

15 サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) ご利用者様またはご家族様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。
- (2) 苦情や相談があった場合、苦情相談担当者はしっかりとお話を聞き、場合によってはご自宅へ伺うなど、状況の把握や事実確認に努めます。
- (3) 苦情相談担当者（応対者）は速やかに管理者に状況等の報告を行い、ご利用者様またはご家族様の立場に立った適切な対応方法を検討します。
- (4) 検討内容については適宜連絡いたします。最終的な対応方法などは必ずご利用者様またはご家族様へ報告します。
- (5) 苦情または相談内容については真摯に受け止め、個人情報の取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業者全員で検討します。

相談窓口、苦情対応

○サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

ご利用者様相談担当窓口	電話番号 0467-54-9111 Fax 0467-54-1540 責任者 石井 芳絵 対応時間 8:30~17:30
-------------	--

○公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

市町村介護保険相談窓口	茅ヶ崎市 高齢福祉介護課 電話番号 0467-82-1111 寒川町 高齢介護課 電話番号 0467-74-1111 藤沢市 介護保険課 電話番号 0466-25-1111
神奈川県国民健康保険 団体連合会	所在地 横浜市西区榑町27-1 電話番号045-329-3447 利用時間 8:30~17:15

当法人の概要

名称・法人種別	社会福祉法人 麗寿会
代表者名	理事長 大屋敷 幸志
本部所在地・電話	茅ヶ崎市南湖1丁目6-15 0467-85-1148
事業の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ ふれあいの森                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護老人福祉施設・短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護</li> <li>・通所介護・介護予防通所介護・居宅介護支援・SOSネットワーク事務局</li> </ul> </li> <li>◎ ふれあいの里                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアハウス</li> </ul> </li> <li>◎ ふれあいの家みのり                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症対応型共同生活介護</li> </ul> </li> <li>◎ 元町ケアセンター                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・通所介護・介護予防通所介護</li> <li>・訪問介護・介護予防訪問介護・居宅介護支援</li> </ul> </li> <li>◎ ふれあいの泉                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護老人福祉施設(ユニット型)・短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護</li> <li>・通所介護・介護予防通所介護・居宅介護支援</li> </ul> </li> <li>◎ ふれあいの麗寿(ユニット型)(多床室)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護老人福祉施設・短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護</li> <li>・居宅介護支援</li> </ul> </li> </ul>

令和 年 月 日

サービス契約の締結にあたり、上記により重要事項を説明いたしました。

事業所所在地 茅ヶ崎市下寺尾1928番地 説明者 石井 芳絵

サービス契約の締結に当たり、個人情報使用同意書および重要事項説明書の説明を受け同意し、交付を受けました。

利用者 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

代理人又は立会人

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

1 事業所の概要

事業所名	社会福祉法人麗寿会 ふれあいの森		
所在地	茅ヶ崎市下寺尾1928番地		
連絡先	電話 0467-54-9111		
事業所指定番号	神奈川県1472400033号		
管理者	管理者氏名 石井 芳絵		
サービス提供地域	茅ヶ崎市内及び、藤沢市・寒川町の一部地域		
提供サービス種別	通常型通所介護		
サービス内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 利用者の状況等に応じて、原則当該施設においてサービスを提供します。</li> <li>② 入浴及び食事の提供、排泄等の日常生活上の必要な活動に伴う介護を提供します。</li> <li>③ 生活や介護等に関する相談助言の対応をいたします。</li> <li>④ 利用に際しては健康状態等の確認を行うとともに、必要な日常生活上の健康に関する相談に応じます。</li> <li>⑤ サービスの提供に当たっては「通所介護計画書」に沿って行うものとしします。</li> <li>⑥ 営業日・サービス提供日は日曜を除く日、及び年末年始12/30~1/3を除く毎日とします。</li> </ol>		
営業時間	8:30~17:30	サービス提供時間	9:30~16:40

2 事業所の職員体制等

職 種	従事するサービス種類、業務	人 員
管理者	業務の管理を一元的に行います。	1名(兼任1名)
生活相談員	利用者やその家族からの相談に応じると共に、利用の申し込みに係わる調整や通所介護サービス計画の作成を行います。必要に応じて利用者への説明を行います。	3名(兼任1名)
看護師	利用者の健康管理を行うと共に、必要に応じて観察、静養の提供を行います。	2名(非常勤兼任2名)
介護職員	入浴・排泄・食事・歩行介助等の介護を行うと共に、送迎時の付き添い介助を行います。	10名(常勤0名・非常勤10名)
機関連絡調整員	通所介護における個別機関連絡調整画を作成し、利用者に対し必要な指導を行います。	2名(看護師兼務、非常勤2名)

3 提供するサービスの内容及び利用料及び利用者負担

サービス区分と種類	サービスの内容	
通所介護計画の作成 (全てのご利用者様について作成します)	ご利用者様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、ご利用者様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通所介護計画を作成します。 通所介護計画の作成に当たっては、その内容についてご利用者様又はそのご家族様に対して説明し、ご利用者様の同意を得ます。通所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、ご利用者様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。	
の 世 話 の 日 常 生 活 上	食事介助	食事の提供及び介助が必要なご利用者様に対して、介助を行います。また、嚥下困難者のための一口大、きざみ食等の提供を行います。
	入浴介助	入浴(全身浴・部分浴)の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
移動・移乗介助	介助が必要なご利用者様に対して、室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。	

	服薬介助	介助が必要なご利用者様に対して、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	ご利用者様の状態や能力、希望等に応じて機能訓練指導員が専門的知識に基づき、 ・食事、入浴、排せつ、更衣などの日常生活動作を通じた訓練 ・集団的に行う体操などを行います。
	その他	ご利用者様の選択に基づき、趣味・趣向に応じた創作活動等の場を提供します。 また、特別なサービス（加算対象）として、高齢者日常生活自立度 IIIa 以上の方には、認知症予防のための個別サービスを提供します。

(1) 介護報酬の算定方法及び利用者自己負担金については、下記の計算式にて算定されます

保険対象額

(要介護度別単価×加算対象分) × 利用回数 × 地域単価 (10.45 円) ※小数点以下は切り捨てです。

・加算対象分

入浴介助加算Ⅰ 40 単位/回

中重度者ケア体制加算 45 単位/回

認知症加算 60 単位/回 (日常生活自立度Ⅲa 以上対象)

通所介護処遇改善加算Ⅰ 上記保険対象額の 5.9%

通所介護特別処遇改善加算Ⅱ 上記保険対象額の 1.0%

介護職員等ベースアップ等支助加算 上記保険対象額の 1.1%

利用者自己負担金 保険対象額 - (保険対象額 × 90% 又は 80% × 70%)

※保険対象額 × 90% (又は 80% × 70%) の小数点以下は切り下げです。

(2) 保険外費用については、上記の法定利用料の他に希望に応じて提供したサービスについて保険外費用 (実費) を徴収致します。

(3) 利用者自己負担金及び保険外費用等については口座自動引き落とし (ご指定の金融機関口座から利用月の翌月 27 日に引き落とし) により、お支払いいただきますようお願い致します。

(4) その他

・サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったん利用者が利用料 (10 割) を支払い、その後市町村に対して保険給付分を請求することになります。

・介護保険外のサービスとなる場合 (サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む) には、全額自己負担となります (介護保険外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画を作成する際に居宅介護支援専門員からの説明のうえ、利用者の同意を得ることになります)。

#### 4 キャンセル

利用者の都合でサービスを中止 (キャンセル) にする場合には、できるだけサービス利用の前日の営業時間内までにご連絡ください。前日又は当日のキャンセルは、キャンセル料を申し受けることとなりますので、ご了承ください。但し、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。キャンセル料は、利用者負担の支払いに合わせてお支払いいただきます。 連絡先：0467-54-9111

#### 5 当事業所のサービスの方針

- (1) 法人理念である、「人を尊び、命を尊び、個を敬愛す」に基づいた個別ケアを提供します。
- (2) 社会福祉の専門的な視点を持ち「心のかよったケア」を実践します。
- (3) 人権に配慮し個性にあわせたケアを実践します。
- (4) ご家族の介護負担を理解し、親身になってご相談をお受けします。

#### 6 通所介護従業者の禁止行為

- (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) ご利用者様又はご家族様からの金銭、物品、飲食の授受
- (3) 身体的拘束その他ご利用者様の行動を制限する行為 (ご利用者様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。)
- (4) その他ご利用者様又はご家族様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

#### 7 虐待の防止について

事業者は、ご利用者様等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止のための指針を策定し虐待防止委員会を定期的に開催します。
- (2) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 苦情解決体制を整備しています。
- (5) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者 (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

様を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

#### 8 身体拘束について

事業者は、原則としてご利用者様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、ご利用者様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、ご利用者様及びそのご家族様に対して説明し同意を得た上で、次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、身体拘束を行った日時、理由及び慰養等についての記録を行います。

緊急性 直ちに身体拘束を行わなければ、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です。

非代替性 身体拘束以外に、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です。

一時性 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。

#### 9 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

事業者は、ご利用者様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扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めます。

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ご利用者様及びそのご家族様の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。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。

事業者は、従業者に、業務上知り得たご利用者様又はそのご家族様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。

(2) 個人情報の保護について

事業者は、ご利用者様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、ご利用者様の個人情報を用いません。また、ご利用者様のご家族様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ご家族様の個人情報を用いません。事業者は、ご利用者様及びそのご家族様に関する個人情報が含まれる記録物 (紙によるもの他、電磁気記録を含む。) 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。

事業者が管理する情報については、ご利用者様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、追加又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ご利用者様の負担となります。)

#### 10 事故発生時の対応方法について

ご利用者様に対する通所介護の提供より事故が発生した場合は、市町村、ご利用者様の家族、ご利用者様に係る居宅介護支援事業者等にご連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、ご利用者様に対する通所介護の提供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ご加入しています。

保険会社名 東京海上日動火災保険株式会社 保険名 事業活動包括保険

保険代理店 ふれあい保険サービス

補償の概要 賠償責任 対人・対物共有 1 事故あたり 500 万円まで

#### 11 緊急時対応

サービス提供にあたり体調の急変等が生じた場合は、事前の打ち合わせに基づき、別紙の緊急連絡票に沿って、主治医、救急機関、居宅介護支援事業者等にご連絡します。

#### 12 非常災害対策・感染症対策

非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等に対処する計画を作成し、防火管理者又は、火気・消防等についての責任者を定め、消火、通報及び避難・救出の訓練を年 2 回以上定期的にを行います。業務継続計画 (感染症・災害) を策定し定期的な研修及び訓練 (シミュレーション) を実施します。

#### 13 衛生管理等

通所介護の用に供する施設、食堂および給食施設、食器その他の設備、又は食材、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。通所介護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必要な措置を講じます。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。

#### 14 ハラスメント

事業所は、適切な通所介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景としての言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより介護職員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった介護職員の心身に悪影響を与えます。下記のような行為があった場合、状況によっては重要事項報告書に基づき介護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。

- (1) 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
- (2) 特定の介護職員に嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
- (3) 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
- (4) 介護職員や事業所に対して理不尽な苦情申し立て等の、その他行為サービス提供に関する相談、苦情について。