

短期入所生活介護 介護予防短期入所生活介護

ショートステイ愛知たいようの杜

重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(愛知県指定 第2375000060号)

当事業所は、ご利用者に対して短期入所生活介護及び介護予防入所生活介護サービスを提供します。

事業所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以下のとおり説明します。

当サービスの利用は、原則として、要介護認定の結果「要支援」「要介護」と認定された方が対象となります。
但し、要介護認定をまだ受けていない方でも、サービス利用は可能です。

◇◆目次◆◇

1. 施設経営法人	2
2. 利用サービス	2
3. 施設の概要	2
4. 居室・設備	3
5. 職員の配置状況	4
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金	5
7. 協力医療機関について	10
8. 利用者の義務	11
9. 契約の終了	11
10. 身元引受人	13
11. 反社会的勢力の排除	13
12. 虐待防止について	14
13. 身体拘束について	14
14. 苦情の受付について	15

1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 愛知たいようの杜
- (2) 法人所在地 愛知県長久手市根嶽 1201 番地
- (3) 電話番号 0561 - 63 - 2739
- (4) 代表者氏名 理事長 大須賀 豊博
- (5) 設立年月日 昭和 61 年 6 月 18 日

2. 利用サービス事業所

- (1) 事業所の種類 短期入所生活及び介護予防短期入所生活介護
平成 11 年 8 月 31 日指定 愛知県 2375000060 号

(2) 事業の目的

当事業所は、介護保険法令に従い、ご利用者（以下「利用者」）が、居宅において、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、適正な短期入所生活介護及び介護予防短期入所生活介護を提供することを目的としております。

(3) 事業の運営方針

当事業所では、居宅介護サービス計画書に基づき、要介護者及び要支援者の心身の特性を踏まえて、食事・排泄・入浴等の介護、その他生活全般にわたる援助及び機能訓練行うことにより、自立した生活を営むことができるように努めます。又、関係市町村、地域の保険・医療・福祉サービスとの綿密な連携を努め、総合的なサービス提供を努めます。

- (4) 事業所の名称 愛知たいようの杜 ショートステイ
- (5) 施設の所在地 愛知県長久手市根嶽 1201 番地
- (6) 電話番号 0561 - 62 - 5353
- (7) 管理者 山北 奈津実
- (8) 開設年月日 昭和 62 年 4 月 1 日
- (9) 利用定員 12 名

3. 施設の概要

- (1) 建物の構造：鉄骨鉄筋コンクリート造 地上 2 階、地下 1 階
- (2) 建物の延べ床面積：3635.65 m²
- (3) 営業日及び問い合わせ時間：年中無休、9：00～18：00（平日、土日祝問わず）

4. 居室・設備

(1) 居室以外の設備は、すべて、当事業所が併設している介護老人福祉施設と共用です。

居室・設備の種類	室数	備考
1 人部屋	12 室	
食堂・共同スペース	3室	
浴室	4か所	一般浴槽 (3) 大浴槽 (1)
医務室	1室	
静養室	1室	
歯科治療室	1室	
仏間	1室	
会議室	1室	
介護職員室	1室	

※ 居室を除く設備の利用にあたって、利用者に特別にご負担いただく費用は、ありません。

(2) 居室の変更

利用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。又、利用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、利用者や家族等と協議の上、決定するものとします。

(3) 居室以外に関する特記事項

居室以外の設備は、すべて、当事業所が併設している介護老人福祉施設と共用です。

室内トイレ	5室あり	
共用トイレ	7ヶ所 (すべて居室外)	
洗面所	6ヶ所 (すべて居室外・共用)	
自動販売機	2台	
冷蔵庫	1台	
テレビ	2台 (居室外・共用)	ラジオは居室内持込可
喫煙場所	2ヶ所 (すべて建物外・共用)	館内は禁煙です

※ 室内にトイレがない居室については、利用者の心身の状況に応じて、ポータブルトイレをご用意することができます。

5. 職員の配置状況

当事業所では、利用者に対して短期入所生活介護及び介護予防短期入所生活介護サービスを提供する職員として、次頁の職種の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉

令和5年10月1日現在

職 種	常勤換算	指定基準
1. 管理者	1	1名
2. 介護職員	6.9	6名
3. 生活相談員(兼務)	1	1名
4. 機能訓練指導員(兼務)	1.6	1名
5. 医師(嘱託)	0.1	必要数
6. 管理栄養士(兼務)	1	1名

※ 職員の配置については、指定基準を遵守しています。

※ 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。

〈主な職種の勤務体制〉

令和5年10月1日現在

職種	勤 務 体 制		
医師	毎週月曜日	14：30～	
介護職員	早番	6：30～15：30	1～2名
	日勤	9：00～18：00	1名
	遅番	11：30～20：30	1～2名
	準夜勤	15：15～0：15	1名
	深夜勤	22：00～7：00	1名
看護師	通常	9：00～18：00	1～2名
機能訓練指導員	日勤	9：00～18：00	1～2名
管理栄養士	日勤	9：00～18：00	1名
生活相談員	日勤	9：00～18：00	1名

※勤務体制はあくまで目安となります。

6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所が提供するサービスについて、以下があります。

- | |
|---------------------------|
| ①サービス利用料金が介護保険から給付される場合 |
| ②サービス利用料金の全額を利用者に負担いただく場合 |

(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、食費及び滞在費を除き通常9割～7割(負担割合に応じて)が介護保険から給付されます。

食事 (食事時間) (食事料金)	管理栄養士の立てる献立表により、栄養並びに利用者の身体の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。
	利用者の自立支援のため、離床して食事をとっていただくことを原則としています。
	朝食：7：45～ / 昼食：12：00～ / 夕食：17：30～
	朝食413円 / 昼食589円 / 夕食566円 合計1,568円/日
滞在費(居住費)	従来型個室の提供となります。 1,353円/日
排泄	排泄の自立を促すため、利用者の身体能力を最大限活用した援助を行います。
入浴	入浴または清拭を週2回行います。
	全介助の方でも、リフトやリクライニングシャワーチェア等を使用して入浴することができます。
機能訓練	機能訓練指導員により、利用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回復またはその減退を予防するための訓練を実施します。
健康管理	看護職員が、健康管理を行います。
相談及び援助	利用者及びご家族からの種々の相談に応じ、可能な限り必要な援助を行います。
その他自立への支援	寝たきり防止のため、できるかぎ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るよう、適切な整容が行われるよう援助します。 シーツ交換を週1回行います。

送迎	通常事業の実施地域において、必要に応じ、利用者の住まいと当事業所間の送迎を行います。
	【長久手市】 全域対象範囲 【日進市】 岩崎台、香久山、竹の山、岩崎町、梅森町、梅森台、野方町、本郷町、北新町 【名東区】 藤里町、藤香町、豊が丘、富が丘、藤が丘、高柳町、朝日が丘、藤見が丘、小池町、照が丘、望が丘、本郷、社が丘、貴船、勢子坊、高針、高針台、大針、極楽、宝が丘、明が丘、新宿 1、上社 2、上社 3、上社 4、上社 5、姫若町、松井町、猪高台、引山、高間町、平和が丘、桜ヶ丘、社台、よもぎ台、八前、つつじが丘、文教台、山の手 【尾張旭市】 庄南町、南栄町、晴丘町、緑町、本地ヶ原町 【守山区】 森孝、森孝東、四軒家、白山、本地が丘

〈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、利用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）をお支払い下さい（サービスの利用料金は、利用者の要介護度に応じて異なります）。但し、実際にお支払いいただく金額は、加算等により増減することがあります。

要支援の利用料金表(1 割負担の場合)

要支援	1	2
サービス利用料金	5,578	6,848
うち、介護保険から 給付される金額	5,021	6,174
サービス利用料金 自己負担額	557	684
居住費自己負担額	1,353	
食費自己負担額	1,568	
自己負担額合計	3,478円	3,605円

要介護の利用料金表(1割負担の場合)

要介護度	1	2	3	4	5
サービス利用料金	7,489	8,274	9,131	9,947	10,743
うち、介護保険から 給付される金額	6,741	7,447	8,218	8,953	9,669
サービス利用料金 自己負担額	748	827	913	994	1,074
居住費自己負担額	1,353				
食費自己負担額	1,568				
自己負担額合計	3,669円	3,748円	3,834円	3,915円	3,995円

※ 平成27年8月より一定以上所得者の方は2割負担となります。
平成30年8月より自己負担額が2割の方のうち、一定以上の所得者は自己負担が3割になります。

※ 滞在費(居住費)、食費の負担軽減(介護保険負担限度額認定)
世帯全員が市町村民非課税の方(市町村民税世帯非課税者)や生活保護を受けられておられる方の場合には、住民票のある市町村へ申請することにより、「介護保険負担限度額認定証」が交付され、滞在費(居住費)、食費の負担が軽減される場合があります。

※ 滞在費(居住費)、食費については、負担限度額認定を受けている場合、認定証に記載してある負担限度額とします。

※各種加算(原則全員対象:サービス利用料金に加算されます。)

加算名	単位数	算定条件
サービス提供体制強化加算Ⅱ	18単位/日	職員の常勤数の配置割合により算定が可能
夜勤職員配置加算Ⅰ	13単位/日	夜間の人員基準よりも職員を多く配置することで算定が可能
機能訓練指導体制加算	12単位/日	機能訓練指導員の職務に従事する常勤の職員を配置することで算定が可能
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	1ヶ月の合計単位数に13.6%を乗じた単位数	

※その他加算（該当する場合、サービス利用料金に加算されます。）

加算名	単位数	算定条件
送迎加算	184単位/片道	利用者の心身の状況、家族等の事情等からみて送迎を行うことが必要と認められる利用者に対して、利用者宅と短期入所生活介護事業所間の送迎を行う場合には、片道につき所定単位数を算定可能。
在宅中重度者受入加算	425単位/日	利用者が利用していた訪問看護を行う事業所に当該利用者の健康上の管理等を行わせた場合に算定可能。
緊急短期入所受入加算	90単位/日	居宅介護サービス計画書等による計画のない、緊急的なショートステイ利用をした場合に算定できる。
若年性認知症利用者受入加算	120単位/日	初老期による認知症によって要介護または要支援になり、利用時に個別で担当を定めた場合に算定可能。
認知症行動・心理症状緊急対応加算	200単位/日	医師により、在宅での生活が困難であり、緊急に利用することが適当であると判断された場合。
長期利用者減算	-30単位/日	30日を超えて同一事業所を利用する場合に減算。

※利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護又は要支援の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、居宅介護サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

※利用者に提供する食事の材料に係る費用は、別途いただきます。

※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、利用者の負担額を変更します。

（2）利用料金の全額を利用者に負担いただくサービス（契約書第1章、第2章参照）

以下のサービスは、サービス利用料金の全額が利用者の負担となります。

（ア）通常の事業実施区域外への送迎

お住まいと当事業所との間の送迎を希望される場合は、送迎費用として1回につき、下記料金を頂きます。

実施地域を超える地点から1キロメートル当たり100円追加

※ 送迎範囲は、事業所より概ね10km以内とさせていただきます。また、事業所の稼働状況により、送迎を実施することができない場合がありますので、予めご了承下さい。

(イ)サービスの概要

特別な食事 (酒等の嗜好品含む)	①食事持込は原則可能ですが、持込前に当施設に連絡下さい。 ②持込物は季節や利用者の状態に応じて、要相談となります。 ③持込の食事に要した費用は利用者負担となります。
理髪・美容	美容師により出張有料カットサービス
各種行事	原則行事の催し物については、介護給付がされません。 参加希望や費用については、その都度連絡させていただきます。
複写物の交付	サービス提供についての記録は閲覧できます。 複写物を必要とする場合には1枚につき10円のご利用者負担になります。
日常生活上必要となる 諸費用	日常生活品の購入代金等、利用者の日常生活に要する費用で 利用者に負担いただくことが適当であるもの。 ※おむつ代は、介護保険給付対象のため、ご負担はありません。
個人持込による 電化製品等の電気料金	個人持込の電化製品がある場合は、当事業所で定めている電 気料金を徴収しております。※個人請求物品単価一覧表参照
個別に必要な物品の料金	利用者やご家族が望んだ物品や、施設職員が利用者にとって 日常生活上必要な物品と判断し、利用者やご家族が認めたも の。※物品内容に応じて要相談になります。

※ 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、以上の利用料金を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2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）

介護サービス料金含む当事業にかかった費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、請求書発行日の月末までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

①窓口での現金支払

②下記指定口座への振り込み

名古屋銀行 長久手支店 普通預金 口座番号3104448

名義「社会福祉法人 愛知たいようの杜 理事長 おおすか とよひろ 大須賀 豊博」

③口座振替（引落日：毎月26日）

(4) 利用の中止、変更、追加（契約書第8条参照）

(ア) 利用予定日の前に、利用者及びその関係者の都合により、短期入所生活介護及び介護予防短期入所生活介護サービスの利用を中止又は変更、若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。この場合には、サービスの実施日の前日までに事業者申し出て下さい。

- (イ) 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し、利用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。

① 利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
② 利用予定日の当日に申し出があった場合	当日の利用料金 (自己負担相当額)の50%
③ 無断で利用を中止された場合	当日の利用料金 (自己負担相当額)の100%

- (ウ) 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利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者及びその関係者に提示して協議します。
- (エ) 利用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、既に実施されたサービスにかかる利用料金は、お支払いいただきます。
- (オ) 利用期間中に継続的な医療が必要となった場合、途中で利用を中止させて頂くことがあります。

(5) 事故発生時の対応について

当事業所を利用中、万一事故等が発生した場合には、応急処置を行うとともに、主治医又は関係医療機関と相談し、受診を要する場合には、利用者及びその関係者へ連絡いたします。

7. 協力医療機関について

当事業所の協力医療機関は下記のとおりです。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。

医療機関の名称	東名病院
所在地	愛知県長久手市作田1丁目1110
診療科	内科・脳神経外科・外科・消化器科・環境器科 整形外科・放射線科・リハビリテーション科

※事故発生時や病状の急変が生じた場合、速やかに主治医または協力医療機関と連絡を取り、必要な対応をします。

8. 利用者の義務(契約書第4章参照)

当事業所での生活を安心安全に送っていくため、守っていただく事項があります。

(1) 利用者の施設利用上の注意義務等

- ①施設及び備品の使用方法是正しく行っていただきます。
- ②安全を確保するため、サービス事業者は利用者の居室内の立ち入りをいたします。
- ③施設及び備品を故意的に又は重大な過失により、滅失、損失、汚損もしくは変更した場合、自己の費用により原状復帰するか、又は、相当な代価を支払うものとします。

(2) 利用者の禁止行為（契約書第13条参照）

- ①決められた場所以外での喫煙行為。
- ②ハラスメント、その他迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動を行う行為。
- ③喧嘩、口論、泥酔、騒音及び暴力等により迷惑を及ぼす行為。
- ④当施設の建造物若しくは備品に損害を与える行為。
- ⑤施設内の秩序、風紀を乱し、又は安全衛生を害する行為。

(3) 利用者へのご理解をいただく事由について（契約書第5章参照）

当事業所が本重要事項説明書、契約書に基づいた違反行為を行った場合には、利用者に対しての損害賠償責任があります。以下の事由について、利用者又はその関係者には、損害賠償がなされない事由及び当施設での生活上で避けることができない事由に対する理解をいただくことになります。

- ①契約締結時に、利用者の心身の状況及び病歴を故意につけずに、事故が起こった場合。
- ②利用者の急激な体調の変化による避けることのできない疾病、怪我（脳出血等、感染症罹患、転倒による骨折等）を負い、又、当施設に自己の責に帰すべき事由ではない場合。
- ③(1)、(2)の違反行為により、事故が発生した場合。
- ④サービス事業者の指示・依頼に反して行った行為。

9. 契約の終了について（契約書第 17 条参照）

以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事由に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了し、利用終了していただくことになります。

- ①利用者が死亡した場合。
- ②要介護認定により、利用者の心身の状況が自立と判定された場合。
- ③事業所が解散命令を受けた場合、破産又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合。
- ④事業所の滅失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能になった場合。
- ⑤事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退された場合。
- ⑥利用者から中途解約、契約解除の申し出があった場合。
- ⑦事業所から契約解除の申し出があった場合。

(1) 利用者からの中途解約・契約解除の申し出（契約書第 18 条、19 条参照）

契約の有効期間中でも、利用者から当事業所からの解約・解除を申し出ることができます。その場合には、利用中止する日の 7 日前までに、解約・解除を申し出下さい。但し、以下の場合には、即時に契約を解除し、当事業所のサービスを中止することができます。

- ①利用者もしくはサービス事業者が正当な理由無く本契約書に定める短期入所生活介護サービスを実施しない場合。
- ②事業者もしくはサービス従事者が第12条に定める守秘義務に違反した場合。
- ③事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者の身体・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。
- ④他の利用者が利用者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける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。
- ⑤第24条に定める反社会的勢力の排除条項に該当した場合。

(2) 事業所から契約解除の申し出（契約書第 20 条参照）

以下の事由に該当する場合には、当事業所のサービスを中止していただくことがあります。

- ①利用者又はその関係者が、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利用者によるサービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、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利用者及びその関係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生命・身体・財物・信用等を傷つけ、また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。
（ア）利用者及びその関係者が事業者の職員に対して行う、ハラスメント行為による著しい迷惑行為があり、健全な信頼関係を築くことができない場合。
- ④施設内禁止行為に該当した場合。
- ⑤反社会的勢力の排除条項に該当した場合。

(3) 契約の終了に伴う相談援助（契約書第 17 条参照）

本契約が終了する場合には、利用者に対して、心身の状況や置かれている環境等を照らし合わせ、以下の相談援助を利用者に対して行います。但し、情報提供等を含むため、本契約の終了後の医療・福祉サービス等が確約されるものではありません。

- ①適切な病院もしくは診療所又は介護老人保健施設等の紹介
- ②居宅介護支援事業者に対する情報の提供
- ③その他保険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）

契約締結にあたり、身元引受人を立てることをお願いすることがあります。

但し、身元引受人を立てることができない相当の理由が認められる場合は、この限りではありません。尚、身元引受人は、本重要事項説明書及び契約書における「代理人」とし、「代理人」とは、ご家族又はその関係者もしくは成年後見人等とします。身元引受人の役割は、次の通りとします。

- ①契約に基づく利用者に対する債務につき、利用者と連帯して履行の責任を負います。
- ②身元引受人の負担は、極度百万円を限度額とし、負担する債務の元本は、サービス利用終了時または契約の終了時に確定するものとします。
- ③利用者は、身元引受人が契約中に死亡もしくは辞退した場合には、新たに身元引受人を立てよう努めると共に、当施設に対する債務につき、新身元引受人は利用者と連帯してその履行の責任を負うものとします。
- ④利用者が疾病等により医療機関に入院する場合、入院手続きを円滑に進行するものとします。
- ⑤契約解除又は、契約終了の場合、当施設と連携して利用者の状態に見合った適切な受け入れ先の確保に努めてもらいます。
- ⑥短期入所生活介護計画等、短期入所生活介護サービス提供における各種同意書の署名・提出及び施設サービス提供上の相談・連絡の窓口として、当施設に協力してもらいます。
- ⑦利用終了日が確定した後、利用者または身元引受人は、利用者の残置物を利用終了日に引き取るものとします。
- ⑧事業者は、利用者又は身元引受人に必要な相当期間をすぎても残置物引取義務を履行しない場合、当該残置物を利用者又は身元引受人に引き渡すものとします。但し、その引渡しに係る費用は、利用者又は身元引受人の負担とします。

11. 反社会的勢力の排除（契約書第23条参照）

利用者及びその関係者、事業者ともに、暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標榜ゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これに準ずる者（以下、「反社会的勢力」という）のいずれでもなく、又反社会的勢力が経営に実質的に関与している法人等に属する者ではないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約するものとします。以下、相手方またはその関係者が該当する場合には契約を解除するものとし、損害が生じても賠償を要しないものとします。

- ①反社会的勢力に該当・利用及び関与している場合
- ②反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしている場合
- ③暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、脅迫的な言動、暴力及び風説の流布・偽計・威力を用いた信用破棄・業務妨害その他に準ずる行為に及んだ場合

12. 虐待防止について

当施設は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止についての 責任者	山北 奈津実
------------------	--------

- (2) 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し、その結果についてサービス従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) サービス従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、事業者及びサービス従業者又は利用者に係る関係者（現に養護している家族・親族・同居人等）による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します。

13. 身体拘束について

事業者及びサービス従事者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

14. 苦情の受付について（契約書第 24 条参照）

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。

(1) 当施設における苦情の受付

施設相談窓口	担 当 者：	生活相談員	玉木 宗之介
		所 長	山北 奈津実
		（不在時の場合、担当者から後日連絡となります。）	
	受付時間：	毎日9：00～18：00	
	電 話：	0561 - 62 - 5353	
	F A X	0561 - 62 - 5672	

苦情解決責任者：法人本部 福田 由貴子

(2) 行政機関その他苦情受付機関

あいち福祉オンブズマン	FAX：052-228-1738 書式指定はありません。 内容によっては、応答されない場合もございます。
長久手市役所福祉部長寿課 介護保険係	愛知県長久手市岩作城の内60番地1 電話番号 0561 - 56 - 0613
日進市役所 介護福祉課	日進市蟹甲池下 268 番地 電話番号 0561 - 73 - 1495
尾張旭市役所 長寿課	尾張旭市東大道町原田 2600-1 電話番号 0561 - 76 - 8144
瀬戸市役所 高齢福祉課	瀬戸市追分町 64 番地の 1 電話番号 0561 - 88 - 2621
名東区役所 福祉課	名古屋市名東区上社 2 丁目 50 電話番号 052 - 778 - 3009
守山区役所 福祉課	名古屋市守山区小幡 1 丁目 3 番 1 号 電話番号 052 - 796 - 4605
愛知県国民健康保険 団体連合会介護福祉室	名古屋市東区泉町 1 丁目 6 番 5 号 (国保会館) 電話番号 052 - 971 - 4165

(3) 第三者評価実施状況について

実施の有無 ： 無