

「指定（予防）短期入所生活介護」重要事項説明書（第三者用）

当事業所は介護保険の指定をうけています。

香川県指定 第3771700402号

当事業所は利用者に対して指定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説明します。

※当サービスの利用は、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 事業所	1
2 事業所の概要	1
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 苦情の受付	9

1 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 豊中福祉会
- (2) 法人所在地 香川県三豊市豊中町笠田竹田 697 番地 1
- (3) 電話番号 0875-56-6300
- (4) 代表者氏名 理事長 井下 謙司
- (5) 設立年月日 平成 9年 9月 5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12年3月17日指定
香川県 3771700402 号
- (2) 事業所の目的 指定短期入所生活介護は、介護保険法令に従い、契約者（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支援することを目的として、契約者に、日常生活を営むために必要な居室および共用施設等をご利用いただき、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 特別養護老人ホーム とよなか荘
- (4) 事業所の所在地 香川県三豊市豊中町笠田竹田 697 番地 1
- (5) 電話番号 0875-56-6300
- (6) 事業所長氏名 筒井 達也
- (7) 事業所の運営方針 とよなか荘短期入所生活介護は、家庭において介護が必要な方を対象に、社会的理由（疾病・出産・冠婚葬祭・事故・災害・失踪・出張・転勤・看護・学校等公的行事への参加等）、私的（私的旅行・介護疲れ等）等、ご家庭で介護困難な場合一時的に入居できるサービスです。健康状態の確認・入浴・給食サービス、またレクリエーションや、各種行事などのサービスを行ない、みなさんが楽しく過ごせ、また心身機能の維持や向上を図ることを目的としています。

(8) 開設年月日 平成10年11月2日

(9) 営業日及び受付時間

営業日	年 中 無 休	
受付時	月 ～ 金	8時30分 ～ 17時30分

(10) 利用定員 20名

(11) 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。個室の利用を希望される場合は、その旨お申し出下さい。

(但し利用者の心身の状況や居室の空き状況により、希望に沿えない場合もあります。)

*ホーム含む（特養併設型・空床型）

居室・設備の種類	室 数	備 考
個室（1人部屋）	14室	空調設備、インターфон、洗面等
4人部屋	14室	空調設備、インターфон等
機能訓練室	28臺	
食堂	1室	
		【主な設置器具】平行棒・肋木・上肢機能回復器等
浴室	2室	機械浴・特殊浴槽・普通浴
医務室	1室	

※上記は、厚生労働省が定める基準により、指定短期入所生活介護事業所に必置が義務付けられている施設・設備です。この施設・設備の利用にあたって、居住費以外に契約者に負担いただく費用はありません。なお、居住費については6頁に記載しています。

※契約者から居室の変更希望の申し出があった場合は、居室の空き状況により施設での可否を決定します。また、利用者の心身の状況により居室を変更する場合があります。その際には、契約者や家族等と協議のうえ決定するものとします。

3 職員の配置状況

当事業所では、利用者に対して指定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。（令和7年3月現在）

＜主な職員の配置状況＞ ※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤換算	指定基準
1. 事業所長（管理者）	1	1
2. 生活相談員	1	1
3. 介護職員	21.6	14.7
4. 看護職員	1	1
5. 機能訓練指導員	1	1
6. 介護支援専門員	1	1
7. 栄養士	1	1

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間の総数を当施設における常勤職員の所定勤務時間数（週40時間）で除した数です。

（例）週8時間介護職員が5名いる場合、常勤換算では、1名（5時間×8名÷40時間=1名）となります。

＜主な職種の勤務体制＞

職種	勤務体制	毎週	曜日	：	～	：	人数
1. 医師	非常勤	毎週	火・金	14:00	～	17:00	2名
2. 介護職員	標準的な時間帯における最低配置人員						
	早出			7:30	～	16:30	2名
	日勤			8:30	～	17:30	2名
	遅出			10:00	～	19:00	2名
3. 看護職員	標準的な時間帯における最低配置人員						
	日勤			8:30	～	17:30	3名
	夜勤			17:30	～	9:30	1名
4. 機能訓練指導員	常勤			8:30	～	17:30	1名
5. 生活相談員	日勤			8:30	～	17:30	1名

☆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、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サービス
- (2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただくサービス

(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、食事と居住に係る費用を除き、所得による負担割合に応じて9割から7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

- ・個室あるいは4人部屋を提供します。

②食事

- ・当事業所では、栄養士（管理栄養士）の立てる献立表により、栄養並びに利用者の身体の状況および嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・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	17：00	～	18：00

③入浴

- ・入浴を週2回行ないます。
- ・寝たきりでも機械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、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、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また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、できるかぎ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、適切な整容が行なわれるよう援助します。

＜サービス利用料金（一日あたり）＞（契約書第9条参照）

利用者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付額を除いた金額（自

己負担額：所得による負担割合に応じて利用料金の1割から3割）と、食事及び居住に係る自己負担額の合計金額をお支払い下さい。

(多床室・1割負担の場合)

1 ご利用者の要介護度とサービス利用料金	要支援1 4,510円 要支援2 5,610円	要介護度1 6,030円	要介護度2 6,720円	要介護度3 7,450円	要介護度4 8,150円	要介護度5 8,840円
2 うち、介護保険から給付される金額	4,059円 5,049円	5,427円	6,048円	6,705円	7,335円	7,856円
3 サービス利用に係る自己負担額	451円 561円	603円	672円	745円	815円	884円
4 居住に係る自己負担額	915円	915円	915円	915円	915円	915円
5 食事に係る自己負担額	1,445円	1,445円	1,445円	1,445円	1,445円	1,445円
6 自己負担額合計 (3+4+5)	2,811円 2,921円	2,963円	3,032円	3,105円	3,175円	3,244円

(従来型個室・1割負担の場合)

1 ご利用者の要介護度とサービス利用料金	要支援1 4,510円 要支援2 5,610円	要介護度1 6,030円	要介護度2 6,720円	要介護度3 7,450円	要介護度4 8,150円	要介護度5 8,840円
2 うち、介護保険から給付される金額	4,059円 5,049円	5,427円	6,048円	6,705円	7,335円	7,956円
3 サービス利用に係る自己負担額	451円 561円	603円	672円	745円	815円	884円
4 居住に係る自己負担額	1,231円	1,231円	1,231円	1,231円	1,231円	1,231円
5 食事に係る自己負担額	1,445円	1,445円	1,445円	1,445円	1,445円	1,445円
6 自己負担額合計 (3+4+5)	3,127円 3,237円	3,279円	3,348円	3,421円	3,491円	3,560円

◇居住費

居住費については、施設の建設・維持修繕費用、光熱水費等を勘案したもので、今後、諸般の事情により改定する場合があります。

1 多床室 (基準費用額)	915円／日
2 従来型個室 (基準費用額)	1,231円／日

◇食費

食費については、食材料費及び調理業務委託料等を勘案したもので、今後、諸般の事情により改定する場合があります。

1 食費 (基準費用額)	1,445円／日
朝食	265円
昼食・おやつ	635円
夕食	545円

◆居住費・食費の負担額の軽減について

世帯全員が市町村民税非課税の方（市町村民税世帯非課税者）や生活保護を受けておられる方で、かつ本人及び配偶者の個人資産（預貯金等）が一定額以下の場合は、施設利用の居住費・食費の負担が軽減されます。

- 利用者負担第1段階 • 生活保護受給者 • 老齢福祉年金受給者
- 利用者負担第2段階 • 課税年金収入額と非課税年金収入額及び合計所得金額の合計が80万円以下の方
- 利用者負担第3段階① • 課税年金収入額と非課税年金収入額及び合計所得金額が80万円超120万円以下の方
- 利用者負担第3段階② • 課税年金収入額と非課税年金収入額及び合計所得金額が120万円超の方
- 利用者負担第4段階 • 上記以外の方

多床室の場合

	第4段階	第3段階	第2段階	第1段階
食 費	1,445円	①1,000円 ②1,300円	600円	300円
居住費	915円	430円	430円	0円

従来型個室の場合

	第4段階	第3段階	第2段階	第1段階
食 費	1, 445円	①1,000円 ②1,300円	600円	300円
居住費	1, 231円	880円	480円	380円

◇各種加算について

(自己負担額は負担割合に応じて異なります。以下は1割負担の場合です。)

◆サービス提供体制加算（I）

介護福祉士の割合が介護職員の80%以上の場合に加算対象となります。

1 サービス利用料金	220円／日
2 うち、介護保険から給付される金額	198円／日
3 自己負担額（1—2）	22円／日

◆夜勤職員配置加算（I）

夜勤帯に基準以上の職員を配置している場合加算の対象となります。

1 サービス利用料金	130円／日
2 うち、介護保険から給付される金額	117円／日
3 自己負担額（1—2）	13円／日

◆看護体制加算（I）

常勤の看護師を1名以上配置している場合、加算の対象となります。

1 サービス利用料金	40円／日
2 うち、介護保険から給付される金額	36円／日

3　自己負担額（1—2）	4円／日
--------------	------

◆看護体制加算（Ⅱ）

看護職員の基準を上回る職員配置を行っている場合、加算対象となります。

1　サービス利用料金	80円／日
2　うち、介護保険から給付される金額	72円／日
3　自己負担額（1—2）	8円／日

◆口腔連携強化加算

施設職員が利用者の口腔内の健康状態を評価し、その情報を連携する歯科医師および担当の居宅介護支援専門員に提供した場合、加算の対象となります。

1　サービス利用料金	500円／月
2　うち、介護保険から給付される金額	450円／月
3　自己負担額（1—2）	50円／月

◆生産性向上推進体制加算（Ⅱ）

業務の効率化やサービスの質の向上を目的とした体制を整備し、継続的な取り組みを行った場合、加算対象となります。

1　サービス利用料金	100円／月
2　うち、介護保険から給付される金額	90円／月
3　自己負担額（1—2）	10円／月

◆機能訓練体制加算

機能訓練指導員を配置している場合、加算対象となります。

1　サービス利用料金	120円／日
------------	--------

2 うち、介護保険から給付される金額	108円／日
3 自己負担額（1—2）	12円／日

◆送迎加算

短期入所介護の利用にあたり事業者が送迎を行った場合に加算対象となります。

1 サービス利用料金（片道）	1,840円／回
2 うち、介護保険から給付される金額	1,656円／回
3 自己負担額（1—2）	184円／回

◆療養食加算

医師の指示せんに基づく療養食を提供した場合に加算の対象となります。

1 サービス利用料金	80円／食
2 うち、介護保険から給付される金額	72円／食
3 自己負担額（1—2）	8円／食

◆看取り連携体制加算

定められた要件を満たし、ご家族の希望により施設で看取りを行った際に算定します。

ご逝去日及びご逝去日以前30日以下について7日まで

1 サービス利用料金	640円／日
2 うち、介護保険から給付される金額	576円／日
3 自己負担額（1—2）	64円／日

※看取り介護を行うにあたっては、プライバシー及び家族への配慮の確保のため、適宜利用者・家族と相談の上、個室を利用していただきます。なお、個室をご利用の間は個室料金をいただくことになりますのでご了承ください。

※当加算は、ご逝去された日からさかのぼって算定いたします。このため、看取り介護中のご利用者が入院などで退所され、その翌月に亡くなられた場合に、施設に入所されていない月についても自己負担分をご請求することができます。

※看取り介護中のご利用者が入院等で当施設を退所された場合でも当施設はご家族あるいは入院先の医療機関と継続的に関わりを持ち、ご利用者の状況を確認いたしますので、当施設が入院先の医療機関にご利用者の状態を尋ねることができます。

◆介護職員等処遇改善加算（I）

1 自己負担額	(基本報酬と加算の自己負担合計額) × 14.0%
---------	---------------------------

（備考）

- 1) 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いったん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、ご契約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。
- 2) 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利用者の負担額を変更します。

（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、第8条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額が契約者の負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞

①理髪

（理髪サービス）理容師の出張による理髪サービスをご利用いただけます。

利用料金：1回あたり 2,500円

②レクリエーション活動・行事参加

利用者の希望により、レクリエーションや行事等に参加していただけます。

利用料金：通常は無料ですが、レクリエーションの内容によっては材料代等をいただく場合があります。

③日常生活上必要となる諸費用実費

家電製品を持ち込まれた場合、1品につき1日50円の費用を負担いただけます。

水分補給のための飲料・ゼリー等を提供した場合、1日100円の費用を負担いただけます。

④感染症検査キット自費負担

インフルエンザや新型コロナウイルス等による感染症検査を実施しますが、検査に使用するキット代を自費にて1回2000円の費用を負担いただきます。

※おむつ代は介護保険給付対象となっておりますのでご負担の必要はありません。

☆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、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2か月前までにご説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法（契約書第9条参照）

前記（1）、（2）の料金・費用は、サービス利用の翌月に精算しますので利用期間分の合計金額を翌月の末日までにお支払い下さい。（金融機関からの引き落しもできます）

(4) 利用の中止、変更、追加（契約書第10条参照）

○利用予定期間の前に、契約者の都合により、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申し出てください。

○利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の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
〃 申し出がなかった場合	当日の利用料金の10% (自己負担相当額)

○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契約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契約者に提示して協議します。

○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 苦情の受付について（契約書第24条参照）

事業者は、その提供したサービスに関する契約者又は利用者からのご意見、ご要望に対して、それを受け付ける窓口及び第三者委員を設置しております。豊中福祉会が提供する全ての福祉サービスについて、満足を高めることと、利用者から意見や苦情があった場合適切に処理し、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるよう支援することを目的とします。また、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ることとします。（別掲-1参照）

6 個人情報保護について（契約書第13条参照）

事業者は、保有する契約者又は利用者の個人情報につき、個人情報保護に関する法律その他関連法規及び介護保険等の趣旨の下、これを適正に取り扱い、法人が掲げる「個人情報に関する基本方針」がめざす個人の権利利益を保護します。（別掲一2参照）

契約年月日 令和 年 月 日

説明年月日 令和 年 月 日

指定短期入所生活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。

指定短期入所生活介護 特別養護老人ホームとよなか荘

事業者 住 所 香川県三豊市豊中町笠田竹田697番地1

事業者名 社会福祉法人 豊中福祉会

理事長 井下 謙司 印

説明者職氏名 生活相談員 谷口 紀美 印

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、指定短期入所生活介護サービスの提供開始に同意しました。

同意年月日 令和 年 月 日

利用者 住所

氏名 印

契約者 住所

氏名 印

続柄

＜重要事項説明書付属文書＞

1 施設の概要

(1) 建物の構造 鉄筋コンクリート造り 地上2階

(2) 建物の延べ床面積 3,474.63 m²

(3) 事業所の周辺環境 全面に阿讚山脈、後方に七宝山、そして高速道路豊中インターより1kmで、豊中町の中心地の静かな田園地帯の一画に位置しています。

2 職員の配置状況

＜配置職員の職種＞

介護職員

・・・ 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。
3名の利用者に対して1名の介護・看護職員を配置しています。

生活相談員

・・・ 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名の生活相談員を配置しています。

看護職員

・・・ 主に利用者の健康管理や療養上の世話を行ないますが、
日常生活上の介護等も行います。
1名の看護職員を配置しています。

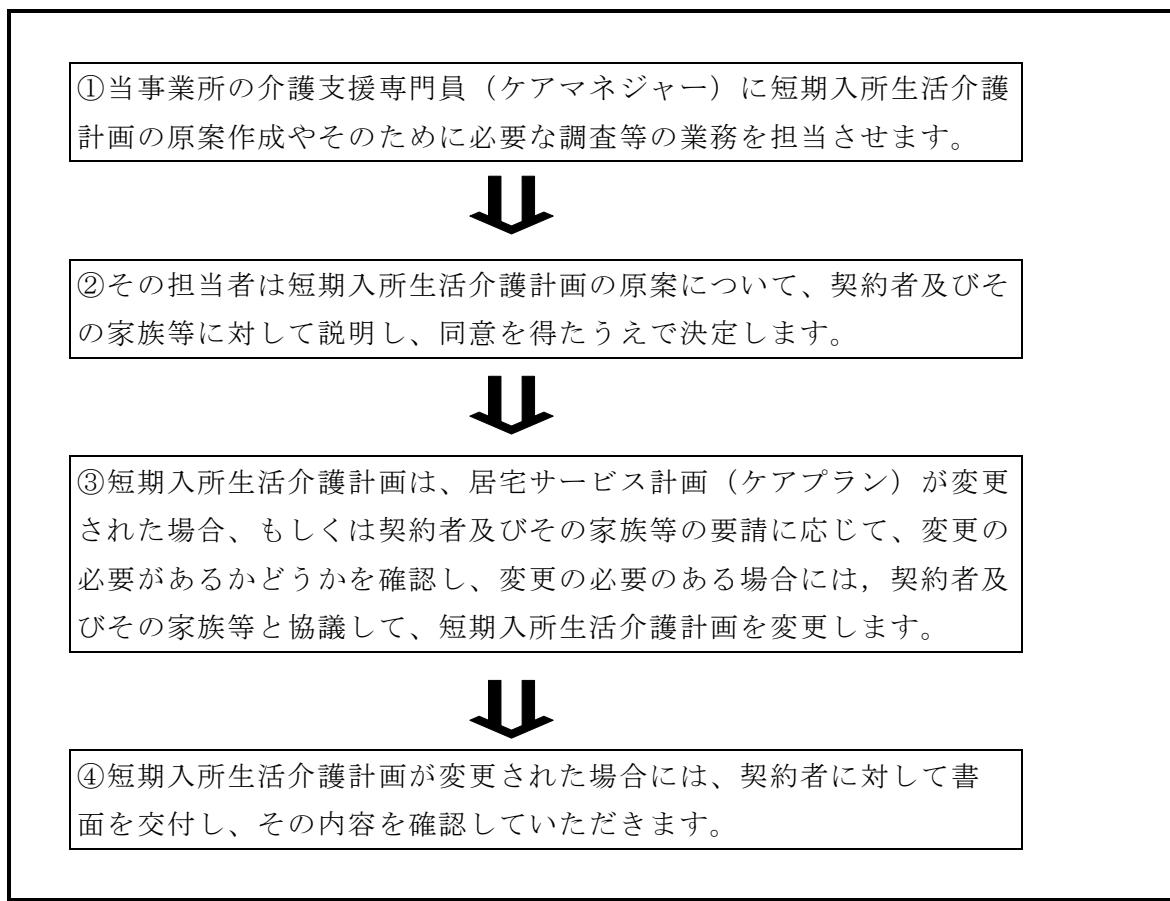
・・・ 利用者に対して健康管理及び療養上の指導を行います。

医 師

1名の医師を配置しています。

3 契約締結からサービス提供までの流れ

(1) 利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「短期入所生活介護計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。（契約書第3条参照）



(2) 利用者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

①要介護認定を受けている場合

- 居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。
- 短期入所生活介護計画を作成し、それに基づき利用者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いただきます。（償還払い－5頁参照）

居宅サービス計画（ケアプラン）の作成



- 作成された居宅サービス計画に沿って、短期入所生活介護計画を変更し、それに基づき、利用者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

②要介護認定を受けていない場合

- 要介護認定の申請に必要な支援を行います。
- 短期入所生活介護計画を作成し、それに基づき、利用者にサービス提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いただきます。（償還払い－5頁参照）



要支援、要介護と認定された場合



自立と認定された場合



- 居宅サービス計画（ケアプラン）を作成していただきます。必要に応じて、居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。

- 契約は終了します。
- 既に実施されたサービスの利用料金は全額自己負担となります。



居宅サービス計画（ケアプラン）の作成



- 作成された居宅サービス計画に沿って、短期入所生活介護計画を変更し、それに基づき利用者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

4 サービス提供における事業者の義務（契約書第11条、第12条参照）

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

- ①利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②利用者の体調、健康状態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、契約者から聴取、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、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利用者に提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管するとともに、契約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ないません。
ただし、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えない場合には、記録を記載するなど、適正な手続により身体等を拘束する場合があります。
- ⑥利用者へのサービス提供時において、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。
- ⑦事業者及びサービス従事者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者または家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。
(守秘義務)
ただし、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に利用者の身心等の情報を提供します。
また、契約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、契約者の同意を得ます。

5 サービスの利用に関する留意事項

当事業所のご利用にあたって、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、以下の事項をお守り下さい。

(1) 持ち込みの制限

利用にあたり、原則として飲食物は持ち込むことは出来ません。

その他については入居時の相談に応じます。

(2) 施設・設備の使用上の注意（契約書第13条、第14条参照）

○居室及び共同施設、敷地をその本来の用途に従って利用して下さい。

○故意に、またはわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、契約者に自己負担により現状に復していただか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。

○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、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、本人のプライバシー等の保護について、十分な配慮を行ないます。

○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宗教活動、政治活動、営利活動を行うことはできません。

(3) 喫煙

施設内では原則喫煙はできません。喫煙される方は、施設外の喫煙スペースでお願いします。

(4) 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、契約者の希望により、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・入院治療を保証するものではありません。また、下記医療機関での診療・入院治療を義務づけるものではありません）

①協力医療機関

医療機関の名称	医療法人社団豊南会 香川井下病院
所 在 地	観音寺市大野原町花稻 818-1

②協力歯科医療機関

医療機関の名称	医療法人優心会 大塚歯科医院
---------	----------------

所 在 地	丸亀市城東町1丁目2番39号
-------	----------------

6 損害賠償について（契約書第15条、第16条参照）

当事業所において、事業者の責任により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。

ただし、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。

7 事故発生時の対応

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の対応方法については次の通りとします。

- 一 速やかに利用者に必要措置を行うとともに、保険者、利用者の家族に連絡を行います。
- 二 発生した事故が事業所の責めに帰すべき時由による場合は、速やかに損害賠償を行います。
- 三 発生した事故の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

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12か月間ですが、契約期間満了の2日前までに契約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か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断された場合
- 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事業所を閉鎖した場合
- ④施設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契約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下さい。）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（1）契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第20条・21条参照）

契約の有効期間であっても、契約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7日前までに解約届出書をご提出下さい。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除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事業所の運営規定の変更に同意できない場合
- ③利用者が入院された場合
- ④利用者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合
- ⑤事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める短期入所生活介護サービスを実施しない場合
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑦事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者の身体・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重大な事情が認められる場合
- ⑧他の利用者が利用者の身体・財物・信用等を傷つけた場合も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の申し出（契約書第22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契約者が、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契約者による、サービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、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事者も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などによって、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19条参照）

契約が終了する場合には、事業者は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。

別掲－1

豊中福祉会に関する苦情申出窓口

社会福祉法人豊中福祉会（以下「本会」といいます。）では、本会事業を利用する皆様からのご意見や苦情をいつでも承り、適切な解決と必要に応じた改善、本会職員の資質の向上につなげるため、「苦情解決実施要領」を整備して、苦情受付担当者、苦情解決責任者、また公正な立場で苦情解決に関わる第三者委員を設置しています。

本会事業を利用してお気づきの点等がございましたら、下記までお寄せください。

記

《苦情受付担当者》

総合受付	事務主任	大久保 朋子	生活相談員	谷口 紀美
	看護師長	高橋 京香	副介護士長	佐野 秀樹
	管理栄養士	加賀宇 智恵		

《苦情解決責任者》

施設長 筒井 達也

次の第三者委員に苦情をお申出いただくこともできます。

《第三者委員》

当法人監事	千秋 保敏	
住所：	三豊市豊中町笠田笠岡 592 番地 1	TEL： (0875) 62-3290
当法人監事	神原 道央	
住所：	三豊市豊中町上高野 1932 番地	TEL： (0875) 62-3316

《行政機関その他苦情受付期間》

三豊市健康福祉部介護保険課	三豊市高瀬町下勝間 2373 番地
TEL： (0875) 73-3017	FAX： (0875) 73-3023

国民健康保険団体連合会

高松市福岡町二丁目 3 番 2 号

TEL : (087) 822-7435

FAX : (087) 822-6023

福祉サービス適正化委員会事務局 高松市番町一丁目10番35号

香川県社会福祉協議会内

TEL : (087) 861-0545

FAX : (087) 861-1300

香川県長寿社会対策課

高松市番町四丁目1番10号

施設サービスグループ

TEL : (087) 832-3268

FAX : (087) 806-0206

本会における苦情解決の方法

1. 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隨時受付ます。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. 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除きます。）に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情を申し出た方に対して、報告を受けた旨を通知します。

3. 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情を申し出た方と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情を申し出た方は、第三者委員の助言や立会いを求める事ができます。

苦情解決実施手順

1. 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対し苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先、苦情解決の仕組みについて周知を図る。

2. 苦情の受付

(1) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を隨時受付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受付けることができるものとする。この場合における苦情の受付手順については2の(2)の規程を準用する。

(2) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を『苦情受付書』により記録し、その内容について苦情申出人に確認しなければならない。

【1】苦情の内容

【2】苦情申出人の希望等

【3】第三者委員への報告の要否

【4】苦情申出人と苦情解決責任者の話合いで第三者委員の助言、立会いの要否。

(3) 【3】及び【4】が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話合いによる解決をはかる。

3. 苦情受付の報告・確認

- (1) 苦情受付担当者は、受けた苦情は全て苦情解決責任者及び第三者委員に『苦情受付報告書』により報告しなければならない。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示を示した場合は、第三者委員への報告はおこなわない。
- (2) 投書などの匿名の苦情についても、必要な対応をおこなうものとする。
- (3) 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情の内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して『苦情受付報告書』により報告を受けた旨を通知しなければならない。

4. 苦情解決に向けての話し合い

- (1) 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めなければならない。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言及び立会いを求める事ができる。
- (2) 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の手順によりおこなうものとする。
 - 【1】第三者委員による苦情内容の確認
 - 【2】第三者委員による解決案の調整
- (3) 話し合いの結果や改善事項等については、『苦情処理状況』により記録し確認するものとする。
- (4) 解決に向けての話し合いが不調になった場合

5. 苦情解決の記録・報告

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について『苦情解決処理記録票』により記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、一定毎に苦情解決の結果について第三者委員に報告し必要な助言を受ける。
- (3) 苦情解決責任者は、苦常申出人に改善を約束した事項の処理について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後に『苦情解決結果報告書』により報告するものとする。

6. 苦情解決の状況については、個人情報に関するものを除き、事業報告書等に記載し公表する。

別掲－2

豊中福祉会の個人情報取り扱いについて

個人情報の利用目的

1.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
- ・家族等への心身状況説明

②介護保険事務のうち

- ・保険事務の委託
- ・審査支払い期間へのレセプト提出
- ・審査支払い期間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社会等への相談又は届出等

2.上記以外の利用目的

(1) 施設内部での利用目的

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
- ・施設等においておこなわれる学生等の実習への協力
- ・施設においておこなわれる事例研究等

(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

- ・外部監査機関、評価機関への情報提供