

当事業所は介護保険事業所の指定を受けています。

(事業所番号 3770500597)

当事業所はご利用者に対して指定短期入所生活介護又は指定介護予防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、契約上ご注意いただきたいことを次の通りに説明します。

※ サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要支援」「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定及び要支援認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆ [目次] ◆◆

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 職員の配置状況	3
4. 当事業所が提供するサービスと利用料金	4
5. サービス提供における事業者の義務	8
6. サービスの利用に関する留意事項	8
7. 損害賠償について	10
8. サービス利用をやめる場合(契約の終了について)	10
9. 個人情報保護について	11
10. 事故発生時の対応等	12
11. 非常災害対策について	12
12. 衛生管理について	12
13. 虐待の防止について	13
14. 身体拘束について	13
15. 苦情の受付について	12

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 光志福祉会
- (2) 法人所在地 香川県丸亀市川西町南 258 番地 1
- (3) 電話番号 0877-58-7707
- (4) 代表者氏名 理事長 喜 井 規 光
- (5) 設立月日 平成 23 年 2 月 25 日

2. 事業所の概要

(1) 事業所の種類

指定短期入所生活介護事業所（平成 24 年 3 月 29 日香川県指定）
指定介護予防短期入所生活介護事業所（平成 24 年 3 月 29 日香川県指定）
事業所番号 3770500597
※当事業所は地域密着型介護老人福祉施設ネムの木に併設されています。

(2) 事業所の目的

指定短期入所生活介護又は指定介護予防短期入所生活介護は、介護保険法令に従い、ご利用者が、その有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、ご利用者に、日常生活を営むために必要な居室及び共用施設等をご利用いただき、指定短期入所生活介護又は指定介護予防短期入所生活介護サービスを提供します。

(3) 事業所の名称 ショートステイサービス事業所 ネムの木

(4) 施設の所在地 香川県観音寺市豊浜町姫浜 41 番地 1

(5) 電話番号 0875-52-1755

(6) FAX 番号 0875-52-1757

(7) 管理者氏名 木 村 弥 生

(8) 建物の構造 木造平屋、一部 2 階建て、一部鉄筋コンクリート

(9) 延べ床面積 2,635.15 m²

(10) 当事業所の運営方針

当事業所は、サービスの提供に当たっては、ご利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努め、利用者との信頼関係を基礎とした人間関係の確立を図り、利用者の主体性の尊重とその家族との交流を目指すものとする。

(11)開設年月日 平成 24 年 10 月 9 日

(12)営業日及び営業時間

営業日	年中無休
受付時間	8 時 30 分 ～ 17 時 30 分
利用時間	迎え 9:00 以降 ～ 送り 16:00 まで

※ご利用初日は 9:00 以降のお迎えとなります。

9:00 前からもご利用は可能ですが、送迎はご家族でお願いいたします。

※ご利用最終日は 16:00 までとさせていただきます。

16:00 以降もご利用は可能ですが、送迎はご家族でお願いいたします。

(13)入居定員 10 名

(14)居室等の概要

当事業所では以下の居室・設備をご用意しています。利用される居室は、全て個室となっていますが、ご利用者の心身の状況により居室を変更していただくことがあります。

その際にはご利用者・ご家族とその都度協議します。

居室・設備の種類	室 数	備 考
居室(1 人部屋)	10 室	洗面設備
共同生活室(食堂・リビング)	1 室	キッチン
浴室	1 室	一般浴室・特殊浴室
トイレ	2 室	
洗濯室・汚物処理室	1 室	他ユニット共有

※ 併設施設との共有設備で調理室等があります。

3. 職員の配置状況

当事業所では、ご利用者に対して指定短期入所生活介護又は指定介護予防短期入所生活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。

< 主な職員の職務内容と配置状況 >

※ 職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	職務内容	職員数
1. 介護職員	ご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。	4 名以上 (特養と兼務を含む)
2. 看護職員	主にご利用者の健康管理や療養所の世話をしますが、日常生活上の介護、介助等も行います。	1 名以上 (特養と兼務)

3. 生活相談員	ご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。	1名以上 (特養と兼務)
4. 機能訓練指導員	ご利用者の機能訓練を担当します。	1名以上 (看護師と兼務)
5. 医 師	ご利用者に対して健康管理及び療養上の指導を行います。	2 名 (非常勤)

< 主な職種の勤務体制 >

1. 医師	第 1・第 3 金曜日 13:30～14:30 第 2・第 4 水曜日 13:30～14:30
2. 介護職員	早出 7:00～ 16:00 日勤 8:30～ 17:30 遅出 12:00～ 21:00 夜勤 16:00～ 翌 10:00 ※7:00～21:00の間は、職員2名以上で勤務(入居者10名) ※21:00～翌7:00の間は職員1名以上で勤務(入居者20名) ※週 40 時間勤務となるよう調整
3. 看護職員	日勤 8:30～ 17:30 ※上記時間帯以外(夜間)は、オンコール体制で常時連絡可能な体制とする。

☆土日は上記と異なります。

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご利用者に対して以下のサービスを提供します。

当事業所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) 利用料金の全額をご利用者に負担いただく場合 |
|---|

があります。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス(契約書第 4 条参照)

以下のサービスについては、居住費、食費を除き通常 9 割が介護保険から給付されます。

< サービスの概要 >

①居室の提供

②食事

- ・当事業所では、管理栄養士の立てる献立表により、栄養並びにご利用者の身体の状態及び嗜好を考慮した食事を提供します。

- ・ご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:8:00～9:00 昼食:12:00～13:00 夕食:18:00～19:00

③入浴

- ・入浴又は清拭をご希望に応じて、また必要に応じて行います。

・寝たきりの方でも特別浴槽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、ご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、ご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又はその減退を防止するための訓練を実施します。

⑥その他自立への支援

- ・寝たきり防止のため、出来る限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。

⑦送迎

・通常の送迎の実施地域は、観音寺市とします。

※観音寺市以外の送迎実施地域は、片道 20 分程度までとし、それ以上の地域は原則家族送迎とさせていただきます。

＜サービス利用料金(日額)＞(契約書第 8 条参照)

① サービス利用料金

I 短期入所生活介護

サービス利用料金は下記に示している介護報酬(自己負担額)と滞在費及び食費の合計額になります。(自己負担額は、要介護度によって異なります。)例として1割の場合を記載しています。

	サービス利用料金	介護保険給付額	自己負担額(1割)
要介護 1	7,040 円	6,336 円	704 円
要介護 2	7,720 円	6,948 円	772 円
要介護 3	8,470 円	7,622 円	847 円
要介護 4	9,180 円	8,262 円	918 円
要介護 5	9,870 円	8,883 円	987 円

その他加算について:

i 体制が整った場合に算定される加算

サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	18 単位/日(施設の介護職員の総数のうち、介護福祉士の占める割合が 100 分の 60 以上である)
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位数にサービス別加算率(14.0%)を乗じた単位数/月
生産性向上推進体制加算(Ⅱ)	10 単位/月

ii 実施した場合に算定される加算

送迎	184 単位/回(片道)
----	--------------

Ⅱ 介護予防短期入所生活介護

	サービス利用料金	介護保険給付額	自己負担額(1割)
要支援 1	5,290 円	4,761 円	529 円
要支援 2	6,560 円	5,904 円	656 円

☆ ご利用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。要支援又は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)。また、居宅サービス計画又は介護予防サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。

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」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、ご利用者の負担額を変更します。

☆ 事業所の通常の送迎実施地域は、観音寺市とします。

※ 観音寺市以外の送迎実施地域は、片道 20 分程度までとし、それ以上の地域は原則家族送迎とさせていただきます。

② 滞在費

◆滞在費の負担額

基準費用額	負担限度額				第 4 段階
	第 1 段階	第 2 段階	第 3 段階(1)	第 3 段階(2)	
2,066 円	880 円	880 円	1,370 円	1,370 円	2,066 円

③ 食費

◆食費の負担額

基準費用額	負担限度額				第 4 段階
	第 1 段階	第 2 段階	第 3 段階(1)	第 3 段階(2)	
1,445 円 朝食 385 円 昼食 600 円 夕食 460 円	300 円	600 円	1,000 円	1,300 円	1,445 円

※食事をした回数分のみ食費として頂きます。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス(契約書第 5 条参照)

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。

<サービスの概要と利用料金>

① 特別な食事 ……◎実費

ご利用者のご希望に基づいて、特別な食事を提供します。

② 理髪・美容

理髪師の出張によるサービス(調髪・顔剃)……◎実費

③ レクリエーション・クラブ活動

ご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。材料代や写真代等の実費をいただきます。

④ 日常生活上必要となる諸費用 ……◎実費

おむつ代は介護保険給付対象となっていますので、ご負担の必要はありません。

⑤ 電気製品の持込について

電気製品を持ち込む場合には一部の製品について料金を負担して頂きます。

冷蔵庫 42 円／日

テレビ・扇風機・電気あんか・電気毛布等 21 円／日

トランジスタラジオ・CD ラジカセ・電動髭剃り等に負担はありません。

⑥ 貴重品の管理について

貴重品は原則ご利用者の責任で管理していただきます。

やむを得ない事情で当事業所が管理する場合、管理料を負担していただきます。

預貯金通帳入金額又は現金が 5 万円以上の場合 1,000 円／月

(3)利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用は、月末締めとし、1 ヶ月ごとに計算して、翌月 10 日までに請求書を送付いたします。支払い方法は、原則自動引き落としとさせていただきます。特別の事情がない限り、翌々月の 10 日までにご入金ください。

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:全ての金融機関

自動引落日 :翌々月の 10 日

(4)利用の中止、変更、追加

○ 利用予定期間の前にご利用者の都合により、短期入所生活介護又は介護予防短期入所生活介護サービスの利用を中止又は変更、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、サービスの実施日前日までに事業者に出してください。

○ 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。但し、ご利用者の体調不良等正当な理由がある場合に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	給食原材料費の実費

- サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼動状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。
- ご利用者がサービスを利用している期間中でも、利用を中止することができます。その場合、既に実施されたサービスに係る利用料金はお支払いいただきます。

5. サービス提供における事業者の義務(契約書第 11 条・12 条参照)

当事業所では、ご利用者に対してサービスを提供するに当たって、次のことを守ります。

- ① ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご利用者の体調、健康状況からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携のうえ、ご利用者から聴取、確認します。
- ③ 非常災害に関する具体的計画を策定するとともに、ご利用者に対して、定期的に避難救出その他必要な訓練を行います。
- ④ ご利用者へ提供したサービスについて記録を作成し、5 年間保管するとともに、ご利用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。
- ⑤ ご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。
但し、ご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 ご利用者へのサービス提供時において、ご利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等必要な処置を講じます。(急変とは生命に危険が及ぶような事態や転倒、骨折等により速やかに受診が必要と判断される場合のことです。その他の場合は、ご家族や介護支援専門員と連携して必要な処置を講じます。)
- ⑦ 事業者及びサービス従事者は、サービスを提供するに当たって知り得たご利用者又はご家族に関する事項を正当な理由なく第三者に漏らしません。(守秘義務)
但し、ご利用者の緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者の心身等の情報を提供します。
また、ご利用者との契約の終了に伴う援助を行う際には、あらかじめ文書にて、ご利用者の同意を得ます。

6. サービスの利用に関する留意事項

当事業所のご利用に当たって、サービスを利用されている利用者の快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守りください。

(1) 持ち込みの制限

利用に当たり、以下のものは原則として持ち込むことができません。

- ① 厳禁物: 刃物及びこれに類する危険物、火災の発生する恐れのある器具等
- ② その他: ベッドサイドに置けない大きな物

③ 動 物:小動物を含む一切の生き物

☆施設・設備の使用上の注意

- 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。
- 故意又は不注意により、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、ご利用者に自己負担による原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。
- ご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、ご利用者の居室内に立ち入り、必要な措置を取ることができるものとします。但しその場合、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。
- 当事業所の職員や他の利用者に対し、迷惑を及ぼすような行為、宗教活動、政治活動、営利活動を行うことはできません。

(2)喫煙

事業所内及び敷地内では喫煙できません。

(3)サービス利用中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、ご利用者の希望により、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。但し、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保障するものではありません。また、下記医療機関での診療・入院治療を義務付けるものでもありません。

①協力医療機関

医療機関の名称	三豊総合病院企業団三豊総合病院
所在地	観音寺市豊浜町姫浜 708 番地

②協力医療機関

医療機関の名称	森内科医院
所在地	観音寺市八幡町 1 丁目 5-33

③協力歯科医療機関

医療機関の名称	三豊総合病院企業団三豊総合病院 訪問歯科
所在地	観音寺市豊浜町姫浜 708 番地

7. 損害賠償について(契約書第 15 条・16 条参照)

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、事業者は速やかに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。

但し、その損害の発生について、利用者に故意又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を斟酌し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。

8. サービス利用をやめる場合(契約の終了について)

契約の有効期間は、契約締結の日から6ヶ月間ですが、契約期間満了の2日前までに利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に6ヶ月間同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、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できますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。(契約書第18条参照)

- ① 利用者が死亡した場合
- ② 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
- ③ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により当事業所を閉鎖した場合
- ④ 当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
- ⑤ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ ご利用者から解約又は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)
- ⑦ 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)

(1) ご利用者からの解約・契約解除(契約書第19条・20条参照)

ご契約の有効期間であっても、ご利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の1日前までに解約届出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 事業所の運営規程の変更に同意できない場合
- ③ ご利用者が入院された場合
- ④ ご利用者の「居宅サービス計画又は介護予防サービス計画」が変更された場合
- ⑤ 事業者若しくはサービス従業者が正当な理由なく本契約に定める短期入所生活介護又は介護予防短期入所生活介護サービスを実施しない場合
- ⑥ 事業者若しくはサービス従業者が守秘義務に違反した場合
- ⑦ 事業者若しくはサービス従業者が故意又は過失によりご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい事情が認められる場合
- ⑧ 他の利用者がご利用者の身体・財物・信用等を傷つけた場合、若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) 事業者からの契約解除(契約書第 21 条参照)

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① ご利用者が、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、又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 ご利用者による、サービス利用料金の支払いが 2 ヶ月以上遅滞し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ ご利用者が故意又は重大な過失により事業者又はサービス従業者若しくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

(3) 契約の終了に伴う援助(契約書第 18 条参照)

契約が終了する場合には、事業者はご利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

9. 個人情報保護について

1. 個人情報保護法に伴うガイドライン及び「光志福祉会個人情報保護規程」に基づき適切に個人情報を保護します。
2. ご利用者及びご家族等の個人情報の利用目的は、以下の通りです。
 - ①介護保険における要介護認定の申請及び更新、変更、調整のため
 - ②利用者に関わる介護計画を立案し、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情報提供のため
 - ④利用者が、医療サービスの利用を希望している場合及び主治医等の意見を求める必要のある場合
 - ⑤介護支援専門員への情報提供及び施設内のカンファレンス(症例検討)のため
 - ⑥介護給付費の請求及び利用料徴収のため
 - ⑦関係行政機関等の要請による照会に応じるため
 - ⑧事故報告及び保険会社からの照会に応じるため
 - ⑨地域への施設活動の広報のため
 - ⑩その他のサービス提供で必要な場合
 - ⑪上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合

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には決して利用しません。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、第三者に漏らしません。

- (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、請求があれば開示します。

1 0．事故の発生防止及び事故発生時の対応

- (1) 介護事故防止のための指針を定め、基本的考え方や職員教育に関する基本方針の設定、委員会の設置などを行い、安全確保を目的とした改善のための方策を講じます。
- (2) 当事業所のサービスの提供により事故が発生した場合には速やかに市町村、ご利用者の家族、当該ご利用者に係る介護予防支援事業者、居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとします。
- (3) 介護事故発生時には、その状況、背景等を所定の事故報告書により報告するものとし、委員会は事故報告書及びヒヤリ・ハットの集約結果から防止策を検討します。
- (4) 委員会は定期的を開催するものとし、特に重大事故が発生した場合等に於いては、緊急に会議を開催し、再発防止策を検討します。
- (5) 当事業所のサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

1 1．非常災害対策について

施設は、非常災害時に適切に対応するため、非常災害に関する具体的計画を立てておくとともに、非常災害に備えるため定期的に避難、救出その他必要な訓練を行う。

1 2．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、ご利用者に対する指定介護福祉施設サービス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) 従業員に対し、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の実施します。
- (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。

1 3．衛生管理等について

- (1) ご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ための措置等について、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) 施設において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
- ① 施設における感染症及び食中毒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3月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に

周知徹底しています。

- ② 施設における感染症及び食中毒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、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的実施します。
- ④ ①から③までのほか、厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒の発生が疑われる際の対処等に関する手順に沿った対応を行います。

1 4. 虐待の防止について

事業者は、ご利用者等の人權の擁護・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。

- (1) 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	施設長 牧山麻美
-------------	----------

- (2) 従業者が支援にあたっての悩みや苦悩を相談できる体制を整えるほか、従業者がご利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- (3) 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。
- (4) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (5) 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。
- (6) サービス提供中に、当該施設従業者又は養護者（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ご利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

1 5. 身体的拘束について

事業者は、原則としてご利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、ご利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、ご利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げること留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束の内容、目的、拘束の時間、経過観察や検討内容を記録し、5年間保存します。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り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、ご利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、ご利用者本人または他人の生命・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……ご利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

1 6. サービス提供の記録

- (1) 指定介護老人福祉施設サービスを提供した際には、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) ご利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧を請求することができます。

10. 苦情受け付けについて

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

苦情受け付け窓口担当者	管理者 木村 弥生
苦情解決責任者	施設長 牧山 麻美
受付時間	8:30～17:30

☆玄関ホールにご意見箱を設置していますのでご利用ください。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

名称	所在地	電話番号
観音寺市高齢介護課	観音寺市坂本町1丁目1番1号	0875-23-3968
観音寺市社会福祉協議会	観音寺市坂本町1丁目1番6号	0875-25-7773
香川県健康福祉部長寿社会対策課	高松市番町4丁目1番10号	087-832-3266
香川県国民健康保険団体連合会	高松市福岡町2丁目3番2号	087-822-7431
香川県社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会	高松市番町1丁目10番35号	087-861-1300

(3) 苦情解決の方法

①意見・苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受付ける。

担当者が不在等で対応できない場合、他の職員が対応しその旨を担当者に報告する。

②苦情受付の確認事項

苦情を受け付けた場合、苦情を申し出た相手の氏名、具体的な苦情の内容、その他参考事項を確認する。

苦情の相手方に対し、対応した職員の氏名を名乗り、その場で解決可能なものであれば、速やかに解決を図り同意を得る。その場で解決困難な内容については、回答する期限を説明する。

③苦情解決のための手順

ア 施設内において、管理者を中心として苦情処理のための会議を開催する。

イ サービスを提供した者から、概況説明を行う。

ウ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策について検討する。

エ 文書により回答を作成し、苦情の相手方に対して管理者が直接事情説明を行う。

オ 苦情対応マニュアルの改善点を明記し、再発防止を図る。

カ 苦情処理の場合、国民健康保険連合会に対して報告し、更なる改善点について助言を受ける。

④苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。
これらを実効あるものとするために、記録と報告を積み重ねるようにする。

⑤第三者評価の実施

第三者評価は実施していない。

令和 年 月 日

指定短期入所生活介護又は指定介護予防短期入所生活介護サービスの提供に際し本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

<事業者>

住 所 観音寺市豊浜町姫浜 41 番地 1
事業者名 社会福祉法人 光志福祉会
代表者名 理事長 喜 井 規 光 ⑩

<説明者>

所 属 ショートステイサービス事業所 ネムの木
氏 名 ⑩

私は、本書面に基づいて事業者から(介護予防)短期入所生活介護サービスについて重要事項の説明を受け了承しました。

<契約者>

住 所
氏 名 ⑩

<身元引受人>

住 所
氏 名 ⑩
連絡先
契約者との続柄

※ この重要事項説明書は、厚生省令第 37 号（平成 11 年 3 月 31 日）第 125 条の規定に基づき、利用申込者またはその家族への重要事項説明のために作成したものです。