

指 定 介 護 老 人 福 祉 施 設
特別養護老人ホームスウィート・ハート・ホーム
重 要 事 項 説 明 書

当施設は介護保険の指定を受けています。
高知県指定 第3970100107号

当施設は、ご契約者に対して指定介護老人福祉施設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とおり説明します。

◆◆◆ 目 次 ◆◆◆

1. 施設経営法人	1
2. 利用施設	1
3. 居室の概要	1
4. 入所について	2
5. 施設利用の留意事項	3
6. 職員の配置状況	4
7. 当施設が提供するサービスと利用料金	6
8. サービス提供における事業者の業務	1 1
9. 施設を退所していただく場合（契約の終了について）	1 2
1 0. 身元引受人	1 3
1 1. 損害賠償について	1 4
1 2. 苦情の受付について	1 4
1 3. 利用者等からのハラスメントについて	1 4

別紙① 看取りに関する指針

別紙② 入所者利用料金表

別紙③ 入所者預かり取扱い規則

別紙④ 「苦情申出窓口」の設置について

別紙⑤ 利用者等からのハラスメントに対する事業者としての基本方針

1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 ザ・ハート・クラブ
(2) 法人所在地 〒780-8061
高知県高知市朝倉甲64番地1
(3) 電話番号 088-840-7100
(4) 代表者名 理事長 武政 茂子
(5) 設立年月日 平成5年3月22日

2. 利用施設

- (1) 施設の種類 介護老人福祉施設（平成12年4月1日指定）
(2) 施設の名称 特別養護老人ホーム スウィート・ハート・ホーム
(3) 施設の所在地 〒780-8061
高知県高知市朝倉甲64番地1
(4) 電話番号 088-840-7100
FAX番号 088-840-7480
(5) 施設長（管理者）名 今宮 晴久
(6) 開設年月日 平成6年4月11日
(7) 入所定員 80名
(8) 第三者評価の実施状況 なし
(9) 建物の構造 (本館) 鉄筋コンクリート造地上4階 (新館) 鉄骨造陸屋根3階建
(10) 建物の延べ床面積 (本館) 2628.71㎡ (新館) 1391.32㎡
(11) 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。

【 短期入所生活介護 】 平成12年 4月1日 指定高知県3970100107号 定員16名

【 介護予防短期入所生活介護 】 平成18年 4月1日 指定高知県3970100107号

※短期入所生活介護と一体的に事業

【 通所介護 】 平成12年 4月1日 指定高知県3970100107号 定員30名

【 第1号通所事業 】 平成18年4月1日 指定高知県3970100107号

※通所介護と一体的に事業

(12) 施設の周辺環境

交通の便がよく、近くには大型ショッピングセンター（フジグラン高知）もあります。

(13) 交通機関

とさでん交通 針木線 南横町停留所 下車徒歩3分

JR四国 朝倉駅より東南に約2km

国道56号線土佐道路バイパス 南横町交差点 南入る

3. 居室の概要

(1) 居室等の概要

当施設では以下の居室・設備をご用意しています。ご希望の居室がございましたら、その旨お申し出下さい。（ただし、入所者の心身の状況や居室の空き状況によりご希望に添えない場合もあります。）

居室・設備の種類	1人あたりの面積	備 考
個室	13.36㎡	
2人部屋	11.65㎡	
4人部屋	9.751㎡	
合 計	912.55㎡	
食堂	3.1㎡(3.48㎡)	括弧書きは新館
機能訓練室	1.0㎡(—)	新館の機能訓練室は食堂に含む
浴室	一般浴室4、機械浴室2	
医務室		静養室兼

※上記は、厚生労働省が定める基準により、介護老人福祉施設に設置が義務づけられている施設・設備です。居室以外の施設・設備の利用にあたって、入所者に特別にご負担いただく費用はありません。

☆入所者から居室の変更希望の申し出があった場合

居室の空き状況より施設でその可否を決定します。また、入所者の心身の状況により居室を変更する場合があります。その際には、入所者やご家族等と協議のうえ決定するものとします。

4. 入所について

施設の入所は、原則として要介護認定の結果、「要介護3以上」に認定され介護福祉施設サービスが必要な方が対象となります。ただし、要介護1もしくは要介護2で認知症等を抱えている場合で、やむを得ない事情があれば入所が認められる場合があります。

入所に関しては、施設と利用される方との間で契約を締結する必要があります。

(1) 契約締結からサービス提供までの流れ

入所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、入所後作成する「施設サービス計画（ケアプラン）」に定めます。

「施設サービス計画（ケアプラン）」の作成及びその変更は次のとおり行います。

- ①当施設の介護支援専門員（ケアマネジャー）が施設サービス計画の原案作成やそのために必要な調査等の業務を担当します。
- ②その担当者は、施設サービス計画の原案について、入所者及びそのご家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定します。
- ③施設サービス計画は、最低6ヶ月に1回、もしくは入所者及びそのご家族等の要請に応じて、変更の必要があるかを確認し、変更の必要がある場合には、入所者及びそのご家族等と協議して、施設サービス計画を変更します。
- ④施設サービス計画が変更された場合には、入所者に対して書面を交付し、その内容を確認していただきます。

5. 施設利用の留意事項

当施設のご利用にあたって、施設に入所されている入所者の共同生活の場としての快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守りください。

(1) 持参品

入所にあたり、必要なものは別紙のとおりです。ペット、特に高価な貴重品、居室あるいは保管スペースを大幅に超える荷物等は原則として持ち込むことができません。

(2) 面会

面会時間 9:00～19:00

※ 来訪者は、必ずその都度面会簿への記入をお願いします。

※ なお、来訪の際に、食べ物、現金等の貴重品をお渡しするときは職員にお声をおかけください。

(3) 外出・外泊

外出、外泊をされる場合は、出来るだけ事前にお申し出ください。

(4) 食事

食事が不要な場合は、前日までにお申し出ください。前日までに申し出がなかった場合、食費が発生する場合があります。

前日に、申し出があった場合	無料
---------------	----

当日に、申し出があった場合	1,450円
---------------	--------

(5) 設備の使用上の注意

①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ください。

②故意に、またはわずかな注意を払えば避けられたにも関わらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、入所者の自己負担により原状に復していただくか、または相当の代価をお支払いいただく場合があります。

③入所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、入所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。ただし、その場合、ご本人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。

(6) 喫煙

施設内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

(7) 飲酒

原則として施設において特別に提供する場合を除き、飲酒はできません。

6. 職員の配置状況

当施設では、入所者に対して施設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＞ ※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	職員数	職務内容
1. 施設長(管理者)	1名以上	事業内容の運営・管理
2. 総務主任・事務員	若干名	一般事務、請求業務
3. 介護職員	32名以上	日常生活上の介護、健康保持
4. 生活相談員	1名以上	日常生活上の相談、生活支援業務
5. 看護職員	3名以上	健康管理等、看護業務
6. 機能訓練指導員	1名以上	機能訓練業務
7. 介護支援専門員	1名以上	介護支援計画作成、生活支援業務
8. 医師	1名以上(非常勤嘱託医)	健康管理等、療養上の指導
9. 管理栄養士	1名以上	栄養管理、食事指導等

＜配置職員の職種＞

介護職員：入所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。3名の入所者に対して1名以上の介護・看護職員を配置しています。

生活相談員：入所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：主に入所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。

機能訓練指導員：入所者の機能訓練を担当します。

介護支援専門員：入所者に係る施設サービス計画（ケアプラン）を作成します。

医師：入所者に対して健康管理及び療養上の指導を行います。
1名の医師を配置しています。

<主な職員の勤務体制>

職 種	勤 務 体 制
1. 医 師	毎週、水曜日往診
2. 介護職員	早 出 7:00 ～ 16:00 日 勤 8:00 ～ 17:00 半 勤 8:30 ～ 12:30 遅 出 10:00 ～ 19:00 遅 出 12:00 ～ 21:00 夜 勤 16:50 ～ 9:50 准夜勤 21:00 ～ 7:00 時間帯における配置職員数 7:00 ～ 8:00 8:00 ～ 9:50 9:50 ～ 12:00 12:00 ～ 16:00 16:00 ～ 16:50 16:50 ～ 17:00 17:00 ～ 19:00 19:00 ～ 21:00 21:00 ～ 7:00
3. 看護職員	早 出 7:00 ～ 16:00 8:00 ～ 17:00 遅 出 9:00 ～ 18:00 月～金 8:00 ～ 9:00 9:00 ～ 17:00 17:00 ～ 18:00 土日月 8:00 ～ 17:00 9:00 ～ 18:00
4. 機能訓練指導員	月～金 8:30 ～ 17:30

7. 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、入所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、

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

(1) 当施設が提供する基準介護サービス

以下のサービスについては、居住費、食費を除きご利用者の所得に応じて9割もしくは8割・7割が介護保険から給付され、ご利用者の自己負担は原則費用全体の1割もしくは2割・3割の金額となります。自己負担が2割・3割になる方は、一定以上の所得がある第1号被保険者（65歳以上）が対象になります。

また、入所者のサービス利用料金（1日あたり）は、別紙②-1『入所者利用料金表』のとおりです。

入所者の要介護度、個室・多床室の別に応じた利用料金から介護保険給付費額を除いた金額（自己負担額）と居室・食事に係る費用の合計金額をお支払い下さい。その他の加算につきましては、それぞれの条件を満たした場合に算定しますので、係る金額をお支払いください。

I. 介護福祉施設サービス

① 居室の提供

② 食事

- ・当施設では、栄養士（管理栄養士）が栄養管理を行い、栄養並びに入所者の身体の状態および嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・入所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 8：30

昼食 12：00

夕食 18：00

③ 入浴

- 入浴または清拭を週2回行います。
- 寝たきりでも機械浴を使用して入浴することができます。

④ 排泄

- 排泄の自立を促すため、入所者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

⑤ 機能訓練

- 機能訓練指導員により、入所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またはその減退を防止するための訓練を実施します。

⑥ 健康管理

- 医師や看護職員が健康管理を行います。

⑦ 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。
- 入所者やご家族に対して、介護に対する相談や助言を行います。

II. 当施設において算定する加算サービス

別紙の料金表の加算・減算対象に応じたサービス利用料金から介護保険給付費額を除いた金額（自己負担額）をお支払いください。

☆ 入所者がま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。償還払いとなる場合、入所者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆ 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、入所者の負担額を変更します。

III. 居室・食事に関する利用料金

☆当施設の居住費・食費負担額

居住費及び食費は、利用料金の全額が入所者の負担となります。サービス利用料金（1日あたり）は、別紙②-1『入所者利用料金表』のとおりです。

居住費

居住環境に応じて設定しております

●従来型個室

室料と光熱水費に相当する額を設定しております。

●多床室

室料と光熱水費に相当する額を設定しております。

食費

食材料費と調理費に相当する額を設定しております。

☆ 居室と食事に係る費用について、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。生活保護を受けている方、世帯全員並びに本人の配偶者（事実上婚姻関係と同様の事情にある方や、世帯分離している配偶者も含む）が市町村民税非課税であるかつ、預貯金等が一定額以内の方は、事業所利用の居住費・食費の負担が軽減されます。お支払いいただく1日あたりの利用料金は、別紙②-1『入所者利用料金表』のとおりです。

また、居住費につきましては、入院・外泊期間中も上表の費用が発生します。

☆社会福祉法人による利用者負担軽減制度

『低所得者で生活が困難な者』について、社会福祉法人等が、その社会的な役割に鑑み、利用者負担を軽減することにより、介護サービスの利用促進を図ることを目的とした制度があります。軽減の対象者は、市町村民税世帯非課税であって、以下の表の条件を全て満たす方のうち、その方の収入や世帯状況、利用者負担等を総合的に勘案して市町村が認めた方です。

	単身世帯	世帯員1人増ごと
1. 年間収入	150万円以下	50万円加算
2. 預貯金等	350万円以下	100万円加算
3. 世帯が居住の用に供する家屋その他の日常生活のために必要な資産以外に利用し得る資産を所有していないこと		
4. 負担能力のある親族等に扶養されていないこと		
5. 介護保険料を滞納していないこと		

利用者負担軽減の割合は、利用者負担額の53%（老齢福祉年金受給者は28%）を原則とし、免除は行いません。

☆高額介護サービス費

介護サービスの利用料の1ヶ月の支払いが一定の上限額を超えた場合は、超えた分が払い戻される仕組みがあります。高額介護サービス費の給付を受けるには各市町村に申請が必要です。

(2) (1) 以外のサービス

以下のサービスは、利用料金の全額が入所者の負担となります。

《 サービスの概要と利用料金 》

①おやつ

入所者の嗜好に基づいておやつを提供します。

⇒利用料金：1日あたり100円

②特別な食事（アルコール類を含みます）

入所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：要した費用の実費

③理容・美容

月に2回、理・美容師の出張による出張サービスをご利用いただけます。

⇒ 利用料金：1回あたり1,000円

④貴重品の管理

当施設では入所者の希望により、別紙③『入所者預かり金取扱規則』に基づいて貴重品管理サービスをご利用いただけます。詳細は、以下のとおりです。利用にあたり、別途申し込みが必要です。

1. 管理する金銭の形態：施設の指定する金融機関に預け入れている預金
2. お預かりするもの：上記貯金通帳と金融機関へ預け出た印鑑、有価証券、年金証書
3. 保管管理者：施設長
4. 出納方法：手続きの概要は以下のとおりです。
 - i. 預金の預け入れ及び引出しが必要な場合、備え付けの届出書を保管管理者へ提出し

ています。

- ii. 保管責任者は上記届出の内容に従い、預金の預け入れ及び引出しを行います。
- iii. 保管管理者は出入金の都度、出入金記録を作成し、その写しを3ヶ月ごとに入所者へ交付します。記録の閲覧はいつでもご自由に閲覧できます。

⑤レクリエーション活動

入所者の希望によりレクリエーション活動に参加していただくことができます。

1. 主なレクリエーション活動予定

	行事とその内容	
1月	新年会	・おせちを囲み新年のお祝いをします
2月	節分	・豆まきを行い、入所者の健康をお祈りします
3月	ひな祭り	・雛人形を飾り、祝勝を囲みます
4月	花見	・桜の花を見に、お弁当を持って出かけます
5月	春の遠足	・入所者の希望を聞きながら場所を決定し、お弁当を持って出かけます
6月	紫陽花見学	・あじさい街道に見に行きます
7月	七夕	・入所者による飾り付けを行い、季節感を楽しみます
	夕涼み会	・ボランティア、職員による屋台や、出し物、催し物等を行い、入所者、ご家族の方が一体となって楽しみます
9月	敬老会 運動会	・祝勝を囲み、入所者の方々の長寿をお祝いします ・職員、入所者が紅白に別れ、ボール投げや、応援合戦などで競い合います
10月	秋の遠足	・入所者の希望を聞きながら、場所を決定し、お弁当を持って出かけます
11月	菊花展	・菊花展へ見学に行きます
12月	忘年会	・一年を振り返りながら、祝勝を囲みます

⑥複写物の交付

入所者は、サービス提供についての記録をいつま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。

1枚につき 15円

⑦日常生活上必要となる諸費用実費

日常生活品の購入代金等、入所者の日常生活に要する費用で入所者に負担いただくことが適当であるものに係る費用をご負担いただきます。

- (ア) 個人で購入する新聞、雑誌
- (イ) 趣味、嗜好品（菓子、たばこ等）
- (ウ) クリーニングが必要な衣類のクリーニング費

(エ) 化粧品等、入所者ご自身の選択・希望により提供する日用品
おむつ代は介護保険の給付対象となっておりますのでご負担の必要はありません。

⑧契約書第21条に定める所定の料金入所者が、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（1日あたり）を支払っていただきます。

※サービス利用料金＋居住費で算出します。

☆経済状況の著しい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。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2ヶ月前までにご説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法

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ので、翌月26日までに以下のいずれかの方法でお払いください。1ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。

①窓口での現金払い

②下記指定口座への振込み

四国銀行 朝倉南支店 普通預金0178682
社会福祉法人 ザ・ハート・クラブ 理事 武政 茂子

③金融機関口座からの自動引き落とし

ご利用できる金融機関 四国銀行

(4) 入所中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、入所者の希望により、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。（ただし、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保証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。）

医療機関の名称	川村病院
所在地	高知市上町5丁目6-20
診療科目	内科、消化器科、循環器科

医療機関の名称	高知生協病院
所在地	高知市口細山206-9
診療科目	内科、外科、整形外科、リハビリテーション科

医療機関の名称	かもだの診療所
所在地	高知市鴨部2-1-16
診療科目	内科、外科、肛門外科

医療機関の名称	高知整形・脳外科病院
所在地	高知市上町5丁目6-41
診療科目	整形外科、脳神経外科、リハビリテーション科、リウマチ科

医療機関の名称	あさひヒフ科
所在地	高知市下島町10
診療科目	皮膚科

②協力歯科医療機関

医療機関の名称	スウィートハートデンタルクリニック
所在地	高知市朝倉甲200-1

医療機関の名称	岡本歯科
所在地	高知市朝倉東町52-1

(5) 入所者が病院等に入院された場合の対応について

当施設に入所中に、医療機関への入院の必要が生じた場合の対応は以下のとおりです。
ただし、入院期間中であっても、所定の利用料金をご負担いただきます。

①概ね3ヶ月以内の入院の場合

概ね3ヶ月以内の入院をされた場合は、退院後再び施設に入所することができます。

②概ね3ヶ月を超える入院と見込まれる場合、もしくは入院した場合

概ね3ヶ月を超える入院と見込まれる場合、もしくは入院した場合には契約を解除させていただきます。

8. サービス提供における事業者の業務

当施設は、入所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入所者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②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ご家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとします。
- ③入所者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師または看護職員と連携のうえ、入所者から聴取、確認します。

- ④非常災害に関する具体的計画を作成するとともに、入所者に対して、定期的に避難、救出
その他必要な訓練を行います。
- ⑤入所者が受けている要介護認定の有効期限の満了期間の満了日の30日前までに、要介護
認定の更新の申請のために必要な援助を行います。
- ⑥入所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、入所者また
は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑦入所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、入所者また
は他の入所者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、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。
- ⑧業者及びサービス従業者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得た入所者
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、入所者
に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に入所者の心身等の情報を提供しま
す。また、入所者の円滑な退所のための援助を行う際には、あらかじめ文章にて、入所者
の同意を得ます。

9. 施設を退所していただく場合（契約の終了について）

当施設との契約では契約が終了する期日は特に定めていません。したがって、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出来ますが、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、入所者に退所していただくことになります。

- ①要介護認定により入所者の心身の状況が自立、要支援、要介護1、要介護2と判定され
た場合
ただし、要介護1もしくは要介護2と判定された場合で、認知症等を抱えていてやむを
得ない事情がある場合は、継続して入所することが可能なものとします。
- ②事業者が解散した場合、破産した場合またはやむを得ない事由によりホームを閉鎖した場
合
- ③施設の滅失や重大な毀損により、入所者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ④当施設が介護保険の指定を取り消された場合または指定を辞退した場合
- ⑤入所者から退所の申し出があった場合（詳細は以下をご参照ください。）
- ⑥事業者から退所の申し出を行った場合（詳細は以下をご参照ください。）
- ⑦入所者が死亡した場合

(1) 入所者からの退所の申し出（中途解約・契約解除）

契約の有効期間であっても、入所者から当施設からの退所を申し出ることができます。その
場合には、退所を希望する日の7日前までに解約届書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除し、施設を退所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入所者が入院された場合
- 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老人福祉施設サ
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または過失により入所者の身体・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において、事業者が適切な対応をとらない場合
- ⑦他の入所者が入所者の身体・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とらない場合

(2) 事業者からの申し出により退所していただく場合（契約解除）

- ①以下の事項に該当する場合には、当施設から退所していただくことがあります。入所者又は代理人の方が、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、また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入所者又は契約者による、サービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、催告をしたにも関わらずこれが支払われない場合
- ③入所者又は代理人の方が、故意または重大な過失により事業者またはサービス従事者もしくは他の入所者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④入所者が病院または診療所に入院をし、概ね3ヶ月を超える入院と見込まれる場合もしくは入院した場合
- ⑤入所者が地域密着型介護老人福祉施設、特定施設入居者生活介護施設、介護老人保健施設に入所した場合もしくは介護療養型医療施設に入院した場合

(3) 円滑な退所のための援助

入所者が当施設を退所する場合には、入所者の希望により、事業者は入所者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円滑な退所のために必要な以下の援助を入所者に対して速やかに行います。

- ① 適切な病院もしくは診療所または介護老人保健施設等の紹介
- ② 居宅介護支援事業者の紹介
- ③ その他保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者の紹介

10. 身元引受人

当施設では、契約締結時に身元引受人になる方を決めていただいています。入所者が、秩序を乱す等不都合な行為があり退所を命ぜられたときは、身元の引き受けをお願いします。

また、本入所契約が終了した後、当施設に残された入所者の所持品（残置物）を入所者自身が引き取れない場合は、当施設は身元引受人に連絡のうえ残置物を引き取っていただきます。また、引渡しに係る費用については、入所者又は身元引受人の方にご負担いただきます。

1 1. 損害賠償について

当施設において、事業者の責任により入所者に生じた損害については、事業者は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、入所者に故意または過失が認められる場合には、入所者の置かれた心身の状況等を鑑み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。

当施設は以下の保険に加入しています。

高知県社会福祉法人経営者協議会取り扱い

社会福祉施設総合保険制度

1. 施設利用者賠償責任補償
2. 施設利用者傷害見舞金補償

1 2. 苦情の受付について

別紙④のとおり、苦情相談窓口を設置し対応します。なお、当施設では、第三者委員による評価、苦情受付も実施しております。

1 3. 利用者等からのハラスメントについて

当法人では、職員が安心して働くことができるハラスメントのない労働環境の構築及びご利用者に対する継続的で円滑な介護サービスの提供を行うために基本方針を定めています。基本方針の内容については、別紙⑤をご参照ください。

令和 年 月 日

指定介護福祉施設サービスの提供の開始に際し、本書面に基つき重要事項の説明を行いました。

指定介護老人福祉施設 特別養護老人ホーム スウィート・ハート・ホーム

説明者職氏名 生活相談員 森 幸織

山崎 泰章

私は、本書面に基つき事業者から重要事項の説明を受け、指定介護老人福祉施設サービスの提供開始に同意しました。

契約者 住 所

氏 名

㊞

入所者 住 所

氏 名

㊞

看取り介護ケア指針

社会福祉法人 ザ・ハート・クラブ
特別養護老人ホーム
スウィート・ハート・ホーム

（目 的）

第1条 特別養護老人ホームにおいては、入所者の高齢化と重度化が進み、入所者本人や家族から、施設での終末を望む声が少なくない状況となっており、重度化対応ケアの先は看取りケアに繋がっていることは専門職として自覚している。

介護老人福祉施設 特別養護老人ホームスウィート・ハート・ホーム（以下、当施設という）は、利用者が個々の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営むことができるよう支援し、一隅を照らす社会福祉法人であることを理念に社会福祉事業を行っていく中で、その利用者が人生の終焉を迎えようとするとき、医療・看護と連携をとり、これまで培った当施設での介護関係を維持しながら、家族をはじめ周りの方々の意向をも尊重し看取り期のケアを行うことを目的とする。

（看取りケアに関する考え方）

第2条 当施設における看取りケアとは、「近い将来に死に至ることが予見される利用者に対し、その身体的・精神的苦痛、苦悩をできるだけ緩和し、その利用者の望む方向・意思を最大限に尊重すると同時にその家族等の意向も尊重し、死に至るまでの期間が安心・安全・安楽に過ごせるよう、心をこめて専門的ケアを提供し、安らかな人生の終焉を迎えられるよう支援すること」である。

（看取りケア基本理念）

第3条 「人生の終焉に向かうとき、身近な人々と心穏やかに寄り添って」

（看取りケア実施方針）

第4条 「看取りケアは日々のケアの延長にあり、日常のケアの充実を基本とします」

「死を受け入れようとする利用者とその家族等の安心感を創造すべく命の価値観・人生観や死生観を育てます」

「看取りケアの本質を見極め、専門性を高めていきます」

「苦痛緩和に努め、安寧な時間と空間を創る看取りケア技術を構築します」

（看取りケア委員会の設置と開催）

第5条 看取りケアの充実を図り、職員相互理解と情報共有並びに質の高いケアの構築推進に向け看取りケア委員会を設置する。

2. 看取りケア委員会の委員長は看護師（看護に係る責任者）が努め、委員には介護支援専門員、生活相談員、介護主任、管理栄養士等各職種の代表を委員として充てる。またその他施設長が必要と認める者についてはその都度召集をかけることとする。

3. 委員会の職務は次の通りとする

- ① 3か月に1回以上の委員会を開催し看取りケアの管理を行う
- ② 看取り期にある利用者の把握
- ③ 看取りケアステージの評価
- ④ ステージに応じた看取りケアの実施状況（ケアプランの立案・実施・モニタリング等）の把握と確認
- ⑤ 看取りケアスキルの実態把握と質の向上対策並びに啓発
- ⑥ 嘱託医・医療機関との連携体制の把握と機能の確認
- ⑦ 職員研修会の企画案提示
- ⑧ 委員会活動状況の報告
- ⑨ 委員会記録と保管
- ⑩ 看取りケアマニュアルの見直し
- ⑪ 看取りケアの定期的振り返り
- ⑫ 看取りケアカンファレンスの開催（心身の状態に応じて適宜開催）
- ⑬ 偲びのカンファレンスの実施

（看取りケア体制）

第6条 看取りケア実施にあたり「看取りケアマネジメントの流れ」（別紙1・1-②）フローチャートに沿って嘱託医または協力医療機関等との密なる連携を図り、利用者の容態の変化に関する情報を共有し、看取りケアの協力体制（別紙2）を構築する。

2. 看護職は医師の指示を受け看護に係る責任者のもとで、利用者の苦痛の除去並びに緩和等に努め安らかな状態が維持できるよう、状態の把握を徹底して行う。

3. 利用者の状況を観察し十分把握した後、家族等に説明し、理解を得る。

4. 医師並びに各職種による看取り期における見解を受けて、看取りケアプラン立案に向けたカンファレンス（別紙3）を行う。

5. 看取りケアプランに沿ってケアを実施し、実践に対するモニタリング、プラン修正及び変更についてはその都度ケアカンファレンスを開き、本人もしくは家族等の同意を得る。

（環境整備）

第7条 尊厳ある安らかな最期を迎えるために、その人らしい人生を全うするための看取りケアの総合的環境整備を図る。

2. 看取りケアに関して、家族の思いに寄り添い、また協力体制が円滑にできる環境を整備

する。

(記 録)

第8条 看取りケアに携わる者はその記録等の整備を行い、所定の場所に保管する。

(職種の役割)

第9条 看取りケアにおける職種の役割

施設管理者の役割

- ①看取りケアに関する施設方針の提示
- ②看取りケア実践状況の把握と統括
- ③看取りケアに関する諸問題・課題解決の統括

医師の役割

- ①看取りケアに関するステージの診断
- ②家族への説明
- ③緊急時、夜間帯の対応と指示
- ④各医療機関との連絡調整
- ⑤死亡確認・死亡診断書等関係記録の記載
- ⑥サービス調整会議への参加

生活相談員

- ①本人・家族等の看取りケアに関する考え・意向の確認(様式1)
- ②看取りケア同意書の整備・統括管理(様式2)
- ③家族意向等多職種への伝達周知徹底
- ④介護支援専門員との密なる連携とケア方針の確認
- ⑤医療体制の確認
- ⑥死亡時の諸手続き並びに家族への助言及び支援
- ⑦死亡後の諸手続きの完備
- ⑧偲びのカンファレンスへの参加

介護支援専門員

- ①生活相談員との密なる連携による本人並びに家族意向の確認
- ②看護職との連携による医療情報、看護上のケア情報の収集
- ③介護職よりケアの実践情報収集
- ④情報収集と看取りケアマニュアルに沿い変化に応じてステージごとのケアプランの立案(参考様式1～3)
- ⑤看取りケアカンファレンスを開催しケアプランの決定
- ⑥家族への説明と同意の確認
- ⑦看取りケアのモニタリング
- ⑧偲びのカンファレンスへの参加

看護職員(別紙4)

- ①医師・協力医療機関との連携強化
- ②家族との密なる連携
- ③看取りケアステージの評価
- ④身体的・精神的苦痛の緩和ケア
- ⑤霊的苦痛（スピリチュアルペイン）の緩和ケア
- ⑥苦痛緩和に関する介護職との連携と周知
- ⑦急変時対応の統括
- ⑧夜間緊急時の対応・オンコール対応（24時間連絡体制）
- ⑨危篤時ケアの実施と介護職に対する危篤時ケアのリード
- ⑩看取りケアカンファレンスへの参加
- ⑪家族へのグリーフケア
- ⑫死後のケア（湯かん）のリード
- ⑬看取りケアのモニタリング
- ⑭偲びのカンファレンスへの参加

管理栄養士

- ①看取り期における栄養ケアマネジメントとモニタリング
- ②利用者の体調と嗜好に応じた食事の提供について調理員との密なる連携
- ③看護職・介護職等からの情報収集
- ④厨房内との連携、必要に応じてカンファレンスの実施
- ⑤看取りケアカンファレンスへの参加
- ⑥偲びのカンファレンスへの参加

介護職（別紙4）

- ①きめ細やかな日常生活の、より質の高い基本的ケアの実施
- ②看護職の指示・指導による医療的看護等の補助（参考様式4）
- ③身体的・精神的緩和のケア
- ④霊的苦痛（スピリチュアルペイン）の緩和ケア
- ⑤看護職との連携を密に危篤時ケアの実施
- ⑥看取りケアカンファレンスへの参加
- ⑦家族へのグリーフケア
- ⑧死後のケア（湯かん）のリード
- ⑨看取りケアのモニタリング
- ⑩偲びのカンファレンスへの参加

（看取りケアの緊急時体制）

第10条 看取りケアステージにおける緊急体制を整備し、医療との連携体制、家族との連絡体制を周知徹底し、不測のない緊急時の対応を実施する。（別紙5）

2. 家族意向の変化により、医療志向または在宅志向となった場合、適時施設外サービスの

提供を行う。

(看取りケアの実施内容)

第11条 看取りケアの目標を定める。

- (1) 残された日々の生活の安定と充実
- (2) 孤独感を感じさせないコミュニケーション
- (3) 心穏やかにその人らしい安らかな死へ道筋

上の目標に沿って、下に掲げるケアを心がけ全職種に周知徹底する。

① 苦痛の緩和

<身体面>

利用者の身体状況に応じて、体力の消耗を最小にするよう心がけ、安楽な体位の工夫及び疼痛緩和等のケアを適切に行う。医師の指示による緩和ケアも含め日常的ケアによる緩和ケアの実施を行う。

<精神面>

身体機能の衰弱に伴う意識レベルの低下は、言語的コミュニケーションが取れなくなり、より精神的苦痛を伴うことを理解し、スキンシップ・タッチングケアなど寄り添うケアを行い、非言語的コミュニケーションによるケアを行う。

<霊的苦痛（スピリチュアルペイン）>

死への不安、死後の心配など、死を間際にしている人の心の支えを家族等と共にを行い、利用者中心に、その思いに応えられるような態勢をつくり苦痛緩和に努める。

② 栄養と水分

看取りケアにあたっては多職種と協力し、利用者の食事・水分摂取状況・並びに尿量等排泄物の状況・浮腫など、身体状況に最も影響を与える全身の変化を常に確認すると共に、状況に応じた適切な食事提供や嗜好も取り入れた食事の提供に努める。

③ 清潔を保つ

清潔な状態を保ち、合併症や感染症予防に努める。口腔内の清拭・洗浄、身体の皮膚の清潔は利用者の状況に応じてエネルギーの消耗を最小にするようこころがけ、可能な限り入浴を行う。入浴できない場合は清拭を行う。

④ 衣生活の援助

衣類の洗濯は清潔で、肌に優しい軽いものを選び、着脱しやすい物を選ぶ。衣類交換は体動をできる限り少なくし手早く行う。

⑤ 排泄の援助

排泄物の観察、排泄時はプライバシーを保ち局部は特に丁寧に、負担をかけない操作で行う。また感染防止に留意する。

(家族等への支援)

第12条 医師による死亡宣告後、家族等身内の人々との静かな別れの場をつくる。

2. 死者の霊を尊重し、それぞれ家のしきたりに合った方法で別れの場を支援・提供する。
3. 家族等の了解を得た後、エンゼルケアを行う。家族参加もできる状況をつくる。
4. 当日の勤務職員全員で別れの儀式を行う。
5. 葬儀のために準備すべき諸書類や手続き等、その方法について助言を行い、必要に応じ具体的な支援を行う。
6. 必要に応じて家族宿泊室を使用してもらう。

(死亡退所後のケア)

第13条 葬儀日程に合わせ、地元利用者の場合は葬儀に参列する。参加できない場合は弔電を打電する。

2. 1週間以内に個人を偲び、ケアの振り返りを目的に偲びのカンファレンスを行う。

(別紙6)

(看取りケアに関する職員教育)

第14条 当施設における看取りケアの理念と目的を明らかにし、職員の死生観の育成とケアの方法を理解し、それぞれが専門性を身につけることを目的に以下の教育を能力開発委員会主催で計画的に行う。

- ①看取りケア指針の理解
- ②死生観・人生観の育成
- ③看取り期における基本的ケアの考え方
- ④看取りケアステージとトータルケア
- ⑤看取りケア実施時のチームアプローチについて
- ⑥アフターケアの実践（清拭、ひげそり、化粧、脱脂綿）

(看取りケアマニュアルの活用)

第15条 本指針をもとに、看取りケアマニュアルを策定し、利用者の人生終焉の場としてふさわしい看取りケア実施のために有効活用する。

2. ケア実施の上で、見直しが必要と判断した場合は速やかに見直し、周知徹底する

(附則)

本指針は、平成23年6月1日より施行する

令和 2年 6月25日 改正

特別養護老人ホーム スウィート・ハート・ホーム 入所者利用料金表(令和6年8月～)

1. 基本利用サービス料(1日あたりの自己負担額)

要介護度	基本単価
1	589 円
2	659 円
3	732 円
4	802 円
5	871 円

2. 加算料金(1日あたりの自己負担額)

通常加算項目	
日常生活継続支援加算(Ⅰ)	36 円
個別機能訓練加算(Ⅰ)	12 円
看護体制加算(Ⅰ)	4 円
看護体制加算(Ⅱ)	8 円
夜勤職員配置加算(Ⅲ)	16 円
協力医療機関連携加算(月額)	110 円
生活機能向上連携加算(月額)	100 円
個別機能訓練加算(Ⅱ)(月額)	20 円
褥瘡マネジメント加算(Ⅱ)(月額)	13 円
排せつ支援加算(Ⅰ)(月額)	10 円
科学的介護推進体制加算(月額)	50 円
協力医療機関連携加算(月額)	100 円
認知症チームケア推進加算Ⅱ(月額)	120 円
高齢者施設等感染対策向上加算Ⅰ(月額)	10 円
高齢者施設等感染対策向上加算Ⅱ(月額)	5 円
生産性向上推進体制加算Ⅱ(月額)	10 円
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	※1参照

該当時加算項目	
初期加算	30 円
療養食加算(1回)	6 円
入院・外泊時加算	246 円
看取り介護加算(死亡日)	1,280 円
〃 (死亡前2日～3日)	680 円
〃 (死亡前4日～30日)	144 円
〃 (死亡前31日～45日)	72 円
褥瘡マネジメント加算(Ⅰ)(月額)	3 円
排せつ支援加算(Ⅱ)(月額)	15 円
排せつ支援加算(Ⅲ)(月額)	20 円
安全対策体制加算(入所時1回)	20 円
再入所時栄養連携加算(1回)	200 円
退所時栄養情報連携加算(1回)	70 円
退所時情報提供加算(1回)	250 円
新興感染症等施設療養費(月5回)	240 円

※1 介護職員処遇等改善加算Ⅰは、その月の基本利用サービス料と各加算の合計額の14.0%を算定します。

※ 2割負担の方は上記の倍の料金になります。

3. 居住費・食費(1日あたり)

利用者 負担段階	居住費		食費
	個室	多床室	
第1段階	380 円	0 円	300 円
第2段階	480 円	430 円	390 円
第3段階 ①	880 円	430 円	650 円
第3段階 ②	880 円	430 円	1,360 円
第4段階	1,231 円	915 円	1,450 円

別紙②-2

* 居住費・食費には4段階の料金があります。

第1段階 ……世帯全員が住民税非課税で高齢福祉年金受給者・生活保護受給者の方

第2段階 ……世帯全員が住民税非課税で本人の合計所得と公的年金収入等の合計が80万円以下の方

第3段階 ①……世帯全員が住民税非課税で本人の合計所得と公的年金収入等の合計が80万円から120万円以下の方

第3段階 ②……世帯全員が住民税非課税で本人の合計所得と公的年金収入等の合計が120万円を超える方

第4段階 ……住民税課税世帯の方

◇ 1ヶ月あたりの利用料金(1+2+3の合計・31日換算)

要介護度	居室	1割負担					2割負担	3割負担
		第1段階	第2段階	第3段階①	第3段階②	第4段階	第4段階	第4段階
1	個室	46,500 円	52,400 円	72,800 円	94,900 円	108,500 円	132,600 円	156,800 円
	多床室	36,600 円	50,800 円	58,900 円	80,900 円	98,700 円	122,900 円	147,000 円
2	個室	49,000 円	54,900 円	75,300 円	97,300 円	111,000 円	137,600 円	164,200 円
	多床室	39,000 円	53,300 円	61,400 円	83,400 円	101,200 円	127,800 円	154,400 円
3	個室	51,500 円	57,400 円	77,900 円	99,900 円	113,600 円	142,800 円	171,900 円
	多床室	41,600 円	55,900 円	63,900 円	86,000 円	103,800 円	133,000 円	162,100 円
4	個室	54,000 円	59,900 円	80,400 円	102,400 円	116,100 円	147,700 円	179,400 円
	多床室	44,100 円	58,400 円	66,400 円	88,400 円	106,300 円	137,900 円	169,600 円
5	個室	56,500 円	62,300 円	82,800 円	104,800 円	118,500 円	152,600 円	186,700 円
	多床室	46,500 円	60,800 円	68,900 円	90,900 円	108,700 円	142,800 円	176,900 円

※ 65歳未満の方及び、住民税非課税世帯の方は2割負担、3割負担の対象外です。

◇ その他の費用

医療費（診察代・薬代）	実費
特別な食事（アルコールを含む）	実費
嗜好品（お菓子・ジュース等）	実費
日常生活用品（ティッシュ他）	実費
理美容（1回あたり）	1,000円～
おやつ代（1日）	100円

* 日常生活用品はティッシュの他、歯ブラシ・歯磨き粉・ポリデント等が該当します。

* オムツ代はサービス費に含まれています。

特別養護老人ホーム スウィート・ハート・ホーム 入所者利用料金表(令和6年8月～)

1. 基本利用サービス料(1日あたりの自己負担額)

要介護度	基本単価
1	589 円
2	659 円
3	732 円
4	802 円
5	871 円

2. 加算料金(1日あたりの自己負担額)

通常加算項目	
日常生活継続支援加算(Ⅰ)	36 円
個別機能訓練加算(Ⅰ)	12 円
看護体制加算(Ⅰ)	4 円
看護体制加算(Ⅱ)	8 円
夜勤職員配置加算(Ⅲ)	16 円
協力医療機関連携加算(月額)	110 円
生活機能向上連携加算(月額)	100 円
個別機能訓練加算(Ⅱ)(月額)	20 円
褥瘡マネジメント加算(Ⅱ)(月額)	13 円
排せつ支援加算(Ⅰ)(月額)	10 円
科学的介護推進体制加算(月額)	50 円
協力医療機関連携加算(月額)	100 円
認知症チームケア推進加算(月額)	150 円
高齢者施設等感染対策向上加算(月額)	10 円
生産性向上推進体制加算Ⅱ(月額)	10 円
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	※1参照

該当時加算項目	
初期加算	30 円
療養食加算(1回)	6 円
入院・外泊時加算	246 円
看取り介護加算(死亡日)	1,280 円
〃 (死亡前2日～3日)	680 円
〃 (死亡前4日～30日)	144 円
〃 (死亡前31日～45日)	72 円
褥瘡マネジメント加算(Ⅰ)(月額)	3 円
排せつ支援加算(Ⅱ)(月額)	15 円
排せつ支援加算(Ⅲ)(月額)	20 円
安全対策体制加算(入所時1回)	20 円
再入所時栄養連携加算(1回)	200 円
退所時栄養情報連携加算(1回)	70 円
退所時情報提供加算(1回)	250 円
新興感染症等施設療養費(月5回)	240 円

※1 介護職員処遇等改善加算Ⅰは、その月の基本利用サービス料と各加算の合計額の14.0%を算定します。

※ 2割負担の方は上記の倍の料金になります。

3. 居住費・食費(1日あたり)

利用者 負担段階	居住費		食費
	個室	多床室	
第1段階	380 円	0 円	300 円
第2段階	480 円	430 円	390 円
第3段階 ①	880 円	430 円	650 円
第3段階 ②	880 円	430 円	1,360 円
第4段階	1,231 円	915 円	1,450 円

☆ 裏面も引き続きご覧ください

別紙②-2

＊ 居住費・食費には4段階の料金があります。

第1段階 …世帯全員が住民税非課税で高齢福祉年金受給者・生活保護受給者の方

第2段階 …世帯全員が住民税非課税で本人の合計所得と公的年金収入等の合計が80万円以下の方

第3段階 ①…世帯全員が住民税非課税で本人の合計所得と公的年金収入等の合計が80万円から120万円以下の方

第3段階 ②…世帯全員が住民税非課税で本人の合計所得と公的年金収入等の合計が120万円を超える方

第4段階 …住民税課税世帯の方

◇ 1ヶ月あたりの利用料金(1+2+3の合計・31日換算)

要介護度	居 室	1割負担					2割負担	3割負担
		第1段階	第2段階	第3段階①	第3段階②	第4段階	第4段階	第4段階
1	個 室	48,400 円	54,200 円	74,700 円	96,700 円	110,400 円	134,500 円	158,600 円
	多床室	36,600 円	52,700 円	60,800 円	82,800 円	100,600 円	124,700 円	148,800 円
2	個 室	50,800 円	56,700 円	77,200 円	99,200 円	112,900 円	139,500 円	166,100 円
	多床室	39,000 円	55,200 円	63,200 円	85,200 円	103,100 円	129,700 円	156,300 円
3	個 室	53,400 円	59,300 円	79,800 円	101,800 円	115,400 円	144,600 円	173,800 円
	多床室	41,600 円	57,700 円	65,800 円	87,800 円	105,600 円	134,800 円	164,000 円
4	個 室	55,900 円	61,800 円	82,200 円	104,200 円	117,900 円	149,600 円	181,200 円
	多床室	44,100 円	60,200 円	68,300 円	90,300 円	108,100 円	139,800 円	171,400 円
5	個 室	58,300 円	64,200 円	84,700 円	106,700 円	120,400 円	154,400 円	188,500 円
	多床室	46,500 円	62,700 円	70,700 円	92,700 円	110,600 円	144,600 円	178,700 円

※ 65歳未満の方及び、住民税非課税世帯の方は2割負担、3割負担の対象外です。

◇ その他の費用

医療費（診察代・薬代）	実費
特別な食事（アルコールを含む）	実費
嗜好品（お菓子・ジュース等）	実費
日常生活用品（ティッシュ他）	実費
理美容（1回あたり）	1,000円～
おやつ代（1日）	100円

＊ 日常生活用品はティッシュの他、歯ブラシ・歯磨き粉・ポリデント等が該当します。

＊ オムツ代はサービス費に含まれています。

入 所 者 預 り 金 等 取 扱 い 規 則

特別養護老人ホーム

スウィート・ハート・ホーム

(目的)

第1条 この規則は、特別養護老人ホーム スウィート・ハート・ホーム（以下「施設」という。）に入所及び短期入所（ショートステイ）する際の入所者及び利用者（以下「入所者」という。）の金品の保管及び取扱いに関する事項を定めるものとする。

(入所時)

第2条 施設は、入所時に入所者及び身元引受人の依頼のあった場合に、現金、金融機関の通帳、年金証書、その他の有価証券及び印鑑については、『貴重品預り書』（様式第1号）を発行し、これと引き換えに保管する。

2 施設は、本人及び身元保証人より『委任状』（様式第2号）を徴したうえで、その代理人となる行為を行うことができる。

(保管)

第3条 入所者より預かった金品の保管については以下の各号のとおりとする。

- 一 預り金取扱者が保管する。ただし、短期入所の場合を除き原則として入所者名義の通帳を作成し、各人ごとの出納簿と領収書綴りを整備する。
- 二 金融機関の通帳については、預り金取扱者が保管する。ただし、定期証書については施設長が金庫に保管する。
- 三 年金証書、その他有価証券及び印鑑については施設長が金庫に保管する。

(支払い)

第4条 入所者の日常の買い物、医療機関外来負担金等の支払いについては、施設より立替用現金をもってあたることとし、その精算は、1ヶ月ごと又は退所手続の際に行う。

- 2 立替について、状況に応じ、保管金品又は各人通帳より直接引き出す。
- 3 立替用現金の管理者は預り金取扱者とする。

(入金)

第5条 入所者、又は身元引受人によりその入所者に属する入金の申込があった場合は、預り金取扱者又は事務職員（以下「預り金取扱者等」という）は、『預り証』（様式第3号）を発行し、保管をする。

- 2 前項において通帳を作成している場合は、直接入所者の通帳へ入金する。

(出金)

第6条 入所者より預り金の出金依頼があった場合は、預り金取扱者等は『出金依頼書』（様式第4号）に基づき、1名以上の職員の立会いのもと現金を交付し、身元引受人より『受領書』（様式4の2号）を徴するものとする。交付額の精算は、1ヶ月ごと又は退所手続の際に行う。

2 身元引受人又はその他親族より預り金の出金依頼があり、入所者が同意している場合は、預り金取扱者等は施設長の決裁を得て出金し、1名以上の職員の立会いのもと現金を交付し、『預り金品引渡し証』（様式第5号）を発行し、身元引受人より『受領書』（様式5の2号）を徴するものとする。

3 前項において、入所者本人に同意の判断力が無いと認められる場合は、身元引受人、施設側等で協議の上、出金するものとする。

(報告)

第7条 施設は、四半期（4月、7月、10月、1月）に1回、入所者または身元引受人に、その預り金の収支状況の報告をしなければならない。

2 報告の方法は、領収書、出納簿（写）、通帳（写）によるものとする。

(返還)

第8条 入所者が転所等による退所をした場合、本人及び身元引受人に原則として貴重品を入所時の『貴重品預かり証』と引き換えに返還し、その際に『預り金品引渡し証』（様式5号）を発行し、身元引受人より『受領書』（様式5の2号）を徴するものとする。

2 入所者が死亡による退所をした場合、身元引受人に原則として貴重品を入所時の『貴重品預かり証』と引き換えに返還し、身元引受人から『遺留金品受領書』（様式6号）を徴するものとする。

附 則

この規則は、平成10年6月20日より施行する。

平成16年 4月 1日 一部変更

平成19年11月 1日 一部変更

平成22年 3月17日 一部変更

平成27年 7月 1日 一部変更（委任状）

利用者各位

社会福祉法人 ザ・ハート・クラブ

『苦情申出窓口』の設置について

社会福祉法人第82条の規定より本事業所では、ご利用者様からの苦情に適切に対応する体制を整えることにしました。本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記の通り設け、苦情解決に努めることと致しましたのでお知らせします。

記

1. 苦情解決責任者 施設長(管理者) 今宮 晴久 電話:088-840-7100
2. 苦情受付担当者

スウィート・ハート・ホーム	森 幸織	電話:088-840-7100	小規模多機能サイト	田中 孝太郎	088-856-5661
サムフォット	武村 美香	電話:088-840-7222	デイ・ショートサイト	本山 将也	088-856-5761
居宅介護支援事業所ポム	吉本 朗	電話:088-855-3710			
3. 第三者委員

村岡 淑世	電話:090-4335-5182
川渕 美恵子	電話:090-7145-7406
野村 慎一	電話:090-1170-2220

4. 苦情解決の方法

(1)苦情の受付

苦情は面接、書面(事業所1階の掲示板下に設置してある苦情受付箱への投書も出来ます)等により苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2)苦情受付の記録・報告・確認

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告します。苦情解決責任者は第三者委員(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

(3)苦情解決に向けての解決策の提示・話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人への解決策の提示、又は誠意をもった話し合いを行い、解決に努めます。

その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることが出来ます。尚、第三者委員は内容を確認し、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることが出来ます。尚、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

- 一 第三者委員による苦情内容の確認
- 二 第三者委員による解決案の調整、助言
- 三 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4)公的機関の紹介

本事業所で解決出来ない苦情は、下記の公的機関等に申し出ることが出来ます。

高知県社会福祉協議会 運営適正委員会(高知県社会福祉センター)

高知市本町4丁目1番37号 電話:088-802-2611

高知市市役所介護保険課

高知市本町5丁目1番45号 電話:088-823-9931

高知県国民健康保険団体連合会

高知市丸の内2丁目6番5号 電話:088-820-8410

利用者等からのハラスメントに対する事業者としての基本方針

1. 目的

この基本方針は、職員が安心して働くことができるハラスメントのない労働環境の構築及び利用者に対する継続的で円滑な介護サービスの提供を行うため、事業者として、利用者や家族等（以下「利用者等」という。）によるハラスメントに対する基本的な考え方やその対応について定め、職員への共有及び利用者や家族等への周知を行うため事業運営の基本方針を決定する。

2. ハラスメントの定義

(1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）

例：

- | | |
|------------|-------------|
| ○コップをなげつける | ○手をひっかく、つねる |
| ○蹴る | ○首を絞める |
| ○手を払いのける | ○唾を吐く |
| ○たたく | ○服を引きちぎる |

(2) 精神的暴力

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

例：

- 大声を発する、怒鳴る
- 気に入っている職員以外に批判的な言動をする
- 威圧的な態度で文句を言い続ける
- 刃物を胸元からちらつかせる
- 「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
- 利用者の家族が「自分の食事と一緒に作れ」と強要する
- 家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする
- 訪問時不在のことが多く書置きを残すと「予定どおりサービスがなされていない」として、正座して謝罪するよう強く求める
- 「たくさん保険料を支払っている」と言って、サービス対象外の大掃除を強要、断ると文句を言う
- 利用料金の支払を求めたところ、手渡しせずに、お金を床に並べてそれを拾って受け取るように求める
- 利用料金を滞納し、「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する
- 特定の職員に嫌がらせをする

(3) セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

例：

- | | |
|----------------------|---------------------------|
| ○必要もなく手や腕をさわる | ○卑猥な言動を繰り返す |
| ○抱きしめる | ○サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる |
| ○猥褻な写真等を見せる | ○活動中の職員のジャージに手を入れる |
| ○入浴介助中、あからさまに性的な話をする | |

(4) その他迷惑行為

- ・職員の自宅の住所や電話番号を何度も聞く
- ・ストーカー行為

3. 事業所としての基本的な考え方

利用者等によるハラスメントは組織として許さない。利用者等によるハラスメントの事実が明らかになった場合は、その内容によっては契約解除を行う。

4. 管理監督者の責務

(1) 意識啓発の推進

職員及び利用者等が事業者としての基本的な考え方やハラスメントの定義について正しく理解することにより、ハラスメントの未然防止を図るため、基本方針を職員と共有するとともに、利用者等にも契約書や重要事項説明書等に明記し、説明する。

また、職員に対し、各職場の実態に応じたハラスメント防止研修を実施する等、継続的な啓発活動に組織的に取り組む。

(2) 相談窓口（相談担当者）の設置

ハラスメントを受けた職員からの相談への対応のための「相談窓口」（ほおつちょけん相談窓口）を設置し、職員への周知を徹底する。また、職員からハラスメントに関する相談があった場合は、迅速かつ適切に対応する。

5. 相談窓口への報告

職場においてハラスメントを受けた職員は、相談窓口で職場におけるハラスメントの相談を報告すること。また、報告は、直接被害を受けている職員だけでなく、他の職員も目撃した状況を被害を受けている職員に代わって報告すること。

6. 相談への対応及び対処

(1) 事実関係の調査

管理監督者又は相談担当者は、職員等から相談があった場合、速やかに事実関係の調査を開始する。その際、事例によっては相談者が特定されないよう十分な配慮を行う。なお、相談者等、関係者への面談を行う際は、原則として複数で対応する。

(2) 是正措置等の検討

管理監督者又は相談担当者は、調査の結果、職員に対するハラスメントの事実が明らかになった場合は、是正措置及び再発防止策等を講じる。

(3) 処理経過の記録

管理監督者又は相談担当者は、相談の内容、処理経過を記録する。

7. 秘密の保持

管理監督者又は相談担当者は、相談者の相談内容や個人情報について守秘義務を負う。ただし、問題解決に向け、相談者の事前の同意がある場合はこの限りではない。

8. 不利益取り扱いの禁止

相談者に対して、相談をしたことを理由として不利益な取り扱いをしないこととする。

9. その他

(1) 利用者等からのハラスメントの調査の対象となった部署の職員等は、正当な理由がある場合を除き、調査に誠実に協力すること。

(2) ハラスメントを取り巻く状況の変化などにより、必要が生じた場合は、本方針の見直しを行う。

以上

