

基準該当(介護予防)短期入所生活介護

ショートステイセンター サイト

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。

(第3980100071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、契約上ご注意くださいことを次のとおり説明します。

◆◇◆ 目 次 ◇◇◆

1. 事業所経営法人	1
2. 利用事業所	1
3. 事業所の概要	2
4. サービスの利用について	2
5. 事業所利用の留意事項	3
6. 職員の配置状況	3
7. 当事業所が提供するサービスと利用料金	4
8. サービス提供における事業者の義務	7
9. 契約の終了について	8
10. 緊急時の対応について	9
11. 事故発生時の対応について	9
12. 損害賠償について	9
13. 苦情の受付について	10
14. 利用者等からのハラスメントについて	10
15. 個人情報の取り扱いについて	10

1. 事業所経営法人

- (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. 利用事業所

- (1) 事業所の種類 基準該当(介護予防)短期入所生活介護
(2) 事業所の名称 ショートステイセンター サイト
(3) 事業所の所在地 〒780-8061
高知県高知市朝倉甲25番地1
(4) 電話番号 088-856-5761
FAX番号 088-856-5332
(5) 管理者名 本山 将也
(6) 開設年月日 平成26年3月24日
(7) 入所定員 6人
(8) 第三者評価の実施状況 なし
(9) 建物の構造 鉄骨造 2階
(10) 建物の延べ床面積 1002.76m²
(11) 併設事業 指定居宅介護支援
指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護
指定通所介護(第1号通所事業)
(12) 事業所の周辺環境
大型ショッピングセンター(フジグラン高知) 徒歩5分
(13) 交通機関
とさでん交通 針木線 南横町停留所 下車徒歩1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. 事業所の概要

(1)居室等の概要

居室・設備の種類	室数・数量	1人あたりの面積	備 考
個室	6 室	7. 95m ²	
食堂・機能訓練室	1 室	3. 10m ²	通所介護事業所共用
浴室	1 室	22. 33m ²	一般浴槽
浴室	1 室	24. 07m ²	特殊浴槽(小規模多機能型居宅介護共用)
相談室	1 室	5. 43m ²	小規模多機能型居宅介護・短期入所生活介護共用
静養室	1 室	15. 12 m ²	通所介護事業所共用

- 厚生労働省が定める基準により、介護老人福祉事業所に設置が義務づけられている事業所・設備です。居室以外の事業所・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により居室を変更する場合があります。

4. サービスの利用について

要介護認定の結果、「要介護」または「要支援」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、(介護予防)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、事業所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。基準該当(介護予防)短期入所生活介護の提供を開始する際に、概ね4日以上連続して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、個別に基準該当(介護予防)短期入所生活介護計画を作成します。

- ①当事業所の介護支援専門員が、基準該当(介護予防)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基準該当(介護予防)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、基準該当(介護予防)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。

5. 事業所利用の留意事項

当事業所のご利用にあたって、事業所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。

前日までに、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居室及び共用事業所、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、事業所、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

事業所内は禁煙です。(喫煙スペースはありません)

(6) 飲酒

事業所において特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

当事業所では、利用者に対して事業所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. 管理者	1名(通所介護事業所と兼務)	事業内容の運営・管理
2. 介護職員	2名以上	日常生活上の介護、健康保持のための相談・助言等
4. 看護職員	1名以上(機能訓練員と兼務)	健康管理等、看護業務
5. 機能訓練指導員	1名(看護職員と兼務)	機能訓練業務
6. 管理栄養士	1名(兼務)	栄養管理、食事相談等

< 主な職種の勤務体制 >

職 種	勤務体制
1. 生活相談員	日勤 8:30 ~ 17:30
2. 介護職員	日勤 8:30 ~ 17:30 夜勤 17:00 ~ 10:00
3. 看護職員	日勤 8:30 ~ 17:30
4. 機能訓練指導員	日勤 8:30 ~ 17:30

7. 当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。事業所が提供するサービスについて、以下の2つの場合があります。

- 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に負担いただく場合

(1)介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、通常9割または8割、7割が介護保険から給付されます。また、ご利用者のサービス利用料金(1日当り)は、利用料金表 別紙①のとおりです。

短期入所生活介護サービス

- ① 居室の提供
- ② 食事

栄養ならびに利用者の身体の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。温かい食事は温かく、冷たいものは冷たく配膳を行います。

- ③ 入浴

必要な入浴サービスを行います。

- 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減退を防止するための訓練を実施します。

⑥ 健康管理

看護職員が健康状態の確認を行います。体調の変化等にも医療機関と連携し対応します。

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。

(2) サービス利用料金

① 別紙の料金表により、ご利用者の要介護または要支援度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。(サービスの利用料金はご利用者の要介護または要支援度に応じて異なります。)

② ご利用者がまだ要介護または要支援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いったんお支払いいただきます。要介護または要支援の認定を受けた後、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)。償還払いとなる場合、ご利用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」及び「領収書」を交付します。

③ 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、ご利用者の負担額を変更します。

④ 加減算サービス

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。

(3) 居室・食事に関する利用料金

■ 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り、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、『利用者利用料金表』のとおりです。

■ 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25%（老齢福祉年金受給者は50%）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。

(4) 介護保険の給付の対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご利用者の負担となります。

① 食材料費・調理費

昼食代	570円
おやつ代	100円

※行事食やその他ご利用者の希望により、提供するものについてはそれぞれ実費をいただきます。

② 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

③ 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ヶ月前までにご説明します。

(5)利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)、(3)、(4)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日まで以下いずれかの方法でお支払いください。

① 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

② 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

8. サービス提供における事業者の業務

当事業所は、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利用者に提供したサービスについて記録を作成し、5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。
- 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。

9. 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、当事業所との契約は終了し、利用者に退所していただくこととなります。

- 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事業所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事業所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利用者から契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照ください。）
- ⑥事業者から契約解除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)利用者からの契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、利用者から当事業所との契約解除を申し出ることができます。

その場合には、契約解除を希望する日の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事業所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契約解除していただく場合

以下の事項に核当する場合には、当事業所との契約を解除していただくことがあります。

- ①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

10. 緊急時の対応について

(1) 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。

(2) ご利用者がショートステイセンター サイタ滞在中において、急病や事故等により医療機関への入院・検査が必要となった場合、当事業所は速やかに身元引受人へ連絡を行います。

(3) 身元引受人に連絡が取れない場合、緊急受入先の医師の説明を当事業所職員が代わりに聞き、必要に応じて入院・検査等に関する同意書等への署名を代理で行うことがあります。

11. 事故発生時の対応について

(1) 当事業所は、ご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、ご利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2) (1)の事故の状況及び事故に際して採った処置に関する記録を整備し、5年間保管します。

(3) ご利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、『12. 損害賠償について』に沿い、速やかに対応します。

12. 損害賠償について

当事業所において、事業者の責任によりご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、ご利用者に故意または過失が認められる場合には、ご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。

当事業所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

13. 苦情の受付について

苦情相談窓口を設置し対応します。なお、当事業所では、第三者委員による評価、苦情受付も実施しております。

14. 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。

15. 個人情報の取り扱いについて

当事業所は適切な介護サービスの提供のため、保有する個人情報に関して、基本方針、利用目的を定めています。内容については別紙 ③ をご参照ください。

また、以下の内容を遵守します。

(1) 利用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

(2) 利用目的

- ①介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため
- ②利用者に係る介護計画(ケアプラン)を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため
- ③医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体(保険者)、その他社会福祉団体等との連絡調整のため
- ④利用者が、医療サービスの利用を希望している場合および主治医等の意見を求める必要がある場合
- ⑤ 利用者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため
- ⑥ 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
- ⑦ その他サービス提供で必要な場合
- ⑧上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合
- ⑨施設の発行する、機関誌等に個人情報(氏名、写真等)の掲載の許可を受けた場合

(3) 使用条件

- ①個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して利用しない。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らさない。
- ②個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示する。

(4) 機関誌等への個人情報(氏名、写真等)の掲載について
掲載を、(許可する ・ 許可しない)

令和 年 月 日

基準該当(介護予防)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。

基準該当(介護予防)短期入所生活介護 ショートステイセンター サイト

説明者職氏名 管理者 本山 将也

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、基準該当(介護予防)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 _____ (印)

利用者 住所 _____

氏名 _____ (印)

※契約者が利用者本人である場合、利用者欄の記入および捺印は不要とします。

※契約者が本人の場合は、契約者とは異なる方を身元引受人としてご署名ください。

契約者と身元引受人が同じ場合は記載不要です。

身元引受人 氏名 _____ (印)

1. 短期入所生活介護利用料金 (1日あたり/単位:円)

		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	要支援1	要支援2
サービス利用に係る自己負担額	1割	645	715	787	856	926	479	596
	2割	1,290	1,430	1,574	1,712	1,852	958	1,192
	3割	1,935	2,145	2,361	2,568	2,778	1,437	1,788

☆負担限度額の認定を受けた場合の利用料

2. 居室・食事に関する利用料金 (1日あたり/単位)

		金額		
① 居室に係る自己負担額		1,231		
② 食事に係る自己負担額	朝食	昼食	夕食	
	350	570	530	
③ おやつに係る自己負担額		100		

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

3. 短期入所生活介護において算定する加算サービス利用料金 (1日あたり/単位:円)

		送迎加算(片道)	若年性認知症利用者受入加算	機能訓練体制加算	療養食加算(1回)	サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	サービス提供体制強化加算(Ⅲ)
サービス利用に係る自己負担額	1割	184	120	12	8	22	18	6
	2割	368	240	24	16	44	36	12
	3割	552	360	36	24	66	54	18
		介護職員等処遇改善加算	生産性向上推進体制加算(Ⅱ)/月					
サービス利用に係る自己負担額	1割	※1参照	10					
	2割		20					
	3割		30					

4. 介護予防短期入所生活介護において算定する加算サービス利用料金 (1日あたり/単位:円)

		送迎加算(片道)	若年性認知症利用者受入加算	療養食加算(1回)	サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	サービス提供体制強化加算(Ⅲ)
サービス利用に係る自己負担額	1割	184	120	8	22	18	6
	2割	368	240	16	44	36	12
	3割	552	360	24	66	54	18
		介護職員等処遇改善加算					
サービス利用に係る自己負担額	1割	※1参照					
	2割						
	3割						

※1 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。

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。

個人情報に関する基本方針

社会福祉法人 ザ・ハート・クラブ(以下、「法人」という)は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

法人が保有する利用者等の個人情報に関し、適正かつ適切な取り扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得る為に、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

記

1. 個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

- ① 個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知又は公表し、その範囲内で利用します。
- ② 個人情報の取得・利用・第三者提供にあたり、本人の同意を得ることとします。
- ③ 法人が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

2. 個人情報の安全性確保の措置

- ① 法人は個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させる為に、個人情報に関する規則類を整備し、必要な教育を継続的に行います。
- ② 個人情報への不正アクセス、個人情報の漏洩、滅失、又は棄損の予防及び是正のため、法人内において規則類を整備し、安全対策に努めます。

3. 個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等への対応

法人は本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等の申出がある場合には、速やかに対応します。これらを希望する場合には、個人情報相談窓口(電話 088-840-7100)までお問い合わせ下さい。

4. 苦情の対応

法人は、個人情報取扱いに関する苦情に対し、適切かつ迅速な対応に努めます。

尚、この個人情報に関する方針は、当法人の施設内掲示板で公表するとともに、要望に応じて紙面にて公表いたします。

平成18年1月1日

社会福祉法人 ザ・ハート・クラブ
理事長 武政 茂子

個人情報の利用目的

社会福祉法人 ザ・ハート・クラブ では、個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここに利用者の個人情報の「利用目的」を公表します。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

1. 施設内部での利用目的

- ① 施設が利用者等に提供する介護サービス
- ② 介護保険事務
- ③ 介護サービスの利用にかかる施設の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 入退所等の管理
 - ・ 会計、経理
 - ・ 介護事故、緊急時等の報告
 - ・ 当該利用者の介護・医療サービスの向上

2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

- ① 施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - ・ 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携(サービス担当者会議等)、照会への回答
 - ・ その他の業務委託
 - ・ 利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合
 - ・ 家族等への心身の状況説明
- ② 介護保険事務のうち
 - ・ 保険事務の委託(一部委託含む)
 - ・ 審査支払い機関へのレセプト提出
 - ・ 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
- ③ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

1. 施設内部での利用に係る利用目的

- ① 施設の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
 - ・ 施設等において行われる学生等の実習への協力
 - ・ 施設において行われる事例研究等

2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

- ① 施設の管理運営業務のうち
 - ・ 外部監査期間、評価機関等への情報提供

なお、あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

平成18年1月1日
社会福祉法人 ザ・ハート・クラブ
理事長 武政 茂子

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