

ショートステイ アガペ 重要事項説明書

(年 月 日 現在)

1、施設が提供するサービスについての相談窓口

電話 (0863) 51-3330

担当 生活相談員 豊島 勇太

※ 月曜日～金曜日 8:30～17:30

2、事業所の概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	ショートステイ アガペ
所在地	玉野市八浜町八浜1440-4
電話番号	(0863) 51-3330
介護保険事業所番号	3370401071
通常の送迎の実施地域	玉野市、倉敷市、岡山市全域、都窪郡早島町

(2) 職員体制

	常勤	非常勤	合計
管理者	1名		1名
生活相談員	名		名
介護職員	名	名	名
看護職員	名	名	名
医師		1名	1名
機能訓練指導員	名	名	名

(3) 設備の概要

居室	20室 (2ユニット)
食堂兼機能訓練室	2室 (各ユニットに1室)
浴室	一般浴室 1室
	特浴 (リフト浴) 1室
医務室	1室

3、サービス内容

- (1) 食 事 ・お食事は日常生活における楽しみの一つであり、また、健康維持の上からも特に重要なサービスの一つとして考え、実施いたします。
- ・お食事の種類は、おひとりおひとりの状態にあったお食事を提供します。
 - ・お食事の時間

朝 食 8:00～ 昼 食 12:00～
おやつ 15:00～ 夕 食 18:00～

- (2) 入 浴 ・入浴前に体温測定を行いますが、状態によっては入浴を中止し、清拭にて代替させていただきますことがあります。(ご希望がある場合にはご相談ください。)

- (3) 介 助 ・介護職員を中心として、おひとりおひとりの心身の状態に応じ、より自立した日常生活を営むことができるよう、排泄、食事介助、離床移乗、着替えなどの、さまざまなサービスを提供いたします。排泄時には、おひとりおひとりの心身の状況に応じて、プライバシーを尊重しながら、適切な方法により、排泄の自立に向けてのサービスを提供いたします。
- (4) 機能訓練 ・趣味、レクリエーション活動をととして、日常生活に必要な機能の回復又は現状維持を目標としています。
- (5) 生活相談 入所者およびご家族からのいかなる相談についても誠意を持って応じ、可能な限り必要な援助を行うよう努めます。
- (6) 健康管理 利用開始日に簡単な健康チェックを行うほか、日常の健康管理を行います。緊急等必要な場合には医師あるいは協力医療機関に責任を持って引き継ぎます。

4、利用料金

別紙「利用料金一覧表」を参照下さい。

5、支払方法

毎月10日までに前月分の請求をいたしますので、当月末までに下記の方法でお支払い下さい。

①窓口で現金にてお支払い

②銀行振込にてお支払い

下記銀行口座へお振込みください。(※手数料はご負担ください。)

おかやま信用金庫 庄内支店 普通 1066621 株式会社 和乃加 代表取締役 豊島 英子

6、サービスの提供にあたって

- 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所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も、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、利用者及びその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、すべて当事業所が行いますが、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。

7、虐待の防止について

事業所は、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。

【虐待防止に関する担当者】管理者：豊島 勇太

②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。

③虐待防止のための指針を整備しています。

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。

8、身体拘束について

事業所は、原則として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、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、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、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・理由及び態様等についての記録を行います。

①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します。

②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します。

③一時性…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

- ・事業所は、利用者及びその家族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・介護従事者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
- ・事業所及び事業所の従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者又は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。
- ・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。
- ・事業所は、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。

②個人情報の保護について

- ・事業所は、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。

- ・事業所は、利用者又は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。
- ・事業所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。）

10、緊急時の対応

サービス提供中に事故や病状の急変などがあった場合は、速やかにご利用者の緊急連絡先に連絡を取り、医師に連絡する等必要な措置を講じます。

<緊急連絡先>

氏 名	
住 所	
電 話 番 号	ご 自 宅
	携帯電話
病 院 名	
主治医氏名	
住 所	
電 話 番 号	

11、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、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業所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又は送迎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。

12、非常災害対策

①事業所に災害宅策に関する担当者を置き、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 】管理者：豊島 勇太

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者に周知します。

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：毎年2回

④③の訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。

1 3、衛生管理等

- ①短期入所生活介護に供する施設、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。
 - ・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おおむね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底します。
 - ・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。
 - ・従業者に対し、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 to 実施します。

1 4、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 to 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 5、サービス利用契約の終了

- ①利用者の都合でサービス利用契約を終了する場合
実際に短期入所生活介護をご利用中でなければ、文書での申し出によりいつでも解除できます。
- ②自動終了
以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。
 - ・利用者が介護保険施設等に入所した場合
 - ・被保険者資格を喪失した場合
 - ・利用者がお亡くなりになった場合
- ③その他
次の場合、30日前までに文書で通知することにより、サービス利用契約を終了させていただくことができます。
 - ・利用者がサービス利用料金の支払を3か月以上遅滞し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、30日以内に支払わない場合。
 - ・利用者が、当施設または当施設の職員に対して本契約を継続し難いほどの不法行為を行った場合
 - ・やむを得ない事情により、当施設を閉鎖または縮小する場合。

1 6、当施設ご利用の際の留意事項

- ①面会
 - ・曜日などの制約はありません。いつでもご面会できます。ただし、午後8時以降はご遠慮ください。
 - ・お越しになった際に介護職員にお声をおかけ下さい。（事務室窓口で面会用紙にご記名ください。）
 - ・食べ物をお持ち込みになる際には、職員にお申し出ください。
- ②設備・器具の利用
器具は本来の用途にしたがってご利用ください。これに反したご利用により破損等が生じた場合、賠償していただくことがあります。

③金銭・貴重品の管理

- ・ご自身で管理される場合は、ご自身の責任において、管理をお願いいたします。
- ・当施設で管理することもできますので、ご相談ください。（ただし、必要以上の金品はお持ちにならないでください。）

⑤所持品の持ち込み

- ・ご持参の衣類については、油性のマジックペンで、すべてにお名前をご記入ください。黒・紺系統の衣類には、お手数でも白い布地を縫い付けて、その上にお名前をご記入ください。

⑥宗教活動・政治活動

施設内で他の入所者に対する宗教活動及び政治活動はご遠慮ください。

⑦ペットの持ち込み

施設内へのペットの持ち込み及び飼育はお断りいたします。

17、ハラスメントについて

事業所は、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に向け取り組みます。

①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。

- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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。

②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。

③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。

④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、苦情の受付について

(1) 当施設における苦情の受付

1、利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ・相談及び苦情に関する常設の窓口を、事業所の管理者が対応する。
- ・なお担当者が不在でも、基本的な事項は職員が誰でも対応できるように研修し、相談及び苦情の内容を必ず担当者に引き継ぐように徹底する。
- ・相談及び苦情の内容について「苦情、相談対応シート」を作成している。

＜常設窓口＞ 担 当 者 豊島 勇太

電 話 番 号 0863-51-3330

FAX番号 0863-51-3393

＜対応時間＞ 月曜日～金曜日 8時30分～17時30分

但し運営規定に定める当該事業所の営業時間外に関しては電話転送等の手段を講じる。

2、円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手段

- ・苦情があった場合、担当の職員が利用者（家族）に直ちに連絡をとり、事実を確認する。必要があれば利用者宅を訪問する。
- ・苦情がサービス提供に関するものである場合、担当者に連絡し事情を確認する。
- ・苦情が居宅介護サービス計画に関するものである場合、必要に応じてサービス担当者会議を召集し、その結果に基づいた対応を行う。

- ・いずれの場合も、苦情を受け付けた翌日までに対応の具体的な方針を定め、苦情担当者が利用者（家族）に説明する。
- ・苦情の記録は台帳に保管し、再発の防止に役立てる。

3、その他参考事項

- ・従業者の質の向上を図るための研修の機会を設け、業務体制を整備する。
- ・想定される苦情をリスト化して、対応方法をマニュアルにまとめ、従業者に配布する。

(2) 行政機関、その他苦情受付機関

岡山県国民健康保険団体連合会	〔所在地〕 岡山市北区桑田町17番5号 〔電話番号〕 086-223-8811 〔FAX〕 086-223-9109
玉野市社会福祉部 長寿介護課指導監査係	〔所在地〕 玉野市宇野27番1号 〔電話番号〕 0863-32-5534 〔FAX〕 0863-32-5526
倉敷市介護保険課 (倉敷市保健福祉局保健部 介護保険課)	〔所在地〕 倉敷市西中新田640 〔電話番号〕 086-426-3343 〔FAX〕 086-421-4417
早島町役場福祉課 福祉係高齢福祉	〔所在地〕 都窪郡早島町前潟360-1 〔電話番号〕 086-482-2483 〔FAX〕 086-482-3405
岡山市保険福祉局 (介護保険課)	〔所在地〕 岡山市北区鹿田町1丁目1番1号 〔電話番号〕 086-803-1240 〔FAX〕 086-235-3711
岡山県運営適正化委員会	〔所在地〕 岡山市北区南方2丁目13-1 〔電話番号〕 086-226-9400 〔FAX〕 086-227-3566