

広虫荘（介護予防）短期入所生活介護契約書

（以下「利用者」という。）と、社会福祉法人広虫荘（以下「事業者」という。）とは、利用者が広虫荘短期入所生活介護事業所及び広虫荘介護予防短期入所生活介護事業所（以下「事業所」という。）における居室及び共用施設等を使用し生活するとともに、事業所から提供される短期入所生活介護サービス及び介護予防短期入所生活介護サービス（以下「短期入所生活介護サービス等」という。）を受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

（契約の目的）

- 第1条 事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、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、利用者に対し、第3条及び第4条に定めてある短期入所生活介護サービス等を提供します。
- 2 事業者が利用者に対して実施する指定居宅サービスの内容、利用期間、利用日、利用時間、費用等の事項は、重要事項説明書に定めるとおりとします。

（短期入所生活介護計画の決定・変更）

- 第2条 事業者は、利用者に係る居宅サービス計画又は介護予防サービス計画に沿って利用者の短期入所生活介護計画又は介護予防短期入所生活介護計画（以下「短期入所生活介護計画等」という。）を作成するものとします。
- 2 事業者は、短期入所生活介護計画等について、利用者及びその家族等に対して説明をし、同意を得た上で決定するものとします。
- 3 事業者は、利用者に係る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、もしくは利用者及びその家族等の要請に応じては、短期入所生活介護計画等について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、変更の必要があると認められた場合には、利用者及びその家族等と協議して、短期入所生活介護計画等を変更するものとします。
- 4 事業者は、短期入所生活介護計画等を変更した場合には、利用者に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。

（介護保険給付対象サービス）

- 第3条 事業者は、介護保険給付対象サービス又は予防給付対象サービスとして、事業所において、要介護者に対し、入浴、排泄、食事等の介護、その他日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身の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ものとします。要支援者に対しては心身の機能の維持回復を図り、もって要支援者の生活機能の維持又は向上を目指すものとします。

（介護保険給付対象外のサービス）

- 第4条 事業者は、利用者との合意に基づき、介護保険給付対象外のサービスとして、次の各号のサービスを受けることができます。但し、その利用料は利用者が負担するものとします。
- 一 特別な食事の提供
 - 二 理美容

（サービス利用料の支払い）

- 第5条 利用者は、要介護度に応じて第3条に定めるサービスを受け、重要事項説明書に定める、所定の料金体系に基づいたサービス利用料から介護保険給付額を差し引いた差額分（自己負担分：介護保険負担割合証に記載されている利用者負担の割合）を事業者に支払うものとします。

但し、利用者がいまだ要介護認定を受けていない場合は、サービス利用料金をいったん支払うものとします。(要介護認定後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます。『償還払い』)。

- 2 第4条に定めるサービスについて、利用者は、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料を事業者を支払うものとします。
- 3 前項の他、利用者は、短期入所生活介護サービス等において、利用期間中の食費及び居住費と、利用者の日常生活上必要となる諸費用実費を事業者を支払うものとします。
- 4 利用者は、前3項に定めるサービス利用料を、翌月の27日までに支払うものとします。

(利用日の中止・変更・追加)

第6条 利用者は、サービス利用開始前において、短期入所生活介護サービス等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。

この場合に利用者は、利用開始日又は利用期日の前日までに、事業者及び利用者に係る居宅介護支援事業者に申し出るものとします。

- 2 事業者は、第1項に基づく利用者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所が満室で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、他の利用可能期間を利用者に提示して協議するものとします。

(利用料の変更)

第7条 第5条第1項に定めるサービス利用料について、介護給付費体系の変更があった場合、事業者は、当該サービスの利用料を変更することができるものとします。

- 2 利用者は、前項の変更に同意することができない場合には、本契約を解約することができます。

(事業者及びサービス従事者の義務)

第8条 事業者及びサービス従事者は、サービス提供にあたって、利用者の生命、身体、財産等の安全・確保に配慮するものとします。

- 2 事業者及びサービス従事者は、利用者又は他の利用者等の生命及び身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わないものとします。
- 3 事業者は、利用者に対する短期入所生活介護サービス等の提供について、記録を作成し、それを5年間保管し、利用者もしくはその代理人の請求に応じて、これを閲覧させ、希望により複写物を交付するものとします。
- 4 事業者は、サービス提供時において、利用者の病状に急変が生じた場合、その他必要な場合は、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の措置を講じるものとします。

(守秘義務等)

第9条 事業者及びサービス従事者等は、短期入所生活介護サービス等を提供する上で知り得た利用者又はその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏らしません。退職後も同様です。また本契約が終了した後も継続します。

- 2 事業者は、利用者に緊急の医療上での必要性を認める場合には、医療機関等へ利用者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- 3 前2項にかかわらず、利用者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど、正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者と、事前に同意を得た上で、利用者、又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

(利用者の施設利用上の注意義務等)

第10条 利用者は、事業所の施設、設備、敷地をその本来の用途に従って、利用するものとします。

- 2 利用者は、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、事業者及びサービス従事者が利用者の居室内に立ち入り、必要な措置をとることを認めるものとします。但し、その場合事業者は、利用者のプライバシー等の保護について、十分な配慮をするものとします。
- 3 利用者は、事業所の施設、設備について故意又は重大な過失により滅失・破損・汚損、もしくは変更した場合には、自己の費用により原状に復するか、又は相当の代価を支払うものとします。
- 4 利用者の心身の状況等により、特段の配慮が必要な場合には、利用者及び家族等と事業者との協議により、施設・設備の利用方法等を決定するものとします。

(損害賠償責任)

第11条 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により利用者に生じた損害について賠償する責任を負います。第9条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、利用者に故意又は重大な過失が認められる場合には、事業者の損害賠償額を減じることができるものとします。

- 2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

(損害賠償がなされない場合)

第12条 事業者は、以下の各号に該当する場合に、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。

- 一 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ったことにもっぱら超因して損害が発生した場合
- 二 利用者が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合
- 三 利用者の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスの原因としない事由により、もっぱら起因して損害が発生した場合
- 四 利用者が、事業者もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもっぱら起因して損害が発生した場合

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第13条 利用者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。

- 一 利用者が死亡した場合
- 二 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
- 三 事業者が解散命令を受けたり破産したりした場合、又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- 四 施設の滅失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能になった場合
- 五 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
- 六 第14条から第16条に基づき本契約が解約、又は解除された場合

- 2 事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、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るものとします。

(利用者からの中途解約)

第14条 利用者は、本契約を中途解約することができます。この場合に利用者は、契約終了を希望する日の2日前までに事業者へ通知するものとします。

- 2 利用者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。

- 一 利用者が入院した場合
- 二 利用者に係る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

(利用者からの契約解除)

第15条 利用者は、事業者もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- 一 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等を実施しない場合
- 二 第9条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 故意又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷付け、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と認められる場合
- 四 他の利用者が利用者の身体・財物・信用等を傷付けた場合もしくは傷付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

(事業者からの契約解除)

第16条 事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができます。

- 一 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、その結果本契約が継続不可能となる重大な事情を生じさせた場合
- 二 利用者による、第7条第1項から第3項に定めるサービス利用料の支払いが3ヶ月以上遅延し、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
- 三 利用者が、故意あるい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・信用等を傷付け、著しい不信行為を行うことなどによって、本契約が継続しがたいなどの重大な事情を生じさせた場合

(精算)

第17条 第13条第1項第二号から第六号により本契約が終了した場合、利用者が、すでに実施されたサービスに対する利用料支払義務及び第10条第3項(原状回復の義務)その他の条項に基づく義務を事業者に対して負担しているときは、契約終了日から1週間以内に精算するものとします。

(事故発生時の対応)

第18条 事故が発生した場合は、保険者、利用者の家族及び利用者に係わる居宅介護支援事業所等に対して連絡等の必要な措置を講じます。

- 2 賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに賠償を行います。
- 3 事故が発生した際には、その原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。

(緊急時の対応)

第19条 事業所は、短期入所生活介護サービス等の提供中に利用者の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協力医療機関と連絡をとり、救急治療あるいは救急入院等必要な処置が受けられるようにします。同時に身元引受人への報告を行います。

協力医療機関

病 院 名	北川病院
住 所	岡山県和気郡和気町和気 277番地
電話番号	0 8 6 9 - 9 3 - 1 1 4 1

(高齢者虐待防止に関する事項)

第20条 施設は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため、次の措置を講じます。

- 一 虐待を防止するための職員に対する研修を実施します。
- 二 利用者及びその家族からの苦情処理対応体制の整備をします。
- 三 その他虐待防止のために必要な措置を講じます。

(苦情処理)

第21条 事業者は、その提供したサービスに関する利用者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

(協議事項)

第22条 本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は、介護保険法、その他諸法令の定めるところに従い、利用者と誠意をもって協議するものとします。

『重要事項説明書』

当事業所はご利用者に対して短期入所生活介護サービス及び介護予防短期入所生活介護サービス（以下「短期入所生活介護サービス等」という。）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。

1. 施設経営法人

法人名 社会福祉法人 広虫荘
法人所在地 岡山県赤磐市沢原 1395
電話番号 086-995-1221
FAX番号 086-995-2565
代表者氏名 理事長 堀 部 徹
設立年月日 昭和 44年 12月 17日

2. ご利用施設

施設の種類

短期入所生活介護（平成 12 年 4 月 1 日指定）
介護予防短期入所生活介護（平成 18 年 4 月 1 日指定）
岡山県指定 第 3372200265 号
空床型 ※当事業所は、特別養護老人ホーム広虫荘に併設されています。

施設の名称

広虫荘短期入所生活介護事業所及び広虫荘介護予防短期入所生活介護事業所
（以下「事業所」という。）

3 事業の目的と運営方針

事業の目的

この事業は、利用者の心身の状況により、若しくはその家族の疾病、冠婚葬祭、出張等の理由により、又は利用者の身体的、及び精神的な負担の軽減を図るために、一時的に居宅において日常生活を営むのに支障がある者を対象に、指定短期入所生活介護及び指定介護予防短期入所生活介護（以下「指定短期入所生活介護等」という。）を提供するものとする。

施設の運営方針

指定短期入所生活介護事業所又は指定介護予防短期入所生活介護事業所の短期入所生活介護又は介護予防短期入所生活介護（以下「短期入所生活介護等」という。）は、介護者等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出来るよう、短期入所生活介護計画又は介護予防短期入所生活介護計画（以下「短期入所生活介護計画等」という。）を策定し、これに基づき、食事、排泄、入浴、機能訓練等、必要な援助を行う。

4 施設の概要

構造 鉄筋コンクリート造 5 階建て

<居室等の状況>

居室 設備の種類	室 数	備 考
個室（1人部屋）	7 室	従来型個室
2人部屋	21 室	多床室
3人部屋	7 室	多床室
4人部屋	10 室	多床室
合 計	49 室	
食 堂	4 室	多目的ホール
機能訓練室	1 室	平行棒、ホットパック

浴室	1 室	一般浴、中間浴槽、特殊浴槽
医務室	1 室	
静養室	1 室	

5 職員体制（主たる職員）

○職員の配置状況・勤務体制

当施設では、利用者に対して短期入所生活介護等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	人数
1. 施設長(管理者)	1 名
2. 介護職員	3 5 名以上
3. 生活相談員	2 名以上
4. 看護職員	3 名以上
5. 機能訓練指導員	1 名以上
6. 介護支援専門員	2 名以上
6. 医師（嘱託）	1 名以上
7. 栄養士	1 名以上

<主な職員の勤務態勢>

職 種	勤 務 体 制
1. 医 師（嘱託）	毎週木曜日 14:00～16:00
2. 介護職員	早出： 7:30～16:30 日勤： 9:00～18:00 遅出： 9:45～18:45 夜勤：16:15～ 9:45 5名以上
3. 看護職員	早出： 7:30～16:30 1名 日勤： 8:30～17:30 遅出： 9:30～18:30 1名
4. 機能訓練指導員	8:30～17:30

6 営業日および利用の予約

営業日	年中無休
ご予約の方法	ご利用の予約は、利用者に係わる居宅介護支援事業者の介護支援専門員を通して受け付けております。

7 施設が提供するサービス内容

当施設では、利用者に対して以下のサービスを提供します。

★基準介護サービス

<サービスの概要>

①居室の提供

②食事

・当施設では、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、及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：18:00～19:00

③入浴

・入浴又は清拭を週2回行います。

・寝たきりでも機械浴槽等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、日常生活を送るため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健康管理
 - ・看護職員が、健康管理を行います。
- ⑦その他自立への支援
 - ・寝たきり防止のため、でき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、適切な整容が行なわれるよう援助します。

8 ご利用料金

〈サービス利用料金(1日あたり)〉

(1) 基本料金 (介護給付)〈別表を参照下さい。〉

基準該当サービスを提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額となります。

(2) 基本料金 (予防給付)〈別表を参照下さい。〉

基準該当サービスを提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額となります。

☆利用者が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。要介護認定を受けた後、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)。償還払いとなる場合、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。

(3) 居住費 多床室 9 1 5 円 従来型個室 1, 2 3 1 円

☆居室に係る費用について、負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載されている負担限度額とします。

(4) 食 費 1日の食費 1, 7 5 0 円

(内訳: 朝食 4 5 0 円 昼食 6 5 0 円 夕食 6 5 0 円)

☆食事に係る費用について、負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載されている負担限度額とします。

(5) その他の料金

・特別な食事 (お酒を含みます)

利用者のご希望に基づいて特別な食事を提供します。

要した費用の実費

・送迎 当施設の事業実施区域 (赤磐市、和気町、岡山市東区瀬戸町) 外の方で送迎をご希望の方。

※ただし、実施区域内の距離は除く

1 km 5 0 円

・理容サービス 理髪店の出張による、理髪サービスをご利用いただけます。

(おおよそ月曜日 1回当たり 要した費用の実費)

・教養娯楽、レクリエーション

当施設では、教養娯楽を整えております。

事業計画にそってレクリエーション、行事を企画します。

無料

・複写物の交付 利用者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合。

無料

・日常生活上必要となる諸費用

日常生活品の購入代金等、利用者の日常生活に要する費用で利用者に負担いただくことが適当であるものにかかる費用を負担いただきます。

要した費用の実費

※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。

(6) 利用料金のお支払い方法

前記 (1) ~ (5) の料金・費用は、1 か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月 2 7 日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア. 窓口での現金支払（365日、8:30～17:30まで可能）

イ. 下記指定口座への振り込み
中国銀行 和気支店 普通預金 808920

ウ. 金融機関口座からの自動引き落とし
・（株）ゆうちょ銀行 ・晴れの国岡山農業協同組合

※振り込み及び引き落とし手数料は利用者の負担となります。

9 サービス提供者との連携・情報提供について

- ・ 短期入所生活介護サービス等を提供するにあたり、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス、又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
- ・ サービス担当者会議等において利用者及び家族に関する心身等の情報を必要に応じて提供できるものとします。情報提供を行う場合は、細心の注意を払います。

10 緊急時（状態の急変・事故）の対応について

（1）緊急時

- ①主治医への連絡及び指示を受ける。
- ②管理者に連絡し、指示を受ける。
- ③必要に応じて受診をする。（主治医の指示による。）
受診時の搬送は当施設で行いますが、「救急車」での搬送が望ましい場合は、「救急車」の要請をします。
- ④家族への連絡は速やかに行い、概況を伝えます。必要があれば、来荘を依頼します。
- ⑤保険者（県・市町村）への連絡。発生後速やかに行い、概況を伝えます。
- ⑥介護支援専門員への連絡。発生後速やかに行い、概況を伝えます。
※状況に応じて、順不同。

（2）事故発生時

- ①管理者に連絡し、指示を受ける。
- ②（1）に基づき対応する。

（3）送迎時の交通事故発生時

- ①各機関（警察署・消防署）へ連絡する。
※各機関への連絡は、事故の程度により順不同。
- ②管理者に連絡し、指示を受ける。
- ③家族への連絡は速やかに行い、概況を伝えます。
- ④損害保険事務所へ連絡する。
- ⑤保険者（県・市町村）への連絡。事故発生後速やかに行い、概況を伝えます。
- ⑥介護支援専門員への連絡。事故発生後速やかに行い、概況を伝えます。
※状況に応じて、順不同。

（4）損害賠償保険は、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社へ加入しています。

11 協力医療機関

医療機関の名称	北川病院
所在地	岡山県和気郡和気町和気 277
電話番号	0869 - 93 - 1141
診療科	内科、外科、歯科、産婦人科

12 非常災害時の対策

非常時の対応

- ・ 別途定める「特別養護老人ホーム広虫荘 消防計画」にのっとり対応を行います。

近隣との協力関係

- ・ 赤磐消防と近隣防災協定を締結し、非常時の応援を約束しています。

平常時の訓練等

- ・ 別途定める「特別養護老人ホーム広虫荘 消防計画」にのっとり、年2回以上、夜間および昼間を想定した避難訓練、その他必要な訓練を、利用者の方も参加して実施します。

消防計画等

1.3 当施設ご利用の際に留意いただく事項

来訪・面接	来訪者は、面会時間（8:30～21:00）を遵守し、必ずその都度面会者票をご記入ください。 面会者票は1階玄関、4階事務所に置いています。
外出	外出の際には必ず行き先と帰宅時間を職員に申し出てください。
かかりつけ医以外の医療機関への受診	利用中に病状の急変があった場合は、在宅での「かかりつけ医」で治療を受けるものとするが、特に急を要する場合、又は本人、家族の希望があれば協力病院での治療も受けられます。（当施設の協力病院は、北川病院です）
居室・設備・器具の利用	施設内の居室や設備、器具は本来の用法に従ってご利用下さい。 これに反した使用により破損等が生じた場合、賠償していただくことがございます。
喫煙	喫煙は決められた時間・場所（事務所前の玄関外）以外ではお断りします。 ※決められた場所以外（居室等）で喫煙された方は、今後喫煙の許可をしません。夜間21時から明朝7時の間、タバコは施設が預かります。
飲酒	飲酒については、極力ご遠慮願います。
迷惑行為等（ハラスメントを含む）	騒音等、他の利用者の迷惑になる行為はご遠慮願います。また、むやみに他の利用者の居室等に立ち入らないようにしてください。 （事業所の職員に対して行う各種ハラスメント行為）
所持品の管理	所持品の管理については、本人で十分出来る方は本人で行ってください。それ以外は職員で管理します。貴重品の管理は、お断りします。
現金等の管理	現金の所持は、極力ご遠慮下さい。原則、現金の管理は行っていません。
宗教・政治活動	施設内で他の利用者に対する宗教活動および政治活動はご遠慮ください。
動物飼育	施設内へのペットの持ち込み及び飼育はお断りします。

1.4 虐待の防止について

当施設では利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- （1）虐待防止に関する責任者を選定しています。
○虐待に関する責任者　管理者　孝本良洋
- （2）苦情解決体制を整備しています。
- （3）従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- （4）虐待防止委員会を設置しています。
- （5）サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（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報します。

1.5 サービス内容に関する相談・苦情

- （1）当施設ご利用相相談・苦情担当

サービス担当窓口

○苦情解決責任者　管理者　孝本良洋

○苦情受付責任者

・利用者の介護について　介護リーダー

・諸手続き、サービス全般について　介護支援専門員　生活相談員

受付方法：電話及び面接　TEL：086-995-1221

受付時間：月～土曜日（祝日を除く）午前8時30分～午後5時30分

また、苦情受付ボックスを、1階玄関、4階受付カウンターに設置しております。

- （2）第三者委員

公正中立な立場で、苦情を受け付け、相談にのっていただける委員です。

清水英子
(当法人監事)

吉野典寿
(元区長)

※当施設における苦情処理の手順は以下の通りになります。

- ①利用者及びご家族への周知（ポスター等の掲示）
- ②苦情の受付
苦情受付責任者、第三者委員及び当施設職員は、利用者及びそのご家族からの苦情を随時受け付けます。
- ③苦情受け付けの報告・確認
苦情受付責任者は、受けた報告を苦情解決責任者へ報告する。また、場合によっては第三者委員へ報告を行ないます。
- ④話し合い
苦情受付責任者は、早急に話し合いの場を設け、苦情解決に努めます。
(必要に応じて第三者委員の立会いを求めることができます)
- ⑤苦情解決の記録・報告
苦情解決責任者は、解決・改善までの経過と結果について記録し、苦情申し出人及び第三者委員へ報告を行ないます。
- ⑥解決結果の公表
苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除き、苦情解決の結果を事業報告書等で公表します。

(3) 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取り組み	1	あり		
	2	なし		
第三者による評価の実施状況	1	あり	実施日	
			評価機関名称	
			結果の開示	1 あり 2 なし
	2	なし		

(4) その他

当該施設以外に、公的機関での相談・苦情窓口でも受け付けております。

赤磐市役所
介護保険課

赤磐市下市 3 4 4
電話： 0 8 6 - 9 5 5 - 1 1 1 6
FAX： 0 8 6 - 9 5 5 - 1 1 1 8

岡山市役所
介護保険課

岡山市北区鹿田町 1 - 1 - 1
電話： 0 8 6 - 8 0 3 - 1 2 4 0
FAX： 0 8 6 - 2 3 5 - 3 7 1 1

和気町役場
介護保険課

和気郡和気町尺所 5 5 5
電話： 0 8 6 9 - 9 3 - 1 1 3 9
FAX： 0 8 6 9 - 9 3 - 0 6 6 5

岡山県国民健康保険
団体連合会 介護 1 1 0 番

岡山市北区桑田町 1 7 番 5 号
電話： 0 8 6 - 2 2 3 - 8 8 1 1
FAX： 0 8 6 - 2 2 3 - 9 1 0 9

令和 年 月 日

短期入所生活介護等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
広虫荘（介護予防）短期入所生活介護事業所
広虫荘介護予防短期入所生活介護事業所

説明者職名

氏名