

介護老人保健施設 ハートフルきらめき荘

指定通所リハビリテーション

のご案内（重要事項説明書）

1 事業者・事業所の概要

介護保険事業者番号	3350180034
事業所名	介護老人保健施設 ハートフルきらめき荘
施設長（施設の管理者）名	西脇 詩
開設年月日	平成2年6月15日
所在地	岡山市北区檜津305
電話番号	086-284-1276
ファックス番号	086-286-0010
経営主体（母体法人）	医療法人社団岡山純心会
開設者名	前田 計子

2 事業の概要

利用定員	介護老人保健施設 ハートフルきらめき荘 通所リハビリテーション、介護予防通所リハビリテーションと合わせて80名（月曜日から土曜日・祝日）
営業日	月曜日から土曜日、及び祝日
営業時間	8時30分から19時30分
サービス提供時間	9時00分から17時00分
延長サービス時間	8時30分から9時00分、17時00分から19時30分
実施範囲	岡山市のうち、岡山中央、京山、石井、中山、香和 中学校区、岡北中学校区内 御野小学校区、桑田中学校区内 元出石小学校区、吉備中学校区内 陵南小学校区（久米、平野を除く）、高松中学校区内 鯉山小学校区内、で実施しています。

3 事業の運営方針

当施設が実施する通所リハビリテーション及び介護予防通所リハビリテーション（以下「リハビリテーション」という。）は、介護保険法令の趣旨に従って、要介護状態又は要支援状態と認定された利用者（以下「利用者」という。）に対し、利用者の家庭等での生活を継続させるために立案された居宅介護サービス計画に基づいて当施設をご利用いただき、理学療法、作業療法その他必要なりハビリテーションを行い、利用者の心身の機能の維持回復を図ること又は利用者の自立の可能性を最大限に引き出す支援を行うことを目的としています。

当施設では、この目的に沿って、以下の運営方針を定めていますのでご理解いただいた後にご利用

用下さい。

運営方針	
1	通所リハビリテーションの従業者は、利用者が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、生活機能の維持又は向上を目指し、理学療法、作業療法その他必要なリハビリテーションを行うことにより、利用者の心身の機能の維持回復を図ります。
2	介護予防通所リハビリテーションの従事者は、利用者が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、生活機能の維持又は向上を目指し、理学療法、作業療法その他必要な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るとともに、生活機能の維持又は向上を目指すものとする。
2	従業者は、利用者の要介護状態の軽減に資するよう、その目標を設定しリハビリテーションを計画的に行います。
3	リハビリテーションの実施にあたっては、居宅介護支援事業者その他保健医療福祉サービス提供者及び関係市町村と綿密な連携をはかり、利用者が地域において総合的なサービスの提供を受けることができるように努めます。

4 事業の職員体制

職種	員数（人）	職務内容	備考
管理者（医師）	1	事業の業務を統括し、従業員の指揮監督を行います。	常勤兼務
医師	1以上	利用者の病状及び心身の状況に応じて、診療、健康管理、保健衛生指導を行います。	常勤兼務
作業療法士・理学療法士・言語聴覚士	3以上	利用者に対し、利用者の自宅に赴き、リハビリテーション計画の作成・変更を行うほか、機能訓練の実施に際し指導を行います。	常勤兼務
看護職員	1以上	リハビリテーション計画に基づいた看護サービスを行います。	
介護職員	9以上	リハビリテーション計画に基づいた介護サービスを行います。	
管理栄養士	2以上	利用者の栄養改善等、栄養状態の管理を行います。	常勤兼務

※上記職員は、介護老人保健施設 ハートフルきらめき荘介護予防通所リハビリテーションの業務も行います。

5 事業のサービス内容

リハビリテーション計画の作成	リハビリテーションのサービスを提供するにあたり、利用者に関わる医師及び作業療法士、理学療法士その他専らサービスの提供にあたる従事者の協議によって、リハビリテーション計画が作成されます。計画作成の際には、ご本人・扶養者（ご家族）のご希望を十分に取り入れ、また、計画の内容については同意をいただくようになります。
送迎	リハビリテーション計画に基づき、居宅及び施設間の送迎を実施します。
食事	食事サービスの利用は任意ですが、特段の事情がない限り施設の提供する食事を摂取いただくこととします。 栄養士の立てる献立表により、栄養と利用者の身体状況に配慮した食事を

	提供し、利用者の心身の状態に影響を与える栄養状態の管理を行います。
入浴	一般浴槽のほか座位のとれない方等は、機械を用いての入浴で対応いたします。
機能訓練	施設内での基本的な活動は、心身機能維持向上効果のリハビリ効果を考えてプログラムを作成しています。また必要に応じて温熱療法や筋力向上訓練なども行います。
医学管理・看護・介護サービス	リハビリテーション計画に基づいた看護・介護サービスを実施します。
リハビリテーションマネジメント	利用者が要介護認定を受けた場合、医師の指示のもと作業療法士、理学療法士、言語聴覚士等がリハビリテーション実施計画書に基づき、個別もしくは集団でリハビリテーションを行います。また、ケアマネージャーを通して居宅サービスを行う他の事業所への情報提供等、他職種協働の推進を行います。
短期集中リハビリテーション	利用者が退院・退所直後または要介護認定を受けた場合、早期に在宅における日常生活活動の自立性を向上させるため、医師、作業療法士、理学療法士、言語聴覚士等がリハビリテーション実施計画書に基づき短期集中的にリハビリテーションを実施します。
認知症短期集中リハビリテーション	利用者が要介護認定を受けた場合、医師の指示のもと、生活機能の改善を目的として作業療法士、理学療法士、言語聴覚士等がリハビリテーション実施計画書に基づき、記憶の訓練、日常生活活動の訓練を組み合わせたプログラムを実施します。
個別リハビリテーション	利用者が要介護認定を受けた場合、日常生活活動の自立性の維持向上を目的に医師の指示のもと作業療法士、理学療法士、言語聴覚士等がリハビリテーション実施計画書に基づき、リハビリテーションを実施します。
生活行為向上リハビリテーション	利用者が要介護認定を受けた場合、生活行為の内容の充実を目的に作業療法士、理学療法士、言語聴覚士等がリハビリテーション実施計画書に基づき、リハビリテーションを実施します。
運動機能向上サービス	運動機能が低下した利用者に対して、理学療法士等が看護・介護職員等と運動機能改善のための計画を策定し、これに基づくサービスの実施、定期的な計画の見直しを行います。
栄養改善サービス	低栄養状態の利用者に対して、管理栄養士が看護職員等と栄養ケア計画を策定し、これに基づくサービスの実施、定期的な計画の見直しを行います。
口腔機能向上サービス	口腔機能が低下した利用者に対して、歯科衛生士等が看護職員等と口腔機能改善のための計画を策定し、これに基づくサービスの実施、定期的な計画の見直しを行います。
若年性認知症の利用者に対するサービス	若年性認知症の利用者に対して、利用者の特性やニーズに応じたサービス提供を行います。
重度療養管理が必要な利用者に対するサービス	手厚い医療が必要な状態である利用者(要介護状態区分が要介護 4 又は要介護 5 であるものに限る。)に対して、計画的な医学的管理のもと、通所リハビリテーションサービスを提供します。
相談援助サービス・行政手続代行等	当施設は、皆様のご相談に応じる専門の職員として支援相談員が勤務しております。施設利用や日常生活に伴うご心配事や制度利用・行政手続などお気軽にご相談下さい。
その他	

※これらのサービスのなかには、利用者の方から基本料金とは別に利用料金をいただくものもありますので、具体的にご相談ください。

※栄養改善サービス、口腔機能向上サービス、運動機能向上サービスについては、国内外の文献等において有効性が確認されている等の適切なもののみ実施しております。

6 他機関・施設との連携等

①協力医療機関への受診

当施設では、利用者の状態が急な体調不良時などで急変した場合、速やかに施設医師への連絡を行い、施設医師の医学的判断により専門的な医学的対応が必要と判断した場合、下記の医療機関と連携をとり速やかに対応できる体制にしています。

協力医療機関	岡山済生会外来センター病院	岡山市北区伊福町1丁目17-18
	岡山中央病院	岡山市北区伊島北町6-3
	岡山医療センター	岡山市北区田益1711-1

②緊急時の連絡等

緊急の場合には、管理者の指示の下、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係わる居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、協力医療機関又は他の専門的機関と連携を取り、必要な措置を講じる体制にしています。原則として「同意書」にご記入いただいた連絡先へ連絡いたします。

③事故発生時の対応

- 1 管理者の指示の下、諸機関と連携をとり適切かつ迅速に処理します。
- 2 賠償責任保険に加入しており、補償については誠意を持って対応します。
- 3 母体法人に事故対策委員会を設置しており、原因究明及び再発防止に心がけます。

7 サービス利用に当たっての留意事項

飲酒・喫煙	原則禁止です。
所持品・備品等の持ち込み	持ち物には必ず名前を書いて管理してください。 入浴サービスをご利用される方は特にご注意下さい。
金銭・貴重品の管理	原則として金銭、貴重品はお持ちにならないでください。万一紛失の事態となっても責任を持ってませんので、ご了承下さい。但し、特殊事情により、やむをえず管理を希望される方はお申し出下さい。
通所リハビリテーション利用時の医療機関での受診	緊急時以外は対応しておりません。
火気の取り扱い	原則禁止です。
設備・備品の利用	大切に扱ってください。施設が損害を被った場合、事由によっては損害賠償を請求することがあります。
ペットの持ち込み	原則禁止です。
宗教活動	個人の信仰においては自由です。但し、他の利用者へ迷惑がかからない範囲でお願いします。

8 禁止事項

リハビリテーションでは、多くの方に安心してご利用していただくために、利用者の「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動」及び、他利用者への迷惑活動は禁止します。

9 各種相談の受け付け

支援相談の専門員として支援相談員が勤務していますので、お気軽にご相談ください。

10 要望・苦情の受け付け

①当事業所における要望・苦情の受け付け

ハートフルきらめき荘事務室前に意見箱を設置しています。

苦情が寄せられた場合、事実を確認し、関係者と連絡を取り合い、早急に対応を行うとともに苦情処理の改善について利用者・その家族に確認を行います
また、その内容を台帳に記載し、再防止に心がけます。

苦情受付窓口（担当者）	太田 美穂
受付時間	8時30分～17時30分 日曜日を除く

②行政機関その他苦情受付機関

岡山市 事業者指導課	所在地 岡山市北区大供3丁目1-18 KSB会館4階 電話番号 086-212-1013 F A X 086-221-3010 受付時間 午前8時30分～午後5時15分 ※土・日曜日、祝日を除く
岡山県国民健康保険団体 連合会	所在地 岡山市北区桑田町17番5号 電話番号 086-223-8811 F A X 086-223-9109 受付時間 午前8時30分～午後5時 ※土・日曜日、祝日を除く
岡山市 保健福祉局高齢福祉部 介護保険課	所在地 岡山市北区鹿田町1丁目1番1号 電話番号 086-803-1240 F A X 086-803-1869 受付時間 午前8時30分～午後5時15分 ※土・日曜日、祝日を除く

11 利用料金その他の費用の額

- ① 利用料の額は厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当事業所が提供する法定代理受領サービスに関して、利用者から介護報酬告示上の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額の支払いを受けます。
- ② 通常の事業の実施地域を越えて行うリハビリテーション（法令に定める中山間地域等を除く）に要した送迎費は、その実費とする。なお、自動車を使用した場合の送迎費は、次の額とする。
 - ・通常の事業実施地域を越えた地点から、片道10キロメートル未満 250円
- ③ 上記以外に次の費用については別表のとおり、利用者から支払いを受けることとします。
 - 食費、教養娯楽日用品費
- ④ おむつ用品代は以下のとおり、利用者から支払いを受けることとします。

種類	単価(円)	適用
尿とりパット	21	1枚
尿とりパット (シート式)	102	1枚
紙オシメ	97	1枚：Mサイズ
	113	1枚：Lサイズ
はくパンツ (リハビリパンツ)	94	1枚：M～Lサイズ
	104	1枚：LLサイズ
布パンツ	118	1枚
軽失禁パット	36	1枚：レギュラー
	41	1枚：スーパー

- ⑤その他、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、利用者が希望したもので事業者が提供した場合、その利用者に負担させることが適当と認められる費用は、利用者または家族に説明し同意を得たものに限り徴収します。
- ⑥利用者の希望によって事業者が提供した上記の支払いを受ける場合には、利用者またはその家族に対して、該当サービス内容及び費用について事前に文書で説明をした上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けて同意を得るものとします。

12 支払方法

- ①お支払い方法は、口座引落とします。
- ②毎月10日までに、前月分の請求書を発行いたします。
引落日の27日までにご入金下さい。

13 秘密保持

- ①従業員は業務上知り得た利用者又はその家族等に関する秘密を保持します。
正当な理由なく第三者に漏らしてはならず、それは従業員でなくなった後においても同様です。また、当事業所は秘密保持の為、従業員と業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を、勤務期間中及び退職後においてもこれらの秘密を保持する旨の内容を記載した契約書を交わしています。
- ②当事業所は個人情報保護法及び関連法規を遵守し、業務上知り得た個人情報は母体法人が定めた利用目的の範囲内で使用します。

14 非常災害対策

常に非常災害に備え機器を維持管理するとともに非常災害に関する具体的計画を立て、従業員に徹底を図ります。

防災設備	スプリンクラー、消火器、消火栓、防火ドア
防火訓練	年2回

15 当施設の定める指針等

①事故発生の防止のための指針

当施設は、安全かつ適切に、質の高い介護・医療サービスを提供するために、事故発生の防止のための指針を定め、介護・医療事故を防止するための体制を整備しています。

②感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針

当施設は、感染症が発生し又はまん延しないように、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防

止のための指針を定め、必要な措置を講ずるための体制を整備しています。

サービス利用中に嘔吐・下痢・発熱などの症状を呈した場合、すぐにサービス利用を中止し、症状消失後1週間程度お休みいただくことがあります。

③褥瘡対策指針

当施設は、利用者に対し良質なサービスを提供する取り組みのひとつとして、褥瘡が発生しないような適切な介護に努めるとともに、褥瘡対策指針を定め、その発生を防止するための体制を整備しています。

④身体拘束

事業者は通所介護事業の提供に当たっては、当該利用者又は他の利用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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行わないものとし、やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由等必要な事項を記録するものとする。

2 事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、次の措置を講ずるものとする。

- 一 身体的拘束等の適正化のための指針の整備
- 二 従業者に対する身体的拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

16 虐待防止のための措置

①事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講じるものとする。

- (1) 虐待の防止に関する責任者の選定
- (2) 従業者に対する虐待の防止を啓発、普及するための研修の実施
- (3) その他虐待防止のために必要な措置

②事業者は、サービス提供中及び利用者の居宅において、当該事業所の従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）により虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

17 成年後見制度の活用支援

事業者は、適正な契約手続等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援を行うものとする。

18 その他

当施設についての詳細は、パンフレットを用意してありますので、ご請求下さい。

介護老人保健施設 ハートフルきらめき荘

指定介護予防通所リハビリテーション

のご案内（重要事項説明書）

1 事業者・事業所の概要

介護保険事業者番号	3350180034
事業所名	介護老人保健施設 ハートフルきらめき荘
施設長（施設の管理者）名	西脇 詩
開設年月日	平成2年6月15日
所在地	岡山市北区檜津305
電話番号	086-284-1276
ファックス番号	086-286-0010
経営主体（母体法人）	医療法人社団岡山純心会
開設者名	前田 計子

2 事業の概要

利用定員	介護老人保健施設 ハートフルきらめき荘 通所リハビリテーション、介護予防通所リハビリテーションと合わせて80名（月曜日から土曜日・祝日）
営業日	月曜日から土曜日、及び祝日
営業時間	8時30分から19時30分
サービス提供時間	9時00分から17時00分
延長サービス時間	8時30分から9時00分、17時00分から19時30分
実施範囲	岡山市のうち、岡山中央、京山、石井、中山、香和 中学校区、岡北中学校区内 御野小学校区、桑田中学校区内 元出石小学校区、吉備中学校区内 陵南小学校区（久米、平野を除く）、高松中学校区内 鯉山小学校区内、で実施しています。

3 事業の運営方針

当施設が実施する通所リハビリテーション及び介護予防通所リハビリテーション（以下「リハビリテーション」という。）は、介護保険法令の趣旨に従って、要介護状態又は要支援状態と認定された利用者（以下「利用者」という。）に対し、利用者の家庭等での生活を継続させるために立案された居宅介護サービス計画に基づいて当施設をご利用いただき、理学療法、作業療法その他必要なりハビリテーションを行い、利用者の心身の機能の維持回復を図ること又は利用者の自立の可能性を最大限に引き出す支援を行うことを目的としています。

当施設では、この目的に沿って、以下の運営方針を定めていますのでご理解いただいた後にご利用

用下さい。

運営方針

- 1 通所リハビリテーションの従業者は、利用者が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、生活機能の維持又は向上を目指し、理学療法、作業療法その他必要なリハビリテーションを行うことにより、利用者の心身の機能の維持回復を図ります。
- 2 介護予防通所リハビリテーションの従業者は、利用者が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、生活機能の維持又は向上を目指し、理学療法、作業療法その他必要な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るとともに、生活機能の維持又は向上を目指すものとする。
- 2 従業者は、利用者の要介護状態の軽減に資するよう、その目標を設定しリハビリテーションを計画的に行います。
- 3 リハビリテーションの実施にあたっては、居宅介護支援事業者その他保健医療福祉サービス提供者及び関係市町村と綿密な連携をはかり、利用者が地域において総合的なサービスの提供を受けることができるように努めます。

4 事業の職員体制

職種	員数（人）	職務内容	備考
管理者（医師）	1	事業の業務を統括し、従業員の指揮監督を行います。	常勤兼務
医師	1以上	利用者の病状及び心身の状況に応じて、診療、健康管理、保健衛生指導を行います。	常勤兼務
作業療法士・理学療法士・言語聴覚士	3以上	利用者に対し、利用者の自宅に赴き、リハビリテーション計画の作成・変更を行うほか、機能訓練の実施に際し指導を行います。	常勤兼務
看護職員	1以上	リハビリテーション計画に基づいた看護サービスを行います。	
介護職員	9以上	リハビリテーション計画に基づいた介護サービスを行います。	
管理栄養士	2以上	利用者の栄養改善等、栄養状態の管理を行います。	常勤兼務

※上記職員は、介護老人保健施設 ハートフルきらめき荘介護予防通所リハビリテーションの業務も行います。

5 事業のサービス内容

リハビリテーション計画の作成	リハビリテーションのサービスを提供するにあたり、利用者に関わる医師及び作業療法士、理学療法士その他専らサービスの提供にあたる従業者の協議によって、リハビリテーション計画が作成されます。計画作成の際には、ご本人・扶養者（ご家族）のご希望を十分に取り入れ、また、計画の内容については同意をいただくようになります。
送迎	リハビリテーション計画に基づき、居宅及び施設間の送迎を実施します。
食事	食事サービスの利用は任意ですが、特段の事情がない限り施設の提供する食事を摂取いただくこととします。 栄養士の立てる献立表により、栄養と利用者の身体状況に配慮した食事を

	提供し、利用者の心身の状態に影響を与える栄養状態の管理を行います。
入浴	一般浴槽のほか座位のとれない方等は、機械を用いての入浴で対応いたします。
機能訓練	施設内での基本的な活動は、心身機能維持向上効果のリハビリ効果を考えてプログラムを作成しています。また必要に応じて温熱療法や筋力向上訓練なども行います。
医学管理・看護・介護サービス	リハビリテーション計画に基づいた看護・介護サービスを実施します。
運動機能向上サービス	運動機能が低下した利用者に対して、理学療法士等が看護・介護職員等と運動機能改善のための計画を策定し、これに基づくサービスの実施、定期的な計画の見直しを行います。
栄養改善サービス	低栄養状態の利用者に対して、管理栄養士が看護職員等と栄養ケア計画を策定し、これに基づくサービスの実施、定期的な計画の見直しを行います。
口腔機能向上サービス	口腔機能が低下した利用者に対して、歯科衛生士等が看護職員等と口腔機能改善のための計画を策定し、これに基づくサービスの実施、定期的な計画の見直しを行います。
若年性認知症の利用者に対するサービス	若年性認知症の利用者に対して、利用者の特性やニーズに応じたサービス提供を行います。
相談援助サービス・行政手続代行等	当施設は、皆様のご相談に応じる専門の職員として支援相談員が勤務しております。施設利用や日常生活に伴うご心配事や制度利用・行政手続などお気軽にご相談下さい。
その他	

※これらのサービスのなかには、利用者の方から基本料金とは別に利用料金をいただくものもありますので、具体的にご相談ください。

※栄養改善サービス、口腔機能向上サービス、運動機能向上サービスについては、国内外の文献等において有効性が確認されている等の適切なもののみ実施しております。

6 他機関・施設との連携等

①協力医療機関への受診

当施設では、利用者の状態が急な体調不良時などで急変した場合、速やかに施設医師への連絡を行い、施設医師の医学的判断により専門的な医学的対応が必要と判断した場合、下記の医療機関と連携をとり速やかに対応できる体制にしています。

協力医療機関	岡山済生会外来センター病院	岡山市北区伊福町1丁目17-18
	岡山中央病院	岡山市北区伊島北町6-3
	岡山医療センター	岡山市北区田益 1711-1

②緊急時の連絡等

緊急の場合には、管理者の指示の下、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係わる居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、協力医療機関又は他の専門的機関と連携を取り、必要な措置を講じる体制にしています。原則として「同意書」にご記入いただいた連絡先へ連絡いたします。

③事故発生時の対応

- 1 管理者の指示の下、諸機関と連携をとり適切かつ迅速に処理します。
- 2 賠償責任保険に加入しており、補償については誠意を持って対応します。
- 3 母体法人に事故対策委員会を設置しており、原因究明及び再発防止に心がけます。

7 サービス利用に当たっての留意事項

飲酒・喫煙	原則禁止です。
所持品・備品等の持ち込み	持ち物には必ず名前を書いて管理してください。 入浴サービスをご利用される方は特にご注意下さい。
金銭・貴重品の管理	原則として金銭、貴重品はお持ちにならないでください。万一紛失の事態となっても責任を持ってませんので、ご了承下さい。但し、特殊事情により、やむをえず管理を希望される方はお申し出下さい。
通所リハビリテーション利用時の医療機関での受診	緊急時以外は対応しておりません。
火気の取り扱い	原則禁止です。
設備・備品の利用	大切に扱ってください。施設が損害を被った場合、事由によっては損害賠償を請求することがあります。
ペットの持ち込み	原則禁止です。
宗教活動	個人の信仰においては自由です。但し、他の利用者へ迷惑がかからない範囲でお願いします。

8 禁止事項

リハビリテーションでは、多くの方に安心してご利用していただくために、利用者の「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動」及び、他利用者への迷惑活動は禁止します。

9 各種相談の受け付け

支援相談の専門員として支援相談員が勤務していますので、お気軽にご相談ください。

10 要望・苦情の受け付け

①当事業所における要望・苦情の受け付け

ハートフルきらめき荘事務室前に意見箱を設置しています。

苦情が寄せられた場合、事実を確認し、関係者と連絡を取り合い、早急に対応を行うとともに苦情処理の改善について利用者・その家族に確認を行います
また、その内容を台帳に記載し、再防止に心がけます。

苦情受付窓口（担当者）	太田 美穂
受付時間	8時30分～17時30分 日曜日を除く

②行政機関その他苦情受付機関

岡山市 事業者指導課	所在地 岡山市北区大供3丁目1-18 KSB会館4階 電話番号 086-212-1013 FAX 086-221-3010 受付時間 午前8時30分～午後5時15分 ※土・日曜日、祝日を除く
岡山県国民健康保険団体 連合会	所在地 岡山市北区桑田町17番5号 電話番号 086-223-8811 FAX 086-223-9109 受付時間 午前8時30分～午後5時 ※土・日曜日、祝日を除く
岡山市 保健福祉局高齢福祉部 介護保険課	所在地 岡山市北区鹿田町1丁目1番1号 電話番号 086-803-1240 FAX 086-803-1869 受付時間 午前8時30分～午後5時15分 ※土・日曜日、祝日を除く

11 利用料金その他の費用の額

- ① 利用料の額は厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当事業所が提供する法定代理受領サービスに関して、利用者から介護報酬告示上の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額の支払いを受けます。
- ② 通常の事業の実施地域を越えて行うリハビリテーション（法令に定める中山間地域等を除く）に要した送迎費は、その実費とする。なお、自動車を使用した場合の送迎費は、次の額とする。
・通常の事業実施地域を越えた地点から、片道10キロメートル未満 250円
- ③ 上記以外に次の費用については別表のとおり、利用者から支払いを受けることとします。
食費、教養娯楽日用品費
- ④ おむつ用品代は以下のとおり、利用者から支払いを受けることとします。

種類	単価(円)	適用
尿とりパット	21	1枚
尿とりパット（シート式）	102	1枚
紙オシメ	97	1枚：Mサイズ
	113	1枚：Lサイズ
はくパンツ（リハビリパンツ）	94	1枚：M～Lサイズ
	104	1枚：LLサイズ
布パンツ	118	1枚
軽失禁パット	36	1枚：レギュラー
	41	1枚：スーパー

- ⑤ その他、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、利用者が希望したもので事業者が提供した場合、その利用者に負担させることが適当と認められる費用は、利用者または家族に説明し同意を得たものに限り徴収します。
- ⑥ 利用者の希望によって事業者が提供した上記の支払いを受ける場合には、利用者またはその家族に対して、該当サービス内容及び費用について事前に文書で説明をした上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けて同意を得るものとします。

12 支払方法

- ①お支払い方法は、口座引落としです。
- ②毎月10日までに、前月分の請求書を発行いたします。
引落日の27日までにご入金下さい。

13 秘密保持

- ①従業員は業務上知り得た利用者又はその家族等に関する秘密を保持します。
正当な理由なく第三者に漏らしてはならず、それは従業員でなくなった後においても同様です。
また、当事業所は秘密保持の為、従業者と業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を、勤務期間中及び退職後においてもこれらの秘密を保持する旨の内容を記載した契約書を交わしています。
- ②当事業所は個人情報保護法及び関連法規を遵守し、業務上知り得た個人情報は母体法人が定めた利用目的の範囲内で使用します。

14 非常災害対策

常に非常災害に備え機器を維持管理するとともに非常災害に関する具体的計画を立て、従業者に徹底を図ります。

防災設備	スプリンクラー、消火器、消火栓、防火ドア
防火訓練	年2回

15 当施設の定める指針等

①事故発生の防止のための指針

当施設は、安全かつ適切に、質の高い介護・医療サービスを提供するために、事故発生の防止のための指針を定め、介護・医療事故を防止するための体制を整備しています。

②感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針

当施設は、感染症が発生し又はまん延しないように、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を定め、必要な措置を講ずるための体制を整備しています。

サービス利用中に嘔吐・下痢・発熱などの症状を呈した場合、すぐにサービス利用を中止し、症状消失後1週間程度お休みいただくことがあります。

③褥瘡対策指針

当施設は、利用者に対し良質なサービスを提供する取り組みのひとつとして、褥瘡が発生しないような適切な介護に努めるとともに、褥瘡対策指針を定め、その発生を防止するための体制を整備しています。

④身体拘束

事業者は通所介護事業の提供に当たっては、当該利用者又は他の利用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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行わないものとし、やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由等必要な事項を記録するものとする。

2 事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、次の措置を講ずるものとする。

- 一 身体的拘束等の適正化のための指針の整備

二 従業者に対する身体的拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

16 虐待防止のための措置

①事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講じるものとする。

(1) 虐待の防止に関する責任者の選定

(2) 従業者に対する虐待の防止を啓発、普及するための研修の実施

(3) その他虐待防止のために必要な措置

②事業者は、サービス提供中及び利用者の居宅において、当該事業所の従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）により虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

17 成年後見制度の活用支援

事業者は、適正な契約手続等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援を行うものとする。

18 その他

当施設についての詳細は、パンフレットを用意してありますので、ご請求下さい。