

認知症対応型共同生活介護 サンホーム桑才 重要事項説明書
(介護予防サービスを含む)

1. 事業者の概要

- (1) 法人名 社会福祉法人 三養福祉会
(2) 所在地 大阪府門真市桑才町19番25号
(3) 連絡先 TEL 072-882-3333 FAX 072-885-6118
(4) 事業所代表者 菅 幹夫
(5) 事業所 サンホーム桑才
(6) 住所 大阪府門真市桑才町22番12号
(7) 連絡先 TEL 072-887-7766 FAX 072-882-3939
(8) 事業所管理者 伊勢戸 明敏
(9) 設立年月日 平成10年4月16日
(10) 事業所の種類 認知症対応型共同生活介護
平成14年 6月 1日指定 大阪府 第2772600587号

(11) 事業所が行っている他の業務

- [指定介護老人福祉施設] 平成12年4月1日指定 大阪府 第2772600314号
[短期入所生活介護事業] 平成12年4月1日指定 大阪府 第2772600314号
[通所介護事業] 平成12年4月1日指定 大阪府 第2772600306号
[訪問介護事業] 平成12年4月1日指定 大阪府 第2772600298号
[居宅介護支援事業] 平成12年4月1日指定 大阪府 第2772600041号

(12) 開設年月 平成14年 6月 1日

(13) 利用定員 27名

(14) 目的及び基本方針

認知症対応型共同生活介護 サンホーム桑才(以下、「施設」という。)において、実施する事業の適正な運営を確保するため、必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、施設の管理者及び計画作成担当者、介護従事者が認知症の状態にある利用者に対して、適切な認知症対応型共同生活介護サービス又は短期利用認知症対応型共同生活介護(介護予防認知症対応型共同生活介護)サービスを提供することを目的とする。

施設は、介護保険法令に従い、認知症状によって自立した生活が困難になった利用者に対し、家庭的な環境の下で、心身の特性を踏まえ、利用者の認知症状の緩和や悪化の防止を図り、尊厳ある自立した生活を営むことができるように、食事、入浴、排せつ等の日常生活場面での支援や機能訓練等、その他必要なサービスを提供します。

この施設は、要支援2又は要介護1以上の被認定者で、認知症の状態にあり、少人数による共同生活を営むことに支障のない方に利用していただけます。

2. 設備概要

生活スペース	室数
居室(トイレ・洗面台含む)	27
リビング・キッチン・ダイニング	3
浴室(スクティ・アビット浴槽)	3
脱衣室	3
洗濯室	3

3. 職員の配置状況

管理者	1名(計画作成担当者と兼務)		
計画作成担当者	3名(介護従事者と兼務)		
介護従事者	17名(1名は計画作成担当者と兼務)		
勤務体制	早出	7:30～16:30	3名
	日中	9:00～18:00	3名
	遅出	10:00～19:00	3名
	夜間	17:00～10:00	3名

4. 提供するサービスの内容及び費用について

(1) (介護予防)認知症対応型共同生活介護計画の作成・変更

- ① サービスの提供開始時に、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、地域における活動への参加の機会の確保等、他の介護事業者と協議の上、援助の目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容を記載した(介護予防)認知症対応型共同生活介護計画を作成します。
- ② 利用者に応じて作成した介護計画の内容について、利用者及びその家族に対して、説明し同意を得ます。
- ③ (介護予防)認知症対応型共同生活介護計画を作成した際には、当該(介護予防)認知症対応型共同生活介護計画を利用者に交付します。
- ④ 計画作成後においても、(介護予防)認知症対応型共同生活介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて介護計画の変更を行います。
- ⑤ 短期利用認知症対応型共同生活介護の利用に当たっては、利用者を担当する居宅介護支援専門員が作成する居宅サービス計画の内容に沿い、本施設の計画作成担当者が介護計画を作成し、当該介護計画に従いサービスを提供します。

(2) 短期利用認知症対応型共同生活介護

- ① 各共同生活住居の定員の範囲内で、空室を利用し、短期利用認知症対応型共同生活介護を提供します。
- ② 短期利用共同生活介護の定員は1ユニットにつき1名までとなります。
- ③ 短期利用共同生活介護の利用期間は、予め30日以内となります。
- ④ 緊急時短期利用受入日数は7日以内を原則として、利用者家族の疾病等ややむを得ない事情がある場合には14日以内となります。
- ⑤ 短期利用共同生活介護の利用者の入退居に際しては、利用者を担当する居宅介護支援専門員と連携を図ります。
- ⑥ 入居利用者が入院等のために、長期にわたり不在となる場合は、入居利用者及び家族の同意を得て、短期利用共同生活介護の居室に利用することができます。
その場合、この期間の家賃等の経費については入居利用者ではなく、短期利用共同生活介護の利用者が負担します。

(3) 食事

- ① 利用者ごとの栄養状態を定期的に把握し、個々の利用者の栄養状態に応じた栄養管理を行います。
- ② 摂食・嚥下機能、その他利用者の身体状況、嗜好を考慮した食事を適切な時間に提供します。
- ③ 可能な限り離床してダイニングで食事を摂ることを支援します。

- ④ 食事の自立に必要な支援を行い、生活習慣を尊重した適切な時間に必要な時間を確保し、共同生活室で食事をとることを支援します。
- (4) 日常生活上の世話
- ① 食事の提供及び介助
- ・食事の提供及び介助が必要な利用者に対して、介助を行います。
 - ・嚥下困難者のための刻み食、流動食等の提供を行います。
- ② 入浴の提供及び介助
- ・1週間に2回以上、事前に健康管理を行い、適切な方法で入浴の提供又は清拭、洗髪等を行います。
- ③ 排せつ介助
- ・介助が必要な利用者に対して、自立支援を踏まえ、トイレ誘導やおむつ交換を行います。
- ④ 離床・更衣・整容等
- ・寝たきり防止のため、できる限り離床していただくように配慮します。
 - ・生活リズムを考え、毎朝夕の更衣のほか、必要時に更衣を行います。
 - ・個人の尊厳に配慮し、適切な整容が行われるように援助します。
 - ・シーツ交換は、定期的に週1回行い、汚染している場合は随時交換します。
- ⑤ 移動・移乗介助
- ・介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車椅子へ移乗介助を行います。
- ⑥ 服薬介助
- ・介助が必要な利用者に対して、配剤された薬の確認、服薬の介助、服薬の確認を行います。
- (5) 機能訓練
- ① 日常生活動作を通じた訓練
- ・日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練を行います。
- ② レクリエーションを通じた訓練
- ・利用者の能力に応じて、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行います。
- (6) 健康管理
- 利用者の心身の状況の向上・維持・悪化予防につなげるため、医療面からの適切な指導・助言を得た健康管理に留意したサービスを提供します。
- (7) 自立支援
- 共同生活居住で、家庭的な環境と地域住民との交流の下、入浴・排せつ・食事等の日常生活上の援助と機能訓練を行い、入居者の能力に応じ、自立した日常生活を営めるよう支援します。
- (8) その他
- ① 利用者の選択に基づき、趣味・趣向に応じた創作活動等の場を提供します。
- ② 良好な人間関係と家庭的な生活環境の中で、日常生活が過ごせるよう、利用者と介護従事者等が、食事や掃除、洗濯、買い物、レクリエーション、外食、行事等を共同で行うよう努めます。
- ③ 利用者・家族が必要な行政手続き等を行うことが困難な場合、同意を得て行います。
- ④ 常に利用者の心身の状況や置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者・家族に対し、その相談に応じるとともに、必要な支援を行います。
- ⑤ 常に利用者家族と連携を図り、利用者・家族との交流等の機会を確保します。

5. 当施設が提供するサービスと利用料金

(1) 介護保険給付サービス利用料金

(地域単価10.68円)	(介護予防) 認知症対応型共同生活介護費 II					
要介護度(単位数) サービス利用料金	要支援2 (749単位)	要介護度1 (753単位)	要介護度2 (788単位)	要介護度3 (812単位)	要介護度4 (828単位)	要介護度5 (845単位)
	239,970円	241,260円	252,450円	260,160円	265,290円	270,720円
介護保険から 給付される 金額	(9割) 215,973円	217,134円	227,205円	234,144円	238,761円	243,648円
	(8割) 191,976円	193,008円	201,960円	208,128円	212,232円	216,576円
	(7割) 167,979円	168,882円	176,715円	182,112円	185,703円	189,504円
サービス利用 にかかる 自己負担額	(1割) 23,997円/月	24,126円/月	25,245円/月	26,016円/月	26,529円/月	27,072円/月
	(2割) 47,994円/月	48,252円/月	50,490円/月	52,032円/月	53,058円/月	54,144円/月
	(3割) 71,991円/月	72,378円/月	75,735円/月	78,048円/月	79,587円/月	81,216円/月
(地域単価10.68円)	短期利用認知症対応型共同生活介護費 (II)					
要介護度(単位数) サービス利用料金	要支援2 (777単位)	要介護度1 (781単位)	要介護度2 (817単位)	要介護度3 (841単位)	要介護度4 (858単位)	要介護度5 (874単位)
	8,298円	8,341円	8,725円	8,981円	9,163円	9,334円
介護保険から 給付される 金額	(9割) 7,469円	7,507円	7,853円	8,083円	8,247円	8,401円
	(8割) 6,640円	6,673円	6,981円	7,185円	7,331円	7,468円
	(7割) 5,811円	5,839円	6,109円	6,287円	6,415円	6,535円
サービス利用 にかかる 自己負担額	(1割) 829円/日	834円/日	872円/日	898円/日	916円/日	933円/日
	(2割) 1,658円/日	1,668円/日	1,744円/日	1,796円/日	1,832円/日	1,866円/日
	(3割) 2,487円/日	2,502円/日	2,616円/日	2,694円/日	2,748円/日	2,799円/日

(2) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

(地域単価 10.68円)	基本単位	利用料	利用者負担(1割)	算定回数等
◆初期加算	30	320円	32 円	1日につき
◆●サービス提供体制強化加算Ⅲ	6	64円	6 円	1日につき
◆退居時情報提供加算	250	2,670円	267 円	1回につき
◆退居時相談援助加算	400	4,272円	427 円	1回につき
◆入院時費用加算	246	2,627円	262 円	1月につき(6日を限度)
◆認知症チームケア推進加算Ⅰ	150	1,602円	160 円	1月につき
◆栄養管理体制加算	30	320円	32 円	1月につき
◆口腔衛生管理体制加算	30	320円	32 円	1月につき
◆口腔栄養スクリーニング加算	20	213円	21 円	1回につき
◆科学的介護推進体制加算	40	427円	42 円	1月につき
◆●高齢者等感染対策向上加算Ⅰ	10	106円	10 円	1月につき
◆●新興感染症等施設療養費	240	2,563円	256 円	1日につき
●認知症行動・ 心理症状緊急対応加算	200	2,136円	213 円	1日につき(7日を限度)
◆●★医療連携体制加算Ⅰ	37	395円	39 円	1日につき
◆★協力医療機関連携加算	100	1,068円	106 円	1月につき

※ ◆については、認知症対応型共同生活介護での算定となります。

●については、短期利用認知症対応型共同生活介護の場合での算定となります。

★については、介護予防認知症対応型共同生活介護での算定はできません。

①介護職員等処遇改善加算Ⅰ	所定単位数 の111/1000	左記の 単位数 × 地域単価	左記の1割 ※R6.6月より一本化により 介護職員等処遇改善加算 178/1000の加算率となり ます。	基本サービス費に各種加算・減算 を加えた総単位数(所定単位数) ※②③を除く
②介護職員等特定処遇改善加算Ⅱ	所定単位数 の23/1000			基本サービス費に各種加算・減算 を加えた総単位数(所定単位数) ※①③を除く
③介護職員等ベースアップ等支援加算	所定単位数 の23/1000			基本サービス費に各種加算・減算 を加えた総単位数(所定単位数) ※①②を除く

【加算要件】

- ※ 初期加算は、当施設に入居した日から30日以内の期間について算定します。
- ※ サービス提供体制強化加算は、厚生労働省が定める基準に適合しているものとして届け出た事業所が、利用者に対して(介護予防)認知症対応型共同生活介護を行った場合に算定します。
- ※ 退所時情報提供加算は、退居時に、入居者、家族への相談援助を行い、かつ退居から2週間以内に市町村等に情報提供を行った場合に算定します。
- ※ 退所時相談援助加算は、利用期間が1月を超える利用者が退居し、居宅にて居宅サービス等を利用する場合に、退居後の各サービスについての相談援助を行い、利用者の同意を得て退居後2週間以内に市町村等に利用者の介護状況を示した文書を添えて各サービスに必要な情報を提供した場合に算定します。
- ※ 入院時費用加算は、利用者が病院又は診療所に入院後、3月以内に退院することが明らかに見込まれる場合、退院後当施設に円滑に入居できるような体制を整えている場合に算定します。
- ※ 認知症チームケア推進加算は、認知症の行動・心理症状(BPSD)の発言を未然に防ぐためあるいは出現時に早期に対応するための平時からの取組について算定します。
- ※ 栄養管理体制加算は、併設する管理栄養士が、日常的な栄養ケアに係る介護職員へ技術助言や指導を行った場合に算定します。
- ※ 口腔衛生管理体制加算は、歯科医師又は歯科衛生士が、介護職員に口腔ケアに係る技術的助言及び指導を月1回以上行っている場合に算定します。
- ※ 口腔・栄養スクリーニング加算は、口腔の健康状態及び栄養状態に関する情報を介護支援専門員へ提供した場合に算定します。
- ※ 科学的介護推進体制加算は、心身等の状況に係る基本的な情報を厚生労働省へ提出している場合に算定できます。
- ※ 高齢者施設等感染対策向上加算については、高齢者施設等について、施設内で感染者が発生した場合に、感染者の対応を行う医療機関との連携の上で施設内で感染者の療養を行う事や、他の利用者等への感染拡大を防止するために医療機関等と連携していることなどを評価するための加算となります。
- ※ 新興感染症等施設療養費は、新興感染症のパンデミック発生時等に必要感染対策や医療機関との連携体制を確保した上で、感染した高齢者を施設内で療養を行うことを評価するための加算となります。
- ※ 認知症行動・心理症状緊急対応加算は、医師が認知症の行動・心理症状が認められるため在宅での生活が困難であり、緊急に当施設を利用することが適当であると判断した利用者に対して、サービスを提供した場合に、入居を開始した日から7日間を限度として算定します。
- ※ 医療連携体制加算は、当施設の従業者もしくは病院や訪問看護ステーション等との連携により看護師を配置し、24時間の連絡体制や利用者が重度化した場合の指針を定めるなどにより、利用者の日常的な健康管理や医療ニーズに対して適切な対応が取れる体制を整備している場合に算定できます。
- ※ 協力医療機関連携加算は、協力医療機関との間で利用者等の同意を得て、当該利用者等の情報を共有する会議を定期的に開催した場合に算定します。

- ※ 介護職員等ベースアップ等支援加算、介護職員等特定処遇改善加算及び介護職員処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。
介護職員等ベースアップ等支援加算、介護職員等特定処遇改善加算及び介護職員処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。
- ※ 地域区分の単価(3級地 10.68円)を含んでいます。

(3) その他の費用について

以下の金額は利用料金の全額が利用者の負担になります。

①	(介護予防)認知症対応型共同生活介護	(介護予防)短期利用認知症対応型共同生活介護
家賃	50,000円／月	2,500円／日
食費	35,000円／月	1,170円／日 (朝:220円 昼:500円 夕:450円)
共益費	20,000円／月	—
日用品費	10,000円／月	—
教養娯楽費	3,000円／月	—
貴重品管理費	3,000円／月	—
水道代	2,000円前後／月	—
電気代(個人契約)	3,000円／月	—
保証金	150,000円／入居時	—
理美容費	カット代 1,000～1,800円 パーマ・カラー・顔そり・髭剃り別途料金	
その他	日常生活において必要となるものに係る費用	

- ※ 月途中における入退居については、日割り計算としています。
- ※ 入居時に介護保険被保険者証、介護保険負担割合証を提示していただくようお願いいたします。
- ※ 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入居者の負担額を変更します。
- ※ 貴重品管理費については、利用者の希望により貴重品管理を下記の通り行います。
 - ・ 預り金(小口現金)の出納管理
 - ・ お預かりするもの : 小口現金
 - ・ 保管管理者 : 施設長 保管補助者 : 管理者、計画作成担当者
 - ・ 出納方法 : 手続きの概要は以下の通りです。
1ヶ月分の利用料金を一括して請求する月清算(小口預かり金を含む)時に
出納させて頂きます。
- ※ 電気代については各居室にメーターを設けております。毎月毎の関西電力との個人契約管理となります。
- ※ 保証金については、当施設指定の業者による居室内の原状回復費用を差し引いて、退居時に残額を返還します。原状回復費とは、感染症対策等のためクロスの張替、床、トイレ、洗面等のクリーニング、居室内の設備・備品(トイレ、洗面、ドア等)の復旧費となります。
- ※ その他については、利用者が負担することが適当と認められるものとなります。

② 契約書に定める所定の料金

- ・ 利用者が契約終了後も居室を明け渡さない場合等に、本来の契約終了日から現実に居室が明け渡された日までの期間に係る料金

居室料金/日	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
	1,000円	1,000円	1,500円	2,000円	2,500円	3,000円

※ 要介護認定で自立又は要支援1と判定された場合 3,000円

但し、食事代は、サービス利用料金に基づいた自己負担額となります。

③ 入院又は外泊等による居室使用料及び管理費

(退居時は、家賃及び食費を日割り返却致します。)

④ その他費用の額を変更する際の手続き

上記の定める利用料については、経済上の著しい変化やその他やむを得ない事由がある場合、利用者に対して、変更を行う日の1ヶ月前までに説明を行い、当該利用料を相当額に変更します。

(4) 請求支払い方法

- ① 1ヶ月分の利用料金を一括して請求する月清算(入居時の保証金と小口預かり金を含む)で、請求書は翌月10日以降に郵送させていただきます。
- ② 支払方法は、指定の口座より振替させて頂くか、施設指定の口座への振込をお願いします。
- ③ 振込の場合、請求書同封の銀行口座に振込してください。尚、振込手数料は利用者負担となります。
- ④ 口座振替の場合、指定口座より引落とします。口座振替依頼書の提出をお願いします。

・引落日

利用料金他	26日
三養苑診療費	
薬剤費	27日

・施設振込指定口座

	金融機関	口座番号	口座名義
利用料金他	京都銀行 門真支店	普通 3005304	社会福祉法人 三養福祉会 サンホーム桑才 理事長 菅 幹夫
三養苑診療費	京都銀行 門真支店	普通 3005354	社会福祉法人 三養福祉会診療所 理事長 菅 幹夫

※ 利用料・利用者負担額及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いがない場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6. 入退居に当たっての留意事項

- (1) (介護予防)認知症対応型共同生活介護の対象者は、要介護(要支援者)であって認知症であるもののうち、少人数による共同生活を営むことに支障がない者とし、次のいずれかに該当する者は対象から除かれます。
 - ① 認知症の症状に伴う著しい精神症状を伴う者
 - ② 認知症の症状に伴う著しい行動異常がある者
 - ③ 認知症の原因となる疾患が急性の状態にある者

- (2) 入居申込者の入居に際しては、主治医の診断書等により、当該入居申込者が認知症の状態にあることの確認を行います。
- (3) 入居申込者が入院治療を要する者であること等、入居申込者に対して自ら必要なサービスの提供が困難であると認められた場合は、他の適切な施設、医療機関を紹介する等の適切な措置を速やかに講じます。
- (4) 利用者の退居に際しては、利用者及びその家族の希望、退居後の生活環境や介護の連続性に配慮し適切な援助、指導を行うとともに、居宅介護支援事業者等や保健医療、福祉サービス提供者と密接な連携に努めます。

7. 衛生管理等

- (1) 利用者の使用する施設、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) 食中毒及び感染症の発生を防止する為の措置について、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) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における感染症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6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ています。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的 to 実施します。

8. 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、利用者に対する(介護予防)認知症対応型共同生活介護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) 従業者に対し、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 to 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。

9. 緊急時の対応方法について

(介護予防)認知症対応型共同生活介護の提供中に、利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。また、主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じます。

	医療機関の名称	所在地	電話番号
医療協 機力 関	医)阪本蒼生会 蒼生病院	門真市大字横地596番地	072-885-1711
	医)清水会 もりぐち清水会病院	守口市河原町3-12	06-6997-0101
	医)仁泉会 仁泉会病院	大東市諸福8-2-22	072-875-0100
医療委 機託 関	星光メディカルクリニック	寝屋川市木田町2-11	072-811-3388
	医)西浦会 京阪病院	守口市八雲中町3-13-17	06-6908-2019
	中塚歯科医院	門真市桑才77-2	072-885-0720
	かつらぎ歯科医院	吹田市南高浜町32-25	06-6381-8046
主治 医	星光メディカルクリニック	(内科医) 山本 智寿子	072-811-3388
	医)西浦会 京阪病院	(精神科医) 島本 淳子	06-6908-2019

○ 家族等緊急連絡先

①氏名	②氏名
(続柄)	(続柄)
住所	住所
電話番号	電話番号

10. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する(介護予防)認知症対応型共同生活介護等の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

事故については、施設として事故の状況、経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みを行います。

また、利用者に対する(介護予防)認知症対応型共同生活介護等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。

市町村(保険者)の窓口	門真市役所	門真市中町1番1号 別館1階
	保健福祉部	TEL 06-6902-6176(直通)
	高齢福祉課	FAX 06-6905-3264(代表)
	高齢介護グループ	受付時間 9:00～17:30(土日祝休み)

11. 非常災害対策

- 事業所に災害対策に関する担当者(防火管理者)を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。
災害対策に関する担当者(防火管理者) ホーム長 伊勢戸 明敏
- 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員に周知します。
- 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
避難訓練実施時期：毎年2回 6月・12月

12. 苦情の受付について

- 当事業所における苦情受付
当事業所における苦情や相談は以下の専用窓口で受け付けます。また、苦情受付ボックスを受付に設置しています。

苦情受付窓口(担当者)	ホーム長 伊勢戸 明敏
苦情解決責任者	施設長
受付時間	毎週月曜日～金曜日 9:00～18:00
連絡先	TEL 072-882-3333 FAX 072-885-6118

- 苦情があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため、必要に応じた訪問を実施し、状況の聴き取りや事情の確認を行い利用者の立場を考慮しながら、事実関係の特定を慎重に行います。相談当事者は、把握した状況を管理者と共に検討を行い、当面及び今後の対応を決定いたします。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うと共に、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。
(時間を要する内容も、その旨を翌日までには連絡します。)

(3) 行政機関その他苦情受付機関

国民健康保険団体連合会 (9:00～17:00)	大阪市中央区常盤町1丁目3番8号中央大通りFNビル内 TEL 06-6949-5418
門真市役所 高齢福祉課 (9:00～17:30)	門真市中町1番1号 TEL 06-6780-5200 FAX 06-6780-5201

13. 秘密保持と個人情報保護について

- 利用者及びその家族に関する秘密保持について
 - 施設は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚労省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
 - 施設及び施設の使用する者(以下、「従業者」という。)は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
 - 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。
 - 施設は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその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。
- 個人情報の保護について
 - 施設は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。
 - 施設は、利用者又は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。
 - 施設が管理する情報については、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ものとします。

14. 虐待防止について

施設は、利用者等の人権の擁護・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。

- 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者 ホーム長 伊勢戸 明敏

- 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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発見した場合は、速やかに、これを市町村等に通報します。

15. 身体的拘束について

施設は、原則として利用者に対して身体的拘束を行いません。但し、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体的拘束の内容、目的、拘束の時間、経過観察や検計内容を記録し、5年間保存します。また施設として、身体的拘束をなくしていくための取組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人又は他人の生命・身体に危害が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- (2) 非代替性……身体的拘束以外に、利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
- (3) 一時性……利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は直ちに身体的拘束を解きます。

16. 地域との連携について

- ① 運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等地域との交流に努めます。
- ② （介護予防）認知症対応型共同生活介護の提供に当たっては、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、本施設が所在する圏域の地域包括支援センターの職員、（介護予防）認知症対応型共同生活介護について知見を有する者等により構成される協議会（以下、個の事項において「運営推進会議」といいます。）を設置し、概ね2月に1回以上運営推進会議を開催します。
- ③ 運営推進会議に対し、サービス内容及び活動状況を報告し、運営推進会議による評価を受けるとともに、必要な要望・助言等を聴く機会を設けます。また、報告・評価・要望・助言等についての記録を作成し、公表します。

17. サービスの第三者評価の実施状況について

当施設で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

実施時期	1年に1回(3月)
第三者評価機関	介護保険市民オンブズマン機構大阪 評価事業グループ
評価機関の開示状況	福祉保健医療情報ネットワークシステム(WAMNET)に掲載

18. サービス提供の記録

- ① （介護予防）認知症対応型共同生活介護等を提供した際には、提供した具体的なサービス内容等の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- ② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。
- ③ 利用に際して入居年月日及び事業所名称を、退居に際して退居年月日を介護保険被保険者証に記載いたします。

19. カスタマーハラスメントについて

私たち社会福祉法人 三養福祉会は利用者第一に介護を行っております。

お陰様で多くの皆様にご愛顧を賜っております。

しかし、残念なことに、ごく僅かですが、改正労働施策総合推進法(通称:パワハラ防止法)に則して考えた際、ハラスメントと断定されるような言動をとる家族様が見受けられることも事実です。

私たちも皆様と同じ感情を持つ「人」、心無い誹謗中傷を受けることで、従業者が心身の体調を崩してしまうこともあります。次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、退居していただくことになります。

- (1) 身体的な攻撃
 - ・従業者に向かって物を投げたり、突き飛ばす行為
- (2) 精神的な攻撃
 - ・人格を否定するような言動
 - ・屈辱的な言動
 - ・他者の面前で大きな声で威圧的な叱責をする行為
 - ・事実でない事柄や、事実かどうか不明な口コミやSNSなどで拡散する行為
- (3) 過大な要求
 - ・当法人が提供できない介護の提供を強いる
- (4) 個の侵害
 - ・従業者のプライベート情報(住所、学歴、家族構成など)を聞き出そうとする

上記はあくまで一例ですが、このような事象がみられた場合、当法人としては十分な介護が困難となり場合によっては退居していただきます。

20. カスタマーハラスメント発生時の当法人の対応

当法人では、ハラスメントとみられるような事象が発生した場合に備えて、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するための窓口を設置し、ハラスメントに適正かつ迅速に対応するため、外部機関（当法人顧問弁護士、警察等）との連携を強めています。その上で、実際ハラスメントが発生した場合に外部機関からの協力を仰ぎながら毅然とした態度で対応します。

この重要事項説明書の説明年月日

上記の内容について、介護保険「指定居宅サービス等の事業の人員・設備及び運営に関する基準」第8条に基づき利用者に説明を行いました。

令和 年 月 日

所 在 地	大阪府門真市桑才町22番12号		
法人名	社会福祉法人 三養福祉会		
代表者名	理事長 菅 幹夫		印
事業所名	サンホーム 桑才		
説明者氏名	伊勢戸 明敏		

上記内容の説明を事業者から確かに受け、同意いたします。

入居者	住 所
	氏 名
代理人 (選任した場合)	住 所
	氏 名
	続 柄
連帯保証人	住 所
	氏 名
	続 柄