

特別養護老人ホーム柏原けやき苑 短期入所生活介護 重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(兵庫県指定第2871300501号)

当事業所は利用者に対し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、利用契約上注意いただきたいことを次のとおり説明します。

1. 事業者

法人名	社会福祉法人 丹波柏原福祉会
法人所在地	兵庫県丹波市柏原町北山289-1
電話番号及びFAX番号	TEL 0795-73-1185 FAX 0795-73-1186
代表者氏名	上山 知己
設立年月日	平成12年9月18日

2. 利用施設の概要

建物の構造	鉄筋コンクリート造 地上4階
建物の延べ床面積	5,340.39㎡
併設事業	・通所介護 ・特別養護老人ホーム ・居宅介護支援事業所

3. 利用施設

事業所の種類	指定短期入所生活介護事業所 平成13年10月1日指定 兵庫県指定第2871300501号
--------	--

事業所の目的

介護保険法令に従い、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、利用者に日常生活を営むために必要な居室及び共用施設等を利用いただき、短期入所生活介護サービスを提供します。

事業所の名称	特別養護老人ホーム柏原けやき苑指定短期入所生活介護
事業所の所在地	兵庫県丹波市柏原町北山289-1
交通手段	JR柏原駅より車で10分
電話番号及びFAX番号	TEL 0795-73-1185 FAX 0795-73-1186
施設長（管理者）	足立 吉輝
事業所の運営方針	運営規程の定めによる

開設年月日

平成13年10月1日

利用定員

20名

4. 施設利用対象者

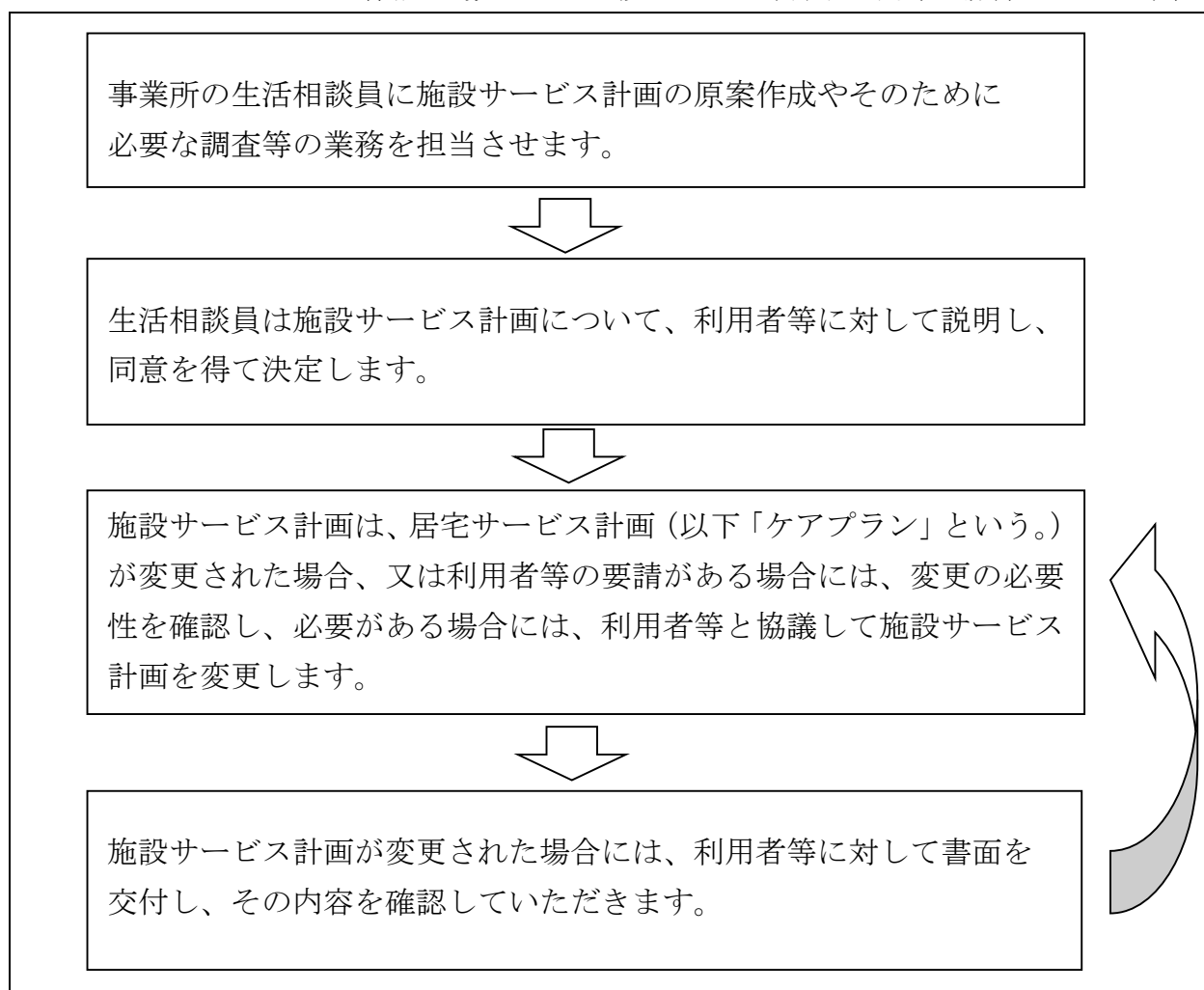
- (1) 事業所を利用できるのは原則として、介護保険制度における要介護認定の結果「要介護1以上」と認定された方が対象となります。また、入所時において「要介護」の認定を受けておられる利用者であっても、将来「要介護」認定者でなくなった場合には、退所していただくことになります。
- (2) 利用契約の締結前に、事業所から指定する様式の診断書の提出をお願いする場合があります。このような場合には、利用者及び代理人（以下「利用者等」という。）は、これに協力下さるようお願いします。

5. 利用契約締結からサービス提供までの流れ

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、短期入所生活介護計画（以下「施設サービス計画」という。）に定めます。

利用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。

（利用日数により施設サービス計画が不要の場合があります）



6. 居室等の概要

短期入所生活介護サービスの利用にあたり、事業所では以下の居室や設備を用意しています。利用される居室は、居室の空き状況や利用者の心身の状況を考慮した上で提案させていただきます。

居室・設備の種類	室 数	備 考
1 人 部 屋	8 室	各ベッドにナースコール、枕灯、床灯台を設置し、複数部屋もカーテン等でプライバシーの確保に努めています
2 人 部 屋	2 室	
4 人 部 屋	2 室	
静 養 室	1 室	
合 計	13 室	

食 堂	2 室	
機能訓練室	1 室	〔主な設置機器〕 平行棒、天井懸架式牽引訓練器、起立台、階段 ホットパック、プラットホームマット、ミラー等
浴 室	2 室	機械浴、一般浴、特殊浴槽
医 務 室	1 室	

居室の変更

利用者等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事業所でその可否を決定します。また、利用者の心身の状況等により居室を変更する場合があります。その際には利用者等と協議の上、決定します。

7. 職員の配置状況

事業所では、利用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＞

(指定介護福祉施設を含む)

職 種	配置人数
施設長（管理者）	1 名
介護職員	23 名以上
看護職員	3 名以上
機能訓練指導員	1 名以上
介護支援専門員	1 名以上
生活相談員	2 名以上
管理栄養士	1 名以上
調理員	必要数
嘱託医師	1 名以上
事務員	必要数

常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数を事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週 40 時間）で除した数です。

（例）週 8 時間勤務の介護職員が 5 名いる場合、常勤換算では 1 名（8 時間×5 名÷40 時間＝1 名）となります。

＜配置職員の職種及び支援の内容＞

職 種	支 援 の 内 容
介 護 職 員	利用者の日常生活上の世話及び健康保持のための相談・助言を行います
看 護 職 員	主に利用者の健康管理や療養上の世話を行いますが、日常生活上の世話等も行います
生 活 相 談 員	利用者にかかる施設サービス計画を作成します
介 護 支 援 専 門 員	利用者にかかる施設サービス計画の作成を支援します
嘱 託 医 師	利用者に対して健康管理及び療養上の指導・治療を行います
管 理 栄 養 士	利用者に対する給食管理、栄養管理及び栄養指導を行います
調 理 員	利用者に対する給食等に関する調理業務を行います
事 務 員	利用者等に対する必要な事務処理を行います

8. 事業所が提供するサービスと利用料金

事業所では、利用者に対して以下のサービスを提供します。

なお、事業所が提供するサービスについて、

- | |
|---|
| 1 利用料金が介護保険から給付される場合
2 利用料金の全額を利用者等に負担いただく場合 |
|---|

があります。

（１）介護保険給付の対象となるサービス

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

＜サービスの概要＞

①食 事

事業所では、管理栄養士の立てる献立表により、栄養並びに利用者の身体の状態及び嗜好を考慮した食事を提供します。

また、利用者の心身の状態に配慮した上、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	7：30	～	8：30
	昼食	11：30	～	12：30
	夕食	17：30	～	18：30

②入 浴

原則として入浴又は清拭を週 2 回行います。

なお、寝たきりの方も機械浴槽を使用して入浴することができます。

③排 泄

排泄の自立を促すため、利用者の身体能力を最大限生かした支援を行います。

④機能訓練

機能訓練指導員により、利用者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復又はその減退を防止するための訓練を支援します。

⑤健康管理

嘱託医師や看護職員が健康管理を行います。

⑥その他自立への支援

- ・寝たきり防止のため、できる限り離床を支援します。
- ・生活のリズムを考え、毎朝・夕の着替えを支援します。
- ・清潔で快適な生活が送れるように、適切な整容を支援します。

⑦定例行事及びレクリエーション

利用者の心身の状況や希望を考慮し、できる限り参加できるように支援します。

<サービス利用料金（1 日当たり）>

次項の料金表によって、利用者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付額を除いた金額と居室費及び食事の自己負担合計額をお支払ください。

（サービス利用料金は、利用者の要介護度に応じて異なります）

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の認定を受けている方は、所得に応じて利用者負担の軽減措置がありますので、実際に負担していただく額は、次項の表のとおりです。

※各表に示す要介護度別サービス利用料金は、基本金額のみです。

- ・サービス料金の中には加算分が含まれています。（加算分は職員の配置体制により変更される場合があります）
- ・送迎加算は含まれていません。（片道につき 1 割 184 円、2 割 368 円、3 割 552 円）
- ・介護職員処遇改善加算Ⅱとして（所定単位数×13.6%）が加算されます。
- ・利用者が未だ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます「償還払い」。また、ケアプランが作成されていない場合も同様に償還払いとなります。

【30 日以内の場合】

<別表①> (円)

要介護者の介護度			要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	
1. 要介護度別サービス利用料金			6,570	7,260	7,990	8,690	9,380	
2. 介護保険から 給付される金額		1 割	5,913	6,534	7,191	7,821	8,442	
		2 割	5,256	5,808	6,392	6,952	7,504	
		3 割	4,599	5,082	5,593	6,083	6,566	
3. 自己負担額 (1－2)	1 割		657	726	799	869	938	
	2 割		1,314	1,452	1,598	1,738	1,876	
	3 割		1,971	2,178	2,397	2,607	2,814	
4. 居住費	第 1 段階		0					
	第 2 段階		430					
	第 3 段階	①	430					
		②	430					
	第 4 段階		915					
5. 食費	第 1 段階		300					
	第 2 段階		600					
	第 3 段階	①	1,000					
		②	1,300					
	第 4 段階		1,700					
6. 自己負担 合計額 (3+4+5)	第 1 段階		957	1,026	1,099	1,169	1,238	
	第 2 段階		1,687	1,756	1,829	1,899	1,968	
	第 3 段階	①	2,387	2,156	2,229	2,299	2,368	
		②	1 割	2,687	2,456	2,929	2,599	2,668
			2 割	3,044	3,182	3,328	3,468	3,606
			3 割	3,701	3,908	4,127	4,337	4,544
	第 4 段階	1 割	3,572	3,341	3,414	3,484	3,553	
		2 割	3,929	4,067	4,213	4,353	4,491	
		3 割	4,586	4,793	5,012	5,222	5,429	

【30 日を超える場合】

＜別表②＞（円）

要介護者の介護度			要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
1. 要介護度別サービス利用料金			6,270	6,960	7,690	8,390	9,080
2. 介護保険から 給付される金額	1 割		5,363	6,264	6,921	7,551	8,172
	2 割		4,716	5,568	6,152	6,712	7,264
	3 割		4,089	4,872	5,383	5,896	6,356
3. 自己負担額 (1－2)	1 割		627	696	769	839	908
	2 割		1,254	1,392	1,538	1,678	1,816
	3 割		1,881	2,088	2,307	2,517	2,724
4. 居住費	第 1 段階		0				
	第 2 段階		430				
	第 3 段階	①	430				
		②	430				
	第 4 段階		915				
5. 食費	第 1 段階		300				
	第 2 段階		600				
	第 3 段階	①	1,000				
		②	1,300				
	第 4 段階		1,700				
6. 自己負担 合計額 (3＋4＋5)	第 1 段階		927	996	1,069	1,139	1,208
	第 2 段階		1,657	1,726	1,799	1,869	1,938
	第 3 段階	①	2,057	2,126	2,199	2,269	2,338
		②	1 割	2,357	2,426	2,499	2,639
			2 割	2,984	3,122	3,268	3,546
			3 割	3,611	3,818	4,037	4,454
	第 4 段階	1 割	3,242	3,311	3,384	3,454	3,523
		2 割	3,869	4,007	4,153	4,293	4,431
		3 割	4,496	4,703	4,922	5,132	5,339

(その他の事項)

- ・介護保険の給付額に変更があった場合は、変更後の額に併せて利用者の負担額を変更します。
- ・利用者の介護保険料に未納がある場合は、自己負担額が前表と異なる場合があります。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者等の負担となります。

①利用者が使用する居室の滞在費

利用料金：1日当たりの居室の利用料金は別表＜①・②＞のとおりです。

②利用者への食事の提供

利用者の栄養状態に適した食事を提供します。

利用料金：(1日当たり)	※1日の上限額	(参考単価)
第1段階	300円	(朝のみの場合 240円)
第2段階	600円	(朝のみの場合 240円)
第3段階①	1,000円	(朝のみの場合 240円) (昼のみの場合 620円) (夜のみの場合 585円)
第3段階②	1,300円	(朝のみの場合 240円) (昼のみの場合 620円) (夜のみの場合 585円)
第4段階	1,700円	(朝 360円) (昼 670円) (夜 670円)

第4段階の利用者については1日3食をとられない場合は、1食ごとに設定した料金の合計額をお支払いいただきます。

③特別な食事の提供

利用者のご希望に基づいて特別な食事を提供します。

利用料金：特別な食事のために要した追加の費用を負担いただきます。

④理髪・美容

職員が可能な範囲の簡単な整髪程度は無料とします。

定期訪問される専門の理髪・美容を利用される場合は実費を負担いただきます。

⑤レクリエーション・クラブ活動等

利用者の希望により参加していただくことができます。

利用料金：内容により材料代等の実費を負担いただきます。

⑥日常生活用品等

日常生活用品の購入に要する費用で、利用者に負担いただくことが適当と施設が認めたものについては費用を負担いただきます。

(例) スリッパ、おむつ、歯ブラシ等、介護保険給付対象である一般的な生活用品については負担の必要はありません。但し、特殊（施設が支給するもの以外）な日常生活用品等については、別途購入費用等を負担いただきます。

⑦テレビのレンタル利用料

1 日 50 円

⑧複写物の交付

利用者等が、サービス提供についての記録、その他の複写物を必要とする場合には、実費相当分を負担いただきます。

1 枚につき 30 円

⑨通常の事業実施区域外の送迎

通常の事業実施区域外の地域にお住まいの方で、施設のサービスを利用される場合は、送迎加算の上、通常の事業実施地域を越えた部分について実費相当額の料金を負担いただきます。

1 km 毎 50 円

⑩利用者の移送に係る料金

利用者の通院や入院及び外出・外泊、買い物等の移送サービスを行います。

但し、利用料金として、1 km 毎 50 円の負担をいただきます。

(例) 兵庫県立丹波医療センター 150 円【 1.5 km (片道) × 2 (往復) × 50 円】
大塚病院 700 円【 7.0 km (片道) × 2 (往復) × 50 円】
大山病院 1,000 円【10.0 km (片道) × 2 (往復) × 50 円】

(3) 利用料金等のお支払い方法

利用料金・費用等は以下のいずれかでお支払いください。

※現金での支払いはできません

※振込み・自動引き落とし手数料（各金融機関により変更の場合あり）は負担願います。

①指定口座への振込み（手数料は各金融機関による）

・但馬銀行／柏原支店（普通預金） No.0315010

口座名／社会福祉法人 丹波柏原福社会

・中兵庫信用金庫／柏原支店（普通預金） No.0603435

口座名／特別養護老人ホーム 柏原けやき苑

②金融機関口座からの自動引き落とし（手数料 1 回当たり 55 円）

・但馬銀行／柏原支店

・中兵庫信用金庫／柏原支店

・丹波ひかみ農協／柏原支店

(4) 利用の中止、変更、追加

利用予定日の前に、利用者の都合により、サービスの利用を中止又は変更、若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2日前までに施設に申し出てください。利用予定日の2日前までに申し出がなく、前日若しくは当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として以下の料金をお支払いいただく場合があります。但し、利用者の体調不良等、正当な理由がある場合はこの限りではありません。

利用予定日の <u>2 日前</u> までに申し出があった場合	無 料
利用予定日の <u>前日</u> 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 <u>なかった</u> 場合	当日の利用料金の全額

なお、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利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合は、他の利用可能時間又は期間を利用者等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

緊急に医療行為が必要な場合には、施設が可能な範囲で提供させていただきますが、サービス利用契約時等に十分な情報提供や相談をお願いします。

なお、利用期間中の医療機関への通院や入・退院に関しては、原則としてご家族等で対応いただくようお願いします。

但し、緊急の事態等でやむを得ない場合には、施設で判断の上、措置を講ずるものとします。

施設の協力医療機関は以下のとおりです。

医療機関の名称	兵庫県立丹波医療センター
所 在 地	丹波市氷上町石生 2002 番地 7
診 療 科	内科・外科・整形外科・眼科他

医療機関の名称	けやきクリニック
所 在 地	丹波市柏原町鴨野 346-1
診 療 科	内科・循環器内科・心臓リハビリテーション科

医療機関の名称	足立歯科医院
所 在 地	丹波市青垣町佐治 548
診 療 科	歯科

9. サービスの利用を止める場合（利用契約の終了）

利用契約期間満了の 7 日前までに利用者等から利用契約の解約の申し入れがない場合には、利用契約は更に 6 ヶ月間（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。

利用契約期間中は、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、仮にこのような事由に該当する場合には、施設との利用契約は解約となります。

- ① 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要支援・自立と判定された場合
- ③ 事業者が解散・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、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 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 利用者等から解約の申し出があった場合（詳細は以下をご参照ください）
- ⑦ 事業所から解約を申し出た場合（詳細は以下をご参照ください）

（1）利用者等からの解約の申し出

利用契約の有効期間中であっても、利用者等から利用契約を解約することができます。その場合には、解約を希望する日の 7 日前までに解約届出書を提出ください。但し、以下の場合には即時に利用契約を解約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 施設の運営規程の変更に同意できない場合
- ③ 利用者が入院された場合
- ④ 利用者のケアプランが変更された場合
- ⑤ 施設及びサービス従事者（以下「職員」という。）が正当な理由なく本利用契約に定めるサービスを提供しない場合
- ⑥ 職員が守秘義務に違反した場合
- ⑦ 職員の故意又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷つける行為があった場合又は著しい不信行為、その他本利用契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑧ 他の利用者が利用者の身体・財物・信用等を傷つけた場合、若しくは傷つける具体的な恐れがある場合において、施設が適切な対応をとらない場合

(2) 事業所側からの解約の申し出

以下の事項に該当する場合には、利用契約を解約させていただきます。

- ① 利用者等が利用契約に際して、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、その結果として利用契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② 利用者等によるサービス利用料金の支払いが6ヶ月以上遅延し、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 利用者等が故意又は重大な過失により、職員又は他の利用者等の財物・信用等を傷つけ又は著しい不信行為を行うなどによって、利用契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ 利用者の行動が他の利用者や職員の生命、身体、健康に重大な影響を及ぼす恐れがある場合又は利用者が重大な自傷行為を繰り返すなど、利用契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合

10. 代理人

(1) 利用契約の締結にあたり、代理人が必要となります。

(2) 代理人は、親族に就任していただくのが望ましいと考えておりますが、必ずしも、それに限るものではありません。

(3) 代理人は以下の義務を負います。

- ①利用者の利用料等の経済的な債務の履行義務。
- ②利用者が医療機関へ入退院及び通院する場合の移送。
- ③前項の場合の医療機関に対する手続きや費用の負担。
- ④利用者が医療機関に入院する場合や施設から退所する場合、施設と協力・連携し退所後の利用者の受入先を確保する等の責任。
- ⑤利用者が入所中に死亡した場合においては、そのご遺体や残置物の引取り等の義務。
- ⑥利用者が死亡されていない場合でも利用契約が終了した後、施設に残された利用者の残置物を利用者自身が引き取れない場合、その引き取り及び引き取りに際して費用が発生した場合の負担。

(4) 代理人が死亡したり破産宣告を受けたりした場合には、施設は新たな代理人を立てていただくために、利用者等に協力をお願いする場合があります。

1 1. サービス提供における事業所の義務

事業所は、利用者に対するサービスの提供にあたり、利用者の生命、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義務を負います。事業者はサービスの提供にあたって、以下のことを守ります。

- ① 利用者の生命、身体、財産の安全に配慮します。
- ② 利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携し、利用者等からの聴取・確認の上でサービスを提供します。
- ③ 非常災害に関する具体的計画を策定するとともに、運営規程に基づいた避難・救出、その他必要な訓練を行います。
- ④ 利用者に対する身体拘束、その他行動を制限する行為を行いません。
但し、利用者本人又は他の利用者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、切迫性、非代替性、一時性を十分考慮し、利用者等に同意を得た上で、適正な方法により最低限度の制限を行う場合があります。
- ⑤ 利用者に提供したサービスについての記録を作成し、5年間保管するとともに、利用者等からの請求があれば、閲覧、複写物の交付を行います。但し、複写費用については、前記 8. (2) ⑥の実費相当分をいただきます。
- ⑥ 利用者の心身状況等を適宜、家族等に報告し、要介護認定の更新等により、利用者の要介護度に変更された場合には、速やかに利用者等に通知します。
- ⑦ 事業者は、サービス提供時において、利用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の必要な措置を行います。

1 2. 事業所利用に関する留意事項

(1) 持ち込みの制限

施設利用にあたり、危険物や他の利用者に迷惑となる物は原則として持ち込むことはできません。また、施設は、施設での生活にふさわしくないと認められる物については、持ち込みを遠慮いただく場合があります。

(2) 面会

面会時間 原則 9:00～15:00

※感染症等の発生状況より変更する場合があります

来訪者は、事前に面会の予約を行い、その都度面会者名簿に記入願います。

なお、食べ物類の差入れは必ず職員に申し出てください。

(3) 施設・設備の使用上の注意等

- ①居室、共用施設及び敷地をその本来の用途に従って利用してください。
- ②故意又は些細な注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設・設備・備品等を壊したり、汚したりした場合には、利用者等の負担により原状に復していただくか、相当の代価を支払っていただく場合があります。

③利用者に対するサービスの提供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、職員が利用者の居室内に立ち入り、必要な措置を講じることができるものとします。なお、その場合、利用者のプライバシー等の保護には十分配慮します。

(4) その他

①施設の職員や他の利用者に対し、ハラスメント、その他迷惑を及ぼすような行為、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。

②喫煙は施設が定めた喫煙スペース以外はできません。

1 3. 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 利用者等に関する秘密の保持について

①施設は利用者等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「医療・介護関係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、適切な取り扱いに努めます。

②職員はサービス提供を行う上で知り得た利用者等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、利用契約が終了した後においても継続します。

③施設は、職員に業務上知り得た利用者等の秘密を保持させるため、在職中及び退職後においても、その秘密を保持する旨の誓約を、職員との雇用契約時に交わします。

(2) 個人情報の保護について

①施設は、利用者等に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、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す。又、処分の際にも第三者への漏洩を防止します。

②施設が管理する情報については、利用者等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、追加又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こととします。なお、開示に際して複写料等が必要な場合は利用者等の負担となります。

1 4. 苦情の受付について

事業所における苦情や相談は、柏原けやき苑の苦情受付窓口又は行政機関その他苦情受付機関にお申し出ください。

< 苦情受付窓口 >

受付時間	8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0 (月～金)		
T E L	0 7 9 5 - 7 3 - 1 1 8 5		
苦情受付担当者	生活相談員	山本	圭亮
	介護支援専門員	田中	きよみ
苦情解決責任者	施設長	足立	吉輝

苦情の受付窓口は苦情受付担当者となります。なお、苦情解決責任者は苦情の申し出をされた方との話し合いによって円滑な解決に努めます。

<行政機関その他苦情受付機関>

国民健康保険団体連合会	所在地 神戸市中央区三宮町1丁目 9番1―1801号 TEL 078-332-5617 FAX 078-332-5650 受付時間 9:00～17:15 (月～金)
丹波市役所 介護保険担当課	所在地 兵庫県丹波市氷上町常楽211番地 (丹波市役所 第2庁舎) TEL 0795-88-5266 FAX 0795-88-5283 受付時間 8:30～17:15 (月～金)
第三者委員	司法書士 卯野 秋一郎 TEL 0795-82-4840 評議員 上山 義信 TEL 0795-87-1237 評議員 藤井 敏弘 TEL 0795-77-0214

15.事故防止及び事故発生時の対応について

事業所は事故を防止するため、以下の措置を講じます。

- (1) 事故防止のための指針を整備します。
- (2) 事故防止のための対策を検討する委員会を3ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知します。
- (3) 事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村及び利用者家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。
- (4) 事業所は、前項の事故の状況及び講じた措置等について記録し、保管します。

16.損害賠償について

- (1) 事業所において、事業所の責任により利用者に生じた損害については、事業所は速やかに損害賠償します。(守秘義務に違反した場合も同様とします) 但し、その損害の発生原因が、利用者の故意又は過失によるものと明らかに認められる場合には、事業所は損害賠償責任を減じる場合があります。
- (2) 事業所は、自己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。とりわけ以下に該当する場合には、事業所はその責任を免れます。
 - ①利用者等が、利用契約締結に際し利用者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起因して損害が発生した場合。
 - ②利用者等が、サービスの提供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起因して損害が発生した場合。
 - ③利用者の急激な体調の変化等、事業所の提供したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合。

なお、事業所は、以下の損害賠償保険に加入しています。

保険会社	あいおいニッセイ同和損害保険会社
治療費について	利用者が事故により医療機関を受診した場合の自己負担額については、基本的に施設が立て替えさせていただきます。 なお、利用者等が支払いを済まされた場合等については、当該自己負担分の領収書を提出いただき、後日返金させていただきます。 但し、保険会社の判断により返金できない場合もございます。 その他、事故の内容に応じ適切な対応をとらせていただきます。

17.虐待防止について

事業所は、利用者の人権の擁護に努め、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の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選任します。

虐待防止責任者	(施設長) 足立吉輝
---------	------------

- (2) 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、その結果について職員に周知します。
- (3) 虐待防止のための指針を整備します。
- (4) 職員に対して、虐待を防止するための研修を定期的実施します。
- (5) 事業所は虐待事案が発生した場合又は職員が虐待事案を目撃等した場合には、速やかに丹波市に通報できる体制を整備します。
- (6) サービス利用中に、職員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を目撃・発見した場合は、速やかに丹波市に通報します。

18.身体拘束について

事業所は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。但し、自傷・他害等の恐れがある場合など、利用者本人又は他の利用者等の生命・身体に対して危険が及ぶ恐れがあり、かつ以下の3要件をすべて満たす場合は、利用者等に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲で身体拘束を行う場合があります。

その場合、事業所は、様態及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察及び検討の内容について記録し、5年間保存します。

- 切迫性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他の利用者等の生命や身体に危険が及ぶ可能性があること
- 非代替性・・・身体拘束以外に代替する介護方法がないこと
- 一時性・・・身体拘束が一時的なものであること

また、事業所として、身体拘束をなくすための以下の取り組みを積極的に行います。

- (1) 身体拘束廃止のための対策を検討する委員会を3ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について職員に周知します。
- (2) 身体拘束廃止のための指針を整備します。
- (3) 職員に対して、身体拘束廃止のための研修を定期的を実施します。

19. 感染等対策について

事業所は感染症又は食中毒の予防及びまん延防止のための対策委員会の開催、感染症又は食中毒の予防及びまん延防止のための研修、訓練を実施します。また、平時からの備え（備蓄品の確保）、初動対応、感染拡大防止体制の確立に関する業務継続計画を策定します。

20. 緊急時の対応について

- (1) 施設は、利用者に病状の急変等が生じた場合の協力医療機関との連携方法、その他緊急時における対応方法を定めておくとともに必要な措置を講じます。
- (2) 施設は、協力医療機関の協力を得て1年に1回以上、緊急時等における対応方法について確認を行います。

施設の協力医療機関は以下のとおりです。

< 協力医療機関 >

医療機関の名称	兵庫県立丹波医療センター
所在地	丹波市氷上町石生 2002 番地 7
診療科	内科・外科・整形外科・眼科等
医療機関の名称	けやきクリニック
所在地	丹波市柏原町鴨野 346-1
診療科	内科・循環器内科・心臓リハビリテーション科

< 協力歯科医院 >

医療機関の名称	足立歯科医院
所在地	丹波市青垣町佐治 548
診療科	歯科

21. 非常災害対策について

施設は、非常災害対策に備えるため、防災及び避難に関する計画を作成し、年2回（夜間想定を含む）以上の避難、その他必要な研修及び訓練等を実施します。また平時の対応（必要品の備蓄など）、緊急時の対応、他施設及び地域との連携に関する業務継続計画を策定します。

22. 記録の整備

- (1) 施設は、施設・職員・会計に関する諸記録を整備します。
- (2) 施設は、利用者に対する施設サービスの提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

重要事項説明書 同意書

社会福祉法人 丹波柏原福祉会が運営する特別養護老人ホーム柏原けやき苑短期入所生活介護サービスの内容及び利用に係る費用、その他の事項について、重要事項説明書に基づく説明を行いました。

説明日 令和 年 月 日 時 分 ～ 時 分 天気 ()

説明場所 _____

説明者 職名 _____ 氏名 _____

(補助) 説明者 職名 _____ 氏名 _____

事業者	社会福祉法人 丹波柏原福祉会
住所	兵庫県丹波市柏原町北山289-1
施設名	特別養護老人ホーム 柏原けやき苑
代表者氏名	理事長 上山 知己 印

重要事項説明書の内容について説明を受け、その内容を理解・確認した上で、同意いたします。

ご利用者 _____

代理人 _____

ご利用者との続柄 _____

※ご本人が署名できない場合は、代理人が本人の意思を確認の上で署名を代行してください。