社会福祉法人　優輝会

恵珠苑　指定短期入所生活介護事業所

（併設型・空床型）

重要事項説明書

利用契約書

《従来型・指定居宅(予防)サービス事業用》

≪目　次≫

＜重要事項説明書＞

1．相談窓口
2．事業所の概要
3．サービスの内容
4．送迎の実施地域
5．利用料金
6．サービスの利用方法
7．サービスの特徴等
8．緊急時の対応方法
9．非常災害対策
10．サービス内容の相談及び苦情等の対応
11．個人情報保護について
12．当法人の概要
13．事故発生時の対応
14．感染症について
15．その他

＜契約書＞

第１条（契約の目的）
第２条（契約期間）
第３条（基本取り扱い方針）
第４条（短期入所(予防)介護計画の作成）
第５条（短期入所(予防)介護ｻｰﾋﾞｽの内容）
第６条（サービス提供の記録）
第７条（料金）
第８条（利用期間中のサービスの中止）
第９条（料金の変更）
第10条（契約の終了）
第11条（事業所からの解除）
第12条（秘密保持）
第13条（賠償責任）
第14条（損害賠償がなされない場合）
第15条（緊急時の対応）
第16条（他機関との連携）
第17条（相談及び苦情対応）
第18条（本契約に定めない事項）

＜重要事項説明＞

1．当事業所が提供するサービスについての相談窓口

【電話番号】095-828-1332　【FAX 番号】095-828-0884
【担 当 者】職氏名　生活相談員　野川　幸子
※　どんなことでもお気軽にお尋ねください。

2．事業所の概要

(1) 事業所の名称及び所在地等

名　　称	恵珠苑　指定(介護予防)短期入所生活介護事業所
所 在 地	長崎市田上２丁目 15 番 12 号
事業所番号	４２７０１００９９５

(2)　事業所の主な職員配置状況
（従来型介護老人福祉施設との兼務。R6．4．1 現在）

	常　勤	非常勤	備　考	指定基準
管理者	１名	―	他事業所と兼務	１名
生活相談員	１名	―	短期入所専従	１名
介護職員	20 名	７名		20 名
介助員	―	５名		―
看護職員	１名	―	短期入所専従	―
機能訓練指導員	１名	―	ユニット型短期入所生活介護と兼務	１名
管理栄養士	２名	―	ユニット型施設と兼務４名は調理員兼務	１名
栄養士	４名	―		
医　師	―	３（嘱託医）		必要な数
精神科を担当する医師	―	１名（嘱託医）		必要な数
調理員	８名	５名	ユニット型施設と兼務５名は栄養士兼務	必要な数
事務員	４名	―		―

⑶　事業所の設備等の概要（介護老人福祉施設を含む）

	室　　数	備　　考
個　　室	12	東１　酸素・吸引設備設置
４　人　部　屋	12	東 15　酸素・吸引設備設置
合　　計	24	全室ナースコール設備設置
食　　堂	1	平行棒及び滑車訓練機等設置
機 能 訓 練 室		
医　　務　　室	1	
静　　養　　室	1	酸素・吸引設備設置
浴　　室	1	一般浴槽及び特別浴槽設置

※　上記居室のうち 10 床を短期入所生活介護で使用しています。

3．サービスの内容

⑴　食　事
⑵　入　浴
⑶　介　護
⑷　機能訓練
⑸　生活相談
⑹　健康管理
⑺　理美容サービス
⑻　趣味活動
⑼　送　迎　　等

※　利用者及び他の入所者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行いません。
※　褥瘡が発生しないよう適切な介護を行うとともに、その発生を防止するための体制を整備しています。

4．通常の送迎の実施地域

⑴　長崎市内（旧香焼町・旧伊王島町・旧野母崎町・旧外海町・旧三和町・旧琴海町を除く）とする。
⑵　前項の通常の送迎の実施地域を超えて行う送迎の費用は、通常の実施地域を超えたところから、１ｋｍに 100 円を乗じた額とする。

5．利用料金

⑴　基本料金（1 日３食とした場合）　別紙のとおり

※　被爆者健康手帳をお持ちの方は、滞在費及び食費、諸経費以外のご負担はありません。

※　その他の料金（該当した場合のみ）

○　理美容代　1,500 円

○　上記の他、ご利用者個人の希望及び嗜好による場合は、実費相当額のお支払いをいただく場合があります。

⑵　利用中の中止

利用途中にサービスを中止して退所する場合、退所日までの日数を基に計算します。

※　以下の場合には、利用途中においてもサービスを中止する場合があります。

○　利用者が中途退所を希望した場合

○　入所日の健康確認の結果、体調が悪かった場合

○　利用中に体調をくずし短期入所生活介護の継続が困難になった場合

○　他の利用者の生命又は健康に重大な影響を与える行為があった場合

⑶　支払い方法

短期入所生活介護の終了後に、請求書を送付いたしますので、指定の銀行振り込み又は現金にてお支払いください。

お支払いいただきますと、領収書を発行します。

⑷　その他

緊急やむを得ない場合以外に、申し出がなく、中止した場合には、キャンセル料金をいただくことがあります。

6．サービスの利用方法

⑴　サービスの利用申込み

○　電話等でお申込みください。

ただし、居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

⑵　サービス利用契約の終了

恵珠苑指定短期入所生活介護事業所利用契約書第 10 条「契約の終了」によります。

7. 当事業所のサービスの特徴等

(1) 運営の方針

① 心身の機能回復を図り、社会復帰を促す。

② 要介護者に対し、個々の持つ残存能力に配慮しつつ、安全で家庭的な温かい福祉サービスを提供する。

③ 社会資源として広く地域社会へ施設機能を開放する。

④ ボランティア活動の育成と指導並びに地域住民との交流や家族とのふれあいに努力する。

⑤ 職員の能力の向上と人材の育成のため、研修の機会を多く持ち各委員会活動の活性化を図る。

(2) 事業所ご利用にあたっての留意事項

項　　目	内　　容
面　　会	原則として午前８時 30 分から午後９時までといたします。ただし、ご事情によりご相談ください。
外出及び外泊	事前にご連絡ください。健康状態により、外出及び外泊を行うことができます。
飲酒及び喫煙	医師に止められていない限り、指定の場所において認めています。
施設外での受診	原則としてご家族等の付き添いとしています。
金銭及び 貴重品の管理	居室に施錠ができないため、原則として、金銭及び貴重品の持ち込みはご遠慮ください。万一、紛失等のトラブルが生じた場合には、事業所は責任を負いかねます。
所持品の 持ち込み	所持品には必ずご記名願います。 電気製品等については、安全性及び居室空間等を勘案し、相談に応じます。
宗 教 活 動	布教活動は、禁止いたします。
そ の 他	上記以外につきましては、その都度ご相談することといたします。

(3) 高齢者虐待防止について

虐待及び不適切なサービスの発生防止のために、定期的な研修を実施します。（年１回）

万一、虐待等の事実を確認した場合には、高齢者虐待防止法に基づき、適切に対処します。

8. 緊急時の対応方法

ご利用者の容態に変化等があった場合は、医師に連絡する等必要な処置を講ずる他、昼夜問わず、ご家族等へ速やかに連絡いたします。

【緊急連絡先 1】

氏　　名	
住　　所	
電話番号	
続　　柄	

【緊急連絡先 2】

氏　　名	
住　　所	
電話番号	
続　　柄	

【主治医連絡先】

医療機関名	
担 当 医	
住　　所	
連 絡 先	

【緊急時・夜間医療機関連絡先】

医療機関名	
住　　所	
連 絡 先	

9．非常災害対策

当事業所では、防火管理規程を作成し、災害対策体制を確保しております。なお、施設内に火災報知器、火災通報装置、スプリンクラー設備及び消火器等を設置しております。

10．サービス内容に関する相談及び苦情等の対応

⑴　相談、苦情担当者及び処理するために講ずる措置

苦情受付担当者及び処理体制並びに手順を定め対応いたします。

⑵　第三者委員の設置

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を促進するため、第三者委員を設置しております。

⑶　その他

当事業所以外に、長崎市の相談・苦情窓口等でも受け付けています。

長崎市介護保険課　【電話番号：095（829）1163】
長崎市高齢者すこやか支援課　【電話番号：095（829）1146】
長崎県国民健康保険団体連合会【電話番号：095（826）1599】

11．個人情報保護について

⑴　事業所は、「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」及び法人作成諸規程に準じ、個人情報の保護に努めます。

⑵　利用目的

①　介護サービスの利用者への介護の提供に必要なもの
管理運営等に関すること（介護保険事務・事故等の報告等）

②　他の事業者等への情報提供、居宅介護支援事業者・家族等・協力病院医師・審査支払機関等への情報提供、照会及び回答

③　その他

ア　介護サービス及び業務の維持・改善のための基礎資料
イ　学生等の実習への協力
ウ　事例研究
エ　広報誌等への掲載
オ　役員会等の資料
カ　行政機関等による法令に基づく、照会・届出・調査等

⑶　相談窓口

別紙「社会福祉法人優輝会苦情・事故・個人情報相談解決体制図」のとおりです。

12．当法人の概要

名称及び法人種別	社会福祉法人　優　輝　会
代表者職氏名	理事長　蒔　本　　恭
所　　在　　地	長崎市田上２丁目15番12号
電　話　番　号	095（828）1332
定款に定めた事業	①　特別養護老人ホーム恵珠苑の設置経営 ②　老人デイサービス事業 ③　老人短期入所事業 ④　老人居宅介護等事業 ⑤　障害福祉サービス事業 ⑥　移動支援事業 ⑦　配食サービス事業 ⑧　居宅介護支援事業 ⑨　地域包括支援センターの受託経営 ⑩　介護予防支援事業 ⑪　その他これに付随する業務

13．事故発生時の対応

ご利用中は普段生活されているご自宅とは生活環境が大きく変化します。ご利用者によっては不安を感じ、精神的に不安定になられたり、体調を崩される場合があります。また、生活パターンや生活環境の変化等により、思いがけない事故（転倒）等が発生することもあります。

別紙「社会福祉法人優輝会【苦情・事故・個人情報相談解決体制図】」及び「事故発生時における処理の流れ」により、対応いたします。

14．感染症について

⑴新型コロナウイルス・インフルエンザ・ノロウィルス等の感染症の予防やまん延防止についての細心の注意を払いさまざまな対策を行っていますが、完全に感染防止することは困難です。ご利用者、ご家族等におかれましても、感染症予防へのご協力、ご理解をお願いいたします。

⑵感染症対策の強化について、感染症の発生及びまん延等の発生防止のために、委員会を開催し、研修の実施、訓練（シミュレーション）を実施します。

15．その他

事業所及びご利用者は、「恵珠苑指定短期入所生活介護事業所重要事項説明書」「恵珠苑指定短期入所生活介護事業所利用契約書」に掲げるものの他、「恵珠苑指定短期入所生活介護事業所運営規程」を遵守しなければなりません。

事務管理費・その他費用（ショート）

費用項目	1日当たり 自己負担	主な内容など
事務管理費 （1か月以上継続利用の場合）	180円	医療・介護保険証類の預かり管理、医療費等の支払いや日用品等の購入代行、書類印刷・郵送代、行政申請等、施設での生活継続に必要な事務処理や手続き等全般
日常生活費	220円	飲料（コーヒー・ココア・スポーツドリンク等）、シャンプー、ペーパータオル、ウェットティッシュなど、健康的な日常生活を維持していく上で必要となる物品等の購入費用
教養娯楽費	150円	新聞・雑誌・映像メディア等の購入、月毎の行事・コンサートや季節イベント等の開催など、文化的な生活を維持していく上で必要となるものに要する費用
電気代	30円/2台 50円/3～5台	テレビ・加湿器・空気清浄機・個別照明・電気毛布・電気あんか・冷蔵庫・携帯充電器・電気髭剃り・ラジカセ・ラジオ（交流式）・電動車いす・その他持ち込み電化製品の電気使用
テレビ貸出	100円/日	電気代込み
移送支援	介護タクシー	メーター料金
外出支援	介護タクシー	メーター料金
付き添い	2,000円 （40分毎） 以降1,000円 /20分	病院受診、買い物、その他の外出時に職員の付き添いを希望する場合 ※18時～22時、5時～8時：25%増 22時～5時:50%増
キャンセル料	2,000円/日	入所前日の17時までに連絡がなかった場合

＜利用契約事項＞

（以下「利用者」という。）と社会福祉法人優輝会（以下「事業者」という。）は、事業者が利用者に対して行う短期入所生活介護について、次のとおり契約します。

（契約の目的）

第１条　事業者は、利用者に対し、介護保険法令の趣旨に従って、利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事等の介護その他の日常生活上の支援及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すように短期入所生活介護を提供し、利用者は、事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払います。

（契約期間）

第２条　この契約の契約期間は、契約締結の日から利用者の要支援認定の有効期間満了日までとします。

２　利用者は、契約満了日の 30 日前までに、利用者から事業者に対して、契約終了の申し出がない場合、契約は更新されるものとし、以後も同様とします。

（短期入所生活介護の基本取扱方針）

第 ３ 条　事業者は、利用者の要介護状態の軽減または悪化の防止に資するよう、日常生活に必要な援助を妥当適切に行います。

２　事業者は、次条に規定する短期入所生活介護計画に基づき、利用者の機能訓練及び日常生活を営むうえで必要な援助を行います。

３　事業者は、サービスの提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、利用者またはその家族に対し、サービスの提供方法について、理解しやすいように説明を行います。

４　事業者は、提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ります。

（短期入所生活介護計画の作成）

第 ４ 条　事業者は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、短期入所生活介護の提供の開始前から終了後に至るまで

の利用者が利用するサービスの継続性に配慮して、サービスの目標、その目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した、短期入所生活介護計画を作成します。

２　事業者が前項の計画を作成する場合は、利用者に応じた計画を作成し、利用者またはその家族に対し、その内容等について説明します。

３　第１項の計画作成にあたっては、既にサービス計画が作成されている場合は、その内容に沿って作成します。

４　事業者は、利用者の心身の状況等の変化により、当該短期入所生活介護計画を変更する場合があります。

　その場合内容等について、利用者及びその家族へ説明し同意を得るものとします。

（短期入所生活介護サービスの内容）

第５条　利用者が、利用できるサービスの内容は、【契約書別紙】のとおりです。事業者は、【契約書別紙】に定めた内容について、利用者及びその家族に説明します。

２　事業者は、利用者の希望及び状態等に応じて、前項に定める各種サービスを適切に提供します。

３　事業者は、短期入所生活介護計画に沿ってサービスを提供します。

４　利用者は、サービスの内容の変更を希望する場合には、事業者に申し入れることができます。

　その場合、事業者は、可能な限り利用者の希望に添うように努めます。

５　利用者は、事業者がサービスを提供するにあたり、可能な限り事業者に協力しなければなりません。

（サービス提供の記録）

第６条　事業者は、利用者の利用終了に際し、実施したサービス内容等をその家族等に説明します。

２　事業者は、短期入所生活介護の提供に関するケース処遇記録を作成し、契約終了後５年間保存します。

３　利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第２項のケース記録を閲覧できます。

４　利用者は、当該利用者に関する第２項のケース処遇記録の複写物の交付を受けることができます。

　ただし、その複写物に係る実費を負担していただくことがあります。

（料　金）

第７条　利用者は、サービスの対価として、【重要事項説明書】に定める利用単位毎の料金をもとに計算された合計額を、短期入所生活介護の利用毎に事業者へ支払います。

２　事業者は、利用期間の料金合計額の請求書に明細を付して、利用終了後に利用者に交付又は送付します。

３　利用者は、原則として、料金の合計額を利用終了後、事業者が指定する方法で支払います。

４　事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に領収書を発行します。

（利用期間中のサービスの中止）

第８条　利用者は、事業者に対して、前日午後５時 30 分までに申し出ることにより、サービス利用を中止することができます。

緊急やむを得ない場合以外に、申し出がなく、中止した場合には、キャンセル料金をいただくことがあります。

なお、利用期間中でも中止することができます。

この場合の料金は、実際の退所の日までの日数を基準に計算します。

２　事業者は、利用者の体調が良好でなく、事業所での生活に支障があると判断した場合には、利用期間中でもサービスを中止することができます。この場合の取り扱いについては【重要事項説明書】に記載しています。

３　第１項及び第２項に定める他、利用者が利用期間中に入院した場合、短期入所生活介護は終了となります。

この場合の料金は、入院日までの日数を基準に計算します。

（料金の変更）

第９条　介護給付費体系の変更が生じた場合、経済状況の著しい変化及びその他やむを得ない事由がある場合には、料金を変更することができるものとします。

２　利用者が料金の変更を承諾する場合は、新たな料金に基づく【重要事項説明書】を作成し、相互に取り交わします。

３　利用者は、料金の変更を承諾しない場合には、事業者に対し文書で通知することにより、この契約を解約することができます。

（契約の終了）

第１０条　利用者は、現にサービスを利用している期間を除き、事業者に対して文書で通知することにより、いつでもこの契約を解約することができます。

２　事業者は、やむを得ない事情がある場合は、利用者に対して、１ヶ月間の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。

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。

⑴　利用者が、介護保険施設に入所した場合。

⑵　利用者の要介護・要支援認定区分が、要支援及び非該当（自立）と認定された場合。

⑶　利用者が、死亡した場合もしくは被保険者資格を喪失した場合。

（事業者からの契約解除）

第１１条

次の各号の事由に該当した場合事業者は、利用者に対して、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。

⑴　利用者のサービス利用料金の支払いが正当な理由なく、３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、10 日間以内に支払われない場合。

⑵　利用者又はその家族(代理人等)が、事業者及びサービス従事者又は他の利用者に対して、生命・身体・精神・財産・信用等を傷つけ、この契約を継続し難いほどの重大な不信行為を行った場合。

⑶　やむを得ない事情により、事業所を閉鎖又は縮小する場合。

（秘密保持）

第１２条　事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をするうえで知り得た利用者及びその家族(代理人等)に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏洩しません。

この守秘義務は、契約終了後も同様です。

２　事業者は、利用者からあらかじめ同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該利用者の個人情報を提供しません。

３　事業者は、利用者の家族(代理人等)からあらかじめ同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を提供しません。

（賠償責任）

第１３条　事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により、利用者の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。

２　利用者は、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は、関係者に対し、損害賠償責任を負うものとします。

（損害賠償がなされない場合）

第１４条　事業者は、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。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

⑴　利用者が、契約締結時にその心身の状況およ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起因して損害が発生した場合

⑵　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起因して損害が発生した場合

⑶　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を原因としない事由に起因して損害が発生した場合

⑷　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起因して損害が発生した場合

⑸　ただし、事業者が、十分な感染予防対策と安全配慮義務を尽したうえでのサービス提供に関連して、契約者が新型コロナ、インフルエンザ、ノロウィルス等に感染し、何らかの損害が発生した場合

（緊急時の対応）

第１５条　事業者は、現に短期入所生活介護の提供を実施しているときに、利用者の健康状態が急変した場合は、あらかじめ届けられた連絡先に、可能な限り速やかに連絡するとともに医師に連絡を取る等、必要な措置を講じます。

（居宅介護支援事業所との機関との連携）
第１６条　事業者は、短期入所生活介護の提供にあたり、居宅介護支援事業所及び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。

（相談及び苦情対応）
第１７条　事業者は、利用者からの相談及び苦情等に対応する窓口を設置し、短期入所生活介護に関する利用者の要望及び苦情等に対し、迅速に対応します。

（本契約に定めのない事項）
第１８条　利用者及び事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
２　この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところに従い、双方が誠意をもって協議のうえ定めます。

以上の契約を証するため、本書２通を作成し、利用者並びに事業者が署名押印のうえ、１通ずつ保有するものとします。

重要事項説明日　　令和　　年　　月　　日

短期入所生活介護の提供開始にあたり、ご利用者に対して本書面に基づいて、重要な事項を説明し、交付いたしました。

事　業　所

【事業所名】　恵珠苑　指定短期入所生活介護事業所
【住　　所】　長崎市田上２丁目 15 番 12 号
【説 明 者】　役職名　　生活相談員
　　氏　名　　野川　幸子　印

私は、短期入所生活介護並びに介護予防短期入所生活介護相当サービスの提供開始にあたり、利用に対して本書面に基づき、重要事項の説明を受け、利用契約に同意します。

契約締結日　令和　　年　　月　　日

事　業　者

【事業者名】 社会福祉法人　　優　輝　会
【住　　所】 長崎市田上２丁目 15 番 12 号
【代表者名】 理　事　長　　蒔　本　　恭

利　用　者

【住　　所】 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

【氏　　名】 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

代　理　人（身元引受人）

【住　　所】 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

【氏　　名】 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

（関係：続柄）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

個人情報使用同意書

利用者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿は、貴事業所へ提供したわたくし個人にかかる情報について、貴事業所が、サービス担当者会議の開催等業務上必要な場合においては、その情報を用いることに同意します。

令和　　年　　月　　日

住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

代理人（身元引受人）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿は、貴事業所へ提供した上記利用者家族等にかかる情報にについて、貴事業所が、サービス担当者会議の開催等、業務上必要な場合においては、その情報を用いることに同意します。

令和　　年　　月　　日

住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

（関係：続柄　　）

社 会 福 祉 法 人　　優　輝　会

恵珠苑　指定短期入所生活介護事業所

管 理 者　中 島 秀 司　様

【 契 約 書 別 紙 】

1．担当者

職　名　生活相談員　　氏　名　野川　幸子

2．短期入所生活介護の内容

(1)　ご利用場所　長崎市田上２丁目15番12号

特別養護老人ホーム恵珠苑との併設事業所

(2)　居　室

①　従来型　個室となります。

(3)　食　事

朝食８：00～9：00、昼食12：00～13：00、夕食17：30～18:30

※　原則、２階の食堂にておとりいただきます。

(4)　入　浴

週に最低２回入浴できます。

ただし、身体の状態に応じ、特別浴又は清拭となる場合があります。

(5)　介　護

居宅サービス計画等に沿って、下記の介護を行います。

食事、入浴、着替え、排泄、おむつ交換、体位変換及び施設内の移動の付き添い等の介助。

※　利用者及び他の入所者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束は行いません。

※　褥瘡が発生しないよう適切な介護を行うとともに、その発生を防止するための体制を整備しています。

(6)　機能訓練

機能訓練指導員にて行います。

(7)　健康管理

医師による診察や健康相談サービスを受けることができます。

(8)　理美容サービス

毎月１回、理美容サービスを実施しております。

料金は、別途かかります。

(9)　クラブ活動及び行催事

書道及びおいしんぼ等のクラブ活動並びに夏祭り及び文化祭等の行事を定期的に実施します。

実費をお支払いいただく場合があります。

(10)　その他

別途規定により実費をお支払いいただく場合があります。

苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所名	恵珠苑　指定短期入所生活介護事業所
サービスの種類	指定短期入所生活介護・指定介護予防短期入所生活介護

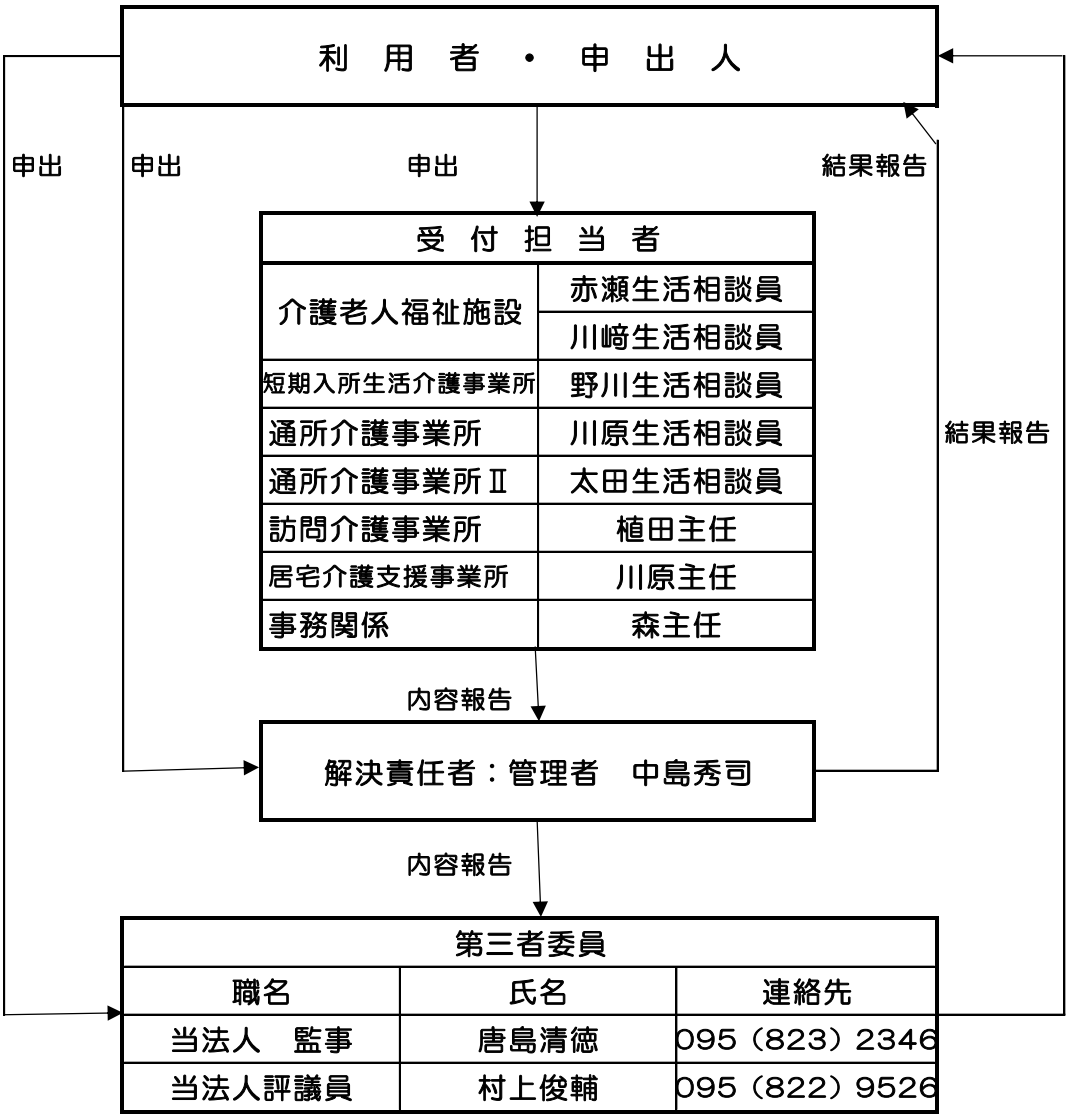
設　　置　　の　　概　　要
1．利用者等からの相談又は苦情に対応する常設の窓口、担当者の設置 ⑴　事業所内に苦情・相談専用の窓口を設置するとともに、相談に訪問した利用及びその家族のプライバシーと秘密の保持のため、苦情・相談室を設ける。 ⑵　苦情・相談の窓口担当者を選任し、当該担当者が苦情・相談にあたる。 なお、窓口での解決が困難な場合は、次項「円滑かつ迅速に苦情解決を行うための解決体制・手順」により苦情・相談の解決にあたる。 ⑶　苦情・相談窓口 住　　所　長崎市田上２丁目 15 番 12 号 施 設 名　恵珠苑　指定短期入所生活介護事業所 （指定介護老人福祉施設　恵珠苑内） 電話番号　（０９５）８２８－１３３２ 担 当 者　生活相談員　野　川　幸　子 **2．円滑かつ迅速に苦情解決を行うための解決体制・手順** サービス利用者より苦情・相談の申し立てがあった場合は、次の体制並びに手順で解決する。 ⑴　苦情・相談の窓口担当者が、利用者及びその家族からの苦情・相談を受付け、その内容を充分聴き、内容を確認したうえで、その段階で解決できると判断されるものは、その場で解決する。 ⑵　苦情・相談の窓口担当者で解決が困難な場合は、処理を保留し、管理者及び苦情・相談の対象となっている部署の責任者と協議し解決する。 ⑶　事業所内で、解決が困難な場合は、事業者があらかじめ選任した第三者の立ち合いのもと、利用者等との話し合いを行い解決する。 ⑷　前号での解決が困難な場合は、当該利用者及びその家族に管轄の行政庁への申し立てができる旨を伝え、速やかに当該事案の概要を行政庁に伝えその指示を受けるものとする。 長崎市高齢者すこやか支援課　（095）829-1146 長崎市介護保険課　（095）829-1163 長崎県国民健康保険団体連合会　（095）826-7293

恵珠苑　指定短期入所生活介護事業所

事故発生時における処理の流れ

段階		利用者	発見者(当事)者	施　設	家族	関係機関
初期段階	発見	事故発生	①状況の把握 確認 ②応急処置の 実施 ③家族への対応 ④処理責任者へ 報告	報告	連絡	救急、警察へ要請 病院等へ搬送
	処理責任者			①医療機関への依頼 ②家族及び関係機関への連絡・報告 ③施設内での対応 ④情報提供及び記録の整備	連絡	協力医療機関等に往診、通院の依頼 主治医等へ連絡 長崎市介護保険課へ報告

社会福祉法人　優　輝　会

苦情・事故・個人情報相談解決体制図

R5.4.1