# 「グループホーム千手荘」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。
（兵庫県指定第１５２号）

事業所指定番号　２８７３５００１６５

当施設はご契約者に対し認知症対応型共同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。

## １．施設経営法人

(1)　法　人　名　　社会福祉法人 光寿福祉会

(2)　法人所在地　　兵庫県姫路市夢前町塩田 118 番地 1

(3)　電 話 番 号　　０７９－３３６－１１０１（代）

ＦＡＸ番号　０７９－３３６－１１０２

(4)　代表者氏名　　理事長　谷口　恵純

(5)　設立年月日　　昭和５５年３月

(6)　ﾒｰﾙｱﾄﾞﾚｽ　　yumenomori@orion.ocn.ne.jp

## ２．ご利用施設の概要

(1)　建物の構造　　鉄骨鉄筋コンクリート造

(2)　建物の延べ床面積　ユニット１　５０６．３６　㎡

ユニット２　３４２．００　㎡

(3)　併設事業

| 事業の種類 | 兵庫県知事の事業者指定 | 利用定数 |
|---|---|---|
| 介護老人福祉施設 | １６６４号 | 70 床 |
| 短期入所生活介護 | ３３２６号 | 10 床 |
| 通所介護 | ２９７５号 | 25 名 |
| 居宅介護支援事業 | １２３１号 | |
| 居宅介護支援事業所 | | |

(4)　施設の周辺環境

三方緑に囲まれ、山麓の閑静な所。日当たり、空気もよく自然色豊かです。

## ３．ご利用施設

(1)　施設の種類　認知症対応型共同生活介護・平成１２年８月１日指定兵庫県１５２号

(2)　施設の目的　認知症対応型共同生活介護は、介護保険法令に従い、ご契約者（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、ご契約者に日常生活を営むため必要な居室および共用施設等をご利用いただき、認知症対応型共同生活介護サービスを提供します。

この施設は、身体上又は精神上障害があるために常時の介護を必要とし、かつ、居宅においてこれを受けることが困難な方がご利用いただけます。

(3)　施設の名称　　グループホーム　千手荘（せんじゅそう）

(4)　施設の所在地　兵庫県姫路市夢前町宮置 819 番地

兵庫県姫路市夢前町宮置 806-10

交通機関　　ＪＲ姫路駅 神姫バス前之庄, 山ノ内行きにて宮置下車　徒歩 700m

(5)　電話番号　１棟０７９－３３５－３３９６　　２棟０７９－３３５－３５８３

Ｆ1Ｘ番号　　０７９－３３５－２４６７

(6)　管理者氏名　　：　西口　拓哉

介護支援専門員氏名　：　坂口　大介

(7)　当施設の運営方針

共同生活を営む認知症老人の方が家庭的な環境の中で認知症の進行を穏やかにし、精神的に安定して生活ができ援助し、日常生活への復帰を念頭に置いて、入浴、排泄、食事等の介護をします。

また生活上の相談にのり、社会生活上の便宜の供与その他の日常生活上の世話、健康管理等の介護を行うことにより、利用者がその有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう援助します。また、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。

(8) 基本運営指針

＜利用者中心のケア＞、利用者本位の尊厳を支えるケアの実現を目指していきます。

事業所内で終末期ケアは行っていません。その旨を利用者、家族に対し早期に理解を示す取り組みを行っていきます。

(9)　開設年月　　平成１２年　８月　１日

(10)　入所定員　　１棟　９名　　２棟　９名

## ４．施設利用対象者

(1)　当施設に入所できるのは、介護保険制度における要介護認定の結果、「要介護」と認定された方でなおかつ認知症状態で姫路市在住の方が対象となります。

(2)　入所契約の締結前に、事業者から感染症等に関する健康診断を受け、その診断書の提出をお願いします。

(3)　集団生活の出来る方が対象となります。

## ５．契約締結からサービス提供までの流れ

ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、入所後作成する「施設サービス計画（ケアプラン）」で定めます。

「施設サービス計画」の作成及びその変更は次の通り行います。（契約書第２条参照）

①当施設の計画作成担当者（ケアマネジャー）が施設サービス計画の原案作成やそのために必要な調査等の業務を担当します。

②担当者は施設サービス計画の原案について、ご契約者及びその家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定します。

③施設サービス計画は、６か月に１回、もしくはご契約者及びその家族等の要請に応じて、変更の必要があるかどうかを確認し、変更の必要のある場合には、ご契約者及びその家族等と協議して、施設サービス計画を変更します。

④施設サービス計画が変更された場合には、ご契約者に対して書面を交付し、その内容を確認していただきます。

## ６．居室の概要

(1)居室等の概要

当施設では以下の居室・設備をご用意しています。

| | １　棟 | ２　棟 | 備　　考 |
|---|---|---|---|
| 利用者居室<br>（１人部屋） | ９室 | 9室 | 洗面所・冷暖房付・１部屋約１４㎡ |
| 食　堂 | １　室 | １　室 | 多目的に利用 |
| 浴　室 | １　室 | １　室 | |

☆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。

☆居室に関する特記事項　　※トイレの場所（居室外）等

## ７．職員の配置状況

当施設では、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。

〈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．管理者<br>施設の管理・運営 | 常勤　1名 |
| ２．介護従業者<br>ご契約者の日常生活上の介護並びに健康保持のための相談・助言等を行います。 | 常勤　10名<br>非常勤　5名 |
| ３．計画作成担当者　（兼　介護支援専門員）<br>ご契約者に係る施設サービス計画（ケアプラン）を作成します。 | 常勤1名 |
| 夜勤専門職員 | 2名 |

〈介護職員の勤務体制〉

| 勤務体制 | 標準的な時間帯における配置人員 |
|---|---|
| 早出 | ６：００　～　１５：００　　１名 |
| 日勤 | ９：００　～　１８：００　　３名 |
| 遅出 | １２：００　～　２１：００　　１名 |
| 夜勤Ⅰ | １７：００　～　１０：００　　１名 |
| 夜勤Ⅱ | ２１：００　～　６：００　　１名 |

## ８．当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、ご契約者に対して以下のサービスを提供します。

当施設が提供するサービスについて、

| |
|---|
| 利用料金が介護保険から給付されます。 |

(1)　介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第３条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常９割）が介護保険から給付されます。

〈サービスの概要〉

①　食事

・当施設では、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および嗜好を考慮した食事を提供します。（但し、糖尿食,特別食は除く。）

◇嗜好調査は、年１回実施。

・ご契約者の自立支援のため月に１～２回の昼食作りをしています。

（食事時間）　朝食：８：００～　　昼食：１２：００～　　夕食：１７：３０～

②　入浴・入浴又は清拭を週２回以上行います。

③　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。

④　健康管理　　・介護従業者が、主治医と連携し、健康管理を行います。

⑤　その他自立への支援

・１日でも長くその人らしい生活を送っていただくよう、機能低下予防に努め、可能な限り自力での生活を支援します。

・清潔で快適な生活を営み、適切な整容が行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６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額を除いた金額（自己負担額）と食事に係る標準自己負担額の合計金額をお支払いいただきます。（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。）

(2)　サービス利用料金表

| | 要介護１ | 要介護２ | 要介護３ | 要介護４ | 要介護５ |
|---|---|---|---|---|---|
| 1、契約者の要介護度別単位 | 748単位×（1日）<br>22，770円 | 783単位<br>23，820円 | 807単位<br>24，570円 | 823単位<br>25，050円 | 839単位<br>25，530円 |
| ２.サービス提供体制強化加算(Ⅲ) | ６単位(1日)<br>１８０ | ６単位<br>１８０ | ６単位<br>１８０ | ６単位<br>１８０ | ６単位<br>１８０ |
| ３、介護職員処遇改善加算 | 2507単位 | 2624単位 | 2704単位 | 2757単位 | 2811単位 |
| 合計単位 | 25098単位 | 26265 単位 | 27065単位 | 27598単位 | 28132単位 |
| ４（必要金額） | 25479 円 | 26662　円 | 27473　円 | 28014　円 | 28555 円 |
| 5、食材費 | 1,700円×30<br>51，000円 | 1,700円×30<br>51，000円 | 1,700円×30<br>51，000円 | 1,700円×30<br>51，000円 | 1,700円×30<br>51，000円 |
| ６．住居費（部屋代） | 38,000円 | 38,000円 | 38,000円 | 38,000円 | 38,000円 |
| ７．共　済　費 | 18,000 円 | 18,000 円 | 18,000 円 | 18,000 円 | 18,000 円 |
| 8、自己負担額合計 | 132，479円 | 133，662円 | 134，473円 | 135，014円 | 135，555円 |

☆サービス提供強化加算は、職員の資格等条件で算定されるものです。

☆介護職員処遇改善加算は専ら介護職員に当てられるものです。

☆入居された日から３０日以内の期間は、初期加算(１日×３０円)として利用料に加わります。

☆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。

☆一泊外泊について（契約書第２３条参照）には外泊期間中、全食とらない日数分の食事に係る標準自己負担額は利用料金から差引きます。

☆契約者が介護保険料に未納がある場合には、自己負担額については左表と異なることがあります。

☆１単位の単価は 10.14 円で端数は切り上げの計算になります。

① 理髪・美容

グループホームでは、家族様との交流をもっていただく為、原則として特別な理由がない限り、理容院,美容院へ行っていただいています。

但し、特別な事情がある場合には、以下のとおりとします。

〔理髪サービス〕

２ケ月に１回、月曜日に理容師の出張による理髪サービス（調髪、顔剃）をご利用いただけます。

利用料金：１回あたり１，６００円

② 貴重品の管理

○ 管理する金銭：小遣いとして１万円程度の現金

保管管理者:グループホーム管理者 ・出入金記録を作成し、１ヶ月に１度閲覧していただきます。

② レクレーション行事

ご契約者の希望によりﾚｸﾚｰｼｮﾝ行事に参加していただきます。

利用料金：材料代等の実費をいただきます。

1. 主なレクレーション 行事予定

| | | | |
|---|---|---|---|
| １月 | 元旦祝賀　初詣 | ７月 | 七夕 |
| ２月 | 節分 | ８月 | 夏祭り |
| ３月 | 雛祭り | ９月 | 敬老会 |
| ４月 | 花見 | １０月 | 秋祭り |
| ５月 | 母の日お祝い　小旅行 | １１月 | 運動会 |
| ６月 | 父の日お祝い | １２月 | クリスマス会 |

＊ 誕生会 ＊ 音楽療法（偶数月） ＊ 小学校 、幼稚園 慰問

＊おやつ作り ＊昼食作り ＊ カラオケ会 ＊ 作品創作 ＊ 学習療法 ＊ 園芸療法

＊お楽しみ演芸会 ＊ 買物 ＊ 地域のふれあい喫茶等地域の行事に参加

地域の文化祭 、地域の運動会 、

※必要に応じ適宜利用者の希望等まじえて懇談会

④ 日常生活

日常生活用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。

衣服、スリッパ、歯ブラシ等、日常生活用品の購入を代行いたします。費用としては、代金の実費をいただきます。

⑤ ご契約者の移送に係る費用

ご契約者が緊急により病院に職員が同行した場合の移送に係る費用

※同行時の領収書により、算出した金額

⑥ 契約書第 21 条に定める所定の料金

ご契約者が、契約終了後も居室を明け渡されない場合等に、本来の契約終了日の翌日から現実に居室が明け渡された日までの期間にかかる料金（１日当たり）

ご契約者が、要介護認定でお元気になられ自立または要支援１と判定された場合は退所して頂きます。

(3)　利用料金のお支払い方法（契約書第６条参照）

前記の料金・費用は、１か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末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．下記口座への振り込み

《振 込 先》　兵庫西農業協同組合、置塩支店

《預金種別》　普通預金

《口座番号》　００２３１３９

《口座名義》　　千手荘

(4)　入所中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、ご契約者の希望により、下記協力医療機関において診療や入院治療を受けることができます。（但し、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保証するものではありません。また、下記医療機関での診療・入院治療を義務づけるものでもありません。）

①　協力医療機関

| | |
|---|---|
| 医療機関の名称 | 医療法人社団　金田病院 |
| 所　在　地 | 姫路市夢前町前之庄2934-1 |
| 診　療　科 | 整形外科　循環器内科 |

## ９．施設を退所していただく場合（契約の終了について）

以下の場合が生じたときは、当施設との契約は終了し、ご契約者に退所して頂くことになります。（契約書第 15 条参照）

① 要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
② 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により当施設を閉鎖した場合

③ 施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能となった場合
④ 当施設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
⑤ご契約者から退所の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
⑥ 事業者から退所の申し出を行った場合（詳細は以下をご参照下さい。）

(1) ご契約者からの退所の申し出（中途解約・契約解除）（契約書第 16 条、第 17 条参照）

契約の有効期間内であっても、ご契約者から当施設に退所を申し出ることができます。その場合には、退所を希望する日の７日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には即時に契約を解約・解除し、施設を退所することができます。

① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
② 施設の運営規程の変更に同意できない場合
③ ご契約者が入院された場合
④ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める介護福祉施設サービスを実施しない場合
⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
⑥ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、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が認められる場合
⑦ 他の利用者がご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける具体的な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

(2)事業者からの申し出により退所していただく場合（契約解除）（契約書第 18 条参照）

以下の事項に該当する場合には、当施設からの退所していただくことがあります。

① ご契約者が、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、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
② ご契約者による、サービス利用料金の支払いが６か月以上遅延し、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。
③ ご契約者が、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。
④ 契約者の行動が他の利用者やサービス従事者の生命、身体、健康に重大な影響を及ぼすおそれがあり、あるいは、契約者が重大な自傷行為を繰り返すなど、本契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合。
⑤ 契約者の著しい不信行為により、本来の共同生活が極端に困難になった場合。
⑥ ご契約者が介護老人保健施設に入所した場合もしくは介護療養型医療施設に入院した場合。
⑦ 契約者が発病し、診断の結果１ヶ月～２ヶ月退院の見込みがないとき、退院後機能低下により、グループホームでの生活が困難になった場合。
⑧ ご契約者の1ＤＬ（日常生活動作）が著しく低下しグループホームでの生活が困難となった場合。
⑨ 契約者の言動、行動により、他の利用者の精神的，身体的に不安を及ぼし、共同生活が困難になった場合。

契約者が病院等に入院された場合の対応について（契約書第 20 条参照）

当施設に入所中に、医療機関への入院の必要が生じた場合の対応は、以下の通りです。

① 検査入院等、７日間以内の短期入院の場合

７日間以内入院された場合は、退院後再び施設に入所することができます。

② ８日間以上３ヶ月以内の入院の場合

８日間以上入院された場合には、契約を解除する場合があります。

但し、契約を解除した場合であっても、３ヶ月以内に退院された場合には、再び当施設に優先的に入所できるよう努めます。また、当施設が満室の場合でも、短期入所生活介護（ショートステイ）を優先的に利用できるよう努めます。

③ ３ヶ月以内の退院が見込まれない場合

３ヶ月以内の退院が見込まれない場合には、契約を解除する場合があります。

(3)円滑な退所のための援助（契約書第 19 条参照）

ご契約者が当施設を退所する場合には、ご契約者の希望により、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円滑な退所のために必要な以下の援助をご契約者に対して速やかに行います。

また、契約書第１８条の事業者からの解除による退所の場合にも、相応の努力をいたします。

○ 病院もしくは診療所または介護老人保健施設等の紹介
○ 居宅介護支援事業者の紹介
○ その他保健医療サービス又は福祉サービスの提供者の紹介

## １０．身元引受人（契約書第２２条参照）

(1) 契約締結にあたり、身元引受人をお願いすることになります。

しかしながら、入所者において、社会通念上、身元引受人を立てることができないと考 えられる事情がある場合には、入所契約締結にあたって、身元引受人の必要はありませ ん。

(2) 身元引受人には、これまで最も身近にいて、ご契約者のお世話をされてきた家族や親族に就任していただくのが望ましいと考えておりますが、必ずしも、これらの方に限る 趣旨ではありません。

(3) 身元引受人は、ご契約者の利用料等の経済的な債務については、契約者と連帯して、その債務の履行義務を負うことになります。

また、こればかりではなく、ご契約者が医療機関に入院する場合や当施設から退所する 場合においては、その手続を円滑に遂行するために必要な事務処理や費用負担などを行 ったり、更には、当施設と協力、連携して退所後のご契約者の受入先を確保したりする などの責任を負うことになります。

(4) ご契約者が入所中に死亡した場合においては、そのご遺体や残置品の引取り等の処理についても、身元引受人がその責任で行う必要があります。

また、ご契約者が死亡されていない場合でも、入所契約が終了した後、当施設に残されたご契約者の残置物をご契約者自身が引き取れない場合には、身元引受人にこれを引き取っていただく場合があります。

これらの引取り等の処理にかかる費用については、ご契約者または身元引受人にご負担いただくことになります。

(5) 身元引受人が死亡、または破産宣告をうけた場合には、事業者は、あらたな身元引受人を立てていただくために、ご契約者にご協力をお願いする場合があります。

## １１．苦情の受付について（契約書第 25 条参照）

(1)　当施設における苦情の受付

当施設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。

○苦情受付窓口（担当者）

〔職名〕管理者、ｸﾞﾙｰﾌﾟﾎｰﾑ主任

○受付時間　　毎日

１０：００～１７：００

※電話，書面及びグループホーム内意見箱設置

(2) 行政機関その他苦情受付機関

| | |
|---|---|
| ○ 国民健康保険団体連合会 | 所 在 地　神戸市中央区三宮町1丁目９番１－１８０１号<br>電話番号　（０７８）３３２－５６１７<br>F1X番号　（０７８）３３２－５６５０<br>受付時間　９：００～１７：１５ 月～金 |
| ○ 姫路市介護保険課 | 所 在 地　兵庫県姫路市安田四丁目１番地<br>電話番号　（０７９）２２１－２９２３～２９２４<br>受付時間　９：００～１７：１５ 月～金 |

## １２．サービス提供における事業者の義務（契約書第８条、第９条参照）

当施設は、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

① ご契約者の生命、身体、財産の安全に配慮します。
② ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携の上、ご契約者から聴取、確認します。
③ 非常災害に関する具体的計画を策定するとともに、ご契約者に対して、定期的に避難救出その他必要な訓練を行います。
④ ご契約者が受けている要介護認定の有効期間の満了日の３０日前までに、要介護認定の更新の申請のために必要な援助を行います。
⑤ ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、２年間保管するとともに、ご契約者の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
⑥ ご契約者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。
ただし、ご契約者または他の利用者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録に記載するなどして、適正な手続により身体等を拘束する場合があります。
⑦ 事業者及びサービス従事者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません（守秘義務）。

ただし、ご契約者に医療上の必要がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。
また、ご契約者の円滑な退所のために援助を行う際に情報提供を必要とする場合にはご契約者の同意を得ておこないます。

## １３．施設利用の留意事項

当施設のご利用にあたって、施設に入所されている利用者の共同生活の場としての快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守り下さい。

(1) 持ち込みの制限

個室の広さに制限があります。あまり大きな物の持ち込みはご遠慮して頂く場合があります。

(2) 面会

面会時間　９：００～１９：００

緊急の場合はこの限りではありません。

来訪者は、必ずその都度職員に届け出て下さい。

(3) 外出・外泊（契約書第 23 条参照）

外出をされる場合は、お電話下さい。

但し、外泊については、２日前までにお電話下さい。

(4) 食事

食事が不要な場合は、いつからいつまで不要と申し出下さい。

※１０日前迄に御連絡いただくと食材費より差し引きさせていただきます。

(5) 施設・設備の使用上の注意（契約書第 10 条・第 11 条参照）

○ 居室及び共用施設、敷地をその本来の用途に従って利用して下さい。

○ 故意に、またはわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、ご契約者に自己負担により原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。

○ ご契約者に対する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、ご契約者の居室内に立ち入り、必要な措置を取ることができるものとします但し、その場合、ご本人のプライバシー等の保護について、十分な配慮を行います。

○当施設の職員や他の入所者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動などを行うことはできません。

(6) 喫煙

施設内で喫煙はできません。御協力お願い致します。

## １４．損害賠償について（契約書第 12 条、第 13 条参照）

当施設において、事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。　ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

## １５．社会福祉法人光寿福祉会　虐待防止のための指針

１．　法人における虐待発生防止に関する基本的考え方

当法人では、高齢者虐待は人権侵害であり、犯罪行為という認識のもと、高齢者虐待防止法の理念に基づき、高齢者の尊厳の保持・人格の尊重を重視し、権利利益の擁護に資することを目的に、高齢者虐待の防止とともに高齢者虐待の早期発見・早期対応に努め、高齢者虐待に該当する次の行為のいずれも行いません(別表参照)。

| |
|---|
| （1）身体的虐待：高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。<br>（2）介護・世話の放棄・放任：高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置その他の高齢者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。<br>（3）心理的虐待：高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。<br>（4）性的虐待　：高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。<br>（5）経済的虐待：高齢者の財産を不当に処分することその他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。 |

２．　体制

（1）　「身体拘束・虐待防止委員会」の設置

ア　目的

当法人が運営する事業において虐待を防止するための体制を整備することにより、利用者、入居者の権利を擁護するとともに、安心して介護サービス等を利用できるよう支援することを目的とします。

イ　身体拘束・虐待防止委員会の構成

身体拘束・虐待防止委員会は、次に掲げる者で構成します。

（ア） 施設長（全体の管理責任者、苦情解決責任者）

（イ） 特養生活相談員（担当者）

（ウ） 通所生活相談員（担当者）

（エ） グループホーム管理者（担当者）

（オ） 居宅管理者（担当者）

（カ） 事務長（苦情受付担当者）

（キ） その他（各事業所選出された職員）

ウ　身体拘束・虐待防止委員会の業務

身体拘束・虐待防止委員会は、定例開催（年 4 回以上）のほか、必要に応じて開催し、次に掲げる事項について協議します。

（ア） 身体拘束・虐待防止委員会の組織に関すること。

（イ） 虐待防止のための指針整備に関すること。

（ウ） 虐待防止のための職員研修の内容に関すること。

（エ） 虐待等について、職員が相談・報告できる体制整備に関すること。

（オ） 職員が虐待等を把握した場合に、市町村への通報が迅速かつ適切に行われるための方法に関すること。

（カ） 虐待等が発生した場合、その発生原因等の分析から得られる再発の確実な防止策に関すること。

3．職員研修の実施

当法人の職員に対し、虐待防止に関する基礎的内容等の適切な知識の普及、啓発をするもので「身体拘束・虐待防止委員会」の企画により、以下の通り実施します。

（1）新規採用者に対する研修

新規採用時に、身体拘束・虐待防止基礎的な教育を行います。

（2）全職員を対象とした定期的研修

全職員を対象に、別に身体拘束・虐待防止委員会委員会が作成する教材を用いた定期的な研修を年２回

以上実施します。

4．虐待またはその疑い（以下　虐待等）が発生した場合の対応方法

（1）虐待等が発生した場合には、速やかに市町村に報告するとともに、その要因の除去に努めます。客観的な事実確認の結果、虐待者が職員等であったことが判明した場合には、役職位の如何を問わず、厳正に対処します。

（2）また、緊急性の高い事案の場合には、市町村及び警察等の協力を仰ぎ、被虐待者の権利と生命の保全を優先します。

5．虐待が発生した場合の相談、報告体制

（1）職員等が他の職員等による利用者への虐待を発見した場合、担当者に報告します。虐待者が担当者本人であった場合は、他の上席者等に相談します。

ア　担当者は、苦情相談窓口を通じての相談や、上記職員等からの相談及び報告があった場合には、報告を行った者の権利が不当に侵害されないよう細心の注意を払った上で、虐待等を行った当人に事実確認を行います。虐待者が担当者の場合は、他の上席者が担当者を代行します。また、必要に応じ、関係者から事情を確認します。これら確認の経緯は、時系列で概要を整理します。

イ　事実確認の結果、虐待等の事象が事実であることが確認された場合には、当人に対応の改善を求め、就業規則等に則り必要な措置を講じます。

ウ　上記の対応を行ったにもかかわらず、改善されない場合や緊急性が高いと判断される場合は、市町村の窓口等外部機関に相談します。

エ　事実確認を行った内容や、虐待等が発生した経緯等を踏まえ、身体拘束・虐待防止委員会において当該事案がなぜ発生したか検証し、原因の除去と再発防止策を作成し、職員に周知します。

オ　法人内で虐待等の発生後、その再発の危険が取り除かれ、再発が想定されない場合であっても、事実確認の概要及び再発防止策を併せて市町村に報告します。

カ　必要に応じ、関係機関や地域住民等に対して説明し、報告を行います。

6．成年後見制度の利用支援に関する事項)

（1）利用者またはご家族に対して、利用可能な成年後見制度について説明し、その求めに応じ、社会福祉協議会等の適切な窓口を案内する等の支援を行います。

7．虐待等に係る苦情解決方法

（1）虐待等の苦情相談については、苦情受付担当者は、寄せられた内容について苦情解決責任者に報告します。当該責任者が虐待等を行った者である場合には、他の上席者に相談します。

（2）苦情相談窓口に寄せられた内容は、相談者の個人情報の取り扱いに留意し、当該者に不利益が生じないよう、細心の注意を払います。

（3）対応の流れは、上述の４.「 虐待等が発生した場合の相談・報告体制」によるものとします。

（4）苦情相談窓口に寄せられた内容は、相談者にその顛末と対応を報告します。

８．閲覧に関する基本方針

本指針は施設内に掲示するとともに、求めがあれば速やかに開示に応じる。

９．その他虐待防止の推進

権利擁護・虐待防止等のための職員研修のほか、社会福祉協議会や老人福祉施設協議会等により提供される権利擁護および虐待防止に関する研修等に積極的に参加し利用者の権利擁護とサービスの質の低下させないように常に研鑽を図ります。

## １６．**身体拘束防止のための指針**

⑴ 身体拘束排除宣言。

私たちの施設は身体拘束の排除に向けて全組織一体となり取り組んでいます。私たちの施設は身体拘束ゼロを目指し実践しております。

（2） 委員会と園内研修の設置

年２回以上の委員会の開催及び参加

年１回以上の園内研修の開催及び参加

（3）やむを得ず身体拘束が必要な場合の対応について

不当な身体拘束にならないために委員会が手続きを定め会議において以下の要点を満たすか判断

① 切迫性　：自傷他害の可能性が著しく高い

② 非代替性：身体拘束その他の行動制限を行う以外に方法がない

③ 一時性　：身体拘束その他の行動制限が一時的である

（4）当事者に内容、目的、理由、時間等を説明し同意を得、記録する。

・説明手続きや説明者について事前に明文化しておく

・実際に身体拘束を行う時点で必ず個別に説明する

・常に観察、再検討し、要件を満たさぬ場合、直ちに解除する

## １７．カスタマーハラスメントに関する取扱い（定義）

・家族等による過剰なサービス要求や担当職員に対する暴言や暴力、あるいは著しく繰り返される苦情などにより、事業所内職員に心身の障害が発生、または事業所の事業活動に支障が生じたりした場合、確認事項に基づく十分な話し合いの機会を設けたうえで、当該利用者本人の施設変更（移転）についての措置が可能であると認められるときには、事業者は退去勧告を行うことがあります。

具体的に、下記のような行為を想定しています。

① そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係がない要求

② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求

③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

④ 不当な損害賠償要求

⑤ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

⑥ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

⑦ 威圧的な言動

⑧ 継続的、執拗な言動（電話、電子メール等により同様の質問を執拗に繰り返す）

⑨ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

１０．附則

この指針は、令和 3 年 10 月 1 日より施行する。

令和　　年　　月　　日

認知症対応型共同生活介護での入所サービスの提供に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

認知症対応型共同生活介護

説明者職名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

私達は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、認知症対応型共同生活介護サービスの提供開始に同意しました。

契約者兼利用者

住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

身元引受人

住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

（契約者との続柄　　）

私は、契約者が事業者から重要事項の説明を受け、認知症対応型共同生活介護サービスの提供開始に同意したことを確認しましたので、私が、契約者に代わって署名を代行いたします。

署名代行者

住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

（契約者との関係　　）

※立会人

住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

（契約者との続柄　　）