

社会福祉法人 三重豊生会  
特別養護老人ホーム 多気彩幸

指定（介護予防）短期入所生活介護  
重要事項説明書

当施設はご契約者に対して（介護予防）短期入所生活介護サービスを提供します。施設の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

## 目 次

1. 施設経営法人
2. 施設の概要
3. 居室の概要
4. 職員の配置状況
5. 契約締結からサービス提供までの流れ
6. 当施設が提供するサービスと利用料金
7. サービスに関する留意事項
8. 身元保証人
9. 連帯保証人
10. その他運営に関する事項
11. 介護事故時の対応
12. 身体拘束の廃止
13. 秘密保持と個人情報の保護について
14. 虐待防止のための措置
15. 苦情の受付について

## 1. 施設経営法人

(1) 法人名	社会福祉法人 三重豊生会
(2) 法人所在地	度会郡度会町大野木字山田2945番地2
(3) 電話番号	0596-62-2225
(4) 代表者氏名	理事長 岩崎 史嗣
(5) 設立年月日	平成11年6月8日

## 2. 施設の概要

### (1) 施設の目的

指定（介護予防）短期入所生活介護施設は、居宅サービス計画に基づき、ご利用者が要介護（要支援）状態等となった場合においても、可能な限りその居宅において個が有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、食事、入浴、排泄等の介護、その他日常生活上の支援及び機能訓練を行うことにより、ご利用者の心身の機能の維持並びにご利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ることを目的とする。

(2) 施設の種類	併設型ユニット型短期入所生活介護
(3) 施設の名称	特別養護老人ホーム 多気彩幸
(4) 施設所在地	三重県多気郡多気町大字五佐奈字八重谷432番地48
(5) 電話番号	0598-39-6211
(6) F A X 番号	0598-39-3018
(7) ホームページ	<a href="https://www.taki-saiko.jp/">https://www.taki-saiko.jp/</a>
(8) メールアドレス	t-saiko@miehouseikai.or.jp
(9) 施設長	久世 登喜子（管理者）
(10) 開設年月日	平成19年4月1日
(11) 利用定員	短期入所 10床（1ユニット10名） 特 養 70床（7ユニット70名）
(12) 施設の構造	鉄骨コンクリート造 2階建
(13) 建物延べ床面積	4208.24平方メートル
(14) 併設事業	当施設では、次の事業を併設して実施しています。
〔特別養護老人ホーム〕	平成19年4月1日指定 定員 30名 平成22年4月1日増床 定員 60名 平成28年4月1日増床 定員 70名

当施設は介護保険の指定を受けています。  
(三重県指定 第2472700521号)

### 3. 居室の概要

当施設では以下の居室・設備をご用意しています。利用される居室は（すべて個室）ご利用者の心身の状況や居室の空き状況によりあらかじめ決めさせていただきます。また空所がなくても併設する長期入所施設に空きがあれば利用することも可能です。

居室・設備の種類	室数	備考（主な設置機器等）
個室 （一人部屋）	80室	ベッド、柵、トイレ、洗面台、TV（有料） タンス、エアコン、ナースコール等
食堂	8室	キッチン、テーブル、椅子、冷蔵庫等
浴室	10室	一般個浴（8室）、特殊座浴（1室）、特殊寝台浴（1室）
医務室	1室	診察台、医薬品保管庫等

※上記は三重県で定められた基準により、（介護予防）短期入所生活介護施設に設置が義務づけられている施設・設備です。この施設・設備の利用にあたって、ご利用者に特別にご負担いただく費用はありません。但し後記のサービス利用料金は必要です。

※ご利用者から居室の変更希望の申し出があった場合は、居室の空き状況により施設でその可否を決定します。またご利用者の心身の状況により居室を変更する場合があります。

### 4. 職員の配置状況

当施設では、ご利用者に対して（介護予防）短期入所生活介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況>

令和4年7月現在

職種	常勤換算	指定基準
1. 施設長（管理者）	1名	1名
2. 生活相談員	2名	1名
3. 介護職員	38名	27名
4. 看護職員	5名	3名
5. 介護支援専門員	1名	1名
6. 医師	(1)名	(1)名
7. 管理栄養士	1名	1名
8. 事務員	3名	1名

※（ ）は、非常勤を示します。

※上記職員は特別養護老人ホームを含む職員数です。

※常勤換算は職員それぞれの週あたりの勤務延べ時間数の総数を当施設における常勤職員の所定勤務時間数（週40時間）で除した数です。

（例）週20時間勤務の介護職員が2名いる場合、常勤換算では1名となります。

<主な職員の勤務体制（1日）>

職 種	勤 務 体 制	配置人員
1. 施設長	午前9時00分から午後6時00分	1名
2. 生活相談員	午前9時00分から午後6時00分	1名
3. 介護職員	【早番、日勤、遅番】 午前7時00分から午後8時00分	8名
	【夜 勤】 午後5時00分から午前9時00分	4名
4. 看護職員	午前8時30分から午後5時30分	3名
5. 事務員	午前8時30分から午後5時30分	1名

<主な職員の職務>

職 種	職 務
1. 生活相談員	主に利用者の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。利用者に係わる短期入所生活介護計画書を作成します。
2. 介護職員	主に利用者の日常生活上の介護を行います。
3. 看護職員	主に利用者の健康管理を行います。

## 5. 契約締結からサービス提供までの流れ

ご利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については「居宅サービス計画書（ケアプラン）」の内容を踏まえ、契約締結に作成する「（介護予防）短期入所生活介護計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。

- ①当施設の生活相談員が（介護予防）短期入所生活介護計画の原案作成やそのために必要な調査等の業務を行います。
  - ②当施設の生活相談員が契約書及び重要事項説明書に沿って説明し、同意を得た上で契約を締結します。
  - ③当施設の生活相談員が（介護予防）短期入所生活介護計画の原案を作成し、ご利用者及びその家族に対し説明し、同意を得た上で決定します。
- ※（介護予防）短期入所生活介護計画書は居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合、もしくはご利用者及び家族等の要望に応じて変更の必要がある場合には短期入所生活介護計画を変更します。

## 6. 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、ご利用者に対して以下のサービスを提供します。

当施設が提供するサービスについて、下記の通り

### (1) 利用料金が介護保険から給付されるサービス

### (2) 利用料金の全額を利用者に負担いただくサービス があります。

※別紙「ショートステイ利用料金表」参照

#### (1) 介護保険の給付の対象になるサービス

<サービスの概要>

##### ① 居室の提供

- ・ご利用者の身体状態や生活状況に合った居室環境を整えます。
- ・定期的なシーツ交換と清掃を行い、快適に過ごせるよう支援します。

##### ② 食事

- ・契約先管理栄養士の立てる献立表により栄養並びにご利用者の身体状態及び嗜好や疾患等に考慮した食事を提供します。ご利用者の自立支援のため離床して食堂で食事していただくことを原則にしております。

※ご利用者の体調に合わせて居室等で食べることも可能です。

朝食 7時50分から	昼食 12時00分から	おやつ 15時00分から	夕食 17時00分から
------------	-------------	--------------	-------------

##### ③ 入浴

- ・入浴又は清拭を週2回行います。また必要に応じて適宜行います。
- ・寝たきりの方や歩行の困難な方でも特殊浴槽を使用し入浴することができます。

##### ④ 排泄

- ・排泄の自立を促すためご利用者の身体能力を最大限活用した援助を行います。また寝たきりの方等排泄の管理が難しいご利用者に関しても個々のニーズに合った排泄支援を行います。
- ・排泄に関する消耗品（おむつやパッド類）は介護保険サービス内でご用意します。

##### ⑤ 健康管理

- ・看護職員が健康管理を行い、必要時ご利用者の主治医又は当施設の嘱託医と連携します。

##### ⑥ 生活相談

- ・生活相談員がご利用者の生活全般において、ご相談やお悩み、またサービス内容に関するご質問、ご要望に応じます。

##### ⑦ その他自立への支援

- ・残存機能を活かした生活支援を行います。
- ・寝たきり防止の為、出来る限り離床に配慮します。
- ・生活リズムを考え起床時、就寝時の着替えを行うよう配慮します。
- ・清潔で快適な生活が送れるよう、また適切な整容が行われるよう援助します。

<サービス利用料金（1日あたり）>

下記利用料金表によって、ご利用者の要介護（要支援）区分に応じた「介護サービス利用料金①」及び「②～⑦の各加算額」の合計金額（介護負担割合1割又は2割又は3割）のお支払いになります。

※サービス利用料金はご利用者の介護区分、負担割合に応じて異なります。

※多気町は地域区分【その他】1単位＝10円となります。

### ① 介護サービス利用料金

要介護	算定単位	要支援	算定単位
要介護1	696単位	要支援1	523単位
要介護2	764単位	要支援2	649単位
要介護3	838単位		
要介護4	908単位		
要介護5	976単位		

以下②～⑤は施設の体制や職員の配置状況、配置職種に応じていただく加算となります。

### ② サービス体制強化加算（Ⅱ）・・・18単位/日

- ・介護福祉士40%以上であること。または介護福祉士、実務者研修修了者、基礎研修修了者の合計が60%以上であること。

### ③ 夜勤職員配置加算（Ⅳ）ロ・・・20単位/日

- ・入居者の数の合計数が20名またはその端数を増すごとに、1名以上配置すること。
- ・看護職員又は喀痰吸引等の実施ができる介護職員を配置していること。

### ④ 送迎加算（片道あたり）・・・184単位/回

- ・利用者の身体状態及び家族の事情等からみて送迎を行うことが必要と認められる利用者に対して、その居宅と利用施設との間の送迎を行った場合に算定すること。

【通常送迎可能地域】 松阪市、伊勢市、多気町、明和町、玉城町、度会町、大台町

### ⑤ 緊急短期入所受入加算・・・90単位/日

- ・計画的に行うこととなっていない利用を緊急で受け入れた場合に7日間（利用者の日常生活上介護者の状況、やむを得ない事情がある場合は14日間）を限度として算定すること。

### ⑥ 介護職員処遇改善加算Ⅰ・・・介護保険給付内利用料合計1000分の83単位/日

- ・キャリアパス要件Ⅰ、Ⅱ、Ⅲの全て+職場環境等要件を満たしていること。等

### ⑦ 介護職員等特定処遇改善加算Ⅰ・・・介護保険給付内利用料合計1000分の27単位/日

- ・介護職員処遇改善加算を算定しており、介護福祉士の配置等要件を満たしていること。等

### 【(介護予防) 短期入所生活介護サービス利用の留意点】

- ・介護保険の給付を受けて連続した利用をする場合は要介護（要支援）区分により異なりますが、最大で29泊30日が上限となります。

※やむを得ない理由で上限を超えて連続利用がしたい場合はお問い合わせください。

(2) 介護保険の給付の対象にならないサービス

以下のサービスは利用料金の全額がご利用者の負担となります。

※居住費・食費については、所得等の状況から第1段階～第4段階に分けられ、1段階～3段階のご利用者には負担軽減策が設けられています。

負担軽減の適応を受けるには、市町村の発行する「介護保険負担限度額認定証」の申請が必要となります。詳細は該当市町村にお問い合わせください。

負担段階	対 象 者	預貯金等基準額
第1段階	生活保護を受給されているか、老齢福祉年金を受給されている方	
第2段階	本人及び世帯全員の年金収入額＋その他の合計所得金額が年額80万円以下	かつ預貯金等の合計が650万円（夫婦は1,650万円）以下
第3段階①	本人及び世帯全員の年金収入額＋その他の合計所得金額が年額80万円超120万円以下	かつ預貯金等の合計が550万円（夫婦は1,550万円）以下
第3段階②	本人及び世帯全員の年金収入額＋その他の合計所得金額が年額120万円超	かつ預貯金等の合計が500万円（夫婦は1,500万円）以下
第4段階	上記にいずれも該当しない方	

① 居住費の負担額（1日あたり）

	負 担 限 度 額			
	第1段階	第2段階	第3段階①②	第4段階
個室	820円	820円	1,310円	2,006円

② 食費の負担額（1日3食あたり）

負 担 限 度 額				
第1段階	第2段階	第3段階①	第3段階②	第4段階
300円	600円	1,000円	1,300円	1,450円

【第4段階の食事の内訳】朝食／397円 昼食／579円（おやつ含む）夕食／474円

③ 理髪・美容

・月1回（毎月第2月曜日／変動あり）に理容師の出張による理髪サービスをご利用いただけます。希望の際は利用日を訪問日に合わせ申しつけてください。

利用料金	理髪／1,500円 顔剃り／500円
------	--------------------

④ 電気製品の使用料

・希望により使用する電気代及びテレビの貸出にかかる費用をご負担いただきます。

電 気 代	10円／日	貸出テレビ	100円／日
-------	-------	-------	--------



⑤ 複写物の交付

- ・ご利用者及びその家族はサービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

複写代金	1枚につき10円
------	----------

⑥ 処置費

- ・ご利用者は病気や怪我による傷や皮膚疾患等の処置を看護職員から受けることができますが、それに要する費用（ガーゼ、軟膏、湿布等）は実費をご負担いただきます。

※ただし褥瘡の他、感染や悪化が疑われる皮膚疾患に関しては専門医受診の上で塗薬や医療用品を準備して頂く場合があります。

費用	処置にかかった医療用品の実費
----	----------------

⑦ 日常生活用品

- ・日常生活品の購入代金等、日常生活に要する費用でご利用者に負担いただくことが適切であるものに係る費用を負担いただきます。

※おむつ代、パッド代は介護保険給付対象となりますので負担はありません。

※洗濯物及び汚物の洗濯代はサービスで行います。

[ 実費 / 生活用品例 ]

ティッシュペーパー	実費	マスク	実費
電池	実費	入れ歯洗浄剤	実費
切手	実費	その他生活用品	実費

(3) 利用料金のお支払い方法

(1) 介護保険給付対象サービス と (2) 介護保険給付対象外サービスの料金・費用の合計額を請求します。お支払い方法は、以下の通りから選択していただきます。

① 現金によるお支払い

月締めでの計算により請求書を翌月10日頃に送付します。同月25日までにご利用期限分の合計金額を現金でお支払いください。お支払い後領収書を発行し送付します。(集金はいたしません。請求書持参の上当施設でのお支払いになります。)

② 銀行振込によるお支払い

月締めでの計算により請求書を翌月10日頃に送付します。同月25日までに指定口座へのお振込みをお願いします。入金確認後領収書を発行し送付します。(振込手数料はご利用者負担となります。)

③ 自動引き落としによるお支払い

月締めでの計算により請求書を翌月10日頃に送付します。指定された口座から翌々月6日(土日の場合は翌日)自動引き落としをさせていただきます。引き落としが確認できましたら領収書を発行し送付します。(手数料は当事業所が負担します。)

#### (4) 利用の中止、変更、追加

- 利用予定期間の前に、ご利用者の都合によりサービスの利用を中止又は変更、もしくは追加することができます。
- 利用予定日の前日までに申し出がなく当日になって利用中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但しご利用者の体調不良等正当な事由がある場合はこの限りではありません。

利用予定の前日までに申し出があった場合	利用予定の前日までに申し出がなかった場合
<b>無料（キャンセル料なし）</b>	<b>当日利用に係る代金の10% （自己負担相当額）</b>

- サービス利用の変更、追加の申し出に対して、施設の稼働状況によりご利用者の希望する期間にサービスの提供が出来ない場合、他の利用可能日を提示します。
- ご利用者がサービスを利用している期間でも利用を中止することができます。その場合、すでに実施されたサービスに係る料金はお支払いいただきます。（食費含む）

## 7. サービスの利用に関する留意事項

### (1) 当施設の医療体制

当施設は医療機関ではございません。利用前又は利用中に健康状態の悪化や急変を認めた場合、以下の通り、しかるべき対応をとらせていただきます。

#### <サービス利用前>

サービス利用前に検温、血圧、血中酸素飽和度等の測定を行い、健康状態の異常が認められる場合、利用を中止とさせていただきます。

#### <サービス利用中>

##### ① 健康状態が悪化した場合

ご家族もしくはご利用者の主治医（かかりつけ医）に指示を仰ぎ、適切な対応を行いますが、軽快せず病院受診や静養等が必要と認めた場合、ご家族等に対応をしていただきます。

##### ② 容態急変等緊急の事態が起こった場合

一刻を争う場合は救急車を呼ばせていただき、緊急連絡先に沿ってご家族へ連絡を行います。救急対応に伴い、ご家族への連絡が前後する場合があります。

#### 【当施設の協力医療機関】

名称／医師名	東医院（内科・外科）／東 隆太郎
所在地	多気郡多気町相可1044
電話番号	0598-38-2009

### (2) 持参していただくもの

別紙「ショートステイでお持ちいただく物」に記す内容を確認してください。

### (3) 面会

- ・面会は午前9時から午後8時まで受け付けています。
- ・面会の際は面会簿へ記入していただきます。
- ・感染症が流行する時期は、手指消毒、マスク着用等をお願いしています。また面会を禁止、制限、短縮している場合があります。そのような時期には事前にお問い合わせください。

### (4) 持ち込みの制限

- ・別紙「ショートステイでお持ちいただく物」に記載しているもの以外は原則として持ち込むことができません。
- ・貴重品（高額な現金、高価な物）、生活上馴染みのある大切な物、火気器具、ペット類、刃物、その他危険物等についての持ち込みについてはご遠慮ください。
- ・食べ物（お菓子等）の持ち込みの制限はありませんが、腐食の恐れがある生ものや賞味期限が短い物、また賞味期限の記載がない物を持ち込む場合は事前に連絡、相談をしてください。

## 8. 身元引受人

- (1) ご利用者と契約時に身元引受人（ご利用者代理人）を立てていただくことを原則とします。ただし社会通念上ご利用者に身元引受人を立てることができない相当の理由が認められる場合はその限りではありません。
- (2) 第1項に定める身元引受人は本契約に基づくご利用者の事業者に対する一切の債務についてもご利用者と連帯して履行責任を負うものとします。
- (3) 身元引受人は第1項から第2項に定めるほか次の各号の責任を負います。
  - 一 本契約の期間中はご利用者の最善の利益を図るよう努めること
  - 二 ご利用者が疾病等により医療機関に係る場合、手続きが円滑に進行するように事業者と協力すること
- (4) 本契約期間中に身元引受人が心神喪失その他の事由により判断能力を失った場合に備え、ご利用者あるいは身元引受人のご家族等をあらかじめ代理人と定めるか又はご利用者あるいは身元引受人の家族等に身元引受人を変更することに同意します。

## 9. 連帯保証人

- (1) 連帯保証人はご利用者と同帯して本契約から生じるご利用者の債務を負担するものとします。
- (2) 前項の負担は、極度額100万を限度とします。
- (3) 連帯保証人が負担する債務の額はご利用者が退所した時に確定するものとします。
- (4) 連帯保証人の請求があった場合、事業者は連帯保証人に対し遅滞なく利用料等の支払状況や滞納金・損害賠償等の額、ご利用者の全ての債務の額に関する情報を提供します。

## 10. その他運営に関する事項

### (1) 契約の有効期限

契約の有効期間は、契約締結の日からご利用者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までにご利用者から契約終了の申し入れがない場合は、契約は更新され、以後も同様となります。

### (2) サービス提供における施設の義務

当施設では、利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- 1、ご利用者の生命・身体の安全・確保に配慮します。
- 2、ご利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職と連携のうえご利用者からの聴取・確認をします。
- 3、非常災害に関する具体的計画を策定するとともに、ご利用者に対して定期的に非難救出その他必要な訓練を行います。
- 4、ご利用者に提供したサービスについて記録を作成し2年間保管するとともに、ご利用者またはご家族等の請求に応じて閲覧して頂けます。
- 5、ご利用者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。ただし、ご利用者または他の利用者等の生命・身体を保護するために緊急のやむを得ない場合には記録を記載するなど適正な手続きにより身体等を拘束する場合があります。
- 6、事業者およびサービス従事者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご利用者またはご家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。ただし、ご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には医療機関等にご利用者の身体等の情報を提供します。また、ご利用者の円滑な退所のための援助を行う際にはあらかじめ文書にて、ご利用者の同意を得ます。

### (3) 施設・設備の使用上の注意

- 1、居室及び共用施設、敷地を本来の用途に従って利用してください。
- 2、故意に、又わずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設・設備を壊したり、汚したりした場合は、ご利用者の自己負担により原状に復旧していただくか、相当の代価をお支払いしていただく場合があります。
- 3、ご利用者に対するサービスの実施及び安全衛生等の管理上の必要があると認められる場合には、ご利用者の居室内に立ち入り必要な措置をとることができるものとします。但し、その場合ご利用者のプライバシー等の保護について十分な配慮を行います。
- 4、当施設の職員や他の利用者に対し迷惑を及ぼすような宗教活動・政治活動・営利活動を行うことはできません。

#### (4) 損害賠償について

当施設において、事業者の責任によりご利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その賠償の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご利用者のおかれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

#### (5) サービス利用をやめる場合

契約期間中は、以下のような事由がない限り継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当施設との契約は終了します。

##### ① 契約の終了事由

- 1 ご利用者が死亡した場合
- 2 要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判断された場合
- 3 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により施設を閉鎖した場合
- 4 施設の滅失や重大な毀損により、ご利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- 5 当施設が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- 6 ご利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合
- 7 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下を参照ください。）

##### ② 利用者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期限であっても、ご利用者から契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約届書を提出ください。ただし、以下の場合には即時に契約を解約・解除することができます。

- 1 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- 2 ご利用者が入院された場合
- 3 ご利用者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合
- 4 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める（介護予防）短期入所生活介護サービスを実施しない場合
- 5 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- 6 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- 7 他の利用者がご利用者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応を取らない場合

### ③ 事業者からの解約・契約解除の申し出

以下の事情に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- 1 ご利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- 2 ご利用者による、サービス利用料金の支払いが3ヵ月以上遅延し、相当期限を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- 3 ご利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・財物・信用等を傷つけ又は著しい不信ご行為を行うこと等によって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

### (6) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合は、事業者はご利用者の心身の状態、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

## 1 1. 事故発生時の対応

### (1) 介護事故の定義

「介護事故」とは介護にかかわる場所で、サービス従事者の過失の有無を問わず、サービスの全過程において発生するすべての人身事故を指し、以下の場合を含みます。

- 1 死亡、生命の危険、病状の悪化等の身体的被害及び、苦情、不安等の精神的被害が生じた場合
- 2 ご利用者が廊下で転倒し負傷した事例のように、介護行為とは直接関係しない場合

### (2) 介護事故発生時の対応

- ① 介護事故が発生した場合には、医師、看護師等の連携のもとに救急処置を行います。
- ② 介護事故により容態急変等の緊急事態が発生した場合には、救急搬送を行います。その場合、ご家族への連絡が前後することがあります。
- ③ ご利用者に対しては、誠心誠意の対応に専念することとともに、管理者及びサービス従事者で介護事故についての調査・検証を行い、ご利用者及びご家族に事故の詳細説明を迅速に行います。
- ④ 重大・重要な介護事故が発生した場合は、市町村等の各関係機関に報告を行います。
- ⑤ ご利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。ただし当施設の責に帰すべき事由でない場合はこの限りではありません。

## 1 2. 身体拘束の廃止

- 1、ご利用者又は他の利用者等の生命、身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、ご利用者又は他の利用者の行動を制限する行為を行いません。
- 2、当施設は、前項の身体拘束を行う場合には、次の手続きにより行います。
  - (1) 身体拘束廃止委員会を設置する。
  - (2) 「緊急止むを得ない身体拘束に関する説明書兼同意書」に身体拘束にかかる内容、時間その際のご利用者の心身状況並びに緊急やむを得なかった理由等を記入し同意を取る。
  - (3) 「経過観察記録」に、ご利用者の心身状況等を記録する。
  - (4) その他の方法がないか随時検討し改善に努める。

## 1 3. 秘密保持と個人情報の保護について

当施設は、ご利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「福祉事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し同意を得た上で適切な取り扱いに努めます。

### (1) 秘密保持について

- ① 当施設はサービス提供をする上で知り得たご利用者及びご家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。またこの秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ② 当施設は、従業者に業務上知り得た利用者又はご家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

### (2) 個人情報の保護について

- ① 当施設は、ご利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他のサービス事業者等に、利用者及びそのご家族の個人情報を提供しません。
- ② 当施設は、ご利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものその他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- ③ 当施設が管理する情報については、ご利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

## 1 4. 虐待防止のための措置

当施設では、ご利用者に対する人権の擁護・虐待の防止又早期に発見して迅速かつ適切な対応を図るため、次の措置を講じています。

- (1) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修の実施
- (2) ご利用者やご家族からの苦情処理体制の整備
- (3) その他虐待防止のために必要な措置

当施設従業者及びご利用中の職員等による虐待に関する苦情・相談を受付けています。

虐待防止に関する責任者	施設長 久世 登喜子
-------------	------------

## 1 5. 苦情の受付について

- (1) 当施設における苦情の受付

- 苦情受付窓口担当者 黒田 敏文 [職名] 生活相談員
- 苦情解決責任者 久世 登喜子 [職名] 施設長
- 受付時間 月曜日～金曜日 午前9時00分～午後5時00分
- 電話番号 0598-39-6211

※他、苦情受付ボックスを玄関風除室内に設置しています。

- (2) 苦情を改善する為に講ずる措置の概要

<当施設に対する苦情の改善方法>

- ① いかなる苦情に対しても、管理者およびサービス従事者で苦情内容についての調査・検討をし、改善内容を迅速かつ適切にご利用者、ご家族に回答します。
- ② 市町村が行う調査への協力及び指導・助言に従い必要な改善を行います。
- ③ 国保連合会が行う調査への協力及び指導・助言に従い必要な改善を行います。

- (3) 行政機関その他苦情受付機関

当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口でも受け付けています。

多気町健康保険部 介護保険課	〒519-2181 多気郡多気町相可1600 TEL 0598-38-1114
国民健康保険団体連合会 介護保険課	〒514-8553 津市桜橋2丁目96 TEL 059-228-9151
三重県社会福祉協議会	〒514-8552 津市桜橋2丁目131 TEL 059-227-5145



平成22年4月1日改定  
平成26年4月1日改定  
平成28年4月1日改定  
平成29年4月1日改定  
平成30年4月1日改定  
令和1年10月1日改定  
令和2年4月1日改定  
令和3年4月1日改定  
令和4年4月1日改定  
令和4年7月1日改定