

# 利用の手引き

居宅サービス

重要事項説明書



空床利用型短期入所生活介護事業

特別養護老人ホーム福寿荘



社会福祉法人



岩手福寿会

# 特別養護老人ホーム福寿荘

## 『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短期入所生活介護事業所(以下「事業所」という)が行う空床利用型短期入所生活介護事業(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、事業所の従業者が、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、適正な短期入所生活介護(以下「短期入所生活介護等」という)を提供することを目的とします。

### 【運営方針】

従業者は、要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できるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うことにより、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。

事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、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	小竹徹
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
施設名	特別養護老人ホーム福寿荘
施設種別	併設型短期入所生活介護事業(空床利用型)
指定番号	0370400087
指定年月日	平成12年4月1日

### 主な職員体制と職務内容

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。

副管理者／管理者を補佐し、管理者が不在時の時はその職務を代行します。

介護職員／介護計画にもとづき利用者の入浴、排泄、食事等の介護を行います。

看護職員／利用者の主治医の指示及び心身の状況などを踏まえて主に健康管理を行います。

訓練指導員／利用者が日常生活を営むのに必要な機能向上訓練と機能減退の予防を行います。

生活相談員／利用者又はその家族の相談に応じるとともに、必要な助言を行います。

### 職員人数 (令和8年4月1日現在)

管理者(1)・生活相談員(2)・介護支援専門員(3)・介護職員(61)・看護職員(9)

機能訓練指導員(2)・管理栄養士(2)・調理員(16)・事務員(8)

\*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／千葉悠哉
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。

※担当：黒澤優子（相談部門） 菊地知（介護部門） 及川美樹（看護部門）  
伊藤ちひろ（栄養部門） 千葉悠哉（短期部門） 只野美幸（総務部門）

●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 施設部責任者／施設部長 神田節子  
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

**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。

**\*施設に泊まることのできるサービス**

**ショートステイ** (定員 20 名)

指定介護老人福祉施設に空床がある場合、短期間の宿泊サービスを利用することができます。部屋は、個室と多床室(3人部屋)の二つのタイプがあります。

料金表 (単位: 円/日)

介護度	負担基本単位			加算			
	1割	2割	3割	加算名	1割	2割	3割
要介護1	603	1,206	1,809	機能訓練体制加算	12	24	36
要介護2	672	1,344	2,016	サービス提供体制強化加算 I	22	44	66
				送迎加算/回	184	368	552
要介護3	745	1,490	2,235	看護体制加算 I	4	8	12
要介護4	815	1,630	2,445	看護体制加算 II	8	16	24
				夜勤職員配置加算 I	13	26	39
要介護5	884	1,768	2,652	生産性向上推進体制加算 II/月	10	20	30

※ その他、該当する場合以下の加算がかかります。

加算名	1割	2割	3割
若年性認知症加算	120	240	360
緊急短期入所受入加算	90	180	270
医療連携強化加算	58	116	174

※ 上記の新しい短期入所生活介護サービス費に対し『介護職員処遇改善加算』『介護職員特定処遇改善加算』『介護職員等ベースアップ等支援加算』が1本化となり合計14%となります。

食費 ※1					
	朝食	昼食	夕食		
4段階	450円	700円	550円		
1~3段階①②	404円	547円	494円		
1日の利用者負担限度額は、第1段階300円 第2段階600円 第3段階①1,000円 第3段階②1,300円					
居住費 ※1					
段階	1段階	2段階	3段階①	3段階②	4段階
個室	380円	480円	880円	880円	1,231円
多床室	0円	430円	430円	430円	915円
※1 非課税世帯で預貯金等の合計が、500~600万円(夫婦は1,500~1,650万円)以下の方は、食費と居住費が軽減される制度があります(上記の1~3段階に該当します)。この制度の適用を受けるには市町村への申請が必要です。					
その他の費用 ・おやつ 100円 ・被服費 250円 ・理美容代(利用時予約必要)					

※ 補助食品等: 栄養補助食品、嚥下補助食品についてはご持参ください。

※ 医療機関: 福寿荘の協力医療機関は、美希病院です。緊急時に利用者のご家族や主治医と連絡が取れない時等、協力医療機関に連絡し、場合によっては救急車を要請します。

<b>サービス内容</b>	●入浴、排泄、食事等の介護	●相談及び援助	●日常生活上の世話
	●機能訓練	●健康管理及び療養上の世話	
	●送迎(奥州市以外への送迎は行っておりません)	など	

**部屋の変更** ご希望のお部屋を準備できない場合があります。また、身体状況などやむをえない事情で、利用中にお部屋を変更する場合があります。

**相談・苦情の受付** 担当: 千葉悠哉 / 連絡先: 0197-28-1234

## ご利用にあたり

### 契約書を取り交わします

「利用の手引き」の内容をよくお読みいただき、同意の上、契約していただきます。また、契約前の見学や問い合わせはいつでもお受けします。

### 利用料のご請求は1ヶ月ごとです

前月分の利用料を、翌月の末日までにお支払いください。現金でのお支払いも可能ですが、口座からの自動引き落としをお勧めします。

### 運営規程を定め法令遵守責任者を置いています

介護保険制度に基づいて運営規程を定め法令遵守責任者を置き、法令を遵守した運営を行っています。運営規程はご要望があればいつでも閲覧ができます。法令遵守責任者／理事長 芳沢正義

### 個人情報の取扱いについて

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。

### 非常災害対策

非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報体制を整備し、それらを定期的に職員に周知しております。また、年間2回以上の避難訓練、誘導、救出等の訓練を実施しています。

### 介護事故の予防と急変時の対応について

防止対策 / 介護事故をなくすため、日頃から職員による危険発見活動、安全衛生委員会、身体拘束廃止委員会活動を通して、事故を未然に防ぐ取り組みを行っています。また、事故に備えて賠償責任保険に加入しています。

事故対応 / 万が一介護事故等が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じるとともに、ご家族への状況説明を行います。

(※骨折事故の場合、骨粗鬆症の進行などによりその時期を特定できない場合があります。)

急変時 / 利用者の体調が急変した場合には、医療機関、ご家族への連絡等速やかに対応します。

### 感染症の予防及びまん延の防止のための措置について

感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じます。

1. 事業所における感染症の予防及びまん延の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、職員に周知徹底しています。
2. 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
3. 職員に対して、感染症の予防及びまん延防止のための定期的な研修及び訓練を実施しています。

### 業務継続計画の策定等について

1. 感染症や非常災害の発生等において、利用者に対する介護サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
2. 職員に対し業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
3. 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

## 個人情報の使用に係る同意について

利用者及び家族の個人情報を下記の利用目的の必要最低限の範囲で使用、提供、または収集させていただきます。

以下について、よくお読みいただき、契約は同意の上で行います。

### 記

#### 1. 利用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

#### 2. 利用目的

- (1) 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため
- (2) 利用者に関わる介護計画（ケアプラン）を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため
- (3) 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体（保険者）、その他社会福祉事業団体等との連絡調整のため
- (4) 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合及び主治医等の意見を求める必要のある場合
- (5) 利用者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため
- (6) 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議に必要な場合
- (7) その他サービス提供に必要な場合
- (8) 上記各号に関わらず、緊急時の連絡等に必要な場合

#### 3. 使用条件

- (1) 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して利用しません。また、利用者とのサービス利用に関わる契約のサービス終了後においても、第三者に漏らしません。
- (2) 個人情報を使用した会議の内容や相手などについて経過を記録し、請求があれば開示します。

以上

# 社会福祉法人岩手福寿会 カスタマーハラスメントに対する指針

令和3年12月24日作成

## 【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、介護職員が適正なサービスを行えず、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

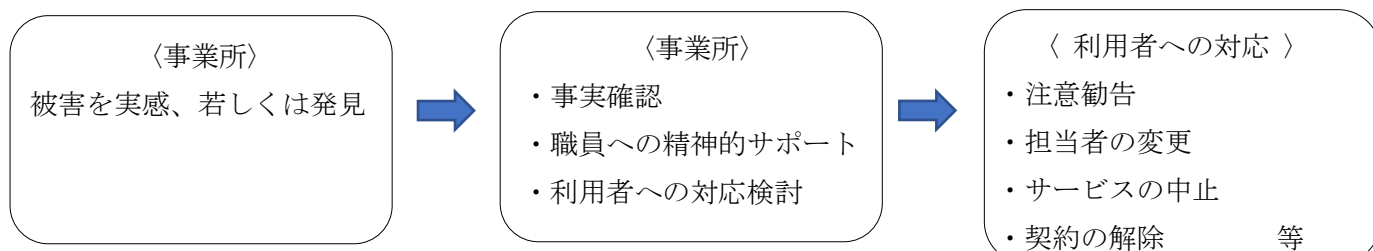
(2) 精神的暴力…個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

- 例：○大声を発する、威圧的な態度で接する  
○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) セクシャルハラスメント…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します。

運 営 理 念 社会福祉法人 岩手福寿会

一、【人権】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。

二、【自由】利用者の主体性を尊重し、自由意志を大切にします。

三、【生活】利用者の生活を尊重し、より良い環境を整えます。

四、【普通】「普通の」、「あたりまえの」生活の実現を目指します。

五、【生命】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	0197-28-1234
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