

小規模多機能型居宅介護事業所 サイタ

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 3990100590 号)

当事業所はご契約者に対して指定（介護予防）小規模多機能型居宅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通り説明します。

◆◇◆ 目 次 ◆◇◆

1. 事業所経営法人	1
2. 事業所の概要	1
3. 職員の配置状況	2
4. 職員の勤務体制	2
5. 事業所が提供するサービスと利用料金	2
6. 利用の中止、変更、追加	5
7. (介護予防) 小規模多機能型居宅介護計画について	6
8. 事故発生時の対応について	6
9. 苦情の受付について	6
10. 運営推進会議の設置	6
11. 利用者等からのハラスメントについて	7
12. 個人情報の取り扱いについて	7

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. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 (介護予防) 小規模多機能型居宅介護
(2) 事業所の名称 小規模多機能型居宅介護事業所 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 088-856-5661
FAX番号 088-856-5332
(5) 管理者名 田中 孝太郎
(6) 開設年月日 平成26年3月24日
(7) 登録定員 25人
(通いサービス定員15人、宿泊サービス定員9人)
(8) 営業日 365日(年中無休)
(9) 営業時間 通いサービス・・・午前7時00分から午後7時00分
訪問サービス・・・24時間(随時)
宿泊サービス・・・午後7時00分から午前7時00分
(10) 第三者評価の実施状況 なし
(11) 事業の実施区域 高知市
(12) 建物の構造 鉄骨コンクリート造 地上2階
(13) 併設事業 指定居宅介護支援
指定(介護予防)通所介護
基準該当(介護予防)短期入所生活介護
(14) 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. 職員の配置状況

事業所では、以下の職種の職員を配置しています。

職種	常勤	非常勤	職務内容
管理者	1名		事業内容の調整
介護支援専門員		1名	サービスの調整、相談業務
介護職員	5名以上		日常生活の介護、相談業務
看護職員	1名		健康チェック等の看護業務

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

4. 職員の勤務体制

職種	勤務体制
管理者	8：30～17：30
介護支援専門員	8：30～17：30
介護職員	主な勤務時間 8：30～17：30 夜間勤務時間 16：00～9：00 その他、ご利用者の状況に応じた勤務時間を設定します。
看護職員	8：30～17：30

5. 事業所が提供するサービスと利用料金

事業所では、ご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) 利用料金の全額をご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、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)が対象となります。

ア～ウのサービスを具体的にそれぞれどのような頻度、内容で行うかについては、ご利用者と協議の上、指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画に定めます。

<サービスの概要>

ア) 通いサービス

事業所のサービス拠点において、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。

①食事

- ・食事の介助をします。
- ・食事サービスの利用は任意です。

②入浴

- ・入浴または清拭を行います。
- ・衣服の着脱、身体の清拭、洗髪、洗身の介助を行います。
- ・入浴サービスの利用は任意です。

③排泄

- ・ご利用者の状況に応じて適切な排泄の介助を行うとともに、排泄の自立についても適切な援助を行います。

④日常生活訓練

- ・ご利用者の状況に適した日常生活訓練を行い、身体機能の低下を防止するよう努めます。

⑤健康チェック

- ・血圧測定等ご利用者の全身状態の把握を行います。

⑥送迎サービス

- ・ご利用者の希望により、ご自宅と事業所間の送迎サービスを行います。

イ) 訪問サービス

①ご利用者の自宅にお伺いし、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。

②訪問サービス実施の為の必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。

③訪問サービスの提供にあたって、次に該当する行為はいたしません。

- ・医療行為
- ・ご利用者もしくはそのご家族等からの金銭または高価な物品の授受
- ・飲酒及びご利用者もしくはそのご家族等の同意なしに行う喫煙
- ・ご利用者もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

ウ) 宿泊サービス

事業所に宿泊していただき、食事や入浴、排泄等の日常生活上の必要なサービスを提供します。

☆ 短期利用居宅介護

事業所は、利用者の状態や利用者の家族等の事情により、指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員が、緊急に利用することが必要と認めた場合であって、事業所の介護支援専門員が、当該事業所の登録者に対する小規模多機能型居宅介護の提供に支障がないと認めた場合に、空いている宿泊室等を利用し短期間の小規模多機能型居宅介護（以下「短期利用居宅介護」という。）を提供します。

① 短期利用居宅介護は、登録者の宿泊サービスの利用者と登録者以外の短期利用

者の合計が、宿泊サービスの利用定員の範囲内で、空いている宿泊室を利用するものとします。

②短期利用居宅介護の利用は、あらかじめ7日以内（利用者の日常生活上の世話をを行う家族等が疾病等やむを得ない事情がある場合は14日以内）の利用期間を定めるものとします。

③短期利用居宅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、事業所の介護支援専門員が小規模多機能型居宅介護計画を作成することとし、当該小規模多機能型居宅介護計画に従いサービスを提供します。

＜サービス利用料金＞

ア) 通い・訪問・宿泊（介護費用分）すべてを含んだ一月単位の包括費用の額

利用料金は1ヶ月毎の包括費用（定額）です。

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）をお支払い下さい。（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。）

☆ 月毎の包括料金ですので、ご利用者の体調不良や状態の変化等により指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画に定めた期日よりも利用が少なかった場合、または指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画に定めた期日よりも多かった場合であっても、日割りでの割引または減額はいたしません。

☆ 月途中から登録した場合または月途中から登録を終了した場合には、登録した期間に応じて日割りした料金をお支払いいただきます。なお、この場合の「登録日」及び「登録終了日」とは、以下の日を指します・

登録日・・・ご利用者が事業所と利用契約を結んだ日ではなく、通い、訪問、宿泊のいずれかのサービスを実際に利用開始した日
登録終了日・・・ご利用者と事業所の利用契約を終了した日

☆ 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。

☆ ご利用者に提供する食事及び宿泊に係る費用は別途いただきます。

☆ 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ご利用者の負担額を変更します。

イ) 加算

別紙の料金表の加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）をお支払い下さい。

(2) 介護保険の対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の金額がご利用者の負担となります。

<サービスの概要と利用料金>

ア) 食事の提供（食事代）

ご利用者に提供する食事に要する費用です。

朝食：350円 昼食：670円（おやつ代含む） 夕食：530円

イ) 宿泊に要する費用

ご利用者に提供する宿泊サービスの宿泊に要する費用です。

1泊 2,000円

ウ) 通常の事業の実施地域以外のご利用者に対する送迎費及び交通費

通常の事業の実施地域以外のご利用者に対する送迎費及び交通費です。

通常の事業の実施地域を超えて1kmごとに毎50円

エ) レクリエーション、趣味活動

ご利用者の希望によりレクリエーションや趣味活動に参加していただくことができます。

オ) 複写物の交付

ご利用者は、サービス提供についての記録をいつ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いただきます。

1枚につき 15円

☆ 上記の他、生活用品等、日常生活において通常必要となるものにかかる費用で、ご利用者が負担することが適当と認められる費用については実費をいただきます。

☆ 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、その都度ご説明します。

(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

6. 利用の終了、中止、変更、追加

・(介護予防)小規模多機能型居宅介護サービスは、指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画に定められた内容を基本としつつ、ご利用者の日々の様態、希望等を勘案し、適時適切に通いサービス、訪問サービスまたは宿泊サービスを組み合わせて提供するものです。

・利用予定日の前に、ご利用者の都合により(介護予防)小規模多機能型居宅介護サービスの利用を中止または変更、も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。この場合には、原則としてサービスの実施日の前日までに事業者申し出て下さい。

・介護保険の対象となるサービスについては、利用料金は1ヶ月ごとの包括費用(定額)のため、サービスに利用回数等を変更された場合も1ヶ月の利用料は変更されません。ただし、介護保険の対象外のサービスについては、利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。ただし、ご利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の全額

・サービス利用の変更、追加の申し出に対して、事業所の稼働状況によりご利用者の希望する日時にサービスを提供できない場合、他の利用可能日時をご利用者に提示して協議します。

・長期の入院等でひと月以上の利用がない場合は一旦契約を終了させていただく場合があります。

7. 指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護計画について

(介護予防)小規模多機能型居宅介護サービスは、ご利用者一人ひとりの人格を尊重し、住み慣れた地域で生活を継続することができるよう、地域住民との交流や地域活動への参加を図りつつ、ご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、通いサービス、訪問サービス及び宿泊サービスを柔軟に組み合わせることにより、地域での暮らしを支援するものです。

事業者は、ご利用者の状況に合わせて適切にサービスを提供するために、ご利用者と協議の上で小規模多機能型居宅介護計画を定め、また、その実施状況を評価します。計画の内容及び評価結果等は書面に記載してご利用者に説明の上交付します。

8. 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、速やかに対応します。

9. 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、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。

10. 運営推進会議の設置

事業所では、指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護の提供にあたり、サービスの提供状況について定期的に報告するとともに、その内容等についての評価、要望、助言を受けるために、下記のとおり運営推進会議を設置しています。

<運営推進会議>

構成：ご利用者の家族等、地域住民の代表者、地域包括支援センターの職員等

開催：概ね2ヶ月に1回（隔月）

会議録：運営推進会議の内容、評価、要望、助言について記録を作成します。

11. 利用者等からのハラスメントについて

当事業所は、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。

12. 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）使用条件

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

指定（介護予防）小規模多機能型居宅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。

小規模多機能型居宅介護事業所 サイト
説明者職氏名 管理者 田中 孝太郎

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、指定（介護予防）小規
模多機能型居宅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

㊦

利用者 住 所

氏 名

㊦

(別紙 ①)

小規模多機能型居宅介護事業所サイト 利用料金表 (令和6年7月1日～)

1. 小規模多機能型居宅介護利用料金 (1月あたり) (単位 : 円)

		要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
サービス利用に係る自己負担額	1割	3,450	6,972	10,458	15,370	22,359	24,677	27,209
	2割	6,900	13,944	20,916	30,740	44,718	49,354	54,418
	3割	10,350	20,916	31,374	46,110	67,077	74,031	81,627

2. 短期利用居宅介護利用料金 (1日あたり)

		要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
サービス利用に係る自己負担額	1割	424	531	572	640	709	777	843
	2割	848	1,062	1,144	1,280	1,418	1,554	1,686
	3割	1,272	1,593	1,716	1,920	2,127	2,331	2,529

3. 宿泊・食事に関する利用料金 (1泊あたり) (単位 : 円)

		金額		
宿泊に係る自己負担額	2,000			
食事に係る自己負担額	朝食	昼食	夕食	
	350	670	530	

4. 小規模多機能型居宅介護において算定する加算サービス利用料金 (1月あたり) (単位 : 円)

サービス負担額に係る		認知症加算(Ⅰ)	認知症加算(Ⅱ)	認知症加算(Ⅲ)	認知症加算(Ⅳ)	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)	看護職員配置加算(Ⅰ)	看護職員配置加算(Ⅱ)
		1割	920	890	760	460	750	640	900
2割	1,840	1,780	1,520	920	1,500	1,280	1,800	1,400	
3割	2,760	2,670	2,280	1,380	2,250	1,920	2,700	2,100	
		訪問体制強化加算	総合マネジメント体制強化加算(Ⅰ)	総合マネジメント体制強化加算(Ⅱ)	介護職員等処遇改善加算	初期加算(1日)	科学的介護推進体制加算	生産性向上推進体制加算(Ⅰ)	生産性向上推進体制加算(Ⅱ)
	1割	1,000	1,200	800	※1参照	30	40	100	10
	2割	2,000	2,400	1,600		60	80	200	20
3割	3,000	3,600	2,400	90		120	300	30	

※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149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：

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> コップをなげつける | <input type="checkbox"/> 手をひっかく、つねる |
| <input type="checkbox"/> 蹴る | <input type="checkbox"/> 首を絞める |
| <input type="checkbox"/> 手を払いのける | <input type="checkbox"/> 唾を吐く |
| <input type="checkbox"/> たたく | <input type="checkbox"/> 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：

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 必要もなく手や腕をさわる | <input type="checkbox"/> 卑猥な言動を繰り返す |
| <input type="checkbox"/> 抱きしめる | <input type="checkbox"/> サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる |
| <input type="checkbox"/> 猥褻な写真等を見せる | <input type="checkbox"/> 活動中の職員のジャージに手を入れる |
| <input type="checkbox"/> 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

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

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

