

利用の手引き

居宅サービス

重要事項説明書



居宅介護支援事業



社会福祉法人



岩手福寿会

福寿荘居宅介護支援事業所

『事業の目的と運営方針』

【事業の目的】

社会福祉法人岩手福寿会が開設する福寿荘指定居宅介護支援事業所(以下「事業所」という)が行う居宅介護支援事業(以下「事業」という)の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が、要介護状態にあると認められるもの(以下「要介護者等」という)に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。

【運営方針】

事業所の介護支援専門員は、居宅介護支援を行うに当たっては、要介護者等が可能な限り居宅において、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配慮しなければならない。

事業所の介護支援専門員は、居宅介護支援を行うに当たっては、要介護者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健・医療・福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮しなければならない。

事業所の介護支援専門員は、居宅介護支援を行うに当たっては、要介護者等の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行わなければならない。

事業所の介護支援専門員は、居宅サービス計画に基づくサービスの提供が確保されるよう、サービス事業者との連絡調整その他の便宜の提供を行うものとします。

事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

事業者の概要

| | |
|-------|------------------------|
| 事業主体 | 社会福祉法人岩手福寿会 |
| 代表者 | 理事長 芳沢正義 |
| 管理者 | 鈴木幸一 |
| 所在地 | 岩手県奥州市水沢上姉体二丁目1番地22 |
| 設立 | 昭和47年4月1日 |
| 事業名 | 《介護保険事業》福寿荘指定居宅介護支援事業所 |
| 指定番号 | 0370400020 |
| 指定年月日 | 平成12年4月1日 |

| | |
|--------|---|
| 主な職員体制 | 管理者／事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行います。 |
| と職務内容 | 副管理者／管理者を補佐し、管理者不在時の時はその職務を代行します。 主任ケアマネジャー／介護保険サービスや他の保健・医療・福祉サービスを提供する者との連絡調整、他の介護支援専門員に対する助言・指導を行います。 介護支援専門員／介護保険サービスや他の保健・医療・福祉サービスを提供する者との連絡調整。 |

*通常の事業実施地域・・・奥州市水沢地内

虐待防止に関する事項について

利用者の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます。

1. 虐待防止を適切に実施する責任者を設置し、また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するとともに、その結果について職員へ周知徹底を図ります。
2. 虐待防止のための指針を整備しています。
3. 職員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
4. 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 | 千田郁子 |
|-------------|------|

5. サービス提供中に、当該事業所職員又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合、速やかに、これを市町村に通報します。

相談・苦情の窓口があります

相談・苦情及びご要望はいつでもお受けします

- 「相談・苦情よろず箱」があります。また、担当者に直接申し出ることもできます。
- 相談苦情処理委員会 / 第三者委員を加えた委員会で公正な対応が図られます。

※おもな委員 — 総括責任者／施設長 小竹徹 在宅部責任者／在宅部長 鈴木幸一
第三者委員／菊池千賀子 高橋茂

受付は福寿荘のほかに、奥州市長寿社会課と岩手県国保連合会で受付けております。

【問い合わせ】 奥州市長寿社会課 0197(24)2111 岩手県国保連合会 019(604)6700

個人情報の取扱について

個人情報保護法の指針に沿って、利用者及びご家族の秘密は守られます。ただし、よりよいサービス提供のために必要な個人情報を他の施設や関係機関と共有する場合があります。また、サービスの提供記録は、利用者からの求めに応じ開示いたします。

契約の終了

以下のいずれかに該当する場合、契約を終了します。

1. 利用者が亡くなった場合。
2. 要介護認定で、非該当又は、事業対象者、要支援と判定された場合。
3. 利用者または家族から利用中止の希望があった場合。
4. 利用者やその親族による、他利用者や職員に対しての著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）があった場合。
5. 利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、催告にもかかわらず、これを支払わない場合。

その他留意点について

- 利用者本人の認知症や障害が重度で意思表示が困難な場合、家族又は後見人に契約していただきます。
- 他の入所者に対し、宗教活動、政治活動、営利活動を行うことは禁じられています。
- 身体拘束を行わない介護を原則としますが、生命への危険を及ぼす場合など緊急時は行動を制限する場合があります。また身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

【目的】

わが国では、高齢者人口の増加に伴い、介護サービスの利用を希望する方が年々増え続けています。そんな中、介護現場では一部のご利用者、ご家族からの「ハラスメント（いやがらせ）」にあたる発言や行動によって、介護職員が適切なサービス提供を行えず、時には離職に至る場合もあります。

この「カスタマーハラスメントに対する指針」は、職員、ご利用者双方がカスタマーハラスメントについて正しく理解し、カスタマーハラスメントを防止することにより、介護職員が安心して働ける職場環境を整え、今後の利用者皆様への適切な介護サービスの継続を目的として定めるものです。

【カスタマーハラスメントの定義】

「カスタマーハラスメント」に明確な定義はありませんが、介護現場では、ご利用者による自己中心的で理不尽な要求や、根拠のない暴言、性的いやがらせ（発言を含む）を言います。

【カスタマーハラスメントとされる行為】 次のような行為がカスタマーハラスメントの典型例です。

(1) 身体的暴力…身体的な力を使って危害を及ぼす行為。その恐れのある行為。

- 例：○たたく、ける、手をひっかく、つねる
○物を投げる、唾を吐く ○服を引きちぎる

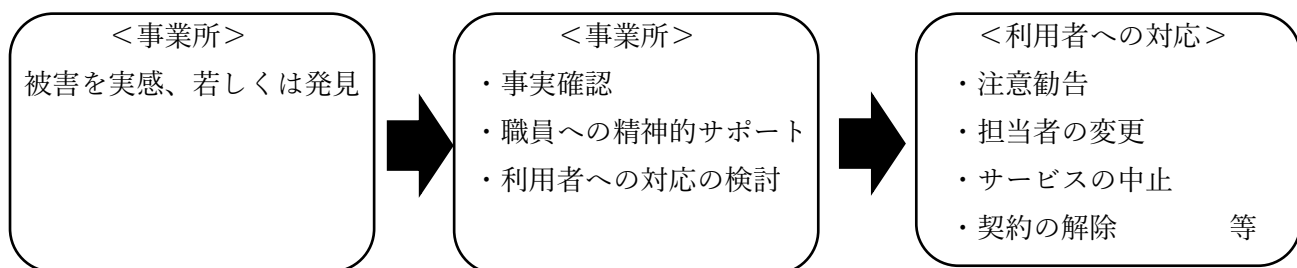
(2) 精神的暴力…個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

- 例：○大声を発する、威圧的態度で接する
○理不尽なサービスを要求する
○気に入っている職員以外に批判的な言動をする

(3) セクシュアルハラスメント…意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

- 例：○必要もなく身体を触る
○ひわいな言動を繰り返す
○わいせつな図画を見せる

【カスタマーハラスメントへの対応】 職員からカスタマーハラスメントと思われる事例の報告があった場合は以下のように対応します。



皆様のご協力をどうぞよろしくお願いいたします。

運 営 理 念

社会福祉法人 岩手福寿会

【人 権】

一、 利用者の人権を尊重した福祉・介護サービスを提供します。

【自 由】

二、 利用者の主体性を尊重し、自由意志を大切にします。

【生 活】

三、 利用者の生活を尊重し、より良い環境を整えます。

【普 通】

四、 「普通の」、「あたりまえの」生活の実現を目指します。

【生 命】

五、 生きてあることの肯定、共に歩む施設。

〒023-0833

岩手県奥州市水沢上姉体二丁目1番地22

| | |
|------------------|------------------|
| 特別養護老人ホーム福寿荘（空床） | TEL 0197-28-1231 |
| 福寿荘訪問介護事業所 | TEL 0197-28-1245 |
| 福寿荘通所介護事業所 | TEL 0197-28-1232 |
| 福寿荘指定居宅介護支援事業所 | TEL 0197-28-1244 |

〒023-0867 岩手県奥州市水沢字大橋34番地4

特別養護老人ホーム福寿荘福原山荘(空床) TEL 0197-22-8555