

特別養護老人ホームグリーンアンドリバーホーム
(短期入所生活介護)
重要事項説明書

社会福祉法人スキーム福祉の会

令和6年12月11日 改訂

「指定短期入所生活介護及び介護予防短期入所生活介護」

重要事項説明書

当施設は介護保険の指定を受けています。
(岡山県指定 第72600035号)
(岡山県指定 第70801114号)

当施設はご契約者に対して指定短期入所生活介護サービス及び指定介護予防短期入所生活介護サービスを提供します。施設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。

※当施設への入所は、原則として要介護認定の結果「要介護」及び「要支援」と認定された方が対象となります。

〈目次〉

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 居室の概要	3
4. 職員の配置状況	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	5
6. サービス利用に当たっての留意事項	11
7. 非常災害対策について	11
8. 緊急時の対応	11
9. 事故発生時の対応	11
10. 損害賠償について	12
11. 身体拘束について	12
12. 虐待防止について	12
13. 苦情の受付について	13
14. 提供するサービスの第三者評価の実施状況	13
個人情報保護について(添付資料1, 2)	14
苦情解決について(添付資料3, 4)	17

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 スキーム福祉の会
- (2) 法人所在地 岡山県総社市清音三因1074-1
- (3) 電話番号 0866-92-4165
- (4) 代表者氏名 理事長 江口 修
- (5) 設立年月 平成8年3月28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4月1日指定
指定介護予防短期入所生活介護事業所・平成18年4月1日指定
岡山県 第72600035号
岡山県 第70801114号

※当事業所は特別養護老人ホームグリーンアンドリバーホームに併設されています。

- (2) 事業所の目的 介護保険法の理念に基づき、要支援状態及び要介護状態にある高齢者に対し、適切な施設サービスを提供する。
- (3) 事業所の名称 特別養護老人ホーム グリーンアンドリバーホーム
- (4) 事業所の所在地 岡山県総社市清音三因1074-1
- (5) 電話番号 0866-92-4165
- (6) 施設長（管理者）氏名 江口 修
- (7) 事業所の運営方針
ご契約者が要介護状態となった場合、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事等の介護の他、日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、ご契約者の心身の機能の維持並びにそのご家族の身体的、精神的負担の軽減を図るものとする。
- (8) 開設年月 平成9年4月1日
- (9) 営業日及び営業時間 1. 営業日は、年中無休とする。
2. 営業時間は、24時間とする。
- (9) 利用定員 20人
- (10) 送迎の実施地域 総社市、倉敷市の真備地区

3. 居室の概要

(1) 居室等の概要

居室・設備の種類	室数	備考
ユニット型個室（1人部屋）	30室	個室
従来型個室（1人部屋）	18室	個室
多床室（2人部屋）	8室	多床室
多床室（4人部屋）	9室	多床室
合計	65室	
食堂	6室	従来型：3室 ユニット型：3室
機能訓練室	1室	平行棒、滑車運動器、他
浴室	4室	従来型：機械浴・特殊浴槽・一般浴 3室 ユニット型：特殊浴槽・一般浴 1室
医務室	1室	
静養室	1室	

※上記は、厚生労働省が定める基準により、指定介護老人福祉施設に必置が義務づけられている施設・設備です。居室を除いてこの施設・設備のご利用にあたって、ご契約者に特別にご負担いただく費用はありません。

☆ 居室の変更：ご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その可否を決定します。また、ご契約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、ご契約者やご家族等と協議のうえ決定するものとします。

4. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して指定介護福祉施設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。（その他の職員を配置することもあります）

〈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	常勤換算
施設長（管理者）	1名
介護職員	ユニット型：10名以上 従来型：24名以上
生活相談員	1名以上
看護職員	3名以上
機能訓練指導員	1名以上
介護支援専門員	1名以上
医師	非常勤1名以上
栄養士（又は管理栄養士）	1名以上

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

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

<職務内容>

①施設長

施設の従業者の管理、業務の把握、その他の管理を一元的に行います。

②介護職員

ご契約者の日常生活の介護、相談及び援助業務に従事します。

③生活相談員

ご契約者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、ご契約者又はそのご家族の相談に応じ、必要な助言、その他の援助を行います。

④看護職員

医師の診療補助、及び医師の指示を受けてご契約者の看護、施設の保健衛生業務に従事します。

⑤機能訓練指導員

日常生活を営むのに必要な機能を改善し、又は機能低下を防止するための訓練を行います。

⑥介護支援専門員

ご契約者の有する能力や、その置かれている環境等の評価を通じて、日常生活を営む上での課題を把握し、施設サービス計画の原案を作成するとともに、必要に応じて変更を行います。

⑦医師

ご契約者の健康管理、療養上の指導及び施設の保健衛生業務に従事します。

⑧栄養士

ご契約者に提供する食事の管理、栄養指導に従事します。

⑨調理員

ご契約者に提供する食事の調理業務に従事します。

<主な職種の勤務体制>

職種	勤務体制
医師	毎週月・金曜日 13:00～15:00
介護職員 (1階)	早出： 6:00～15:00 遅出： 15:00～24:00 日勤： 9:00～18:00 夜勤：翌0:00～翌9:00
介護職員 (2階)	早出： 7:00～16:00 遅出： 12:00～21:00 日勤： 8:00～17:00 夜勤： 21:00～翌7:00
看護職員	早出： 7:00～16:00 日勤： 8:30～17:30 遅出： 10:00～19:00

☆土日は上記と異なります。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約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場合 (2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

があります。

(1) 当事業所が提供する基準介護サービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、**居住費、食費（料金は、別紙料金表参照）を除き、介護保険負担割合証に応じて介護保険から給付**されます。

【サービスの概要】

①居室の提供

居室料金は、**全額自己負担です。（負担限度額段階により、補足給付されます。）**

利用される居室は、ユニット型（個室）と従来型（個室・多床室）があります。ご希望は考慮致しますが、ご契約者の心身状況や居室の空き状況により判断させていただきます。

②食事

食事料金は、**全額自己負担です。（負担限度額段階により、補足給付されます。）**

栄養士（管理栄養士）の立てる献立表により、栄養並びにご契約者の身体の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。

ご契約者の自立支援のため離床して食堂にて食事を摂っていただくことを原則としています。

（食事時間） 朝食：7：45～ 昼食：11：45～ 夕食：18：00～

③入浴

入浴又は清拭を週2回行います。（健康状態により、可否を判断致します。）

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、ご契約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

ご契約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維持又はその減退を防止するための訓練を実施します。

⑥送迎サービス

ご契約者の希望により、ご自宅と事業所間の送迎を行います。但し、通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方は、お住まいと当事業所との間の送迎費用として、**通常の事業実施地域を越えた地点から送迎距離1kmにつき10円**をいただきます。

1回につき	184円
-------	------

⑦健康管理

医師や看護職員が、健康管理を行います。

⑧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、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（1日あたり）】（契約書第7条参照）

下記の料金表によって、ご契約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費用額を除いた金額（自己負担額）と居室と食事に係る標準自己負担額の合計金額をお支払い下さい。（サービスの利用料金は、ご契約者の要介護度に応じて異なります。）

①サービス基本利用料金（※各種加算は除く）

介護保険認定区分	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
ユニット型	5290円	6560円	7040円	7720円	8470円	9180円	9870円
従来型	4510円	5610円	6030円	6720円	7450円	8150円	8840円

②そのうち介護保険から給付される金額（上段：9割給付・中段：8割給付・下段：7割給付）

介護保険認定区分	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
ユニット型	4761円	5904円	6336円	6948円	7623円	8262円	8883円
	4232円	5248円	5632円	6176円	6776円	7344円	7896円
	3703円	4592円	4928円	5404円	5929円	6426円	6909円
従来型	4059円	5049円	5427円	6048円	6705円	7335円	7956円
	3608円	4488円	4824円	5376円	5960円	6520円	7072円
	3157円	3927円	4221円	4704円	5215円	5705円	6188円

③サービスに係る自己負担額（①－②）（上段：1割負担・中段：2割負担・下段：3割負担）

介護保険認定区分	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
ユニット型	529円	656円	704円	772円	847円	918円	987円
	1058円	1312円	1408円	1544円	1694円	1836円	1974円
	1587円	1968円	2122円	2316円	2541円	2754円	2961円
従来型	451円	561円	603円	672円	745円	815円	884円
	902円	1122円	1206円	1344円	1490円	1630円	1768円
	1353円	1683円	1809円	2016円	2235円	2445円	2652円

④居室に係る自己負担額

個室（ユニット型）	2100円
個室（従来型）	1270円
多床室	930円

⑤食事に係る自己負担額

朝食：440円	昼食・夕食：580円
---------	------------

【居住費・食費の負担額】

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の場合は、居住費・食費の負担が軽減されます。（**介護保険から補足給付されます。**）

〔単位：円〕（日額概数）

対象者		区分	居住費（種類により異なります）			食費
			ユニット型 個室	従来型 個室	従来型 多床室	
生活保護受給者		利用者 負担 第1段階	880	380	0	300
市町村民 税非課税 世帯全員 が	高齢福祉年金受給者	利用者 負担 第1段階	880	380	0	300
	公的年金収入額と 合計所得金額の合計が 80万円以下の方	利用者 負担 第2段階	880	480	430	600
	公的年金収入額と 合計所得金額の合計が 80万円超120万円以下の方	利用者 負担 第3段階①	1,370	880	430	1,000
	公的年金収入額と 合計所得金額の合計が 120万円超の方	利用者 負担 第3段階②	1,370	880	430	1,300
上記以外の方		利用者 負担 第4段階	施設との契約により設定されます。なお、所得の低い方に補足的な給付を行う場合に基準となる平均的な費用額は次のとおりです。			
			2,100	1,270	930	1,600

【体制加算（自己負担額）】

（単位：円）

算定加算項目		要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	職員体制が条件を満たす場合、該当する加算を算定致します。	22	22	22	22	22	22	22
機能訓練指導員配置加算		12	12	12	12	12	12	12
夜勤職員配置加算（Ⅰ）	従来型			13	13	13	13	13
夜勤職員配置加算（Ⅱ）	ユニット型			18	18	18	18	18
看護体制加算（Ⅰ）	職員体制が条件を満たす場合、該当する加算を算定致します			4	4	4	4	4
看護体制加算（Ⅱ）				8	8	8	8	8
緊急短期入所受入加算	緊急利用時			90	90	90	90	90
送迎加算	対象者のみ	184	184	184	184	184	184	184
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	全員が対象	注1	注1	注1	注1	注1	注1	注1
介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）	全員が対象	注1	注1	注1	注1	注1	注1	注1
介護職員等処遇改善加算（Ⅲ）	全員が対象	注1	注1	注1	注1	注1	注1	注1
介護職員等処遇改善加算（Ⅳ）	全員が対象	注1	注1	注1	注1	注1	注1	注1

○以下の要件を満たしている場合、加算を算定させていただきます。

サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	以下のいずれかに該当すること ①介護職員の総数に対し、介護福祉士を80%以上配置している ②勤続10年以上の介護福祉士を35%以上配置している
-----------------	---

※前年度実績が算定要件を満たしている場合、算定できます。
要件次第では、加算を変更・中止することがあります。

機能訓練指導員配置加算	常勤専従の機能訓練指導員を1名以上配置している
夜勤職員配置加算（Ⅰ）・（Ⅱ）	基準夜勤職員（3名）の他、17：00～翌朝9：00の時間帯に勤務する、介護・看護職員の合計勤務時間が1日平均16時間以上確保していることへの評価（※従来型：4名以上、ユニット型：3名以上）

※毎月、算定要件を満たしている場合、加算を算定できます。
要件次第では、加算を変更・中止することがあります。

看護体制加算（Ⅰ）	常勤の看護師を1名以上配置している
看護体制加算（Ⅱ）	①看護職員（看護師・准看護師）を入所者数が25又はその端数を増すごとに1名以上配置している ②看護職員により、24時間連絡体制を確保している

※毎月、算定要件を満たしている場合、いずれか1つ、または、いずれも算定できます。
要件次第では、加算を変更・中止することがあります。

緊急短期入所受入加算	居宅サービス計画において計画的に行う事となっていない短期入所生活介護を緊急に行った場合、受入から7日（利用者の日常生活上の世話をを行う家族の疾病等やむを得ない場合は14日）を限度として算定する
------------	--

送迎加算	送迎を行うことが必要と認められる利用者に対して送迎を行った場合に算定する
------	--------------------------------------

（注1） 介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）～（Ⅳ）	介護職員等の処遇改善を目的とし、下記の計算式に基づき算定する 1日あたりの合計利用料金（各種加算含む）×国で定められている加算率（Ⅰ：14.0% Ⅱ：13.6% Ⅲ：11.3% Ⅳ：9.0%）
----------------------------	---

※要件次第では、加算を変更・中止することがあります。

【療養食加算（自己負担額）】

ご契約者が、**医師の指示箋に基づく療養食（※）**を摂取される場合は1回につき下記の料金をお支払いいただきます。（※療養食…医師の発行する食事箋に基づき提供された適切な栄養量及び内容を有する糖尿病食、腎臓病食、肝臓病食、胃潰瘍食〈流動食は除く〉、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食及び特別な場合の検査食）

1回につき	8円
-------	----

(留意事項)

☆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、ご契約者の負担額を変更します。

☆居室と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、**認定証に記載している負担限度額とします。**

(2) (1) 以外のサービス (契約書第5条参照)

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

【サービスの概要と利用料金】

①特別な食事 (酒を含みます。)

ご契約者のご希望に基づいて特別な食事を提供します。

利用料金：要した費用の実費

②理髪・美容

毎月、理美容師の出張による理髪サービスをご利用いただけます。

料金：要した費用の実費

③レクリエーション、クラブ活動

ご希望によりレクリエーションやクラブ活動に参加していただくことができます。

利用料金：材料代等の実費

④複写物の交付

ご契約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には1枚につき10円をご負担いただきます。

⑤日常生活上必要となる諸費用実費

日常生活品の購入代金等ご契約者の日常生活に要する費用でご契約者にご負担いただくことが適当であるものにかかる費用をご負担いただきます。

- ・ご契約者又はご家族の選択によりご利用される日用品実費
- ・個人の嗜好に基づく贅沢品等実費

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。

(留意事項)

☆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1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7条参照）

前記（1）、（2）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20日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

ア. 窓口での現金支払

イ. 下記指定口座への振り込み（**振り込み手数料は、お客様負担となります**）

【中国銀行】 （店名） 総社支店 （預金種目） 普通預金
（口座番号） 1771378
（名義） グリーンアンドリバーホーム 施設長 江口 修

【ゆうちょ銀行】 ゆうちょ銀行→ゆうちょ銀行の場合
（記号） 15470 （番号） 32713431
（名義） 社会福祉法人スキーム福祉の会

他金融機関→ゆうちょ銀行の場合
（店番） 548 （預金種目） 普通預金
（店名） 五四八店 （口座番号） 3271343
（名義） 社会福祉法人スキーム福祉の会

ウ. 金融機関口座からの自動引き落とし

ご利用できる金融機関：中国銀行、ゆうちょ銀行

引き落とし日：27日（金融機関休業日の場合はその翌日）

中国銀行（55円/回）、ゆうちょ銀行（10円/回）の手数料がかかります

(4) 利用の中止、変更、追加

- ①利用予定期間の前に、ご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、サービスの実施前日までに担当の居宅介護支援事業所を經由して事業者に出してください。
- ②サービス実施前日までに利用中止の申し出がなかった場合には、重要事項説明書に定める所定の取消料をお支払いいただく場合があります。但しご契約者の体調不良等、正当な事由がある場合はこの限りではありません。

サービス実施前日まで	無料
サービス実施当日	当日の利用料金の全額

- ③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ご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は、他の利用可能日時をご契約者に提示して協議します。
- ④ご契約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、すで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**利用期間中に具合が悪くなられた場合、原則として退所して頂き、かかりつけ医療機関に受診又は入院して頂くこととなります。**

6. サービス利用に当たっての留意事項

当事業所のご利用に当たっての留意事項を下記の通りとします。

- ① 医師の診断や日常生活上の留意事項、当日の健康状態等を従業者に連絡し、心身の状況に応じたサービスの提供を受けること。
- ② 他のご契約者が適切なサービス提供を受けるための権利・機会等を侵害してはならないこと。
- ③ 事業所の設備等の使用に当たっては、本来の用途に従い適切に使用しなければならないこと。
- ④ その他事業所の規則等を遵守しなければならないこと。

7. 非常災害対策について

当事業所は防火管理者を定め、消防計画に基づく訓練の実施、消防設備の点検・維持管理及び風水害・地震等の災害に対する計画に基づく非常災害対策を行います。

- 防火管理者 施設長 江口 修
- 避難訓練実施 年2回以上（内、1回は夜間想定）

8. 緊急時の対応

サービス提供時にご契約者の病状が急変した場合や、その他必要な場合は、速やかに主治医や協力医療機関への連絡等必要な措置を講じます。

9. 事故発生時の対応

- ① 事故が発生した場合は周囲の状況及びご契約者の状況を判断し、ご契約者の安全確保を最優先として行動します。
- ② 関係部署及びご家族に速やかに連絡し、措置を講じます。状況により、医療機関への受診が必要な場合は迅速にその手続きをします。
- ③ 事故状況を把握するため、関係職員は「事故報告書」で状況が分るよう事実のみを記載して速やかに報告します。
- ④ 関係職員からの報告に基づき、ご家族及び状況により保険者等に対し、事故の状況等について報告します。
- ⑤ 事故の状況等により、賠償等の必要が生じた場合には当施設の加入する損害賠償保険で対応します。

10. 損害賠償について

当事業所において、事業所の責任によりご契約者に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。

ただし、損害の発生についてご契約者に故意又は過失が認められ、ご契約者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業所の損害賠償責任を減じさせていただきます。

11. 身体拘束について

原則として、ご契約者の自由を制限するような身体拘束は行いません。

ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前にご契約者及びそのご家族へ十分な説明を行い、同意を得るとともに、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、その態様及び時間、その際のご契約者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

また、事業所として身体拘束をなくしていく為の取り組みを積極的に行います。

- ① カンファレンスを実施し、切迫性・非代替性・一時性の3要素を満たしているか検討する。
- ② ご契約者やそのご家族に対して、身体拘束の内容・目的・理由・拘束時間等を説明し、十分理解が得られた上で実施する。
- ③ 身体拘束に関する記録をし、5年間保存するとともに拘束の必要性や方法を逐次検討する。
- ④ 身体拘束をする必要がなくなった場合は、速やかに解除し、ご契約者やそのご家族に報告する。

12. 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待防止のために次の措置を講じます。

- ① 虐待防止に関する担当者を選定します。

○虐待防止担当者	特養部長	上田伊津子
	在宅部長	松原春美
- ② 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ③ 虐待防止のための指針・マニュアルの整備を行い、必要に応じて見直しを行います。
- 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ます。
- ⑤ 虐待又は虐待が疑われる事案が発生もしくは発見した場合には、速やかに市町村等関係者に報告を行い、事実確認のために協力します。

1 3. 苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付責任者 施設長 江口 修

○苦情受付窓口(担当者)

特養部長 上田 伊津子

在宅部長 松原 春美

○受付時間 毎週月曜日～金曜日(8:30～17:30)

また、提案・御意見箱を玄関に設置していますので、ご活用ください。

※苦情解決の体制及び苦情解決の流れの概要については、別紙のとおりです。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

○岡山県運営適正化委員会電話番号

TEL 086-226-9400

FAX 086-226-9400

○岡山県国民健康保険団体連合会

TEL 086-223-8811

FAX 086-223-9109

○総社市長寿介護課

TEL 0866-92-8369

FAX 0866-92-8385

○倉敷市役所真備支所国保介護係

TEL 086-698-5112

FAX 086-698-1552

○苦情受付第三者委員

横田 久子 TEL 0866-92-3598

野崎 政雄 TEL 0866-96-1040

前島 満子 TEL 090-2009-9472

○その他、各市町村にも苦情相談の窓口があります。

1 4. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

(1) 実施の有無

実施なし。

個人情報保護に対する基本方針

社会福祉法人スキーム福祉の会（以下「法人」という）は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

当法人が保有する利用者等の個人情報に関し、適正かつ適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

記

1. 個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

- ① 個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します。
- ② 個人情報の取得・利用・第三者提供にあたり、本人の同意を得ることとします。
- ③ 当法人が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法とガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ秘密保持契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

2. 個人情報の安全性確保の措置

- ① 当法人は、個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報保護に関する規程類を整備し、必要な教育を継続的に行います。
- ② 個人情報への不正アクセス、個人情報の漏洩、滅失、または毀損の予防及び是正のため、当法人内において規程を整備し安全対策に努めます。

3. 個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除等への対応

当法人は、本人が自己の個人情報について開示・訂正・更新・利用停止・削除等の申出をした場合には、速やかに対応します。これらを希望する場合には、次の電話番号にお問い合わせください。

0866-92-4165（個人情報相談窓口）

4. 苦情の処理

当法人は、個人情報取扱いに関する苦情に対し、適切かつ迅速な処理に努めます。

社会福祉法人スキーム福祉の会
理事長 江口 修

個人情報保護の利用目的

社会福祉法人スキーム福祉の会では、利用者の尊厳を守り、安全管理に配慮する個人情報保護方針の下、ここに利用目的を特定します。あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

1. 内部での利用目的

(介護老人福祉施設・短期入所生活介護)

- ① 当施設が利用者等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当施設の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 入退所等の管理
 - ・ 会計、経理
 - ・ 事故等の報告
 - ・ 当該利用者の介護・医療サービスの向上

(通所介護)

- ① 施設が利用者等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当施設の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 会計、経理
 - ・ 事故等の報告
 - ・ 当該利用者の介護サービスの向上

(居宅介護支援事業所)

- ① 当事業所が作成する利用者のケアプラン
- ② 介護保険事務
- ③ 介護サービスの利用にかかる当施設の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 会計、経理
 - ・ 事故等の報告
 - ・ 当該利用者のケアプランの向上

(地域包括支援センター)

- ① 当事業所が総社市より委託を受けて行う事業
- ② 当事業所が作成する利用者のケアプラン
- ③ 介護保険事務
- ④ 当事業所の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 会計、経理

- ・ 事故等の報告

(ケアハウス)

- ① 当施設が利用者に提供する介護サービス
- ② 県補助事業にかかる事務
- ③ 当施設の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 会計、経理
 - ・ 事故等の報告
 - ・ 当該利用者のサービスの向上

2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

- ①当法人が経営する各事業所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等との連携（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
 - ・ 家族等への心身の状況説明
- ②介護保険事務のうち
 - ・ 保険事務の委託（一部委託を含む）
 - ・ 審査支払い機関へのレセプトの提出
 - ・ 審査支払い機関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会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

1. 当施設内部での利用に係る利用目的

- ①当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
 - ・ 当施設等において行われる学生等の実習への協力
 - ・ 当施設において行われる事例研究

2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

- ①当施設の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 外部監査機関への情報提供

社会福祉法人スキーム福祉の会
理事長 江口 修

個人情報掲載についての確認

- 広報誌やホームページ等（SNS）へのご契約者の写真掲載 同意する ・ 同意しない
○広報誌やホームページ等（SNS）へのご契約者の名前の掲載 同意する ・ 同意しない

ご契約者名 _____

スキーム福祉の会

苦情解決体制整備の概要

1. 設 置 社会福祉法人スキーム福祉の会
2. 設置年月日 平成13年12月1日
3. 設置目的 社会福祉基礎構造改革の進む中、社会福祉法外82条の規定に基づき利用者からの苦情に適切に対応することを目的として、苦情解決体制を整備する。
4. 体 制
 - ①苦情解決責任者
特別養護老人ホーム 施設長 江 口 修
 - ②苦情受付担当者
特養部長 上 田 伊 津 子
在宅部長 松 原 春 美
 - ③苦情解決第三者委員
利用者家族 横 田 久 子
総社市中原 753-1 Tel 0866-92-3598
民生委員 野 崎 政 雄
総社市新本 3511 Tel 0866-96-1040
元施設長 前 島 満 子
総社市中央 6-3-110 Tel 090-2009-9472
5. 苦情受付時間 毎週月曜日～金曜日 8時30分～17時30分
Tel 0866-92-4165 Fax 0866-93-4166
6. 苦情の範囲
 - ①施設が提供するサービスの内容に関する苦情
 - ②施設職員の対応に関する苦情
7. 苦情申出人 施設サービスの利用者、その家族、代理人等
8. 苦情解決の流れ 別紙の通り

苦情解決の流れの概要

1. 周知・説明
 - ・ 苦情解決責任者は利用者・家族に対して、苦情解決の仕組みを周知・説明する。
2. 受 付
 - ・ 苦情受付担当者は、利用者・家族等からの苦情の受付をする。
 - ・ 内容は書面に記録し、申出人に確認する。
 - ・ 第三者委員が直接苦情を受けることもできる。
3. 連絡・確認
 - ・ 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員へ報告する。ただし、申し出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。
 - ・ 第三者委員は、苦情の申し出の報告を受けた場合は、内容の確認し、申し出人へ受付報告書を通知する。
 - ・ 苦情解決責任者は、苦情の申し出の報告を受けた場合、内容の確認をし、解決案を検討する。また、1～2 週間毎に苦情解決の取組み状況について第三者委員へ報告し、助言を受ける。
4. 話 し 合 い
 - ・ 苦情解決責任者は、苦情申し出人との話し合いを行い、解決案を提示する。
 - ・ 第三者委員が立ち会う場合、第三者委員は苦情内容の確認、解決案の調整、助言及び話し合いの結果や改善事項等の確認を行う。
5. 記録・報告
 - ・ 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記録する。
 - ・ 苦情解決責任者は、苦情申し出人に改善を約束した事項について、概ね1か月以内に苦情申し出人及び第三者委員に対して報告する。
6. 改 善
 - ・ 申出のあった事項について、事業所内で改善に取り組む。
 - ・ 職員参加によるサービス改善・向上のための取組みの場を設け、個別の事例をもとに日頃から対策を検討する。
7. 公 表
 - ・ 苦情解決責任者は、苦情解決に向けての取組む実績を「事業報告」「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

この重要事項説明書は、厚生省令第39号（平成11年3月31日）第4条の規定に基づき、入所申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。