

「指定介護老人福祉施設ベテラン館ヴィラ」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。
(埼玉県指定第1172505198号)

〈 令和7年4月1日 現在 〉

当施設はご契約者に対して指定介護福祉施設サービスを提供します。施設の概要や提供するサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当施設への入居は、原則として要介護認定の結果「要介護3」以上の認定がなされた方が対象となります。

◆◆目次◆◆

1. 施設経営法人
2. ご利用施設
3. 施設の概要
4. 居室の概要
5. 職員の配置状況
6. 当施設が提供するサービスと利用料金
7. 秘密の保持
8. 施設を退所していただく場合（契約の終了について）
9. 残置物引取人
10. 苦情の受付について
11. 施設利用の留意事項
12. 事故発生時の対応
13. 非常災害対策
14. 虐待防止のための措置
15. 身体拘束の適正化
16. 損害賠償について
17. 業務継続計画
18. ハラスメント防止のための措置

1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 輝陽樹会
- (2) 法人所在地 埼玉県桶川市大字加納818番地の1
- (3) 電話番号 048-871-9723
- (4) 代表者氏名 理事長 間柴 新作
- (5) 設立年月日 平成27年8月11日

2. ご利用施設

- (1) 施設の種類 指定介護老人福祉施設
(平成28年11月1日指定)
- (2) 施設の目的 介護保険法令の趣旨に従い、入居者一人一人の意思及び人格を尊重し、その居宅における生活への復帰を念頭に置いて、入居前の居宅における生活と入居後の生活が連続したものとなるよう配慮しながら、各ユニットにおいて入居者が相互に社会的関係を築き、自律的な日常生活を営むことができるよう必要なサービスの提供を行う。
- (3) 施設の名称 社会福祉法人 輝陽樹会 介護老人福祉施設ベテラン館ヴィラ
- (4) 施設の所在地 埼玉県所沢市下富1011-1
- (5) 電話番号 04-2946-9522
04-2946-8773 (17:00~翌9:00)
- (6) 施設長(管理者) 新井 康生
- (7) 施設の運営方針 「自らの生きる意欲を大切にするケアが私たちの基本です。可能な限りその人の持っている能力に応じ、生活を営むことが出来るようサポートし、生きているという実感、ご自身で出来るという自信と意欲に繋げるケアを提供します。」
- (8) 開設年月 平成28年11月1日
- (9) 入居定員 80名 (1ユニットの定員10名)

3. 施設の概要

- (1) 建物の構造 鉄骨造 3階建て
- (2) 建物の延べ床面積 4,331.04 m²
- (3) 併設事業

当施設では、次の事業を併設して実施しています。

[指定短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護施設] 平成28年11月1日指定
埼玉県指定1172505206号 定員20名

4. 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。

居室・設備の種類	数	備考
ユニット個室	80 室	ユニット型個室 (10.67~10.97 m ²)
食堂 (共同生活室)	8 室	
浴室 (ユニットバス) (特殊浴槽)	各ユニット 1 室 2 階、3 階各 1 室	一般浴 特殊浴
医 務 室	1 室	
サービスステーション	5 室	2 ユニットごと 1 室
エレベーター	2 基	1 5 人乗、1 1 人乗 各 1 基
地域交流スペース	1 階 1 室	
談話コーナー	各階 1 室	
ラウンジ	3 階 1 室	
会議室	2 階 1 室	
相談室	1 階 2 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。又、ご契約者の心身の状況等により居室の変更をお願いする場合があります。

5. 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。

令和4年4月1日現在

職 種	常勤換算	指定基準
1. 施設長 (管理者)	1 名	1 名
2. 看護職員・介護職員 (うち看護職員) (うち介護職員) (介護福祉士) (その他)	49 名 (短期入居併せて) 9.8 名 (正3.6名 / 准6.2名) (38.4 名)	30 名 (短期入居併せて)
3. 生活相談員	1 名	1 名
4. 機能訓練指導員	1.2 名	1 名
5. 介護支援専門員	2 名	1 名
6. 医師 (非常勤)	2 名	必要数
7. 管理栄養士	2 名	1 名
8. 事務職員		必要数

〈配置職員の業務〉

施設長……………従業者及びご利用者の管理運営を行います。

介護職員……………ご利用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。又、機能訓練も行います。

生活相談員……………ご利用者の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援、機能訓練も行います。

看護職員……………主にご利用者の健康管理や療養上の世話をしますが、日常生活上の介護、介助及び機能訓練も行います。

機能訓練指導員…ご利用者毎の個別機能訓練計画の作成及び機能訓練を担当します。
名の機能訓練指導員を配置しています。

介護支援専門員…ご利用者に係る施設サービス計画（ケアプラン）を作成します。

栄養士……………ご利用者に対して食事に関する栄養管理を行います。

医師……………ご利用者に対して健康上の管理及び療養上の指導等を行います。

〈主な職種の勤務体制〉

職 種	勤務体制	
1. 医師	毎週 1 回	
2. 介護職員	早番 7:00～16:00	日勤 8:30～17:30
	遅番 11:30～20:30	夜勤 16:30～ 9:00
3. その他の職員	早番 7:00～16:00	日勤 8:30～17:30
	遅番 11:30～20:30	

6. 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、ご利用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) 利用料金の全額を契約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、利用料金の大部分が介護保険から給付されます。入居者様の負担割合については、介護保険負担割合証をご確認ください。

＜サービスの概要＞

① 食事に関する栄養管理（但し、食材料費及び調理にかかる費用は別途いただきます。）

- ・当施設では、栄養士の立てる献立表により、栄養並びにご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。
- ・ご利用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… 8:00～ 昼食… 12:00～ 夕食… 18:00～

② 入浴

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

③ 排泄

- ・排泄の自立を促すため、ご利用者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

④ 健康上及び療養上の管理等

- ・夜間においても、夜勤職員が看護師や医師、医療機関等と連絡・対応できる体制を確保し、健康上の管理等を行います。
- ・又、医師が医学的知見に基づき、終末期にあると判断したご利用者について、医師がご利用者もしくはご家族に説明し、同意を得た上で計画を決定し、医師・看護師・介護職員等が共同して、看取りに関する指針に従って看取り介護を行います。

⑤ 個別機能訓練

- ・当施設では、機能訓練指導員を配置しております。個別機能訓練の計画については、ご利用者の心身等の状況に応じて作成し、ご利用者又はご家族に説明して、同意を得た上で決定します。また、個別機能訓練については、機能訓練指導員の他、看護職員・介護職員、生活相談員等が日常生活を送るのに必要な機能の回復、又は、その減退を防止するための訓練を実施します。

⑥ 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。

<サービス利用料金(1日あたり)>

「別紙 重要事項説明書 サービス料金表」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及び各加算の料金から、介護保険給付額を除いた金額(自己負担額)をお支払い下さい。(サービスの利用料金は、ご利用者の要介護度に応じて異なります。)

(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契約者の負担となります。各利用料金につきましては、「別紙 重要事項説明書 サービス料金表」を参照してください。

<サービスの概要と利用料金>

① 居住費

② 食費

③ 日用品費

日常生活品の購入代金等ご契約者の日常生活に要する費用で、ご利用者にご負担いただくことが適当であるものにかかる費用をご負担いただきます。

④ 貴重品管理費

利用者様若しくは家族様の希望により、貴重品管理サービスをご利用いただけます。詳細は、

以下の通りです。

- ・預り金の預け入れ及び引出しが必要な場合、指定の依頼書を保管管理者へ提出していただきます。
- ・保管管理者は上記依頼の内容に従い、預金の預け入れ及び引出しを行います。

⑤教養娯楽費

⑥クラブ活動費

⑦居住確保費

- ・入院時等の居室確保費用。
- ・介護保険負担限度額認定証をお持ちの方であっても、入院時等の間について居室を確保される場合はこの費用が発生します。予めご了承ください。

⑧残留物処理費用

⑨電気代

- ・テレビ、ラジオ、携帯電話、電気カミソリなどの電気使用料

⑩クリーニング代

⑪複写物の交付

- ・ご利用者並びにご家族は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できます。複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

⑫理美容

- ・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。

※ おむつ代は、介護保険給付対象となっておりますのでご負担の必要はありません。

※ 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、変更する2ヶ月前までにご説明します。

- ◇ 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、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、変更する2ヶ月前までにご説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法

- ①前記(1)、(2)の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、毎月15日にご請求します。
- ②費用のお支払いについては請求月の翌月5日までにお支払いください。(1ヶ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。)
- ③費用のお支払いは現金を施設に持参されるか、口座引き落とし又は次に掲げる口座にお振込み(お振込み手数料は、利用者様の負担でお願いします。)をお願いします。
- ④口座引き落としの場合の引き落とし日は毎月末日(当日が土・日・祝祭日にあたる場合は翌の月曜日)ですので、それまでに必要な金員のご用意をお願いします。
- ⑤お振込みの場合の口座は次の通りとなっております。

金融機関名	飯能信用金庫	本・支店名	東飯能支店
種 別	普通預金	口座番号	2095925
口座名義	社会福祉法人輝陽樹会 理事長 間柴 新作	カタカナ	フク) コウヨウジュカイ

(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、ご契約者の希望により、下記協力医療機関において診察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察・入院治療を義務付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	雪見原クリニック
所在地	埼玉県所沢市下富1011-1
診療科	内科、心療内科、精神科

医療機関の名称	所沢美原総合病院
所在地	埼玉県所沢市美原町2-2943-3
診療科	救急科、外科、呼吸器外科、心臓血管外科、脳神経外科、整形外科、耳鼻咽喉科、泌尿器科、形成外科、乳腺外科、内科、呼吸器内科、循環器内科、消化器内科、皮膚科、婦人科、麻酔科、病理診断科、放射線科、リハビリテーション科、物忘れ外来

医療機関の名称	所沢第一病院
所在地	埼玉県所沢市下安松1559-1
診療科	整形外科、内科、外科、形成外科、皮膚科、婦人科、精神科、乳腺外科、麻酔科、リハビリテーション科

医療機関の名称	入間川病院
所在地	埼玉県所狭山市祇園17-2
診療科	内科、消化器内科、脳神経外科、外科、乳腺科、整形外科、呼吸器科、泌尿器科、眼科、小児科

医療機関の名称	狭山尚寿会病院
所在地	埼玉県狭山市水野600
診療科	内科、老年精神科、皮膚科・リウマチ科、美容皮膚科

医療機関の名称	山本病院
所在地	東京都清瀬市野塩 1-328
診療科	内科、整形外科、小児科、皮膚科、泌尿器科

② 協力歯科医院

医療機関の名称	ひばりの森歯科
所在地	東京都東久留米市本町 3-9-16

7. 秘密の保持

- ① 従業者は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た利用者及びその代理人並びにご家族の秘密を漏らしません。
- ② 従業者は、サービス担当者会議等において、利用者及びその代理人又は家族に関する個人情報を用いる必要がある場合には、利用者及びその代理人又は家族に使用目的等を説明し同意を得なければ、使用することができません。
- ③ 事業者は、利用者及びその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取扱いに努めます。

8. 施設を退所していただく場合（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。従って、以下のような事由が無い限り、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、ご利用者に退所していただくこととなります。

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> ① ご利用者が死亡した場合 ② 要介護認定によりご利用者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合。 ③ 事業者が解散、破産した場合、又はやむを得ない事由によりホームを閉鎖した場合 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提供が不可能になった場合 ⑤ 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 ⑥ ご利用者側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。） ⑦ 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) ご利用者からの退所の申し出（中途解約・契約解除）

契約の有効期間であっても、ご利用者から当施設からの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7日前までに解約届出書をご提出ください。

但し、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 ご利用者が入院された場合
- 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場合
- 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場合
- ⑤ 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難い重大な事情が認められる場合
- ⑥ 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）

以下の事項に該当する場合には、当施設から退所していただくことがあります。

- ① ご利用者又はその代理人が、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 ご利用者側によるサービス利用料金の支払いが2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 ご利用者又はその代理人が、故意又は重大な過失により、事業所又はサービス従事者もしくは他の利用者の生命、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 ご利用者が、連続して3か月を超えて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 ご利用者が、介護老人保健施設に入居もしくは介護療養型医療施設に入院した場合

※ ご利用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、以下の通りです。

- ① 居住費について
ご利用者が入院期間中において、居室がご利用者のために確保されている場合は、居住確保費をご負担いただきます。
- ② 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。この場合には、当施設に再び優先的に入居することはできません。

(3) 円滑な退所のための援助

ご利用者が当施設を退所する場合には、ご利用者の希望により、事業者はご利用者の心身

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。

- | |
|------------------------------|
| 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の紹介 |
| ③ その他保健医療サービス又はサービスの提供者の紹介 |

9. 残置物引取人

- ・ 入居契約が終了した後、当施設に残されたご利用者の所持品をご利用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。また、引渡しにかかる費用については、ご利用者又は残置物引取人にご負担いただきます。

※ 入居契約締結時に残置物引取人が定められていない場合であっても、入居契約を締結することは可能です。

10. 苦情の受付について

(1) 当施設における苦情の受け付け

①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。

- 苦情受け付け窓口

〈職名〉 生活相談員 高久 朋子

- 苦情解決責任者

〈職名〉 施設長 新井 康生

- 受付時間

毎週 月曜日～日曜日 10:00～17:00

②その他、苦情受け付けボックスを玄関ロビーに設置しています。

(2) 第三者委員

〈職名〉 評議員 平井 貴明

連絡先：090-4377-2736

評議員 林 淳一郎

連絡先：090-6704-8349

(3) 行政機関その他苦情受け付け機関

所沢市役所 福祉部介護保険課	所在地	所沢市並木一丁目1番地の1 高層棟1階
	電話番号	04-2998-9420
埼玉県庁福祉監査課 高齢施設担当	所在地	さいたま市浦和区高砂3-15-1 職員会館3階
	電話番号	048-830-3440
埼玉県 国民健康保険団体連合会 介護保険課苦情対応係	所在地	さいたま市中央区下落合1704 国保会館4階
	電話番号	048-824-2568 (苦情専用)

11. 施設利用の留意事項

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

(1) 持ち込み品について

入居時の持ち込み品は別紙2を参考にご用意ください。持ち込みされる物品にはすべて記名をお願いします。

(2) 持ち込みの制限

- ① 入居にあたり、利用者がその場で食べられる分の食べ物、職員が依頼した物品以外は、原則として持ち込むことはできません。
- ② 居室内に金魚又は熱帯魚以外の動物・観葉植物以外の植物は持ち込むことはできません。
- ③ 電気製品につきましては電気代が発生しますので予めご了承ください。
- ④ 持ち込まれた物品は入居者様側が責任を持って管理してください。管理に問題があると施設が判断した場合は、入居者様側の責任で持ち帰ってください。
- ⑤ 裁縫道具、はさみ・刃物などの危険物、煙草、ライター、マッチ、酒類などは施設管理となりますので、予めご了承ください。

(3) 面会

- ① 面会時間 9:00～17:00
- ② 来訪者は、必ずその都度面会カードに記入し、面会カード入れに投函ください。

(4) 外出・外泊

- ① ご利用者が外泊される場合は、事前にお申し出下さい。
- ② ご利用者が外泊される場合、6日を限度として外泊加算が算定されます。
- ③ 利用者様が6日を超えて外泊の場合は、所定の外泊時費用（居住確保費）をご負担頂きます。但し、事業者が居室（空床）を短期入居生活介護に利用した場合は、当該期間の外泊時費用をお支払いいただく必要はありません。

(5) 食事

食事（朝食から夕食までの3食）が不要な場合は、事前にお申し出下さい。前日までに申し出があった場合には重要事項説明書 6（2）に定める「食費」は減免されます。

(6) 施設設備の使用上の注意

- ① 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。
- ② 故意に、又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、ご利用者の自己負担により原状に復して頂くか、又は相当の代価をお支払い頂く場合があります。
- ③ ご利用者に対するサービスの実施及び安全衛生等の管理上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。
- ④ 当施設の他の入居者や職員に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動を行うことはできません。

12. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族に連絡するとともに必要な措置を講じます。

13. 非常災害対策

事業所は、消防法等の規定に基づき消防計画及び風水害、地震等に災害対処するための具体的な計画を立て、非常災害に備えるため、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うものとします。

14. 虐待防止のための措置

事業所は、虐待の発生又はその再発を予防するため、次の各号に掲げる措置を講ずるものとする。

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともにその結果について、従業員に周知徹底を図る。
- ② 虐待防止のための指針を整備する。
- ③ 従業員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施する。
- ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

15. 身体拘束の適正化

利用者又は他の利用者当の生命又は身体を保護するため、緊急やむを得ない場合に身体拘束等を行う際の手続きについては、身体的拘束等の適正化のための指針に基づいて行うものとします。

16. 損害賠償について

当施設において、事業者の責任によりご利用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。守秘義務に違反した場合も同様とします。

17. 業務継続計画の作成について

自然災害、感染症対策には、BCP計画、ガイドラインに基づき、ご家族、地域、行政と協力し、ご利用者の安全確保に努めていきます。

- ①非常災害時に実効性の高い対策をとることができるよう、周辺地域において想定される、火災、地震・風水害その他の非常災害に関する計画を策定し、地域との連携に努めていきます。
- ②健康危機発生時に感染症対策委員会を開催します。感染対策委員会では、感染症に対する予防策を討議、検討し感染源の隔絶、除去及び感染経路の遮断に取り組み、安全な生活環境の構築に努めます。

18. ハラスメント防止のための措置

当施設は、ハラスメント防止のための対策を推進してまいります。
別紙「カスタマーハラスメントに対する行動指針」をご確認下さい。

令和 年 月 日

介護福祉施設サービスの提供開始に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

社会福祉法人輝陽樹会 指定介護老人福祉施設ベテラン館 ヴィラ

説明者職名..... 氏 名..... 印.....

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、より良い介護サービス実施のため、サービス担当者会議等で利用者及びその代理人並びに家族若しくは身元引受人等の情報を用いる他、入院や看取り介護、退所等に際して、医療機関、居宅介護支援事業者への情報の提供を含め、指定介護福祉施設サービスの提供の開始に同意しました。

利用者

住 所.....

氏 名..... 印.....

利用者の代理人

住 所.....

氏 名..... 印.....

(利用者との続柄)

身元引受人

住 所.....

氏 名..... 印.....

(利用者との続柄)

残置物引取人

住 所.....

氏 名..... 印.....

(利用者との続柄)

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【指針作成の目的】

社会福祉法人輝陽樹会(以下「輝陽樹会」という。)の理念や基本方針を実現するためには、事業者である輝陽樹会とお客様(患者様、ご利用者及びそのご家族並びに取引先の皆様を以下総称して「お客様」という。)との協力関係が必要不可欠であると考えております。そして、事業者とお客様がお互いに信頼しあい、職員が気持ちよく働けることで、医療・福祉の提供品質向上、お客様の満足度向上及び課題解決につながるものと考えます。この指針は、これらを実現するために、お客様にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的として作成させていただきました。

【カスタマーハラスメントについて】

顧客や取引先からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為(以下「カスタマーハラスメント」という。)は、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するために開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

輝陽樹会といたしましては、カスタマーハラスメントから職員を守り、すべての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えており、法的には、労働契約法第5条において「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

【対象となる行為】

介護現場におけるハラスメント対策マニュアル(令和4年3月改定)が定義する「介護現場におけるハラスメント」及び、改正労働施策総合推進法(パワハラ防止法)、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」(令和2年1月15日厚生労働省告示第5号)が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定しています。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

① 身体的な攻撃

身体的力を使って危害を及ぼす行為。(職員が回避したため危害を免れたケースを含む)。

(例)

<ul style="list-style-type: none">・物を投げつける。・手を払いのける。・身体等を叩く。・手をひっかく、つねる。	<ul style="list-style-type: none">・首を絞める。・唾を吐く。・服を引っ張る、ちぎる。・その他、法人が認定する行為。
---	---

② 精神的な攻撃

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりする行為。

(例)

<ul style="list-style-type: none">・大声を発する(怒鳴る。)・家族が利用者の言葉をうのみにし、理不尽な要求をする。・気に入っている職員以外に批判的な言動をとる。・威圧的な態度で文句を言い続ける。・サービス(診察)の状況を覗き見する。・利用料の請求を数ヶ月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と請求を拒否する。・職員に対するストーカー行為(頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む。)・謝罪として土下座を要求する。	<ul style="list-style-type: none">・人格を否定するような言動。・性差及び容姿に関する否定的発言。・長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する。・個人に対する誹謗中傷(インターネット・SNS上のものを含む)。・刃物を胸元等からチラつかせる。・「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する。・サービス(診察)中に職員の写真や動画撮影、録音等無断で行う。及び、SNS等に掲載する。・その他法人が認定する行為。
--	--

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、性的ないやがらせ行為。

(例)

<ul style="list-style-type: none">・必要もなく身体を触る。・抱きしめる。・ヌード写真を見せる。・あからさまに性的な話をする。	<ul style="list-style-type: none">・卑猥な言動を繰り返す。・サービス提供に無関係に下半身を露出して見せる。・その他、法人が認定する行為。
--	---

④ 過大または不合理な要求

業務上明らかに不要なことや、過剰または不合理な行為の強要。

(例)

<ul style="list-style-type: none">・輝陽樹会職員に関する解雇などの法人内処罰の要求。・合理的理由のない謝罪の強要。・転倒、事故等に遭わないことを約束させる。・職員の長時間の拘束(電話を含める)。	<ul style="list-style-type: none">・医療法上、介護保険法上、利用契約上に定められたサービスとして提供していない内容の要求。・事業所以外の場所への呼び出し。・その他、法人が認定する行為。
---	---

【カスタマーハラスメント予防のための対応】

- カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び、対処法を習得するための施策を実施します。
- お客様対応に関する職員教育を強化するために法人内研修等を実施します。
- 事例の法人内共有及び、記録の強化を行います。

【カスタマーハラスメント発生時の対応】

- カスタマーハラスメントと認められるような事象が発生した場合、その事象がカスタマーハラスメントに該当するかどうかを判断するための法人内対応チームを設置します。
- カスタマーハラスメントに該当する可能性が高い場合、客観的評価を実施するための協力を仰げるよう、当法人顧問弁護士を含む外部機関との連携を強化します。
- カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に行います。
- 職員に記録媒体を所持させる他、関係機関等へ情報提供を行います。
- 職員の身体精神安全を確保できない可能性があるると判断した場合、契約の解除及び、法的対応等の措置を行う場合があります。

【お客様に対するお願い】

職員の心身の完全を確保し、お客様と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、お客様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ハラスメントに加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

多くのお客様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、お客様と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していただきたいと思いますと考えておりますので、引き続きご協力お願いいたします。

社会福祉法人 輝陽樹会

「別紙 重要事項説明書 サービス料金表」

1.介護保険給付費内の料金

(1) 基本報酬(所定単位数に地域加算10.27円を乗じて表示しています。)

・介護福祉施設サービス費

項目	単位数	一割負担		二割負担		三割負担				
		一日/円	30日/円	一日/円	30日/円	一日/円	30日/円			
要介護1	670	□	689	20,643	□	1,377	41,286	□	2,065	61,929
要介護2	740	□	760	22,800	□	1,520	45,599	□	2,280	68,399
要介護3	815	□	838	25,111	□	1,675	50,221	□	2,512	75,331
要介護4	886	□	910	27,298	□	1,820	54,596	□	2,730	81,893
要介護5	955	□	981	29,424	□	1,962	58,848	□	2,943	88,271

2. 各種加算関係

項目(単位数)		内容	一日		30日	
			1割/2割/3割	1割/2割/3割	1割/2割/3割	1割/2割/3割
日常生活継続支援加算2	46 単位	要介護度4および5の新規の入所者総数が7割以上であることや、認知症で日常生活が困難な新規の入所者が6割5分以上であることなどを条件に算定	48 円		1,418 円	
			95 円		2,835 円	
			142 円		4,252 円	
看護体制Ⅰ2	4 単位	常勤の看護師を1名以上配置している場合	5 円		124 円	
			9 円		247 円	
			13 円		370 円	
看護体制Ⅱ2	8 単位	①基準より1名多く看護職員を配置していること ②看護師による24時間連絡体制が整っていること	9 円		247 円	
			17 円		493 円	
			25 円		740 円	
夜勤職員配置加算Ⅱ2	18 単位	夜勤帯において、看護・介護職員を基準より1名多く配置している場合	19 円		555 円	
			37 円		1,110 円	
			56 円		1,664 円	
夜勤職員配置加算Ⅳ2	21 単位	夜勤帯を通じ、看護職員又は特定登録者等の介護職員を配置している場合	22 円		648 円	
			44 円		1,295 円	
			65 円		1,942 円	
生活機能向上加算Ⅰ	100 単位	機能訓練指導員等が、外部の理学療法士等の助言に基づき、共同でアセスメント・個別機能訓練計画書を策定。進捗を3ヶ月に1回評価・見直した場合。(3月に1回を限度)	円		103 円	
			円		206 円	
			円		309 円	
生活機能向上加算Ⅱ	200 単位	外部の理学療法士等が当該施設を訪問し、機能訓練指導員等と共同でアセスメント・個別機能訓練計画書を策定。進捗を3ヶ月に1回評価・見直した場合(※個別機能訓練加算を算定している場合は100単位)	円		206 円	
			円		411 円	
			円		617 円	
個別機能訓練加算Ⅰ	12 単位	常勤理学療法士等が1名以上配置され、計画的機能訓練を行った場合	13 円		370 円	
			25 円		740 円	
			37 円		1,110 円	
個別機能訓練加算Ⅱ	20 単位	常勤理学療法士等が1名以上配置され、計画的機能訓練を行った場合で、かつ、個別訓練計画等の内容を厚生労働省に提出し、フィードバック受け活用した場合	円		21 円	
			円		42 円	
			円		62 円	

項目(単位数)		内 容	一日	
			1割/2割/3割	30日 1割/2割/3割
ADL維持加算 I	30 単位	①評価対象期間がを満たす利用者の総数が10人以上、②利用者等全員について定期的にADL値を測定し、厚生労働省に提出していること、③評価対象者等の調整ADL利得を平均して得た値が1以上であること	円	31 円
			円	62 円
			円	93 円
ADL維持加算 II	60 単位	ADL維持加算 I の算定要件①②に加え、評価対象者等の調整ADL利得を平均して得た値が2以上であること	円	62 円
			円	124 円
			円	185 円
若年性認知症入所者受入加算	120 単位	若年性認知症によって要介護状態になった入所者にサービスを提供した場合	124 円	3,698 円
			247 円	7,395 円
			370 円	11,092 円
常勤医師配置	25 単位	常勤の医師を配置した場合	26 円	771 円
			52 円	1,541 円
			78 円	2,311 円
精神科医療養指導	5 単位	①認知症である入居者が3分の1以上 ②精神科を担当する医師による定期的な療養指導が月に2回以上行われている場合	6 円	155 円
			11 円	309 円
			16 円	463 円
外泊時加算	246 単位	入居者が入院した場合、及び外泊した場合に、1月に6日を限度として所定単位数に代えて算定	253 円	円
			506 円	円
			758 円	円
初期加算	30 単位	入所日から30日以内の期間について算定 30日を超える入院後に再入所した場合も同様	31 円	925 円
			62 円	1,849 円
			93 円	2,773 円
退所時栄養情報連携加算	70 単位	居宅に退所する場合は、主治医及び介護支援専門員に対して、医療機関等に入院等する場合は当該医療機関に対して、当施設の管理栄養士が栄養管理に関する情報を提供した場合	円	72 円
			円	144 円
			円	216 円
再入所時栄養連携加算	200 単位	退院等による再入所時に当施設の管理栄養士が当該医療機関の管理栄養士と連携して栄養ケア計画を作成した場合	206 円	円
			411 円	円
			617 円	円
退所前訪問相談援助加算	460 単位	居宅等に退所するに先立って居宅等を訪問し、多職種が協働して退所後のサービスについて相談援助した場合	473 円	円
			945 円	円
			1,418 円	円
退所後訪問相談援助加算	460 単位	居宅等に退所後30日以内に居宅等を訪問し、入居者やそのご家族に相談援助した場合	473 円	円
			945 円	円
			1,418 円	円
退所時相談援助加算	400 単位	居宅等に退所する時に居宅サービス等の相談援助を行い、退所先の自治体及び老人介護支援センターに介護状況を文書に添え居宅サービス等に必要な情報を提供した場合	411 円	円
			822 円	円
			1,233 円	円
退所前連携加算	500 単位	居宅等に退所するに先立って居宅支援事業者等に介護状況を文書に添え居宅サービス等に必要な情報を提供した場合	514 円	円
			1,027 円	円
			1,541 円	円
退所時情報提供加算	250 単位	医療機関に退所・入院する場合において当該、入居者の心身の状況、生活歴等の情報を提供した上で当該入居者を紹介した場合	257 円	円
			514 円	円
			771 円	円

項目(単位数)		内容	一日		30日	
			1割/2割/3割	1割/2割/3割	1割/2割/3割	1割/2割/3割
協力医療機関連携加算1	50 単位	相談・診療を行う体制を常時確保し、緊急時に入院を受け入れる体制を確保している協力医療機関と連携している場合 (平成7年3月31日までの間は100単位)	円		52 円	
			円		103 円	
			円		155 円	
協力医療機関連携加算2	5 単位	上記以外の協力医療機関と連携している場合	円		6 円	
			円		11 円	
			円		16 円	
栄養マネジメント強化加算	11 単位	管理栄養士を利用者50人に対して1名以上配置し、多職種で作成した栄養ケア計画に従い栄養管理を行うこと、かつ、栄養状態等の情報を厚生労働省に提出し、フィードバック受け活用した場合	12 円		339 円	
			23 円		678 円	
			34 円		1,017 円	
経口移行加算	28 単位	現に経管により食事をしている方が経口摂取を進める計画に基づき行った場合	29 円		863 円	
			58 円		1,726 円	
			87 円		2,589 円	
経口維持加算 I	400 単位	摂食機能障害を有し、誤嚥が認められる利用者ごとに経口維持計画を作成し、計画に沿った栄養管理を行った場合	円		411 円	
			円		822 円	
			円		1,233 円	
経口維持加算 II	100 単位	加算 I を算定している場合であって、食事の観察及び会議等に医師、歯科医師等が加わった場合	円		103 円	
			円		206 円	
			円		309 円	
口腔衛生管理加算 I	90 単位	歯科医師等の指示を受けた歯科衛生士が入居者に対し、口腔ケアを月2回以上行った場合	円		93 円	
			円		185 円	
			円		278 円	
口腔衛生管理加算 II	110 単位	加算 I の要件に加え、口腔衛生管理等の情報を厚生労働省に提出し、フィードバック受け活用した場合	円		113 円	
			円		226 円	
			円		339 円	
療養食加算 (一日に3回を限度)	6 単位	利用者の病状に応じて主治の医師が発行した食事箋に基づき提供された食事の場合	19 円		555 円	
			37 円		1,110 円	
			56 円		1,664 円	
配置医師緊急時対応加算1	650 単位	施設の求めに応じ、早朝又は夜間に配置医師が施設に訪問して診療を行った場合	668 円		円	
			1,336 円		円	
			2,003 円		円	
配置医師緊急時対応加算2	1,300 単位	施設の求めに応じ、深夜に配置医師が施設に訪問して診療を行った場合	1,336 円		円	
			2,671 円		円	
			4,006 円		円	
看取り介護加算 I 1	72 単位	施設内で看取り介護を行った場合 死亡日以前31日以上45日以下(死亡日の前日及び前々日を除く)	74 円		円	
			148 円		円	
			222 円		円	
看取り介護加算 I 2	144 単位	施設内で看取り介護を行った場合 死亡日以前4日以上30日以下(死亡日の前日及び前々日を除く)	148 円		円	
			296 円		円	
			444 円		円	
看取り介護加算 I 3	680 単位	施設内で看取り介護を行った場合 (死亡日の前日及び前々日)	699 円		円	
			1,397 円		円	
			2,096 円		円	

看取り介護加算 I 4	1,280 単位	施設内で看取り介護を行った場合 (死亡日のみ)	1,315 円	円
			2,630 円	円
			3,944 円	円
在宅復帰支援機能加算	10 単位	入居者の家族と連絡調整を行い、居宅介護支援事業所に対して居宅サービスに必要な情報提供・利用に関する調整を行っている場合	11 円	円
			21 円	円
			31 円	円
在宅・入所相互利用加算	40 単位	施設と在宅の介護支援専門員、施設の介護職員、居宅サービス事業者がチームを作り福祉施設サービスを行う場合	42 円	円
			83 円	円
			124 円	円
認知症行動・心理症状緊急対応加算	200 単位	医師が認知症の行動・心理症状が認められるため、緊急に介護福祉施設サービスを行った場合(月7回限度)	206 円	円
			411 円	円
			617 円	円
褥瘡マネジメント加算 I	3 単位	入所者ごとに褥瘡の発生と関連のあるリスクについて、定期的に評価を行い、その結果等を厚生労働省に提出し、フィードバックを受け活用、また、褥瘡ケア計画に従い、継続的に褥瘡管理をした場合	円	4 円
			円	7 円
			円	10 円
褥瘡マネジメント加算 II	13 単位	加算 I に要件に加え、施設入所時等に褥瘡が発生するリスクがあるとされた入所者等について、褥瘡の発生のないこと。	円	14 円
			円	27 円
			円	41 円
排泄支援加算 I	10 単位	排泄介護を要する入所者ごとに、要介護状態の改善見込みについて、医師等が定期的に評価、その結果等を厚生労働省に提出し、フィードバックを受け活用、また、排泄支援計画に従い、継続的に排泄管理をした場合	円	11 円
			円	21 円
			円	31 円
排泄支援加算 II	15 単位	加算 I に要件に加え、施設入所時等と比較して、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またはおむつ使用ありから使用なしに改善している場合	円	16 円
			円	31 円
			円	47 円
排泄支援加算 III	20 単位	加算 I に要件に加え、施設入所時等と比較して、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かつ、またはおむつ使用ありから使用なしに改善している場合	円	21 円
			円	42 円
			円	62 円
自立支援促進加算	300 単位	①医師が入所者ごとに、自立支援に係る医学的な評価・見直しを行い、支援計画等の策定等に参加、医学的評価等のLIFEの活用 ②多職種共同で、自立支援に係る支援計画を策定し、ケアを実施・定期的な見直し	円	309 円
			円	617 円
			円	925 円
科学的介護推進体制加算 I	40 単位	全ての利用者の心身の基本的な情報を厚生労働省に提出し、フィードバックを受け活用していること	円	42 円
			円	83 円
			円	124 円
科学的介護推進体制加算 II	50 単位	加算 I に加え、入所者ごとの疾病の状況等の情報を厚生労働省に提出し、フィードバックを受けて活用していること	円	52 円
			円	103 円
			円	155 円
安全対策体制加算	20 単位	組織的に安全対策を実施する体制を整えていること(1回限り)	円	21 円
			円	42 円
			円	62 円
サービス提供体制強化加算 I	22 単位	次のいずれかに適合 ・介護福祉士80%以上 ・勤続10年以上の介護福祉士が35%以上	23 円	678 円
			46 円	1,356 円
			68 円	2,034 円

項目(単位数)		内 容	一日	30日
			1割/2割/3割	1割/2割/3割
サービス提供体制強化加算Ⅱ	18 単位	・介護福祉士60%以上	19 円	555 円
			37 円	1,110 円
			56 円	1,664 円
サービス提供体制強化加算Ⅲ	6 単位	次のいずれかに適合 ・介護福祉士50%以上 ・常勤職員75%以上 ・勤続年数7年以上30%以上	7 円	185 円
			13 円	370 円
			19 円	555 円
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	14.0%	これまでの「処遇改善加算」「特定処遇改善加算」「ベースアップ等支援加算」を一本化。新加算(Ⅳ)の1/2以上を月額賃金で配分していること。賃金体系などの整備、研修を実施していること。資格や勤続年数に応じた昇給の仕組みを整備していること。職場環境の更なる改善、見える化を図っていること。改善後の賃金年額440万円以上が1人以上となること。経験技能ある介護職員を事業所内で一定割合以上配置していること。総単位数の14.0%。		

2.介護保険給付外の料金

項 目	特記事項	一日	30日
居住費	<input type="checkbox"/> 4段階	2,530 円	75,900 円
	<input type="checkbox"/> 3段階②	1,370 円	41,100 円
	<input type="checkbox"/> 3段階①	1,370 円	41,100 円
	<input type="checkbox"/> 2段階	880 円	26,400 円
	<input type="checkbox"/> 1段階	880 円	26,400 円
食費	<input type="checkbox"/> 4段階	2,250 円	67,500 円
	<input type="checkbox"/> 3段階②	1,360 円	40,800 円
	<input type="checkbox"/> 3段階①	650 円	19,500 円
	<input type="checkbox"/> 2段階	390 円	11,700 円
	<input type="checkbox"/> 1段階	300 円	9,000 円
預り金管理費		60 円	1,800 円
教養娯楽費		実費	
クラブ活動費		実費	
日用品		実費	
居住確保費	入院時等の居室確保費用	2,530 円	75,900 円
残留物処理費用		実費	
テレビレンタル		260 円	7,800 円
電気代(持込み品)	一物品あたりの金額	60 円	1,800 円
クリーニング代		実費	
送迎サービス費		60 円/km	
複写物の発行		20 円/片面	
文書料	医師が発行するもの	7,700円	
	それ以外のもの	5,500円	

※文書料には検査・診断料は含まれません。

