

「ユニット型指定介護老人福祉施設」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。
(指定番号 第 2770901227 号)

当施設はご入居者に対して指定介護福祉施設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。
わからないこと、わかりにくいことがあれば、ご遠慮なく質問をしてください。

※当施設への入居は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でも入居は可能です。

社会福祉法人大阪府社会福祉事業団

特別養護老人ホーム高槻荘

◇◆目次◆◇

1. 施設経営法人	2
2. ご入居施設	2
3. 居室の概要	3
4. 職員の配置状況	3
5. 当施設が提供するサービスと利用料金	4
6. 施設を退居していただく場合(契約解除)	10
7. 残置物引取人	12
8. 緊急時における対応	12
9. 秘密保持と個人情報の保護	12
10. 事故発生時の対応	12
11. 高齢者虐待防止について	12
12. 身体拘束について	12
13. 業務継続計画の策定について	13
14. 非常災害時の対応	13
15. 施設利用にあたっての留意事項	13
16. 苦情の受付について	13
17. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について	14
18. その他	14

1. 施設経営法人

(1) 法人名 社会福祉法人大阪府社会福祉事業団

(2) 法人所在地 大阪府箕面市白島三丁目 5 番 50 号

(3) 電話番号 072-724-8166

(4) 代表者氏名 理事長 行松 英明

(5) 設立年月 昭和 46 年 3 月 25 日

2. ご入居施設

(1) 施設の種類 ユニット型指定介護老人福祉施設

平成 14 年 4 月 1 日指定 第 2770901227 号

(2) 施設の目的 ユニット型指定介護老人福祉施設は、介護保険法令に従い、ご入居者が、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支援することを目的として、ご入居者に、日常生活を営むために必要な居室および共用施設等をご利用いただき、介護福祉施設サービスを提供します。この施設は、身体上又は精神上著しい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 特別養護老人ホーム 高槻荘

(4) 施設の所在地 大阪府高槻市郡家新町 48 番 7 号

(5) 電話番号 072-682-6652

(6) 施設長（管理者） 宇津木 久志

(7) 当施設の運営方針

「豊かで潤いのある生活」の実現を基本方針とし、ご入居者の自立性や自助共助の精神を歪めることなく、重度者への専門的介護と生活介助(援助)の専門性を高め、質の高いケアの提供ができるよう施設運営に努めます。

(8) 開設年月 昭和 57 年 2 月 1 日

(9) 入居定員 100 人

3. 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。入居される居室全室個室となります。ユニットの設定につきましては、ご入居者的心身の状況や居室の空き状況によりご希望に沿えない場合があります。

居室・設備の種類	室数	備考
居室 (全室個室)	110 室	ユニット数…11(1 ユニット10 室、1ユニットはショート専用) 居室の設備…ベッド(寝具一式)、洗面台、ナースコール、カーテン、エアコン
共同生活室 (食堂含)	11 室	各ユニットに設定
洗面設備	121 箇所	各居室、各共同生活室に設定
便所	33 箇所	各共同生活室に設定
浴室(個浴)	11 室	各ユニットに設定、一般浴槽
浴室(特浴室)	1 室	特殊浴槽
機能訓練室	1 室	[主な設置機器] 電動サイクル、滑車等
医務室	1 室	

※上記は、大阪府条例の定める基準により、ユニット型指定介護老人福祉施設に必置が義務づけられている施設・設備です。この施設・設備の利用にあたって、ご契約者に特別にご負担いただく費用はありません。

※居室の変更：ご入居者から居室またはユニット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、ご入居者的心身の状況により居室またはユニットを変更する場合があります。その際には、ご入居者やご家族等と協議のうえ決定するものとします。

(2) 利用にあたって別途料金をご負担いただく居住費、施設・設備費

1日 2,650 円

※上記は、介護保険の基準サービスとならないため、ご利用の際は、ご契約者に別途料金をご負担いただきます。

※居室に関する特記事項：プライバシーを確保し、快適な住空間を提供します。

4. 職員の配置状況

当施設では、ご入居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	従事するサービス種類、業務	人員基準
施設長(管理者)	業務の実施状況の把握その他業務の一元的な管理	1名
事務員	庶務又は会計事務	1名以上
生活相談員	入居者又は家族等の相談に応じ、必要な助言その他の援助を行う	2名以上
介護支援専門員	施設サービス計画の作成等を行う	1名以上
介護職員	入居者の日常生活の介護、相談及び援助業務	34名以上
看護職員	医師の診療補助及び医師の指示を受けて入居者の看護、施設の保健衛生業務	3名以上
機能訓練指導員	入居者の機能回復、機能維持及び予防のための必要な訓練	1名以上
栄養士(管理栄養士)	入居者に提供する食事の管理、入居者の栄養指導	1名以上
医師	入居者の診療及び施設の保健衛生の管理指導	必要数

※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(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。

<主な職種の勤務体系>

職種	勤務体制
1. 医師	8:45～17:30(月曜～木曜) 8:45～11:45(土曜)
2. 介護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 早出:07:00～15:45 11名 日勤:10:00～18:45 3名 遅出:13:15～22:00 11名 夜勤:22:00～07:00 6名
3. 看護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 早出:07:30～16:15 1名 日勤:09:00～17:45 1名 遅出:10:00～18:45 1名
4. 機能訓練指導員	月～土:09:15～18:00 1.3名以上

※土日は上記と異なります。

5. 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、ご入居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、

- (1) 利用料金が介護保険から給付される場合
- (2) 利用料金の金額をご入居者に負担いただく場合があります

(1)介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、居住費、食費を除き利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、介護保険負担割合証に記載されている利用者負担の割合の支払いを受けるものとします。

<サービスの概要>

① 居室の提供

- ・ユニット型全室個室となっており、個室を提供いたします。

② 食事

- ・当施設では、管理栄養士の立てる献立表により、栄養並びにご入居者の身体の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・朝食の米飯食、複数献立に積極的に取り組んでいます。
- ・ご契約者の自立支援のため離床して食堂にて食事をとっていただくことを原則としています。(食事時間)

朝食：7:45～9:45　　昼食：12:00～14:00　　夕食：18:00～20:00

③ 入浴

- ・入浴又は清拭を週2回行います。
- ・寝たきりの方も特殊浴槽を使用して入浴することができます。

④ 排泄

- ・排泄の自立を促すため、ご入居者の個々の身体状況に応じた排泄方法にて援助を行います。

⑤ 機能訓練

- ・機能訓練指導員により、ご入居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防止するため、個別機能訓練計画書に基づいて機能訓練を実施しています。

⑥ 健康管理

- ・医師や看護職員が、健康管理を行います。
- ・必要に応じて、協力病院等への外来受診も実施します。

⑦ 相談及び援助

- ・介護に関する相談及び援助等を行います。

⑧ 施設サービス計画の作成

- ・施設の介護支援専門員が作成した施設サービス計画(ケアプラン)に基づき、ご入居者の意向や心身の状況等にアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた施設サービス計画を作成します。
- ・施設サービス計画の作成に当たっては、その内容についてご入居者又はその家族に対して説明し、ご入居者の同意を得ます。
- ・施設サービス計画の内容について、ご入居者の同意を得たときは施設サービス計画書をご入居者に交付します。
- ・それぞれのご入居者について、施設サービス計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。

⑨ その他自立への支援

- ・寝たきり防止のため、医師より制限のある方以外は離床に配慮します。
- ・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。

<サービス利用料金>

- ・次頁の料金表により、ご入居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。3～9に関しては非課税 10、11については課税。
- ・料金表の金額についてはあくまでも目安となり、実際の請求金額とは異なる場合がございます。(小数点以下切り上げ、切り下げの関係上 1 円単位での誤差が生じる場合があります)

(1単位あたり 10.54円)

ご契約者の要介護度		要介護度1	要介護度2	要介護度3	要介護度4	要介護度5
1 ユ ニ ッ ト 型 介 護 福 祉 施 設 サ ー ビ ス 費	① ユニット型 介護福祉施設サービス費	670単位	740単位	815単位	886単位	955単位
	② 個別機能訓練加算(Ⅰ)			12単位／日		
	③ 個別機能訓練加算(Ⅱ)			20単位／月		
	④ 個別機能訓練加算(Ⅲ)			20単位／月		
	⑤ 常勤医師配置加算			25単位／日		
	⑥ 精神科医療養指導加算			5単位／日		
	⑦ 看護体制加算(Ⅰ)			4単位／日		
	⑧ 看護体制加算(Ⅱ)			8単位／日		
	⑨ 夜勤職員配置加算(Ⅱ)			18単位／日		
	⑩ 日常生活継続支援加算			46単位／日		
	⑪ 高齢者施設等感染対策向上加算(Ⅱ)			5単位／月		
	⑫ 科学的介護推進体制加算(Ⅱ)			50単位／月		
	⑬ 排せつ支援加算(Ⅰ)			10単位／月		
	⑭ 褥瘡マネジメント加算(Ⅰ)			3単位／月		
	⑮ 認知症専門ケア加算(Ⅰ)			3単位／日		
	⑯ 栄養マネジメント強化加算			11単位／日		
	⑰ 口腔衛生管理加算(Ⅱ)			110単位／月		
	⑱ 生産性向上推進体制加算(Ⅱ)			10単位／月		
★ 合計(①～⑯)		810単位	880単位	955単位	1,026単位	1,095単位
⑲ 介護職員等処遇改善加算(Ⅰ) 【★×14.0%】		113単位	123単位	134単位	144単位	153単位
2. 1日あたりの単位合計		923単位	1,003単位	1,089単位	1,170単位	1,248単位
3. サービス利用料金		9,724円	10,567円	11,473円	12,327円	13,149円
4. うち介護保険から給付される額 (3×9割)*1割負担の方		8,751円	9,510円	10,325円	11,094円	11,834円
5. うち介護保険から給付される額 (3×8割)*2割負担の方		7,779円	8,453円	9,178円	9,861円	10,519円
6. うち介護保険から給付される額 (3×7割)*3割負担の方		6,806円	7,396円	8,031円	8,628円	9,204円
7. サービス利用に係る自己負担額 (3-4)*1割負担の方		973円	1,057円	1,148円	1,233円	1,315円
8. サービス利用に係る自己負担額 (3-5)*2割負担の方		1,945円	2,114円	2,295円	2,466円	2,630円
9. サービス利用に係る自己負担額 (3-6)*3割負担の方		2,918円	3,171円	3,442円	3,699円	3,945円
10. 居住費				2,650円		
11. 食事代				1,650円		
12. 貴重品管理料				50円		
13. サービス利用に係る自己負担額 (7+10+11+12)*1割負担の方		5,323円	5,407円	5,498円	5,583円	5,665円
14. サービス利用に係る自己負担額 (8+10+11+12)*2割負担の方		6,295円	6,464円	6,645円	6,816円	6,980円
15. サービス利用に係る自己負担額 (9+10+11+12)*3割負担の方		7,268円	7,521円	7,792円	8,049円	8,295円
16. 自己負担月額(30日) *1割負担の方		159,690円	162,210円	164,940円	167,490円	169,950円
17. 自己負担月額(30日) *2割負担の方		188,850円	193,920円	199,350円	204,480円	209,400円
18. 自己負担月額(30日) *3割負担の方		218,040円	225,630円	233,760円	241,470円	248,850円

※ 安全対策体制加算(施設入所時)

事故発生防止のための指針の作成、委員会の開催、従業者に対する研修の実施及びこれらを適切に実施するための担当者(外部研修受講者)を配置し、組織的に安全対策を実施する体制を備えている場合に算定されます。20 単位/入所時に1回

※ 配置医師緊急時対応加算

配置医師が、早朝、夜間、深夜又は配置医師の通常の勤務時間外に施設を訪問して入居者に対し診療を行った場合下記の通り加算されます。

配置医師の通常の勤務時間外の場合 325 単位/回(早朝・夜間及び深夜を除く)

早朝・夜間の場合 650 単位/回

深夜の場合 1,300 単位/回

※ 退所時情報提供加算

医療機関へ退居した場合、入居者等の同意を得て、心身の状況、生活歴等を示す情報を医療機関に提供した場合に、250単位が加算されます。

※ 新興感染症等施設療養費

厚生労働大臣が定める感染症に感染した場合に相談対応、診療、入院調整等を行う医療機関を確保し、かつ入居者に対し適切な感染対策を行った上で、施設療養を行った場合に、1月に1回、連続する5日を限度として240単位が加算されます。

※ 排せつ支援加算

排せつ支援加算(Ⅱ)

排尿・排便の状態の少なくとも一方が改善するとともに、いずれにも悪化がない場合に 15 単位／月、加算されます。

排せつ支援加算(Ⅲ)

おむつ使用ありから使用なしに改善した場合 20 単位／月、加算されます。

※ 褥瘡マネジメント加算

褥瘡マネジメント加算(Ⅱ)

褥瘡の認められた場合について、褥瘡が治癒したこと、又は褥瘡が発生するリスクがあるとされた場合について、褥瘡の発生のない場合 13 単位／月、加算されます。

※ 認知症チームケア推進加算(Ⅱ)

認知症の行動・心理症状の予防等に資する認知症ケアについて、カンファレンスの開催、計画の作成、認知症の行動・心理症状の有無及び程度についての定期的な評価、ケアの振り返り、計画の見直し等を実施した場合 120 単位/月が加算されます。

※ 看取り介護加算 I

施設で看取り介護を実施した場合下記の通り加算されます。

死亡日 45 日前～31 日前 72 単位／日 死亡日 30 日前～4日前 144 単位／日

死亡日前々日、前日 680 単位／日 死亡日 1,280 単位／日

※ 初期加算

入所日から 30 日間もしくは 30 日以上の入院後、再度入所した 30 日間は 30 単位加算されます。

※ 外泊時費用加算

外泊中、もしくは入院された翌日より 6 日間は、1 日 246 単位加算されます。(1 ヶ月につき 6 日まで、月をまたぐ場合は最大 12 日間まで)入院又は外泊中のベッドを短期入所生活介護又は介護予防短期入所生活介護に使用する場合は、その間の居住費はご負担いただくことはありません。

※ 外泊や入院をされた場合、入院した翌日から居住費、貴重品管理料を頂きます。

外泊や入院中、特定入所者介護サービス費の支給を受けることが出来ず、居住費は
1日2,650円になります。

※ ご入居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金額をいったんお支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、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)。償還払いとなる場合、ご入居者が保険給付の申請を行な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。

※ **高額介護サービス費**

市町村が発行する『高額介護サービス費承認通知書』を持っている入居者は、サービス利用に係る自己負担額が一定限度額を超えた場合、払い戻しされる「高額介護サービス費」の支給を受け、負担額が軽減されます。

※ **介護保険負担限度額認定証**

市町村が発行する『介護保険負担限度額認定証』を持っている入居者は、特定入所者介護サービス費の支給を受け居住費・食事代が軽減されます。外泊、入院中は軽減を受けることが出来ません。

※ **社会福祉法人等による利用者負担減免確認証**

社会福祉法人による利用者負担軽減制度の適用を受け、市町村が発行する『社会福祉法人等による利用者負担減免確認証』を持っている入居者は負担額が軽減されます。

※ **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、ご入居者の負担額を変更します。**

※ **介護保険サービスは、非課税になっています。**

※ 料金表や他介護保険自己負担分について、保険単位数1単位当たりの単価が10.54円となっているため、切り上げ・切り捨ての関係により、若干前後することがございます。

※ 料金表に記載の単位数に関しては、単位数に利用料金表内の「保険単位数 1 単位当たりの単価」を乗じて金額算出となり、その内の1割をご負担頂きます。

ただし、介護保険制度の改正により、平成27年8月1日から負担能力のある一定以上の所得の方については、自己負担が2割となります。また、平成30年8月1日より65歳以上の方(第1号被保険者)であって、現役並みの所得のある方には自己負担が3割となります。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご入居者の負担となります。

<サービスの概要と利用料金>

① **特別な食事(酒・喫茶を含みます。)**

ご契約者のご希望に基づいて特別な食事を提供したときは、ご契約者の負担となります。

利用料金:要した費用の実費(消費税を要します)

② **理髪・美容**

[理髪サービス]

月に2回、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:要した費用の実費

理髪料金表

カット(顔そり含む)	2,300円
カットのみ	2,000円
顔そりのみ	650円

③ **貴重品の管理**

ご入居者の希望により、貴重品管理サービスを別途定める契約書によりご利用いただけます。

貴重品管理料 1日 50円

④ レクリエーション、クラブ活動

ご入居者の希望によりレクリエーションやクラブ活動に参加していただくことができます。

利用料金:材料代等の実費をいただきます。

i) <例>主なレクリエーション行事予定

時期	行事とその内容	備考
5月	さつきまつり ご家族皆さんと一緒に春のひとときを過ごします。	模擬店の利用は実費をいただきます。
7月	盆踊り 地域の皆さんと盆踊りを楽しめます。	模擬店の利用は実費をいただきます。
9月	敬老祝賀会 祝賀式典、アトラクション	

月行事 誕生会

その他 花見会、七夕、月見、餅つき、初詣、節分、節句等季節行事も企画します。

ii) クラブ活動

ハーモニカ、三味線、大正琴、歌体操等のクラブ活動を行っています。

利用料金:材料費等の実費

⑤ 複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できます。ただし、複写物を必要とする場合には、当施設は実費を請求することができます。

⑥ 日常生活上必要となる諸費用実費

日常生活品の購入代金等ご入居者の日常生活に要する費用でご入居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。

おむつ代は介護保険給付対象となっていますのでご負担の必要はありません。

⑦ 居室に持ち込まれる電化製品についての電気代

居室にテレビ・冷蔵庫を持ち込まれる場合、下記の通り電気代を負担いただきます。

料金:テレビ 1日当り 10 円(税込)冷蔵庫 1日当り 26 円(税込)

※他の電化製品の持ち込みに関しては電気代の負担はありません。

※火災等の恐れのある製品に関しては持ち込みできません。

⑧ 契約書第 17 条 2 項に定める所定の料金(1日あたり)

ご契約者が、契約終了後も居室を明渡さない場合等に、本来の契約終了日から現実に居室が明け渡された日までの期間に係る料金の2倍を負担していただきます。

(居住費 2,650 円×2)

※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、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 か月前までに掲示します。

(3) 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)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 22 日までに、契約時に別途指定された預金口座からの自動振替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。)

(4) 入居中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、ご入居者の希望により、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。(ただし、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はありません。)

① 協力医療機関

医療機関の名称	医療法人祐生会みどりヶ丘病院
所在地・連絡先	大阪府高槻市真上町 3 丁目 13 番 1 号 TEL:072-681-5717
診療科	内科、消化器科、整形外科、外科、リウマチ科、脳神経外科、 小児科、リハビリテーション科、循環器科、眼科、歯科、歯科口腔外科、放射線科、麻酔科

② 協力精神科医療機関

医療機関の名称	医療法人恭順会のぞみクリニック玉出院
所在地・連絡先	大阪市西成区玉出西 2-6-7 Rino 玉出ビル 3F TEL:06-6652-8300
診療科	内科、精神科、心療内科、眼科、皮膚科、耳鼻咽喉科

③ 協力歯科医療機関

医療機関の名称	医療法人至誠会オーラルケアステーション・高槻デンタルクリニック
所在地・連絡先	大阪府高槻市浦堂二丁目 18 番 2 号 TEL:072-690-7267

6. 施設を退居していただく場合(契約の終了について)

当施設との契約では契約が終了する期日は特に定めていません。したがって、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、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当施設との契約は終了し、ご入居者に退居していただくことになります。

- ①要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立または要支援と判定されたとき
- ②平成27年4月1日以降に要介護3以上で入所し、その後要介護1・2と判定されたとき
- ③事業者が解散したとき、破産したときまたはやむを得ない事由によりホームを閉鎖したとき
- ④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になったとき
- ⑤当施設が介護保険の指定を取り消されたときまたは指定を辞退したとき
- ⑥ご契約者から退所の申し出があったとき(詳細は以下をご参照下さい)
- ⑦事業者から退所の申し出を行ったとき(詳細は以下をご参照下さい)

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除し、施設を退居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とき
- ②ご契約者が入院されたとき
- ③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とき
- ④事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反したとき
- ⑤事業者もしくはサービス従事者が故意または過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、または著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められるとき
- ⑥他のご入居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とき

事業者からの申し出により退居していただく場合(契約解除)

以下の事項に該当する場合には、当施設から退居していただくことがあります。

- ①ご入居者が、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ご入居者による、サービス利用料金の支払いが 2 カ月以上遅延し、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ご入居者が、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入居者等の生命・身体・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ご入居者が連續して3ヶ月以上病院又は診療所に入院すると見込まれる場合もしくは入院した場合
- ⑤ご入居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
- ⑥別紙「ハラスメント事例」のようなハラスメントに該当する行為をサービス従事者がご入居者やご家族から受け、本契約を継続しがたい事情が生じた場合

ご入居者が病院等に入院された場合の対応について

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

①検査入院等、6 日間以内の短期入院の場合(外泊時を含む)

6 日間以内に退院された場合には、再び当施設に入居できます。

入院期間中のご利用料金は入院した翌日より 6 日間以内(次月にまたがる場合は 12 日間以内)を限度として 1 日あたり 259 円(1 割)又は 518 円(2 割)又は 777 円(3 割)と居住費と貴重品管理料をご負担いただきます。

②7 日間以上 3 ヶ月以内の入院の場合

3 ヶ月以内に退院された場合には、再び当施設に入居できます。

但し、入院期間中であっても、所定の利用料金をご負担いただきます。

1 日あたり居住費と貴重品管理料をご負担いただきます。

※ ①②ともにご入居者が利用していたベッドを短期入所生活介護に活用した場合には、上記入院中のご利用料金と居住費をご負担いただく必要はありません。貴重品管理料のみご負担いただきます。

※ 退院日の決定について

入院先の担当医師から退院の許可が出ていることが前提となります。病院から診療情報提供書、看護サマリーの情報を当施設の担当医師が確認し、入院中の経過等の確認が得られてから当施設の生活相談員がご家族及び病院と退院日の調整を行います。

③3ヶ月以内の退院が見こまれない場合

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。

但し退院できる状態になった場合には、当施設に再び入居できるよう努めます。

円滑な退居のための援助

ご入居者が当施設を退所する場合には、ご入居者の希望により、事業者はご入居者の心身の状況、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入居者に対して

速やかに行います。

- 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
- 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

看取りに関する指針

別紙指針を説明させていただきます。

7. 残置物引取人

契約締結にあたり、身元引受人をお願いすることはありません。

ただし、入居契約が終了した後、当施設に残されたご入居者の所持品（残置物）をご入居者自身が引き取れない場合に備えて、「残置物引取人」を定めていただきます。

当施設は、「残置物引取人」に連絡のうえ、残置物を引き取っていただきます。

なお、施設荷物の引き取りについては、責任を持って行っていただきます。

8. 緊急時における対応

ご入居者が当施設を利用中に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医又は事業所が定めた協力医療機関に連絡し、措置を講じる等行うとともに、ご家族等の連絡先にもご連絡いたします。なお、ご家族の連絡先に変更が生じた場合は、速やかに当施設までご連絡下さい。

9. 秘密保持と個人情報の保護について

事業者及び職員は、サービス提供をする上で知り得たご契約者及びそのご家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。また、ご契約者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものその他、電磁的記録を含む）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。

10. 事故発生時の対応

事故発生時には速やかに事故にあったご入居者のご家族、市町村に対して連絡を行う等の必要な措置を講じ、賠償すべき事故が発生したときには、損害賠償を速やかに行います。

※ 本事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 損害保険ジャパン株式会社

保険名 福祉事業者賠償責任保険

11. 高齢者虐待防止について

私共は、ご入居者の人権の擁護・虐待の防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任 [高槻荘 荘長]
- (2) 虐待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、従業者に周知徹底を図ります。
- (3) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (4) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に（年2回以上）実施します。
- (5) 虐待の防止のための措置を適切に実施するための担当者を配置します。

12. 身体拘束等について

私共は、サービスの提供にあたって、当該ご入居者又は他のご入居者等の生命または、身体を保護するため緊急やむをえない場合を除き、身体拘束その他ご入居者の行動を制限する行為を行いません。

13. 業務継続計画の策定について

事業者は、感染症や災害発生時において、ご利用者に対する指定介護福祉施設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(以下「業務継続計画」という。)を策定し、当該業務継続計画に従い、次の措置を講じます。

- ・従業者への業務継続計画の周知と必要な研修及び訓練を定期的(年2回以上)に実施
- ・業務継続計画の定期的な見直し・変更

14. 非常災害時の対応

非常災害に備えて避難、救出、夜間想定を含め、その他必要な訓練を年2回以上実施する。
消防法に準拠して防災計画を別に定める。

15. 施設の利用にあたっての留意事項

ご入居者が施設のサービスを受ける際には、次に掲げる事項に留意しなければならない。

- (1) ご入居者は火気の取扱いに注意しなければならない。
- (2) ご入居者は事業所の設備及び備品を利用するに当たっては、職員の指示や定められた取扱要領に従い、当該設備を破損することのないよう、また安全性の確保に留意するものとする。
- (3) ご入居者は喧嘩、口論または暴行等、他人の迷惑となる行為をしてはならない。
- (4) ご入居者は事業所の安全衛生を害する行為をしてはならない。

16. 苦情の受付と苦情処理の手順について

苦情または相談があった場合は、ご入居者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聴き取りや事情の確認を行い、ご入居者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。相談担当者は、把握した状況を管理者と共に検討を行い、当面及び今後の対応を決定します。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うと共に、ご入居者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します。)

(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)

[苦情受付窓口] 高槻市郡家新町48番7号 特別養護老人ホーム高槻荘
072-682-6652

[受付時間] 毎週月曜日～金曜日 午前9時15分～午後5時

[副施設長] 松岡 拓志

[高槻荘第三者委員]

首藤 菊男 高槻市津之江北町11番16号 電話:072-674-8167
木村 正夫 高槻市津之江北町14番2号 電話:072-675-7316

(2) 苦情解決責任者

[高槻荘 荘長] 宇津木 久志

(3)行政機関その他苦情受付機関

高槻市福祉指導課	所在地 電話番号 FAX 受付時間	大阪府高槻市桃園町 2 番 1 号 072-674-7821 072-674-7820 午前 8 時 45 分～午後 5 時 15 分
高槻市長寿介護課	電話番号 FAX 受付時間	072-674-7166 072-674-7183 午前 8 時 45 分～午後 5 時 15 分

※ご入居者の保険者が窓口となりますので、大阪府内他市町村の窓口につきましては、別表をご覧ください。

国民健康保険団体連合会	所在地 電話番号 FAX 受付時間	大阪市中央区常盤町 1 丁目 3 番 8 号 06-6949-5418 06-6949-5417 午前 9 時～午後 5 時
大阪府 高齢介護室 介護事業者課 施設指導グループ	所在地 電話番号 FAX 受付時間	大阪府大阪市中央区大手前 3 丁目 2-12 別館 6 階 06-6944-7106 06-6944-6670 午前 9 時～午後 6 時

(4)苦情処理の手順

- ①窓口で受けた苦情については、苦情受付担当者が「苦情受付書」に概要、処理結果を記載します。
- ②その場で対応可能なものであっても、必ず苦情解決責任者に連絡をして、処理内容を決定し、ご入居者に伝達します。
- ③容易な事についてはサービス担当責任者が処理し、苦情解決責任者へ処理結果を報告します。
- ④苦情解決責任者が必要と判断した場合は、速やかに苦情処理委員会を招集し改善策について検討し具体的な対応をとります。

※記録を台帳に保管し、再発の防止に努めます。

※苦情内容によっては、行政窓口を紹介します。

17. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

18. その他

- ①(1) 採用時研修 採用後12か月以内
(2) 継続研修 年2回
- ② 従業者は、業務上知り得た入居者又はその家族の秘密を保持します。
- ③ 施設は、従業者であった者に、業務上知り得た入居者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約、就業規則等において規定します。
- ④ 施設は、指定介護福祉施設サービスに関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとします。

指定介護福祉施設サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項及び看取り指針の説明を行いました。

事業者	法人名	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
	法人所在地	大阪府箕面市白島三丁目 5 番 50 号
	代表者名	理事長 行松 英明
事業所名	事業所名	特別養護老人ホーム高槻荘
	所在地	大阪府高槻市郡家新町 48 番 7 号
	施設長名	荘 長 宇津木 久志
	説明者職氏名	生活相談員 山本 佳祐

指定介護福祉施設サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項及び看取り指針の説明を受けました。

令和7年12月17日

入居者	住 所	大阪府高槻市美しが丘2丁目6番23号
	氏 名	
立会人	住 所	
	氏 名	

看取りに関する指針

社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
特別養護老人ホーム高槻荘

1 当施設における看取り介護の考え方

看取り介護とは、近い将来に死に至る事が予見される方に対し、その身体的・精神的苦痛、苦悩をできるだけ緩和し、死に至るまでの期間、その方なりに充実して納得して生き抜くことができるよう日々の暮らしを営めることを目的として援助することであり、対象者の尊厳に十分配慮しながら終末期の介護について心を込めてこれを行ふ事である。

2 看取り介護の視点

終末期の過程においては、その死をどのように受け止めるかという個々の価値観が存在し、看取る立場にある家族の思いも錯綜することも普通の状態と考えられる。

施設での看取り介護は、長年過ごした場所で親しい人々に見守られ自然な死を迎えられることであり、施設はご入居者又は家族に対し以下の確認を事前にてい理解を得る。

- ① 施設における医療体制の理解(常勤医師の配置がないこと、医師とは協力医療機関とも連携し必要時24時間の連絡体制を確保して必要に応じ健康上の管理等に対応すること、夜間は医療スタッフが不在で、看護師は緊急時の連絡により駆けつけるオンコール体制であること)
- ② 病状の変化等に伴う緊急時の対応については看護師が医師との連絡をとり判断すること。夜間においては夜間勤務職員が夜間緊急連絡体制にもとづき看護師と連絡をとつて緊急対応を行うこと。
- ③ 家族との24時間の連絡体制を確保していること。
- ④ 看取りの介護に対する家族の同意を得ること。

3 看取り介護の具体的支援内容

○ご入居者に対する具体的支援

① ボディーケア

- ・バイタルサインの確認
- ・環境の整理を行う
- ・安寧、安楽への配慮
- ・清潔への配慮
- ・栄養と水分補給を適切に行う
- ・排泄ケアを適切に行う
- ・発熱、疼痛への配慮

② メンタルケア

- ・身体的苦痛の緩和
- ・コミュニケーションを重視する
- ・プライバシーへの配慮を行う
- ・全てを受容してニーズに沿う態度で接する

③ 看護措置

・医師の指示に基づき必要な点滴や酸素吸入等の看護措置を看護職員によって行う。

○家族に対する支援

- ・話しやすい環境を作る
- ・家族関係への支援にも配慮する
- ・希望や心配事に真摯に対応する
- ・家族の身体的、精神的負担の軽減へ配慮する。
- ・死後の援助を行う

4 看取り介護の具体的方法

① 看取り介護の開始時期

看取り介護の開始については、医師により一般に認められている医学的知見から判断して回復の見込みがないと判断し、かつ、医療機関での対応の必要性が薄いと判断した対象者につき、医師よりご入居者又は家族にその判断内容を懇切丁寧に説明し、看取り介護に関する計画を作成し終末期を施設で介護を受けて過ごすことに同意を得て実施されるものである。

② 医師よりの説明

医師が①に示した状態で、看取り介護の必要性があると判断した場合、看護職員又はソーシャルワーカーを通じ、当該ご入居者の家族に連絡をとり、日時を定めて、施設において医師よりご入居者又は家族へ説明を行う。この際、施設で出来る看取りの体制を示す。

この説明を受けた上で、ご入居者又は家族はご入居者が当施設で看取り介護を受けるか、医療機関に入院するか選択することができる。医療機関入院を希望する場合は、施設は入院に向けた支援を行う。

③ 看取り介護の実施

家族が施設内で看取り介護を行うことを希望した場合は、介護支援専門員は医師、看護職員、介護職員、栄養士等と協議して看取り介護の計画を作成すること。なおこの計画は医師からのご入居者又は家族への説明に際し事前に作成しておき、その際に同意を得ることも考えられること。

家族が泊まりを希望する場合、看取りの個室に家族宿泊用のベッドをセットする。

看取り介護を行う際は、医師、看護師、介護職員等が協働で週に1度以上定期的にご入居者又は家族への説明を行い同意を得ること。

施設の全職員は、ご入居者が尊厳を持つひとりの人間として、安らかな死を迎えることができるようにご入居者または家族の支えともなり得る身体的、精神的支援に努めること。

5 夜間緊急時の連絡と対応について

当施設の夜間緊急時の連絡、対応マニュアル(別紙1参照)によって適切な連絡を行うこと。

6 協力医療機関との連携体制

当施設は協力医療機関である緑ヶ丘病院との連携により、365日、24時間の連絡体制を確保して必要に応じ健康上の管理等に対応することができる体制をとっている。

7 責任者

夜間緊急対応および看取り介護については、看護師のうち1名を定めて、これを責任者とする。

大阪府内各市町村の苦情受付窓口一覧表

名称	所在地	電話番号
大阪市	〒530-8201 大阪市北区中之島1-3-20	06-6208-8028
	〒530-8401 大阪市北区扇町2-1-27	06-6313-9859
都島区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒534-8501 大阪市都島区中野町2-16-20	06-6882-9859
福島区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒553-8501 大阪市福島区大開1-8-1	06-6464-9859
此花区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒554-8501 大阪市此花区春日出北1-8-4	06-6466-9859
中央区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒541-8518 大阪市中央区久太郎町1-2-27	06-6267-9859
西区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒550-8501 大阪市西区新町4-5-14	06-6532-9859
港区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒552-8510 大阪市港区岡1-15-25	06-6576-9859
大正区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒551-8501 大阪市大正区千鳥2-7-95	06-4394-9859
天王寺区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒543-8501 大阪市天王寺区真法院町20-33	06-6774-9859
浪速区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒556-8501 大阪市浪速区敷津東1-4-20	06-6647-9859
西淀川区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒555-8501 大阪市西淀川区御幣島1-2-10	06-6478-9859
淀川区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒532-8501 大阪市淀川区十三東2-2-3	06-6308-9859
東淀川区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒533-8501 大阪市東淀川区豊新2-1-4	06-4809-9859
東成区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒537-8501 大阪市東成区大今里西2-8-4	06-6977-9859
生野区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒544-8501 大阪市生野区勝山3-1-19	06-6715-9859
旭区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒535-8501 大阪市旭区大宮1-1-17	06-6957-9859
城東区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒536-8510 大阪市城東区中央3-4-29	06-6930-9859
鶴見区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒538-8510 大阪市鶴見区横堤5-4-19	06-6915-9859
阿倍野区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒545-8501 大阪市阿倍野区文の里1-1-40	06-6622-9859
住之江区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒559-8601 大阪市住之江区御崎3-1-17	06-6682-9859
住吉区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒558-8501 大阪市住吉区南住吉3-15-55	06-6694-9859
東住吉区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒546-8501 大阪市東住吉区東田辺1-13-4	06-4399-9859
平野区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒547-8580 大阪市平野区背戸口3-8-19	06-4302-9859
西成区保健福祉センター 保健福祉課(介護保険)	〒557-8501 大阪市西成区岸里1-5-20	06-6659-9859
豊中市 健康福祉部いきいきセンター高齢施策課	〒561-8501 豊中市中桜塚3-1-1	06-6858-2837
豊中市 健康福祉部いきいきセンター高齢者支援課	〒561-8501 豊中市中桜塚3-1-1	06-6858-2865
池田市 福祉部介護保険課	〒563-8666 池田市城南1-1-1	072-752-1111 (代)
吹田市福祉保健部高齢福祉推進室介護保険課	〒564-8550 吹田市泉町1-3-40	06-6384-1231 (代)
箕面市 市民部介護・福祉医療課	〒562-0003 箕面市西小路4-6-1	072-724-6860

箕面市 健康福祉部高齢福祉課介護認定・事業者指導グループ	〒562-0014 箕面市萱野 5-8-1	072-727-9559
豊能町生活福祉部高齢障害福祉課	〒563-0292 豊能郡豊能町余野414-1	072-739-0001 (代)
能勢町保健福祉センター	〒563-0351 豊能郡能勢町栗栖82-1	072-731-2150 (代)
高槻市 健康福祉部介護保険課	〒569-0067 高槻市桃園町2-1	072-674-7167
高槻市 健康福祉部福祉指導課	〒569-0067 高槻市桃園町2-1	072-674-7821
茨木市 健康福祉部高齢介護課	〒567-8505 茨木市駅前3-8-13	072-620-1639
摂津市 保健福祉部高齢介護課	〒566-8555 摂津市三島1-1-1	06-6383-1111 (代)
島本町 民生部高齢福祉課	〒618-8570 三島郡本町桜井2-1-1	075-962-2864
守口市 福祉部高齢介護課	〒570-8666 守口市京阪本通2-2-5	06-6992-1221 (代)
枚方市 健康部高齢社会室	〒573-8666 枚方市大垣内町2-1-20	072-841-1221 (代)
寝屋川市 保健福祉部高齢介護室	〒572-8533 寝屋川市池田西町 28-22市立保健福祉センター内	072-838-0518
大東市 保健医療部介護保険課	〒574-8555 大東市谷川1-1-1	072-872-2181 (代)
門真市健康福祉部高齢福祉課	〒571-8585 門真市中町1-1	06-6780-5200
四條畷市 健康福祉部高齢福祉課	〒575-8501 四條畷市中野本町 1-1	
交野市 福祉部高齢介護課	〒576-0034 交野市天野が原町5-5-1	072-893-6400 (代)
くすのき広域連合 総務課	〒570-0033 守口市大宮通1-13-7	06-6995-1515
八尾市 健康福祉部介護保険課	〒581-0003 八尾市本町1-1-1	072-924-9360
柏原市 健康福祉部高齢介護課	〒582-8555 柏原市安堂町1-55	072-972-1501 (代)
東大阪市 福祉部高齢介護室高齢介護課	〒577-8521 東大阪市荒本北50-4	06-4309-3185
富田林市 健康推進部高齢介護課	〒584-8511 富田林市常磐町1-1	0721-25-1000 (代)
河内長野市 健康増進部介護高齢課	〒586-8501 河内長野市原町1-1-1	0721-53-1111 (代)
松原市 健康部高齢介護課	〒580-8501 松原市阿呆1-1-1	072-334-1550 (代)
羽曳野市 保健福祉部保険健康室高年介護課	〒583-8585 羽曳野市菅田4-1-1	072-958-1111 (代)
藤井寺市 健康福祉部高齢介護課	〒583-8583 藤井寺市岡1-1-1	072-939-1111 (代)
大阪狭山市 保健福祉部高齢介護グループ	〒589-8501 大阪市狭山市狭山1-2384-1	072-366-0011 (代)
太子町 福祉室高齢介護グループ	〒583-8580 南河内郡太子町山田88	0721-98-5538

河南町 健康福祉部高齢障がい福祉課	〒585-0014 南河内郡河南町大字白木 1359-6	0721-93-2500 (代)
千早赤阪村 健康福祉課	〒585-8501 南河内郡千早赤阪村大字水分180	0721-72-0081 (代)
堺市	健康福祉局長寿社会部介護保険課	〒590-0078 堺市堺区南瓦町3-1
	堺区役所堺保健福祉 総合センター地域福祉課	〒590-0078 堺市堺区南瓦町3-1
	中区役所中保健福祉 総合センター地域福祉課	〒599-8236 堺市中区深井沢町2470-7
	東区役所東保健福祉 総合センター地域福祉課	〒599-8112 堺市東区日置荘原寺町195-1
	西区役所西保健福祉 総合センター地域福祉課	〒593-8324 堺市西区鳳東町6-600
	南区役所南保健福祉 総合センター地域福祉課	〒590-0141 堺市南区桃山台1-1-1
	北区役所北保健福祉 総合センター地域福祉課	〒591-8021 堺市北区新金岡町5-1-4
	美原区役所美原保健福祉 総合センター地域福祉課	〒587-8585 堺市美原区黒山167-1
岸和田市 保健福祉部高齢介護課	〒596-8510 岸和田市岸城町7-1	072-423-2121 (代)
泉大津市 保健福祉部高齢介護課	〒595-8686 泉大津市東雲町9-12	0725-33-1131 (代)
貝塚市 保健福祉部高齢介護課	〒597-8585 貝塚市畠中1-17-1	072-423-2151 (代)
泉佐野市 保健福祉部高齢介護課	〒598-8550 泉佐野市市場東1-295-3	072-463-1212 (代)
和泉市生きがい健康部 高齢介護室介護保険担当	〒594-8501 和泉市府中町2-7-5	0725-41-1551 (代)
高石市 保健福祉部高齢介護障害福祉課	〒592-8585 高石市加茂4-1-1	072-265-1001 (代)
泉南市 保健福祉部高齢障害介護課(高齢介護担当)	〒590-0592 泉南市樽井1-1-1	072-483-8253
泉南市 保健福祉部高齢障害介護課(審査支援担当)	〒590-0592 泉南市樽井1-1-1	072-483-8251
阪南市 健康部介護保険課	〒599-0201 阪南市尾崎町35-1	072-471-5678 (代)
忠岡町 健康福祉部生きがい支援課	〒595-0805 泉北郡忠岡町忠岡東1-34-1	0725-22-1122 (代)
熊取町 健康福祉部高齢介護課	〒590-0451 泉南郡熊取町野田1-1-8	072-452-6297
田尻町 民生部福祉課	〒598-0091 泉南郡田尻町大字嘉祥寺 883-1	072-466-8813
岬町 しあわせ創造部高齢福祉課	〒599-0392 泉南郡岬町深日 2000-1	072-492-2703
隱岐広域連合 介護保険課	〒685-0104 島根県隱岐郡隱岐の島町都万 2016	08512-6-9150
奈良県生駒市 介護保険課	〒630-0288 奈良県生駒市東新町 8-38	0743-74-1111
奈良県天理市 介護福祉課	〒632-8555 奈良県天理市川原城町 605	0743-63-1001
滋賀県野洲市 高齢福祉課	〒520-2395 滋賀県野洲市小篠原 2100-1	077-587-1121

【ご入居者及びご利用者、ご家族からのハラスメント事例】

高槻荘各事業所からのお願い

ご入居者・ご家族との信頼関係のもとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう以下の点についてご協力ください。

- 職員に対する金品等の心付けはお断りしています。職員がお茶やお菓子、お礼の品物等を受けとる事も事業所として禁止しております。また、金銭・貴重品等の管理にご協力ください。
- ペットはゲージへ入れる、リードにつなぐ等の協力をお願いします。大切なペットを守るために、また、職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつけていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットにかまれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。
- 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。職員へのハラスメント等により、サービスの中止や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

【具体的なハラスメント例】

1) 亂暴な言動又は暴力

- 怒鳴る、奇声、大声を発する
- 物を投げつける
- 刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける など

2) セクシュアルハラスメント

- 職員の体を触る、手を握る
- 腕を引っ張り抱きしめる
- アダルトビデオを流す、ヌード写真を見せる・見られるように置く など

3) 言動による精神的暴力

- 介護職失格、看護師失格など自尊心を傷つける言葉
- 他者を引き合いに出し、過大なサービスを繰り返し要求する

4) その他

- 職員の自宅の住所や電話番号を何度も聞く
- ストーカー行為
- 法令又は契約の範囲外のサービス、実現困難なことを執拗に求める

など