

(令和6年8月1日施行)

## 指定短期入所生活介護

### 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39701001007号

当施設は、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。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. 居室等の概要	2
3. サービスの利用について	2
4. 施設利用の留意事項	3
5. 職員の配置状況	4
6. 当施設が提供するサービスと利用料金	6
7. サービス提供における事業者の義務	10
8. 契約の終了について	10
9. 損害賠償について	12
10. 利用者等からのハラスメントについて	12
11. 苦情の受付について	12

別紙① 利用者利用料金表

別紙② 利用者等からのハラスメントについて

別紙③ 『苦情申出窓口』の設置について

## 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 指定短期入所生活介護（平成18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6月1日  
(7) 入所定員 16人  
(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。

【 介護老人福祉施設 】 平成12年4月1日 指定高知県3970100107号 定員80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

## 2. 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、利用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があります。

居室・設備の種類	1人あたりの面積	備 考
個室	13.36 m <sup>2</sup>	
2人部屋	11.65 m <sup>2</sup>	
4人部屋	9.751 m <sup>2</sup>	
合 計	912.55 m <sup>2</sup>	
食堂	3.1 m <sup>2</sup> (3.48 m <sup>2</sup> )	括弧書きは新館
機能訓練室	1.0 m <sup>2</sup> (—)	新館は食堂に含む
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、利用者に特別にご負担いただく費用はありません。

### ■ 利用者から居室の変更希望の申し出があった場合

居室の空き状況により施設でその可否を決定します。また、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。その際には、利用者やご家族等と協議のうえ決定するものとします。

## 3. サービスの利用について

要介護認定の結果、「要介護」と認定された方が、その心身の状況やご家族の方の疾病、冠婚葬祭、出張等の理由により一時的に居宅において日常生活を営むのに支障があり、短期入所生活介護サービスが必要な場合にご利用できます。

### (1) 契約締結からサービス提供までの流れ

ご利用に関しては、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。契約期間中は、サービス計画に基づいた日数でのご利用になります。短期入所生活介護の提供を開始する際に、概ね4日以上のご利用が予定されている利用者に対し、その心身の状況を十分に把握し、個別に短期入所生活介護計画を作成します

- ① 当施設の生活相談員が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担当します。

- ②短期入所生活介護計画の作成、変更の際には、利用者又はご家族に対し、当該計画の内容を説明し、同意を得ます。
- ③利用者に対し、短期入所生活介護計画に基づいて各種サービスを提供するとともに、継続的なサービスの管理、評価を行います。

#### 4. 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利用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) キャンセルについて

急病等やむをえない事由を除き、ご利用を中止される場合は、事前に連絡をお願いします。また、その場合、以下のとおり、キャンセル料をいただきます。

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

##### (4) 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、利用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、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。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。

##### (5) 喫煙

施設内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

##### (6) 飲酒

原則としては、施設において特に提供する場合を除き、飲酒はできません。

## 5. 職員の配置状況

当施設では、利用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 : 利用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名の利用者に対して1名以上の介護・看護職員を配置しています。

生 活 相 談 員 : 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。  
また、利用者に係る介護予防短期入所生活介護計画(ケアプラン)を作成します。

看 護 職 員 : 主に利用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 : 利用者の機能訓練を担当します。

医 師 : 利用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、火曜日往診
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

## 6. 当施設が提供するサービスと利用料金

### (1) 当施設が提供する基準介護サービス

短期入所生活介護サービス利用料金については、居住費、食費を除きご利用者の所得に応じて9割または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割または2割、3割の金額となります。自己負担が2割、3割になるのは一定以上の所得がある方です。

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

利用者の要介護度に応じた利用料金から介護保険給付額を除いた金額（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. 短期入所生活介護サービス

### 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、栄養並びに利用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。
- ・利用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、利用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、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、適切な整容が行われるよう援助します。
- 利用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①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。

☆ 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、利用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、利用料金の全額が利用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①『利用者利用料金表』のとおりです。

☆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①『利用者利用料金表』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

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。

### ■ 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、利用料金の全額が利用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

利用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）

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：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（平成31年4月現在）

##### ④レクリエーション活動

利用者の希望によりレクリエーションやクラブ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行事予定

	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、利用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・ご利用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 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、利用者、ご家族の方が一体となって楽しめます)
9月	敬老会 ・祝勝を囲み、利用者の方々の長寿をお祝いします
10月	遠足 ・ご利用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	運動会 ・職員、利用者が紅白に別れ、ボール投げや、応援合戦などで競い合います
12月	忘年会 ・一年を振り返りながら、祝勝を囲みます

### ⑤複写物の交付

利用者は、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

### ⑥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、利用者の日常生活に要する費用で利用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、利用者ご自身の選択・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。

☆ 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支払いください。

#### 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) 緊急時の対応について

サービス利用中に容体等の変化があった場合は、事前の打ち合わせにより、家族、主治医、居宅支援事業者に連絡を取り対応します。医療的な処置を必要とする場合は、利用者又はご家族等の希望により、主治医および協力医療機関において診療を受けることができます。

## 7. サービス提供における事業者の業務

当施設は、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 利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② 利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師または看護職員と連携のうえ、利用者から聴取、確認します。
- ③ 非常災害に関する具体的計画を作成するとともに、利用者に対して、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
- ④ 利用者に対して提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管します。その記録については、利用者または代理人の請求に応じて閲覧できるようにするとともに、複写物を交付します。
- ⑤ 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、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やむを得ない場合には、記録をとるなど、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 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、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に利用者の心身等の情報を提供させていただきます。  
また、利用者の円滑な退所のための援助を行う際には、あらかじめ書面にて、利用者の同意を得ます。

## 8. 契約の終了について

本契約の有効期間は、契約締結の日から6ヶ月とします。契約期間満了の7日前までにご契

約者から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に6ヶ月間同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。ただし、以下の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、利用者に退所していただくことになります。

- ①要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判定された場合
- 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、利用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利用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利用者が死亡した場合

#### (1) 利用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、利用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3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利用者が入院された場合
- ④利用者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合
- ⑤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短期入所生活介護サービスを実施しない場合
- ⑥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
- ⑦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利用者の身体・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
- 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以下の事項に核当する場合には、当施設から退所していただくことがあります。利用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利用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利用者が、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利用者等の生命・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

## 9. 損害賠償について

当施設において、事業者の責任により利用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、利用者に故意または過失が認められる場合には、利用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

## 10. 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②をご参照ください。

## 11. 苦情の受付について

苦情申出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。苦情申出窓口の内容については、別紙③をご参照ください。

令和 年 月 日

短期入所生活介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

指定短期入所生活介護 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 山崎 泰章  
西岡 雄斗

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、短期入所生活介護サービスの提供開始に同意しました。

契約者 住 所

氏 名

⑩

利用者 住 所

氏 名

⑩

## 利用者利用料金表（令和6年8月1日～）

## 1. 短期入所生活介護利用料金（1日あたり）

（単位：円）

介護度	負担割合	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
介護サービス費	1割	603	672	745	815	884
	2割	1,206	1,344	1,490	1,630	1,768
	3割	1,809	2,016	2,235	2,445	2,652

## 2. 当施設において算定する加算サービス利用料金（1日あたり）

加算名	負担割合	機能訓練体制加算	個別機能訓練加算	若年性認知症利用者受け入加算	送迎加算	療養食加算（1食）※1	夜勤職員配置加算(Ⅲ)
利用者負担額	1割	12	56	120	184	8	15
	2割	24	112	240	368	16	30
	3割	36	168	360	552	24	45
加算名	負担割合	サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	看護体制加算(Ⅲ)イ	看護体制加算(Ⅳ)イ	緊急短期入所受入加算	生産性向上推進体制加算(Ⅱ)	介護職員処遇改善加算(Ⅰ)
利用者負担額	1割	22	12	23	90	10	※2参照
	2割	44	24	46	180	20	
	3割	66	36	69	270	30	

※1 療養食加算は、1回につき8単位で1日3回までとする。

※2 介護職員等処遇改善加算については、その月の算定単位数の1000分の140に相当する単位数の加算が発生します。

## 3. 居室・食事に関する利用料金（1日あたり） ☆負担限度額の認定を受けた場合の利用料金

		金額	
居室	個室	1,231	
	多床室	915	
食費	朝食	昼食	夕食
	350	570	530
おやつ代	100		

	利用者負担段階	居住費		食費
		多床室	個室	
市民税非課税 世帯全員が	第1段階	0	380	300
	第2段階	430	480	600
	第3段階①	430	880	1,000
	第3段階②	430	880	1,300
非該当	第4段階	915	1,231	1,450

## 別紙② 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

- ・職員の実家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」（ほおっちょけん相談窓口）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。



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 西岡 雄斗 電話:088-840-7100 小規模多機能サイタ 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・ショートサイタ 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  
川淵 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できます。

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

以上