短期入所生活介護 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。

(広島県 3471508923)

あなた(またはあなたの家族)が利用しようと考えている指定短期入所生活介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。分からないこと、分かりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年厚生省令第37号)」第8条の規定に基づき、指定居宅サービス提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

本重要事項説明書は、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定居宅サービス等に係る効果的な支援の方法に関する基準(平成11年厚生省令第37号)」第8条の規定に基づき、利用者申込者又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。

1 指定短期入所介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社 QOL サービス
代表者氏名	代表取締役 妹尾 弘幸
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	広島県福山市春日町浦上 1205 TEL(084)948-0439 FAX(084)948-0435
法人設立年月日	平成10年4月21日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ありがとうリハビリショート
介護保険指定 事業者番号	広島県指定 3471508923
事業所所在地	広島県福山市春日町浦上 1201-1
連絡先 相談担当者名	TEL(084)961-3531 FAX(084)961-3540 管理者/須山 駿也(すやま しゅんや)
通常の 事業の実施地域	坪生町、坪生町南、能島、春日町、春日町吉田、春日町浦上、春日町宇山、青葉台、東陽台、幕山台、大谷台、伊勢丘、春日池、大門町大門、大門町日之出丘、大門町野々浜、大門町旭、大門町津之下、城興ヶ丘、鋼管町、引野町、平成台、明神町、港町、王子町、手城町、蔵王町、日吉台、東深津町、千田町(一部)、緑陽町、奈良津町(一部)、三吉町(一部)、神辺町上竹田・下竹田・平野・八尋・旭丘
利用定員	20人

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社 QOL サービスが開設するありがとうリハビリショールーム(以下「事業所」という)が行うユニット型指定短期入所生活介護の事業(以下「事業」という)の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の生活相談員、機能訓練指導員及び介護職員(以下「従業者」という)が、居宅において要介護状態にある高齢者等(以下「利用者」という)に対し、適正な事業を提供することを目的とする。
運営の方針	事業の提供にあたっては、事業所の従業者は、利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活上の世話及び機能訓練の援助を行うことによって、利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図る。 事業の実施にあたっては、関係市町、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、地域の保健・医療・福祉サービス及び地域住民等との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日までとする。
営業時間	24 時間

(4) 事業所の従業者の体制

管理者	須山 駿也(すやま しゅんや)
-----	-----------------

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤 1名
医師	利用者の健康状態を確認し、必要に応じて健康保持のための適切な措置をとります。	非常勤 1名
生活相談員	利用者及び家族からの相談に応じ、職員に対する技術指導、関係機関との連絡調整等を行います。	1名以上
看護職員	利用者の健康状態の確認及び保健衛生上の指導や看護を行います。	1名以上
介護職員 または看護職員	短期入所生活介護計画に基づき、必要な日常生活上の世話及び介護を行います。	8名以上
栄養士	利用者の栄養状態並びに身体状態等に考慮した食事の提供を行います。	1名以上

機能訓練指導員	短期入所生活介護計画に基づき、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、機能訓練を行います。	1名以上
---------	---	------

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サービスの内容
短期入所生活介護計画の作成		<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた短期入所生活介護計画を作成します。 2 短期入所生活介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。 3 短期入所生活介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、短期入所生活介護計画書を利用者に交付します。 4 それぞれの利用者について、短期入所生活介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。
利用者居宅への送迎		事業者が保有する自動車により、利用者の居宅と事業所までの間の送迎を行います。 ただし、道路が狭いなどの事情により、自動車による送迎が困難な場合は、車いす又は歩行介助により送迎を行うことがあります。
食 事		利用者ごとの栄養状態を定期的に把握し、個々の利用者の栄養状態に応じた栄養管理を行い、摂食・嚥下機能その他の利用者の身体状況に配慮した適切な食事を提供します。
日常生活上の世話	食事の提供及び介助	食事の提供及び介助が必要な利用者に対して、介助を行います。また嚥下困難者のためのきざみ食、流動食等の提供を行います。
	入浴の提供及び介助	1週間に2回以上、事前に健康管理を行い、適切な方法で入浴の提供又は清拭、洗髪などを行います。
	排泄介助	介助が必要な利用者に対して、自立支援を踏まえ、トイレ誘導や排泄の介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	介助が必要な利用者に対して、1日の生活の流れに沿って、離床、着替え、整容、その他日常生活の介助を適切に行います。
	移動・移乗介助	介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	服薬介助	介助が必要な利用者に対して、配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
機能訓練	日常生活動作を通じた訓練	利用者の能力に応じて、食事、入浴、排せつ、更衣などの日常生活動作に通じた訓練を行います。
	レクリエーションを通じた訓練	利用者の能力に応じて、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行います。

	器具等を使用した訓練	利用者の能力に応じて、機能訓練指導員が専門的知識に基づき、器械、器具等を使用した訓練を行います。
その他	創作活動など	利用者の選択に基づき、趣味・趣向に応じた創作活動等の場を提供します。

(2) 短期入所生活介護従業者の禁止行為

短期入所生活介護従業者はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
(ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く)
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為
(利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑤ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)について

■ 短期入所生活介護の利用料

【基本部分:(単独ユニット型)短期入所生活介護費】

利用者の 要介護度	短期入所生活介護費(1日あたり)			
	利用料 ※(注1)参照	利用者負担額 ※(注2)参照		
		1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	7,460円	746円	1,492円	2,238円
要介護2	8,150円	815円	1,630円	2,445円
要介護3	8,910円	891円	1,782円	2,673円
要介護4	9,590円	959円	1,918円	2,877円
要介護5	10,280円	1,028円	2,056円	3,084円

(注1)上記の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改定されます。

(注2)介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご注意ください。

【加算部分】

加算の種類	利用料	利用者負担額 1割	利用者負担額 2割	利用者負担額 3割	算定回数等
個別機能訓練加算	560円	56円	112円	168円	個別機能訓練を実施した日数
認知症専門ケア加算Ⅱ	40円	4円	8円	12円	サービスを提供した日数
看護体制加算Ⅱ	80円	8円	16円	24円	サービスを提供した日数
サービス提供体制強化加算Ⅱ	180円	18円	36円	54円	サービスを提供した日数
夜勤職員配置加算Ⅱ	180円	18円	36円	54円	サービスを提供した日数
療養食加算	80円	8円	16円	24円	1日につき3回を限度とする
若年性認知症受入加算	1,200円	120円	240円	360円	サービスを提供した日数
口腔連携強化加算	500円	50円	100円	150円	1月に1回を限度
緊急短期入所受入加算	900円	90円	180円	270円	受入より7日間、やむを得ない場合は14日間を限度
認知症行動・心理症状緊急対応加算	2,000円	200円	400円	600円	受入より7日間を限度
送迎加算	1,840円	184円	368円	552円	送迎した回数
生産性向上推進体制加算(Ⅰ)	1,000円	100円	200円	300円	サービスを提供した月につき
生産性向上推進体制加算(Ⅱ)	100円	10円	20円	30円	サービスを提供した月につき
看取り連携体制加算	640円	64円	128円	192円	死亡日及び死亡日以前30日以下について7日を限度
介護職員等特定処遇改善加算(Ⅰ)	基本サービス費に各種加算減算を加えた1月あたりの総単位数に14.0%を乗じた金額				

※(利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合)上記に係る利用料は、全額を一旦お支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町に居宅介護サービス費の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

4 その他の費用について

食費(非課税)	1日あたり 1,870 円 (朝 510 円 昼 670 円 夜 690 円)	
居住費(非課税)	平日利用(月曜日～金曜日)	2,750 円
	休日利用(土曜日・日曜日・祝日)	4,400 円
	大型休日連休 ※(注1)参照	6,600 円
日常生活費	実費相当額(税込) [内訳] ・電気代 : 100 円/日(居室内テレビ・冷蔵庫・持参家電使用など) ・洗濯代 : 100 円/回 ・その他 : 教育、娯楽にかかる材料費など	
送迎費	通常の事業の実施地域を越えて送迎を行う場合に要した送迎の費用は、通常の事業の実施地域を越えた地点から、1 キロメートルあたり 500 円徴収する。	
複写物交付に係る費用	サービス実施記録等の複写物の交付については、コピー代として1枚につき 10 円を請求いたします。	

※(注1)ゴールデンウィーク休み「5/3～5」、お盆休み「8/13～15」、正月休み「12/30～1/3」

※非課税世帯の方は負担限度額の申請により居住費・食費の上限額(負担限度額)が定められ費用負担が減額されます。

※負担限度額認定証をお持ちの方は「利用者負担段階」によって利用料が減額されます。

キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料(食費に該当する金額)を請求させていただきます。	
	利用日前日午後 6 時までのご連絡の場合	キャンセル料(食費に該当する金額)は不要です。
	利用日前日午後 6 時以降から 利用日当日午前 9 時 30 分までのご連絡の場合	キャンセル料として食費の半額を請求いたします。
	利用日当日午前 9 時 30 分までに連絡することなくサービスを中止した場合	キャンセル料として食費実費額(全額)を請求いたします。

5 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)その他の費用の請求及び支払い方法について

<p>利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合)、 その他の費用の請求方法等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用料利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 ・ 上記に係る請求書は、利用月の翌月 15 日前後に利用者宛にお届け(郵送)します。
<p>利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合)、 その他の費用の支払方法等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控と内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 <ol style="list-style-type: none"> ① 利用者指定口座からの自動振替 ② 現金支払い ・ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります)。

※利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 サービス提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間)を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「短期入所生活介護計画」を作成します。なお、作成した「短期入所生活介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (4) サービス提供は「短期入所生活介護計画」に基づいて行います。なお、「短期入所生活介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) 短期入所生活介護従業者に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (6) サービス利用の終了・中止について
 - 1) 利用期間中に事業所では対応できないほど身体状況に変化があった場合
 - 2) 次の事由に当てはまる場合、利用者に対して文章に通知することにより、利用契約が解約となりサービス利用が中止・終了となります。
 - ・利用者のサービス利用料金の支払いが、正当な理由なく連続して 2 ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず 14 日以内に支払われない場合
 - ・利用者又は家族が、事業者や職員又は他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどのハラスメント・背信行為等(介護現場におけるハラスメント対応マニュアルに定義する、身体暴力(たたく等)及び精神的暴力(大声を発する、怒鳴る等)並びにセクシャルハラスメント(性的な言動、必要もなく手や腕を触る等のハラスメント行為を含む等))を行い、その状態が改善されない場合

3) 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

- ・利用者が他の介護保険施設に入所した場合
- ・利用者が死亡した場合
- ・やむを得ない事情により施設を閉鎖する場合

7 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<ol style="list-style-type: none">① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。② 事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という)は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
個人情報の保護について	<ol style="list-style-type: none">① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるものの他、電磁的記録を含む)については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。(開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります)

8 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡し、必要に応じ緊急車両の措置を講じます。

医療機関	名称	
	主治医	
	所在地	
	電話番号	

家族等 緊急連絡先	氏名	(続柄)
	住所	
	自宅 電話番号	
	勤務先及び 携帯番号	

9 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定短期入所生活介護の提供により事故が発生した場合は、市町、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定短期入所生活介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおい損保
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
保険の概要	賠償損害…対人・対物事故、人格権侵害、経済的侵害、管理財物 費用侵害…事故対応費用、対人見舞い費用等 注:すべての事故に対応するものではありません

10 虐待防止のための措置

事業者は、利用者等の人権の擁護・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

担当者	(管理者)須山 駿也
------------	------------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています
- (4) 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。
- (5) サービス提供中に、当該事業所授業者又は養護者(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利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通知します。

11 身体拘束防止のための措置

- (1) 当事業所では、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。
- (2) 但し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合は、管理者が判断し、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行う場合があります。この場合は心身の状況やその理由を記録し、ご家族の方に説明致します。
- (3) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を、3ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他従事者に周知徹底します。
- (4) 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- (5) 介護職員その他の従事者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

12 生活状況・心身の状況の把握

指定短期入所生活介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の居宅での生活状況・心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

13 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定短期入所生活介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「短期入所生活介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- ③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

14 サービス提供の記録

- ① 指定短期入所生活介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供終了の日から2年間保存します。(介護報酬上の正当性を証明する書類は報酬の最終受領日から5年間保存します)
- ② 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及び複写物の交付を請求することができます。

15 非常災害対策

- ① 事業所に災害対策に関する担当者(防火管理者)を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。

災害対策に関する 担当者	(防火管理者)相田 倅希
-------------------------	--------------

- ② 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。
- ③ 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
避難訓練実施時期:(毎年2回 5月・11月)
- ④ ③の訓練にあたっては住民等の参加が得られるよう連携に努めます。

16 衛生管理等

- (1) 短期入所生活介護の用に供する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
- (2) 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) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における感染症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概ね6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 事業所における感染症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 従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

17 ハラスメント対策について

- ・ 事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止の指針を整備し対策に取り組みます。
- ・ 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
 - (2) 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
 - (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- ・ ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ・ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ・ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

18 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、利用者に対する指定短期入所生活介護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) 従業者に対し、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を実施します。
- (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。

19 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定短期入所生活介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(3)に記す【事業所の窓口】のとおりです。

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応します。

(2) 苦情申立の窓口

当事業所は苦情受付窓口を設置しており利用者・家族からの苦情に迅速、適切に対応します。

又、本事業所への苦情やご意見は行政やその他苦情受付機関に相談することもできます。

(3) 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門窓口で受け付けます。

苦情受付窓口	(管理者)須山 駿也
受付時間	【月曜日～日曜日】 9:00～18:00 【電話番号】 084-961-3531

(4) 行政機関その他苦情受付機関

福山市役所 介護保険課	所在地 広島県福山市東桜町3番5号 電話番号 084-928-1166 受付時間 8:30～17:15(土・日・祝日は除く)
広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護第二係	所在地 広島市中区東白島町19番49号 国保会館 電話番号 082-554-0783 受付時間 8:30～17:15(土・日・祝日は除く)

20 サービスの第三者評価の実施状況について

事業所で提供しているサービス内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

【実施の有無】	無
【実施した直近の年月日】	
【第三者評価機関名】	
【評価結果の開示状況】	

介護予防短期入所生活介護 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。

(広島県 3471508923)

あなた(またはあなたの家族)が利用しようと考えている指定介護予防短期入所生活介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。分からないこと、分かりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年厚生省令第37号)」第8条の規定に基づき、指定居宅サービス提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

本重要事項説明書は、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定居宅サービス等に係る効果的な支援の方法に関する基準(平成11年厚生省令第37号)」第8条の規定に基づき、利用者申込者又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。

1 指定短期入所介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社 QOL サービス
代表者氏名	代表取締役 妹尾 弘幸
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	広島県福山市春日町浦上 1205 TEL(084)948-0439 FAX(084)948-0435
法人設立年月日	平成10年4月21日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ありがとうリハビリシヨート
介護保険指定 事業者番号	広島県指定 3471508923
事業所所在地	広島県福山市春日町浦上 1201-1
連絡先 相談担当者名	TEL(084)961-3531 FAX(084)961-3540 管理者/須山 駿也(すやま しゅんや)
通常の 事業の実施地域	坪生町、坪生町南、能島、春日町、春日町吉田、春日町浦上、春日町宇山、青葉台、東陽台、幕山台、大谷台、伊勢丘、春日池、大門町大門、大門町日之出丘、大門町野々浜、大門町旭、大門町津之下、城興ヶ丘、鋼管町、引野町、平成台、明神町、港町、王子町、手城町、蔵王町、日吉台、東深津町、千田町(一部)、緑陽町、奈良津町(一部)、三吉町(一部)、神辺町上竹田・下竹田・平野・八尋・旭丘
利用定員	20人

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社 QOL サービスが開設するありがとうリハビリショート(以下「事業所」という)が行うユニット型指定介護予防短期入所生活介護の事業(以下「事業」という)の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の生活相談員、機能訓練指導員及び介護職員(以下「従業者」という)が、居宅において要介護状態にある高齢者等(以下「利用者」という)に対し、適正な事業を提供することを目的とする。
運営の方針	事業の提供に当たっては、事業所の従業者は、利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活上の世話及び機能訓練の援助を行うことによって、利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図る。 事業の実施に当たっては、関係市町、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、地域の保健・医療・福祉サービス及び地域住民等との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日までとする。
営業時間	24 時間

(4) 事業所の従業者の体制

管理者	須山 駿也(すやま しゅんや)
-----	-----------------

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤 1名
医師	利用者の健康状態を確認し、必要に応じて健康保持のための適切な措置をとります。	非常勤 1名
生活相談員	利用者及び家族からの相談に応じ、職員に対する技術指導、関係機関との連絡調整等を行います。	1名以上
看護職員	利用者の健康状態の確認及び保健衛生上の指導や看護を行います。	1名以上
介護職員 または看護職員	介護予防短期入所生活介護計画に基づき、必要な日常生活上の世話及び介護を行います。	8名以上
栄養士	利用者の栄養状態並びに身体状態等に考慮した食事の提供を行います。	1名以上

機能訓練 指導員	介護予防短期入所生活介護計画に基づき、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、機能訓練を行います。	1名以上
-------------	---	------

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サービスの内容
介護予防短期入所生活 介護計画の作成		<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者に係る地域包括支援センター、居宅介護支援事業者等が作成した居宅サービス計画(ケアプラン)に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた介護予防短期入所生活介護計画を作成します。 2 介護予防短期入所生活介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。 3 介護予防短期入所生活介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、介護予防短期入所生活介護計画書を利用者に交付します。 4 それぞれの利用者について、介護予防短期入所生活介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。
利用者居宅への送迎		事業者が保有する自動車により、利用者の居宅と事業所までの間の送迎を行います。 ただし、道路が狭いなどの事情により、自動車による送迎が困難な場合は、車いす又は歩行介助により送迎を行うことがあります。
食 事		利用者ごとの栄養状態を定期的に把握し、個々の利用者の栄養状態に応じた栄養管理を行い、摂食・嚥下機能その他の利用者の身体状況に配慮した適切な食事を提供します。
日常生活 上の世話	食事の提供 及び介助	食事の提供及び介助が必要な利用者に対して、介助を行います。 また嚥下困難者のためのきざみ食、流動食等の提供を行います。
	入浴の提供 及び介助	1週間に2回以上、事前に健康管理を行い、適切な方法で入浴の提供又は清拭、洗髪などを行います。
	排泄介助	介助が必要な利用者に対して、自立支援を踏まえ、トイレ誘導や排泄の介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	介助が必要な利用者に対して、1日の生活の流れに沿って、離床、着替え、整容、その他日常生活の介助を適切に行います。
	移動・移乗介助	介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	服薬介助	介助が必要な利用者に対して、配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
機能訓練	日常生活動作を通じた訓練	利用者の能力に応じて、食事、入浴、排せつ、更衣などの日常生活動作に通じた訓練を行います。

	レクリエーションを通じた訓練	利用者の能力に応じて、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行います。
	器具等を使用した訓練	利用者の能力に応じて、機能訓練指導員が専門的知識に基づき、器械、器具等を使用した訓練を行います。
その他	創作活動など	利用者の選択に基づき、趣味・趣向に応じた創作活動等の場を提供します。

(2) 介護予防短期入所生活介護従業者の禁止行為

介護予防短期入所生活介護従業者はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

① 医療行為

(ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く)

② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

④ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為

(利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)

その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)について

【介護予防短期入所生活介護の利用料】

利用者の 要介護度	短期入所生活介護費(1日あたり)			
	利用料 ※(注1)参照	利用者負担額 ※(注2)参照		
		1割負担	2割負担	3割負担
要支援1	5,610円	561円	1,122円	1,683円
要支援2	6,810円	681円	1,362円	2,043円

(注1)上記の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改定されます。

(注2)介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の金額をご負担いただくこととなりますのでご注意ください。

【加算部分】

加算の種類	利用料	利用者負担額 1割	利用者負担額 2割	利用者負担額 3割	算定回数等
個別機能訓練加算	560円	56円	112円	168円	個別機能訓練を実施した日数
サービス提供体制強化加算Ⅱ	180円	18円	36円	54円	サービスを提供した日数
療養食加算	80円	8円	16円	24円	1日につき3回を限度とする
若年性認知症受入加算	1,200円	120円	240円	360円	サービスを提供した日数
口腔連携強化加算	500円	50円	100円	150円	1月に1回を限度
認知症行動・心理症状緊急対応加算	2,000円	200円	400円	600円	受入より7日間を限度
送迎加算	1,840円	184円	368円	552円	送迎した回数
生産性向上推進体制加算(Ⅰ)	1,000円	100円	200円	300円	サービスを提供した月につき
生産性向上推進体制加算(Ⅱ)	100円	10円	20円	30円	サービスを提供した月につき
介護職員等特定処遇改善加算(Ⅰ)	基本サービス費に各種加算減算を加えた1月あたりの総単位数に14.0%を乗じた金額				

※(利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合)上記に係る利用料は、全額を一旦お支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町に居宅介護サービス費の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

4 その他の費用について

食費(非課税)	1日あたり 1,870 円 (朝 510 円 昼 670 円 夜 690 円)	
居住費(非課税)	平日利用(月曜日～金曜日)	2,750 円
	休日利用(土曜日・日曜日・祝日)	4,400 円
	大型休日連休 ※(注1)参照	6,600 円
日常生活費	実費相当額(税込) [内訳] ・電気代 : 100 円/日(居室内テレビ・冷蔵庫・持参家電使用など) ・洗濯代 : 100 円/回 ・その他 : 教育、娯楽にかかる材料費など	
送迎費	通常の事業の実施地域を越えて送迎を行う場合に要した送迎の費用は、通常の事業の実施地域を越えた地点から、1 キロメートルあたり 500 円徴収する。	
複写物交付に係る費用	サービス実施記録等の複写物の交付については、コピー代として 1 枚につき 10 円を請求いたします。	

※(注1)ゴールデンウィーク休み「5/3～5」、お盆休み「8/13～15」、正月休み「12/30～1/3」

※非課税世帯の方は負担限度額の申請により居住費・食費の上限額(負担限度額)が定められ費用負担が減額されます。

※負担限度額認定証をお持ちの方は「利用者負担段階」によって利用料が減額されます。

キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料(食費に該当する金額)を請求させていただきます。	
	利用日前日午後 6 時までのご連絡の場合	キャンセル料(食費に該当する金額)は不要です。
	利用日前日午後 6 時以降から 利用日当日午前 9 時 30 分までのご連絡の場合	キャンセル料として食費の半額を請求いたします。
	利用日当日午前 9 時 30 分までに連絡することなくサービスを中止した場合	キャンセル料として食費実費額(全額)を請求いたします。

5 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)その他の費用の請求及び支払い方法について

<p>利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合)、 その他の費用の請求方法等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用料利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 ・ 上記に係る請求書は、利用月の翌月 15 日前後に利用者宛にお届け(郵送)します。
<p>利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合)、 その他の費用の支払方法等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の 27 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 <ul style="list-style-type: none"> ① 利用者指定口座からの自動振替 ② 現金支払い ・ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります)

※利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 サービス提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間)を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「介護予防短期入所生活介護計画」を作成します。なお、作成した「介護予防短期入所生活介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (4) サービス提供は「介護予防短期入所生活介護計画」に基づいて行います。なお、「介護予防短期入所生活介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) 介護予防短期入所生活介護従業者に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (6) サービス利用の終了・中止について
 - 1) 利用期間中に事業所では対応できないほど身体状況に変化があった場合
 - 2) 次の事由に当てはまる場合、利用者に対して文章に通知することにより、利用契約が解約となりサービス利用が中止・終了となります。
 - ・ 利用者のサービス利用料金の支払いが、正当な理由なく連続して 2 ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず 14 日以内に支払われない場合
 - ・ 利用者又は家族が、事業者や職員又は他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどのハラスメント・背信行為等(介護現場におけるハラスメント対応マニュアルに定義する、身体

暴力(たたく等)及び精神的暴力(大声を発する、怒鳴る等)並びにセクシャルハラスメント(性的な言動、必要もなく手や腕を触る等のハラスメント行為を含む等)を行い、その状態が改善されない場合

3) 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

- ・ 利用者が他の介護保険施設に入所した場合
- ・ 利用者が死亡した場合
- ・ やむ得ない事情により施設を閉鎖する場合

7 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という)は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>個人情報の保護について</p>	<p>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるものの他、電磁的記録を含む)については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。(開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります)</p>

8 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡し、必要に応じ緊急車両の措置を講じます。

医療機関	名称	
	主治医	
	所在地	
	電話番号	

家族等 緊急連絡先	氏名	(続柄)
	住所	
	自宅 電話番号	
	勤務先及び 携帯番号	

9 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定介護予防短期入所生活介護の提供により事故が発生した場合は、市町、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定介護予防短期入所生活介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおい損保
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
保険の概要	賠償損害…対人・対物事故、人格権侵害、経済的侵害、管理財物 費用侵害…事故対応費用、対人見舞い費用等 注:すべての事故に対応するものではありません

10 虐待防止のための措置

事業者は、利用者等の人権の擁護・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

担当者	(管理者)須山 駿也
------------	------------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています
- (4) 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。
- (5) サービス提供中に、当該事業所授業者又は養護者（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利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通知します。

11 身体拘束防止のための措置

- (1) 当事業所では、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。
- (2) 但し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合は、管理者が判断し、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行う場合があります。この場合は心身の状況やその理由を記録し、ご家族の方に説明致します。
- (3) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を、3ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他従事者に周知徹底します。
- (4) 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- (5) 介護職員その他の従事者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

12 生活状況・心身の状況の把握

指定介護予防短期入所生活介護の提供に当たっては、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者等が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の居宅での生活状況・心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

13 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定介護予防短期入所生活介護の提供に当たり、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「介護予防短期入所生活介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で地域包括支援センター、居宅介護支援事業者等に速やかに送付します。
- ③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに地域包括支援センター、居宅介護支援事業者に送付します。

14 サービス提供の記録

- ① 指定介護予防短期入所生活介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供終了の日から2年間保存します。（介護報酬上の正当性を証明する書類は報酬の最終受領日から5年間保存します）
- ② 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及び複写物の交付を請求することができます。

15 非常災害対策

- ① 事業所に災害対策に関する担当者(防火管理者)を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。

災害対策に関する 担当者	(防火管理者)相田 倅希
-------------------------	--------------

- ② 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。
- ③ 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
避難訓練実施時期:(毎年2回 5月・11月)
- ④ ③の訓練にあたっては住民等の参加が得られるよう連携に努めます。

16 衛生管理等

- (1) 介護予防短期入所生活介護の用に供する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
- (2) 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) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における感染症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概ね6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 事業所における感染症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 従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

17 ハラスメント対策について

- ・ 事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止の指針を整備し対策に取り組みます。
- ・ 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
 - (2) 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
 - (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- ・ ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時事案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ・ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ・ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

18 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、利用者に対する指定介護予防短期入所生活介護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) 従業者に対し、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。

19 サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 苦情処理の体制及び手順
 - ア 提供した指定短期入所生活介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(3)に記す【事業所の窓口】のとおりです。
 - イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応します。
- (2) 苦情申立の窓口

当事業所は苦情受付窓口を設置しており利用者・家族からの苦情に迅速、適切に対応します。又、本事業所への苦情やご意見は行政やその他苦情受付機関に相談することもできます。
- (3) 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門窓口で受け付けます。

苦情受付窓口	(管理者)須山 駿也
受付時間	【月曜日～日曜日】 9:00～18:00 【電話番号】 084-961-3531

- (4) 行政機関その他苦情受付機関

福山市役所 介護保険課	所在地 広島県福山市東桜町3番5号 電話番号 084-928-1166 受付時間 8:30～17:15(土・日・祝日は除く)
広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護第二係	所在地 広島市中区東白島町19番49号 国保会館 電話番号 082-554-0783 受付時間 8:30～17:15(土・日・祝日は除く)

20 サービスの第三者評価の実施状況について

事業所で提供しているサービス内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

【実施の有無】	無
【実施した直近の年月日】	
【第三者評価機関名】	
【評価結果の開示状況】	