

「魚崎高齢者介護支援センター」重要事項説明書

～短期入所生活介護～

当事業者は介護保険の指定を受けています。
短期入所生活介護（兵庫県指定第 2870100498 号）

当事業所はご契約者に対して短期入所生活介護サービスを提供します。事業所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。

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 ささゆり会
- (2) 法人所在地 兵庫県姫路市御立東5丁目1番1号
- (3) 電話番号 079-291-6666
- (4) 代表者氏名 理事長 笹山 周作
- (5) 設立年月日 平成7年12月26日

2. 事業所の概要

- (1) 建物の構造 鉄骨鉄筋コンクリート造・地下1階 地上4階建 1棟
- (2) 建物の延べ床面積 4,028.91㎡（高齢者介護支援センター部分1,740㎡）
- (3) 施設の周辺環境 魚崎の自然が息吹く杜にかこまれ心やすらぐ空間と子供たちの（騒音、日当たり等） 活発な歓声が聞こえるなど最も理想的な環境が整えられている。

事業所の説明

(1) 施設の種類

指定短期入所生活介護事業所・平成12年 5月 1日 兵庫県指定 第270100498号

※当事業所は特別養護老人ホームサンライフ魚崎に単独型設置されています。

(2) 施設の目的

介護保険法令に従い、ご契約者（利用者）が、その有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、ご契約者に、日常生活を営むため必要な居室および共用施設等をご利用いただき、短期入所生活介護サービスを提供します。

(3) 施設の名称

魚崎高齢者介護支援センター

単独型ショートステイ

- (4) 施設の所在地 神戸市東灘区魚崎中町4丁目10番50号
交通機関 阪神電鉄「魚崎」駅より徒歩5分 JR「住吉」駅より徒歩15分
- (5) 電話番号及びFAX番号 TEL 078-435-6688 FAX 078-435-6689
ホームページアドレス <https://sunlifeuozaki.jp>
- (6) 施設長（管理者）氏名 管理者 岡元 香奈子
- (7) 当施設の運営方針 施設運営の基本理念
① 基本的人権の尊重
② 健全育成・援護の実現
③ 社会的自立の助長
④ 地域福祉への貢献
- (8) 開設（サービス開始）年月 平成12年5月1日
- (9) 通常の事業の実施地域 神戸市
- (10) 事業所が行っている他の業務
当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。
特別養護老人ホームサンライフ魚崎 平成12年4月1日兵庫県指定第2870100357号 定員30名
魚崎高齢者介護支援センター通所介護 平成12年5月1日兵庫県指定第2870100498号 定員40名
サンライフ魚崎居宅介護支援事業所 平成12年4月1日兵庫県指定第2870100308号
地域包括支援センター魚崎北部あんしんすこやかセンター 平成18年4月1日兵庫県指定第2800100048号
認知症対応型共同生活介護フレール魚崎中町 平成12年4月1日兵庫県指定第2870100472号 定員18名
介護型ケアハウスサンライフ魚崎 平成17年5月1日兵庫県指定第2870101421号 定員48名
- (11) 営業日及び営業時間（短期入所生活介護）
営業時間 年中無休
受付時間 毎日（9時～18時）
サービス提供時間帯 年中無休 24時間
- (12) 利用定員 20人
- (13) 居室等の概要（短期入所生活介護）
短期入所生活介護サービスの利用にあたり、当事業所では以下の居室・設備をご用意しています。

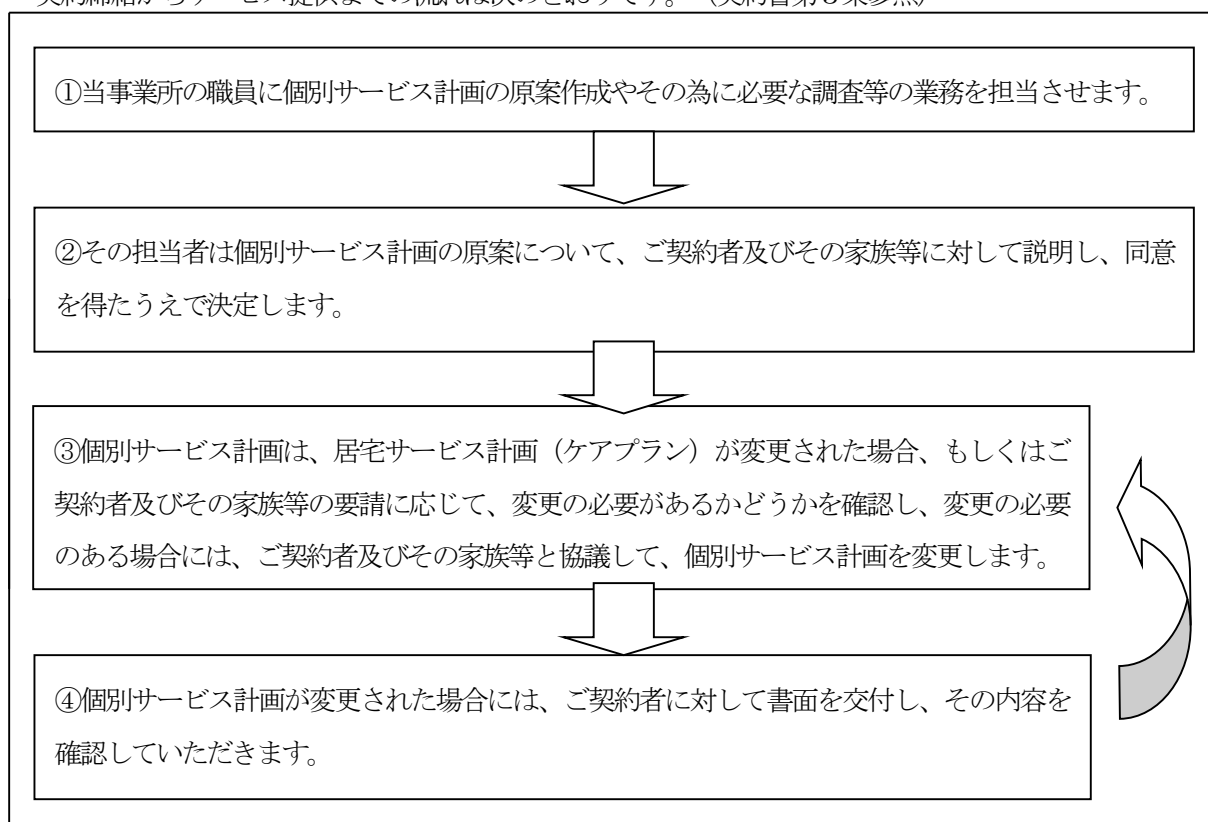
居室・設備の種類	室数	備考 (特養30人・ショートステイ20人との併用)
個室(1人部屋)	6室	20.86㎡1室、20.92㎡1室、21.01㎡1室、 21.12㎡1室、21.24㎡1室、21.27㎡1室 全室トイレ付
2人部屋	6室	23.88㎡1室、24.69㎡1室、24.94㎡1室、 24.98㎡1室、25.28㎡1室、25.95㎡1室、
4人部屋	8室	47.28㎡3室、47.25㎡2室、46.89㎡1室、 47.17㎡1室、47.32㎡1室
合計	20室	
食堂	2室	
機能訓練室	1室	[主な設置機器] 訓練マット、移動式平行棒等
浴室	2室	一般浴・機械浴
医務室	1室	

☆ 居室の変更：ご契約者の心身の状況により施設側で居室を変更する場合があります。

3. 契約締結からサービス提供までの流れ

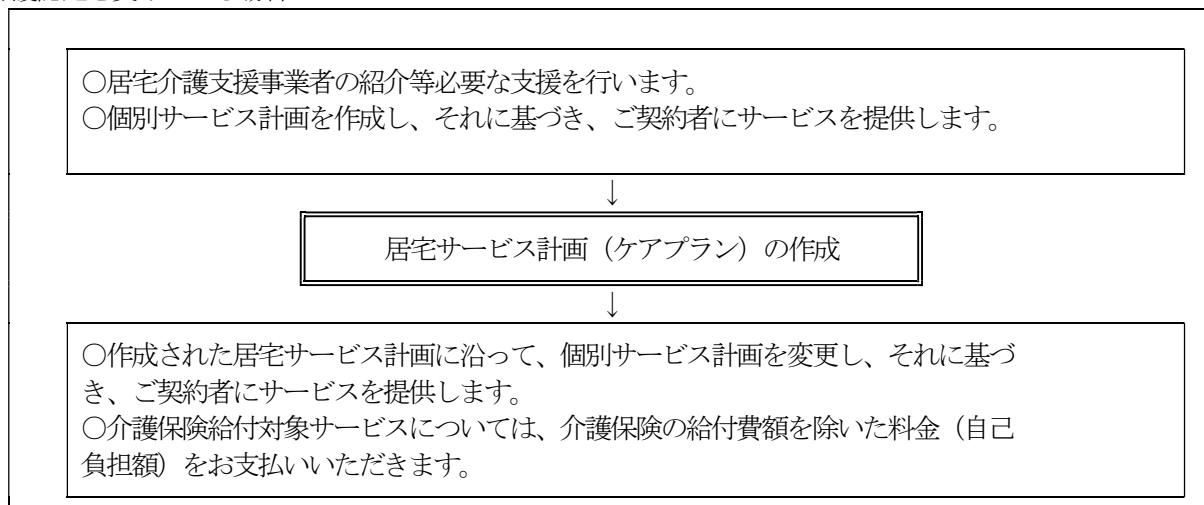
- (1) ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画(ケアプラン)」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成するそれぞれのサービスに係る介護計画(以下、「個別サービス計画」という。)に定めます。

契約締結からサービス提供までの流れは次のとおりです。(契約書第3条参照)

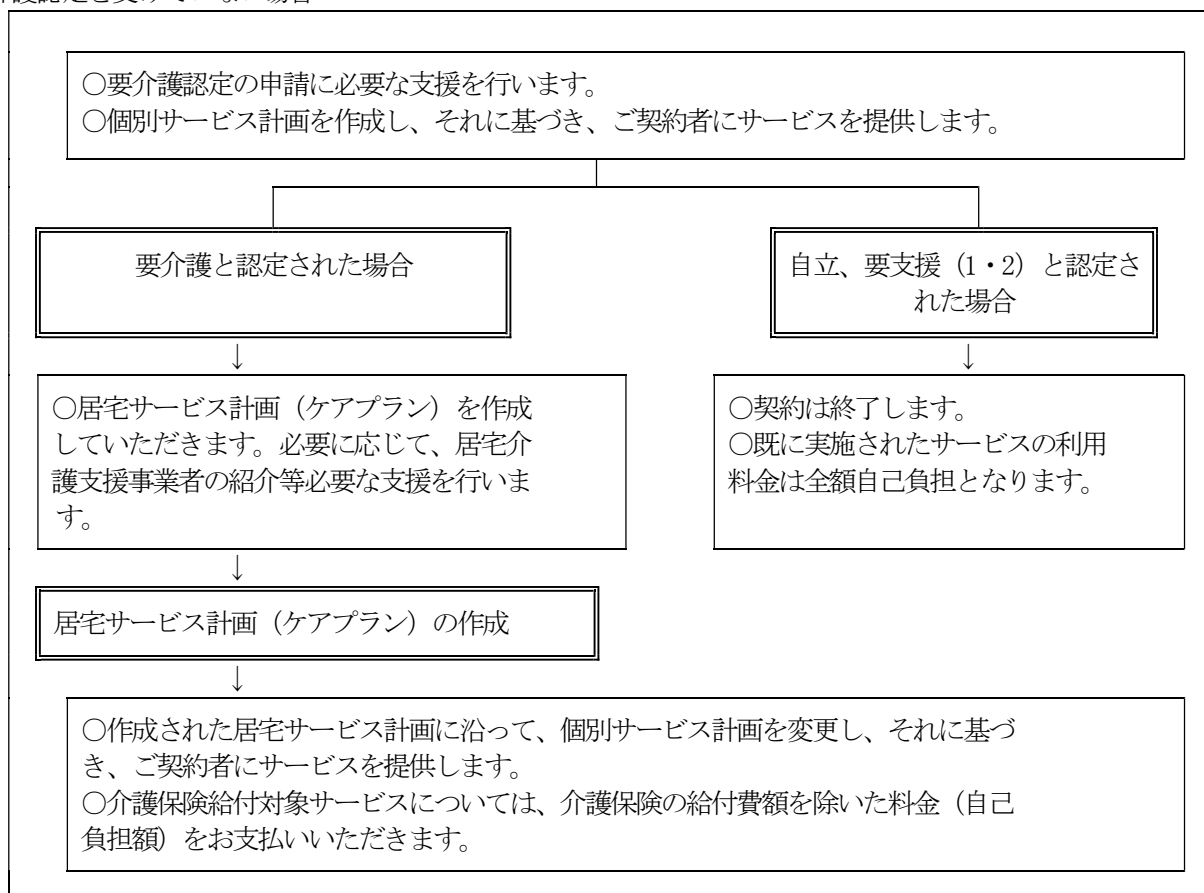


(2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

①要介護認定を受けている場合



②要介護認定を受けていない場合



4. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して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〉

職 種	短期入所生活介護	
	常勤換算	指定基準
1. 管理者	1名	1名
2. 生活相談員	1名	1名
3. 介護職員	6名以上	6名
4. 看護職員	1名以上	1名
5. 栄養士		
6. 機能訓練指導員	(1)名	(1)名

〈主な職種の勤務体制〉

職 種	短期入所生活介護
1. 生活相談員	勤務時間 9:00～18:00
2. 介護職員	標準的な時間帯における最低配置人員
	早出 7:00～16:00 2名
	日勤 10:00～19:00 1名
	遅出 13:00～22:00 1名
	夜勤 22:00～ 7:00 1名
3. 看護職員	標準的な時間帯における最低配置人員
	日勤 9:00～18:00 1名

〈配置職員の職種〉

- 介護職員 ……ご契約者の日常生活上の介護並びに健康保持のための相談・助言等を行います。
- 生活相談員 ……ご契約者の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。
- 看護職員 ……主にご契約者の健康管理や療養上の世話をしますが、日常生活上の介護、介助等も行います。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当施設では、ご契約者に対して以下のサービスを提供します。

○短期入所生活介護サービス

また、サービスについて

- (1)利用料金が介護保険から給付される場合
- (2)利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合があります。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分（7割から9割）が介護保険から給付されます。

(i) 〈サービスの概要〉

① 食事

当事業所では、栄養士の立てる献立表により、栄養並びにご契約者の身体の状況および嗜好を考慮した食事を提供します。

ご契約者の自立支援のため離床して食堂にて食事をとっていただくことを原則としています。

（食事時間）

朝食：8：00～9：00 昼食：12：00～13：00 夕食：18：00～19：00

② 入浴

入浴又は清拭を行います。寝たきりでも機械浴槽を使用して入浴することができます。

短期入所生活介護では、入浴又は清拭を週2回行います。

③ 排泄

ご契約者の排せつの介助を行います。

④ 送迎

送迎地域 原則、東灘区・灘区の全域及び一部芦屋市

⑤ 健康管理

医師や看護職員が、健康管理を行います。

⑥ 利用予約

原則として利用の2週間以上前に予約してください。

但し緊急時等はこの限りではありません。

⑦ 利用制限

感染症を有し、他の入所者に重大な影響を与えるおそれがあるようなやむを得ない場合には治癒するまで入所をお断りする場合があります。

⑧ その他自立への支援

寝たきり防止のため、できるかぎり離床に配慮します。

生活のリズムを考え、毎朝夕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、適切な整容が行われるよう援助します。

⑨ 定例行事及び全員参加するレクリエーション

初詣・お花見・納涼祭・敬老会・クリスマス会等の定例行事の他、ゲームやリズム体操等のレクリエーションに参加できます。

(ii) 〈サービス利用料金（1日あたり）〉（契約書第9条参照）

下記の料金表によって、ご契約者の要介護度に応じたサービス利用の自己負担額と居住費及び食費の合計金額をお支払い下さい。（サービスの利用料金は、ご契約者の要介護度に応じて異なります。）

〈基本施設サービス費〉

ご利用者の 要介護度	単位	1日当たりの負担金		
		1割負担の方	2割負担の方	3割負担の方
要介護1	645 単位/日	688 円	1,375 円	2,063 円
要介護2	715 単位/日	763 円	1,525 円	2,287 円
要介護3	787 単位/日	839 円	1,678 円	2,517 円
要介護4	856 単位/日	913 円	1,825 円	2,738 円
要介護5	926 単位/日	988 円	1,975 円	2,962 円

〈長期利用施設サービス費（31～60日）〉

ご利用者の 要介護度	単位	1日当たりの負担金		
		1割負担の方	2割負担の方	3割負担の方
要介護1	615 単位/日	656 円	1,311 円	1,967 円
要介護2	685 単位/日	731 円	1,461 円	2,191 円
要介護3	757 単位/日	807 円	1,614 円	2,421 円
要介護4	826 単位/日	881 円	1,761 円	2,642 円
要介護5	896 単位/日	956 円	1,911 円	2,966 円

〈長期利用施設サービス費（61日以降）〉

ご利用者の 要介護度	単位	1日当たりの負担金		
		1割負担の方	2割負担の方	3割負担の方
要介護1	589 単位/日	628 円	1,256 円	1,884 円
要介護2	659 単位/日	703 円	1,405 円	2,108 円
要介護3	732 単位/日	781 円	1,561 円	2,341 円
要介護4	802 単位/日	855 円	1,710 円	2,565 円
要介護5	871 単位/日	929 円	1,857 円	2,786 円

また、上記基本施設サービス費のほかに、下記加算が発生した場合は自己負担額に追加されます。

加算名	単位数	利用料金 (×10.66円)	自己負担額		
			1割	2割	3割
個別機能訓練加算	59 単位/日	628 円	63 円	126 円	189 円
看護体制加算 I	4 単位/日	42 円	5 円	9 円	13 円
看護体制加算 II	8 単位/日	85 円	9 円	17 円	26 円
医療連携強化加算	58 単位/日	618 円	62 円	124 円	186 円
看取り連携体制加算	64/日 (7 日限度)	682 円	69 円	137 円	205 円
認知症行動・心理症状緊急対応加算	200 単位/日	2,132 円	214 円	427 円	640 円
若年性認知症利用者受入加算	120 単位/日	1,279 円	128 円	256 円	384 円
送迎加算	184 単位/片道	1,961 円	197 円	393 円	589 円
緊急短期入所受入加算	90 単位/日	959 円	96 円	192 円	288 円
認知症専門ケア加算 I	3 単位/日	31 円	4 円	7 円	10 円
認知症専門ケア加算 II	4 単位/日	42 円	5 円	9 円	13 円
サービス提供体制強化加算 I	22 単位/日	234 円	24 円	47 円	71 円
サービス提供体制強化加算 II	18 単位/日	191 円	20 円	39 円	58 円
サービス提供体制強化加算 III	6 単位/日	63 円	7 円	13 円	19 円
身体拘束廃止未実施減算	10%減算				
高齢者虐待防止措置未実施減算	1%減算				
業務継続計画未策定減算	3%減算				
介護職員等処遇改善加算 (右の I～IV のいずれか)	I	14.0%	※		
	II	13.6%	※		
	III	11.3%	※		
	IV	9.1%	※		

※ 基本施設サービス費と加算項目の合計に対して加算されます。

<居住費及び食費について>

居住費・食費については、以下の表のとおりとなります。

なお、保険者（市区町村）への申請により介護保険負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載している負担限度額とします。

(日額)

対象者	区分 利用者負担	居住費		食費
		多床室	従来型個室	
生活保護受給の方	第1段階	0円	380円	300円
市町村民税非課税の老年福祉年金受給の方				
世帯全員が市町村民税非課税で、本人年金収入額とその他の合計所得金額の合計額が80万円以下の方 預貯金等の資産基準は650万円とする。	第2段階	430円	480円	600円
世帯全員が市町村民税非課税で、第1段階、第2段階以外の本人の年金収入額とその他の合計所得金額の合計額が80万円超かつ120万円以下の方 預貯金等の資産基準は550万円とする	第3段階①	430円	880円	1,000円
世帯全員が市町村民税非課税で、第1段階、第2段階以外の本人の年金収入額とその他の合計所得金額の合計額が120万円超の方 預貯金等の資産基準は500万円とする	第3段階②	430円	880円	1,300円
世帯に課税の方がいるか、本人が市町村民税課税	第4段階	915円	1,231円	1,445円

- ☆ 介護保険からの給付額に変更があった場合変更された額に合わせてご契約者の負担額を変更いたします。
- ☆ ご契約者に介護保険料の未納がある場合には、自己負担額については上表と異なることがあります。
- ☆ エリア外（運営規程に定められた地域外）の送迎については、上記の加算額に加えてエリア外の実費をご負担していただくことになります。
- ☆ ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、要介護認定の結果が判明した時点で、請求するものとします。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第5条、第9条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

(i) <サービスの概要と利用料金>

① 介護保険給付の支給限度を超えるサービス

介護保険給付の支給限度額を超えたサービスを利用される場合は、前記5(1)(ii)のサービス利用料金表に定められた「サービス利用料金」の全額（自己負担額ではありません。また加算分は含まれません。）が必要となります。

② 複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録その他複写物を必要とする場合には、実費相当分をご負担いただきます。

③ 契約者が使用する居室料

ご契約者のご利用いただく居室を提供いたします。

利用料金：居室に係る利用料金は、以下のとおりとします。（1日あたり）

居室別料金表

居室別	居室料金
多床室	915円
従来型個室	1,231円

④ 契約者の食事の提供

ご契約者の栄養状態に適した食事を提供します。

利用料金：朝食 300円 昼食 645円 夕食 500円

⑤ おむつ代 無料

⑥ 旅行 実費をいただきます。

⑦ レクリエーション、クラブ活動

ご契約者の希望によりレクリエーション、クラブ活動に参加していただくことができます。

利用料金：材料代等の実費をいただきます。

⑧ 日常生活上必要となる諸費用

日常生活用品は、本人又はご家族様をご用意してください。施設の備品を提供した場合は実費を頂きます。理美容代、新聞代、喫茶代などは使用負担費をいただきます。

☆ 経済状況の変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。

(3) 利用料金のお支払い方法（契約書第10条参照）

前記(1)、(2)の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、ご請求します。

サービスを利用した月の翌月27日に、指定された預金口座より振り替えます。

(4) 利用の中止、変更、追加（契約書第10条参照）

- 利用予定日の前にご契約者の都合により、サービスの利用を中止又は変更もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合、利用予定日の前々日までに事業者へ申し出て下さい。
- 利用予定日の前々日までに申し出がなく、前日もしくは当日になって利用の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。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合にはこの限りではありません。

利用予定日の前々日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日に申し出があった場合	当日の利用料金の50%

利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の全額
-----------------------	------------

- 介護保険給付の対象となるサービスの取消料については、上表の区分に従い自己負担額の50%もしくは全額となります。
- サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所及び訪問介護員の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能期間又は日時を契約者に提示して協議します。

(5) サービス利用中の医療の提供について（緊急時）

医療を必要とする場合には、緊急時のみ、下記協力医療機関において診療や入院治療を受けることができます。（但し、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保障するものではありません。また、下記医療機関での診療・入院治療を義務づけるものでもありません。

①協力医療機関（ショートステイ）

医療機関の名称	六甲アイランド病院
所在地	神戸市東灘区向洋町中2丁目1-1 Tel078-858-1111
診療科	内科、眼科、泌尿器科、循環器科、呼吸器科、消化器科、神経内科、放射線科、リハビリテーション科

②入所・利用中に契約者の体調に急変などが起きた場合に、マニュアルに沿って対応します。協力医療機関、連帯保証人に連絡し、状況により救急車の手配を行います。

6. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約期間満了の7日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に6か月間（要介護認定期間）同じ条件で更新され、以後も同様となります。

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、当事業所との契約は終了します。（契約書第22条参照）

<ul style="list-style-type: none"> ①ご契約者が死亡した場合 ②要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立、要支援（1・2）と判定された場合 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事業所を閉鎖した場合 ④施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合 ⑤当事業所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ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。） ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）
--

(1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第20条、第21条参照）

契約の有効期間中であっても、ご契約者から利用契約の全部又は一部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・解除届出書をご提出下さい。解約料金は徴収

しません。

但し、以下の場合には、即時に契約の全部又は一部を解約・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 ご契約者が入院された場合（一部解約はできません）
- ③ ご契約者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合（一部解約は出来ません）
- 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契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、または著しい不信行為、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 他の利用者がご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける具体的な恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

(2) 事業者からの契約解除の申し出（契約書第 22 条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約の全部又は一部を解除させていただくことがあります。

- ① ご契約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 ご契約者による、サービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、相当期間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 ご契約者が、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サービス等の財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ ご契約者の行動が他の利用者もしくはサービス従事者の生命、身体、健康に重大な影響を及ぼすおそれがあったり、あるいは、ご契約者が重大な自傷行為（自殺にいたるおそれがあるような場合）を繰り返すなど、本契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合

(3) 契約の一部が解約または解除された場合（契約書第 23 条参照）

本契約の一部が解約又は解除された場合には、当該サービスに関わる条項はその効力を失います。

(4) 契約の終了に伴う援助（契約書第 19 条参照）

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、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。

7. サービス提供における事業者の義務（契約書第12条、第13条参照）

当事業所は、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、ご契約者の生命、身体、生活環境等の安全やプライバシーの保護などに配慮するなど、契約書第12条、第13条に規定される義務を負います。当事業所では、ご契約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 ご契約者の生命、身体、財産の安全に配慮します。
- ② ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携の上、ご契約者から聴取、確認します。
- ③ ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご契約者の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ④ ご契約者へのサービス提供時において、ご契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等必要な処置を講じます。
- ⑤ 事業者及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契約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（守秘義務）。
ただし、ご契約者に医療上の必要がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。
また、ご契約者との契約の終了に伴う援助を行う際には、ご契約者の同意を得て行います。

8. サービスの利用に関する留意事項

(1) 持ち込みの制限

利用にあたり、以下のもの以外は原則として持ち込むことができません。

（但し、施設長が認めた場合はこの限りではありません。施設長が許可した場合でも、ほかの入居者又は施設に迷惑がかかった場合は許可を取り消します。）

下着、歯ブラシ、衣類、タオル類、洗面器、飲食器（小やかん・水呑み等）、テレビ、本、介護用品、自助具、ティッシュ、時計、眼鏡、補聴器、ラジオ、日常生活用品
貴重品は各自で管理して下さい。

(2) 施設・設備の使用上の注意（契約書第14条、第15条参照）

- 居室及び共用施設、敷地をその本来の用途に従って利用して下さい。
- 故意に、または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、汚したりした場合には、ご契約者に自己負担により原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。
- 当事業所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、営利活動などを行うことはできません。

(3) 喫煙

施設内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

9. 事故発生時の対応について

事故が発生した場合には、ご契約者やその家族に対し速やかに状況を報告、説明し、その被害の拡大防止を図るなど必要な措置を講じます。

10. 損害賠償について（契約書第16条、第17条参照）

(1) 当事業所において、事業者の責任によりご契約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、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置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。

(2) 事業者は事故の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- ① 契約者（その家族も含む）が、契約締結に際し、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ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合。
- ② 契約者（その家族も含む）が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合。
- ③ 契約者の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合。
- ④ 契約者が、事業者もしくはサービス従事者の指示等に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合。

11. 損害保険の加入について

当施設では賠償責任保険の損害保険へ加入しています。保険契約の内容については、法人副本部長佐藤までお問い合わせください。

12. 苦情の受付について（契約書第26条参照）

(1) 当施設における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付担当者

氏名	木造 常善	職名	介護リーダー
受付時間	毎週 月曜日～ 金曜日		9:00～18:00

○第三者委員

氏名	長谷川 テル子	連絡先	078-452-9099
氏名	阪本 香	連絡先	078-441-1422

○苦情解決責任者

氏名	岡元 香奈子	職名	管理者
----	--------	----	-----

なお、苦情の受付窓口は、受付担当者となります。また、第三者委員も直接苦情を受け付ける事ができます。さらに第三者委員は、苦情解決を円滑に図るために双方への助言や話し合いへの立会いなどもいたします。苦情解決責任者は、苦情の申し出をされた方と話し合いによって円滑な解決に努めます。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

神戸市福祉局監査指導部 (介護保険サービスに関すること)	電話番号 (078) 322-6242 受付時間 平日 8:45~12:00 13:00~17:30
養介護施設従事者等による 高齢者虐待通報専用電話 (監査指導部内)	電話番号 (078) 322-6774 受付時間 平日 8:45~12:00 13:00~17:30
兵庫県国民健康保険団体連合会 (介護保険サービスに関すること)	電話番号 (078) 332-5617 受付時間 平日 8:45~17:15
神戸市消費生活センター (サービスの質や契約に関すること)	電話番号 (078) 371-1221 受付時間 平日 9:00~17:00

13. 衛生管理について

- (1) 施設、食器その他の設備又は引用に供する水について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講じます。
- (2) 感染症及び食中毒の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。
- (3) 施設において感染症又は食中毒が発生、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 施設における感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね3ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底します。
 - ② 施設における感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。
 - ③ 従業者に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに訓練を定期的実施します。

14. 非常災害対策について

- (1) 当施設に災害対策に関する担当者を生活相談員とし、非常災害対策に関する取り組みを行います。
- (2) 非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等の災害に対処するための計画を作成し、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業者に周知します。
- (3) 定期的避難、救出、その他必要な訓練(夜間想定訓練を含む)を行います。
- (4) 訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるように連携に努めます。

15. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、ご契約者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

16. 虐待の防止について

事業者は、ご契約者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を生活相談員とします。
- (2) 従業員に対し支援にあたっての悩みや苦悩を相談できる体制を整えるほか、従業員がご契約者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- (3) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
- (4) 虐待防止のための指針の整備をします。
- (5) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
- (6) サービス提供中に、当施設従業員又は養護者による虐待を受けたと思われるご契約者を発見した場合は、速やかに、これを神戸市に通報します。

17. 身体的拘束について

事業者は、原則としてご契約者等に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、ご契約者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、ご契約者等に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束の内容、目的、拘束の時間、経過観察や検討内容を記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 身体拘束適正化検討委員会を3ヶ月に1回以上開催し、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
- (2) 身体拘束適正化のための指針の整備をします。
- (3) 従業員に対して、身体拘束適正化のための研修を年2回以上実施します。

18. ハラスメントの防止について

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 施設内外において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える

下記の行為は組織として許容しません。

- ① 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - ② 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - ③ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止策を検討します。
- (3) 従業者に対して、ハラスメントに対する研修を実施し、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

附則1：平成20年4月1日改定	夜間看護体制加算、緊急短期入所ネットワーク加算追記
附則2：平成21年4月1日改定	サービス提供体制強化加算Ⅰ・Ⅱ、看護体制加算Ⅰ・Ⅱ追記、及び夜間看護体制加算、管理栄養士配置加算もしくは栄養士配置加算の廃止
附則3：平成22年11月25日改定	管理者交代、第三者委員追加
附則4：平成23年3月1日改定	苦情受付担当者交代
附則5：平成24年4月1日改定	サービス利用料金改定
附則6：平成24年12月1日改定	食費、苦情受付時間延長改定
附則7：平成26年1月4日改定	生活相談員交代
附則8：平成26年4月1日改定	介護報酬改定
附則9：平成26年10月1日改定	理事長交代、法人所在地変更
附則10：平成27年4月1日改定	サービス利用料金改定、行政機関変更
附則11：平成27年8月1日改定	多床室単価改定、サービス利用料2割負担追記、苦情受付機関変更
附則12：平成28年4月1日改定	第三者委員 原田 芳子 を 長谷川 テル子 に変更 行政機関変更
附則13：平成28年9月1日改定	生活相談員交代
附則14：平成29年4月1日改定	管理者交代 サービス利用料金（介護職員処遇改善加算）改定 苦情解決責任者変更
附則15：平成30年4月1日改定	サービス利用料金改定、サービス利用料3割負担追記、利用料金のお支払い方法変更
附則16：平成30年9月1日改定	管理者交代、苦情解決責任者変更
附則17：令和1年10月1日改定	サービス利用料金改定、食費・居住費変更、介護職員等特定処遇改善加算追記
附則18：令和2年4月1日改定	行政機関その他苦情受付機関 神戸市組織名変更
附則19：令和3年4月1日改定	サービス利用料金改定、食費変更、行政機関その他苦情受付機関変更
附則20：令和3年6月25日改定	理事長交代 「身元引受人」を「連帯保証人」に記載変更
附則21：令和3年8月1日改定	管理者交代 苦情受付担当者 苦情解決責任者変更
附則22：令和3年10月1日改定	サービス利用料金 令和3年7月までの食費・居住費 削除 令和3年9月までの特例措置 削除
附則23：令和4年4月1日改定	苦情受付 第三者委員変更 神戸市監査指導部 電話番号変更
附則24：令和4年10月1日改定	サービス利用料金改定、介護職員等ベースアップ等支援加算追記
附則25：令和5年11月1日改定	管理者交代、苦情受付担当者・苦情解決責任者変更
附則26：令和6年4月1日改定	サービス利用料金改定、加算項目変更、居住費変更
	13. ～18. 追記
附則27：令和6年8月1日改定	サービス利用料金 令和6年5月までの処遇改善加算等 削除 令和6年7月までの食費・居住費 削除