特別養護老人ホーム天神
ユニット型指定短期入所生活介護及びユニット型指定介護予防短期入所生活介護
重要事項説明書
（令和５年４月１日現在）

この重要事項説明書は、社会福祉法第76条、島根県指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成24年12月21日島根県条例第64号）第152条第１項及び島根県指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例（平成24年12月21日島根県条例第65号）第134条第１項に基づき、短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護サービスの提供を開始するに当たり、あらかじめ重要な事項について説明するものです。

1　経営法人

法人名	社会福祉法人島根県社会福祉事業団		
法人所在地	島根県松江市東津田町1741番地３　いきいきプラザ島根5F		
電話番号	0852-32-5966	ファックス番号	0852-32-5968
代表者名	理事長　山﨑　功	設立年月日	昭和40年７月17日

2　事業所の概要

事業所名	特別養護老人ホーム天神		
事業所所在地	島根県出雲市天神町163番地９		
電話番号	0853-22-8659	ファックス番号	0853-25-0750
施設長氏名	福井　寿光	管理者氏名	北村　景子
開設年月日	昭和51年１月12日		
事業の目的	事業を行う事業所は、利用者一人一人の意思及び人格を尊重し、利用前の居宅における生活と利用中の生活が連続したものになるよう配慮しながら、各ユニット（少数の居室及び当該居室に隣接して設けられる共同生活室により一体的に構成される場所をいう。以下同じ）において利用者が相互に社会的関係を築き、自立的な日常生活を営むことを支援することにより、利用者の心身の機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減が図れるよう、介護保険法（平成９年12月17日法律第123号。以下「法」という。）第８条第９項に規定する短期入所生活介護及び法第８条の２第７項に規定する介護予防短期入所生活介護（以下「サービス」という。）を適切に提供することを目的とする。		
事業所の運営方針	(1) 利用者のプライバシーの確保に配慮しながら、各ユニットにお		

	いて利用者がそれぞれの役割を持って生活を営むことができるよう支援します。 (2) 利用者一人一人の個性、心身の状況、利用に至るまでの生活様式や生活習慣等を具体的に把握した上で、利用者の日常生活を支援します。 (3) 地域住民をはじめ、保険者、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、他の介護保険施設等との密接な連携に努めます。 (4) サービスの提供に当たっては、利用者及びその家族等に対し、サービスの提供方法等について十分に説明するなど家族等との結びつきを重視します。 (5) 常に質の高い施設サービスが提供できるよう、職員の資質向上の機会を計画的に確保します。

3　施設等で実施する福祉サービス

(1) 同一敷地内で実施する福祉サービス

サービスの種類	島根県知事の事業所指定		定員
	指定年月日	指定番号	
介護老人福祉施設	平成 12 年 4 月 1 日	3270490018	50 人
短期入所生活介護（併設・空床型）	平成 12 年 4 月 1 日	3270490018	10 人
介護予防短期入所生活介護（併設・空床型）	平成 26 年 4 月 1 日	3270490018	

(2) サテライト（小山町）で実施する福祉サービス

サービスの種類及び事業所の名称	島根県知事の事業所指定		定員
	指定年月日	指定番号	
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 短期入所生活介護（空床型） 介護予防短期入所生活介護（空床型） 「特別養護老人ホームサテライトおやま」	平成 27 年 4 月 1 日	3290400484 3270402633	20 人
認知症対応型共同生活介護 介護予防認知症対応型共同生活介護 「ハートフルおやま」	平成 16 年 4 月 1 日 平成 18 年 4 月 1 日	3270400694	9 人
認知症対応型通所介護 「デイサービスセンター小山」	平成 16 年 4 月 1 日	3270400686	12 人

4　事業所の設備

(1) 事業所の構造・面積

敷地面積	6,955.31 ㎡
建物構造	鉄骨造瓦葺 2 階建（耐火）
延べ床面積	4,219.73 ㎡

（2）ユニットの概要と設備

ユニットの総数	6 ユニット（うち 1 ユニットは短期入所専用）
ユニットの入居定員	1 ユニット 10 人
ユニットの設備	共同生活室（床面積 149.41 ㎡、一人当たり 14.94 ㎡） 浴室（床面積 11.55 ㎡）
居室の概要	個室（床面積 15.46 ㎡）、各居室に洗面設備・トイレ（床面積 3.24 ㎡）を設置

（3）その他の設備

特殊浴室	20.00 ㎡	2 階
医務室（診療所）	35.30 ㎡	1 階
地域交流スペース	111.85 ㎡	1 階
セミパブリックスペース	58.13 ㎡	1 階
	21.18 ㎡	2 階

5　通常の送迎の実施地域

出雲市内とします。

6　職員体制

（1）職員の配置状況

職種	業務内容	常勤職員数	非常勤職員数	常勤換算人数
施設長	施設の業務を統括し、職員を指揮監督します。	1 人		0.6 人
事務職員	会計及び給与事務、その他の庶務を行います。	3 人		3 人
医師	利用者の健康管理及び療養上の指導を行います。		3 人	0.1 人
生活相談員	利用者の生活全般についての相談、援助業務等を行います。	2 人		2 人
介護支援専門員	利用者のサービス計画に関する業務を行います。	1 人		1 人
ユニットリーダー	各ユニットで提供される利用者の	6 人		6 人

	介護等を統括します。			
介護職員 （ユニットリーダー再掲）	各ユニットで利用者の日常生活に必要な介護等を行います。	27 人	8 人	31.2 人
看護職員	利用者の健康管理、保健衛生業務等を行います。	4 人	1 人	4 人
機能訓練指導員	利用者の身体機能の維持・改善等のための訓練を行います。	1 人		1 人
管理栄養士	献立作成、利用者の食事全般に関する栄養指導等を行います。	1 人		1 人
調理員	調理業務を行います。	4 人	4 人	6.8 人
警備員	夜間及び休日の防犯及び防災のための警備を行います。		3 人	1 人
用務員	運転業務、施設事業所内の清掃、家事援助、日用品の補充を行います。		4 人	1.9 人

（2）職員の勤務時間

職種	勤務時間	備考
施設長	8:45～17:30	月～金に勤務します。
事務職員	8:45～17:30	月～金に勤務します。
医師		定期的に月 2 回往診、必要時には随時往診します。
生活相談員	8:45～17:30	月～金に勤務します。
介護支援専門員	8:45～17:30	月～金に勤務します。
ユニットリーダー 介護職員	早番　7:00～15:45 日勤　8:45～17:30 中番　11:15～20:00 遅番　13:15～22:00 夜勤　22:00～7:00 ※上記の各勤務時間を基本に、ユニットごとに前後 1 時間の範囲内で勤務時間を調整しています。	・4 週平均で週 40 時間勤務します。 ・原則、各ユニットに職員を固定配置します。 ・各ユニットに常勤のユニットリーダーを配置します。また、ユニットリーダー研修修了者を 2 人以上配置します。 ・7：00～20：00 には、各ユニットに常時 1 人以上の職員を配置します。 ・20：00～7：00 には、隣接する 2 ユニットごとに常時 1 人以上の職員を配置します。
看護職員	早番　8:00～16:45 日勤　8:45～17:30	・4 週平均で週 40 時間勤務します。 ・4 人のうち 1 人は常勤専従の看護師です

	遅番　　10:15～19:00 　　10:30～19:15	・常勤専従以外の職員は、交代でサテライト勤務を行います。 ・交代で 24 時間の連絡体制を確保します
機能訓練指導員	8:45～17:30	・月～金に勤務します。 ・常勤専従の作業療法士を配置します。
管理栄養士	8:45～17:30	・月～金に勤務します。 ・常勤専従の管理栄養士を配置します。
調理員	早番　　6:30～15:15 日勤Ⅰ　9:00～17:45 日勤Ⅱ　9：30～18：15 遅番　　10:00～18:45	・4 週平均で週 40 時間勤務します。 ・交代でサテライト勤務を行います。
警備員	宿直　　17:30～8:45 日直　　8:45～17:30	
用務員	10：00～17：00	

※併設する特別養護老人ホームの職員を兼務しています。

※職務の都合上、上記と異なる勤務時間帯となることがあります。

7　介護保険給付内のサービスの内容と利用料

(1) サービスの内容

「普通の暮らしの継続」という、ユニットケアの理念の下、「あなたらしさをささえます。」をキャッチフレーズに、利用者一人ひとりの意思及び人格を尊重した個別ケアに取り組みます。なお、各サービスの具体的な内容は、次のとおりです。

項目	内容
ユニットでの生活	・ リビングには、テレビやソファ、食器棚、調理台、流し、冷蔵庫、電子レンジ等、暮らしの必需品を取り揃えてあり、盛付け、洗いものもそこで行います。食事の簡単な下準備や盛付け、配膳、後片付けなど利用者がそれぞれの役割を持って行えるよう支援します。また、家族が自由に使うこともできます。 ・ お風呂には各ユニットで一人ずつ入浴することができます。脱いだ衣類はそこで洗い、洗濯機の音や石鹸のにおいで普通の家での暮らしを感じてもらえます。 ・ 食事のあとは、気の合う人たちとおしゃべりをするなど、家庭で言えば「お茶の間」でのくつろぎも楽しめ、普段と変わらない暮らしを実感することができます。
食事	・ 健康や身体状況に応じた食事を提供します。 ・ 利用者の生活習慣を尊重し、適切な時間に食事を提供します。

	・ 自立支援のため離床して各ユニットのリビングで食事を摂っていただくことを原則としていますが、利用者の意思を尊重して対応します。 ・ 食べることができないものやアレルギーのある方は、事前にご相談ください。
入浴	・ 身体の状態に応じて、一般入浴と特殊入浴に分かれます。 ・ 原則として週 2 回以上の入浴となります。体調不良などで入浴が困難な場合は、清拭を行います。また、利用者のご要望に応じて入浴回数を配慮します。 ・ 入浴及び清拭は、プライバシーに配慮して行います。
排泄	・ 全居室にトイレがあります。排泄の自立に向け、心身の状況に応じて適切に支援します。 ・ おむつの使用は、利用者に合った種類を選んで使用し、適切に交換します。
機能訓練	・ 日常生活動作の改善とその減退を防止するよう、日常生活動作の中での機能訓練を中心に行います。
健康管理	・ 医師や看護師が健康管理を行い、心身の健康状態に留意し、疾病の早期発見及び予防に努めます。
相談・援助	・ 利用者及び家族等からの相談については、可能な限り必要な援助を行います。
活動支援	・ 利用者の嗜好に応じた自立的活動を支援します。 ・ 生活に潤いと張りを持っていただくため、園全体行事のほか、各ユニットでの行事も行います。
送迎	・ 利用者の心身及び家庭の状況により送迎が困難な場合に送迎を実施します。

(2) サービス計画

利用者が、概ね 4 日以上連続して利用する場合は、具体的なサービス提供方針やサービス内容について、次のとおりサービス計画を作成します。

① サービス計画の作成は、介護支援専門員等が担当します。

② サービス計画の作成に当たっては、担当の指定居宅介護支援事業者が作成した「居宅サービス計画」又は指定介護予防支援事業者が作成した「介護予防サービス計画」に沿って、利用者が自立した生活を営むことができるよう、利用者及びその家族等の意向、解決すべき課題等を把握し、サービスの提供に当たる他の職員と協議の上、作成します。

③ 介護支援専門員は、サービス計画を利用者及びその家族等に書面で交付し、丁寧に説明を行い、同意を得た上で決定します。変更の必要がある場合は、利用者

及びその家族等と協議して、サービス計画を変更します。

(3) 利用料

① 短期入所サービス費（ユニット型個室）（1 日につき）

要介護状態区分等	1 割負担の場合	2 割負担の場合	3 割負担の場合
要支援 1	523 円	1,046 円	1,569 円
要支援 2	649 円	1,298 円	1,947 円
要介護 1	696 円	1,392 円	2,088 円
要介護 2	764 円	1,528 円	2,292 円
要介護 3	838 円	1,676 円	2,514 円
要介護 4	908 円	1,816 円	2,724 円
要介護 5	976 円	1,952 円	2,928 円

② 事業所の体制等に係る加算

名称	算定要件	料金		
		1 割負担	2 割負担	3 割負担
機能訓練指導体制加算	資格を持って機能訓練を職務に従事する者を専任に配置している場合	12 円/日	24 円/日	36 円/日
療養食加算	医師の食事箋に基づく腎臓病食や糖尿病食などの提供を行った場合	8 円/食	16 円/食	24 円/食
夜勤職員配置加算（Ⅳ） ※ 介護予防を除く。	17 時 15 分から翌 9 時 15 分の間に介護職員・看護職員を基準以上配置し、かつ、看護職員又は認定特定行為業務従事者のいずれか 1 人以上配置している場合に算定	20 円/日	40 円/日	60 円/日
看護体制加算（Ⅰ） ※ 空床利用時のみ。 ※ 介護予防を除く。	常勤の看護師を 1 人以上配置している場合	4 円/日	8 円/日	12 円/日
看護体制加算（Ⅱ） ※ 空床利用時のみ。 ※ 介護予防を除く。	看護職員を基準以上配置し、24 時間連絡体制を確保している場合	8 円/日	16 円/日	24 円/日
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	直接サービスを提供する職員の 80%以上が介護福祉士である場合	22 円/日	44 円/日	66 円/日

③　その他必要に応じ算定する加算

名称	算定要件	料金		
		1割負担	2割負担	3割負担
送迎加算	出雲市内のご自宅から事業所までの送迎を行った場合。	184円/片道	368円/片道	552円/片道
若年性認知症利用者受入加算	40 歳～65 歳未満の認知症の利用者に対しサービスを提供した場合	120円/日	240円/日	360円/日
緊急短期入所受入加算	緊急利用者を受け入れた場合に算定（7 日間（やむを得ない場合は 14 日間）を限度）	90/日	180円/日	270円/日

④　処遇改善加算（1月につき）

介護職員処遇改善加算Ⅰ	介護職員に対し、別に厚生労働大臣が定める基準に適合する賃金改善等を実施しているものとして、島根県知事に届出た事業所を対象とする加算	①～③の合計額に 8.3％を乗じた額
介護職員等特定処遇改善加算Ⅰ	介護職員処遇改善加算を算定する事業所が、更なる処遇改善の実施を島根県知事に届出し、その具体的取組内容を公表している場合対象となる加算	①～③の合計額に 2.7％を乗じた額
介護職員等ベースアップ等支援加算	介護職員処遇改善加算を算定する事業所が、ベースアップ等の賃金改善を実施しているものとして、島根県知事に届出した場合対象となる加算	①～③の合計額に 1.6％を乗じた額

8　介護保険の給付対象とならないサービスの内容と費用

項目	費用の額
食費	・　食費は、食材料費と調理費相当として 1 日につき 1,445 円の自己負担となります。 朝食 395 円、昼食 525 円、夕食 525 円 ・　食事変更は、前日の 17 時までにお知らせ下さい。 ・　当日のキャンセルは、食費に相当する費用を負担していただきます。
滞在費	・　滞在費は、室料及び光熱費相当として、1 日につき、2,006 円が

	自己負担となります。
理美容代	・ 希望により、理容師の出張による散髪を利用された場合は、実費を負担していただきます。その他、顔そり、パーマなどを行う場合、別途料金が必要となります。

※上記のもの以外に、利用者からの依頼により購入する趣味嗜好品及び被服等、利用者に負担させることが適当と認められるものは実費相当額を負担していただきます。その場合、内容についてあらかじめ説明し、同意を得るものとします。

9　利用者の負担軽減のための制度

次のとおり、利用者の負担軽減のための制度がありますのでご相談下さい。

(1) 介護保険の食費及び居住費の負担限度額の認定

利用者の収入等によって、利用者負担第 1～第 3 段階とそれ以外に認定され、食費及び居住費の負担の上限額が設定されます。これは、市町村への申請が必要で、認定された場合認定証が交付され、食費及び居住費の自己負担限度額が定められます。

※基準費用額及び負担限度額（日額）

<table>
<tr><th rowspan="2">利用者負担段階</th><th colspan="2">食費</th><th colspan="2">居住費</th></tr>
<tr><th>基準費用額</th><th>負担限度額</th><th>基準費用額</th><th>負担限度額</th></tr>
<tr><td>【第 1 段階】
世帯全員が住民税非課税で老齢福祉年金を受給している方、生活保護を受給している方</td><td rowspan="4">1,445 円</td><td>300 円</td><td rowspan="4">2,006 円</td><td rowspan="2">820 円</td></tr>
<tr><td>【第 2 段階】
世帯全員が住民税非課税で、本人の前年の課税年金収入額とその他の所得金額の合計が 80 万円以下の方</td><td>600 円</td></tr>
<tr><td>【第 3 段階】①
世帯全員が住民税非課税で本人の前年の年金収入額とその他の所得金額の合計が 80 万円超 120 万円以下の方</td><td>1,000 円</td><td rowspan="2">1,310 円</td></tr>
<tr><td>【第 3 段階】②
世帯全員が住民税非課税で本人の前年の年金収入額とその他の所得金額の合計が 120 万円を超える方</td><td>1,300 円</td></tr>
</table>

(2) 高額介護サービス費

介護保険給付内のサービス利用料の自己負担額（1 割～3 割）が一定の上限額を超えた場合は、別途市町村へ申請することにより、1 か月の上限額を越えた額が払い戻されます。当該の方には、市町村から申請書が郵送されます。

区分	負担の上限（月額）
現役並み所得者に相当する方がいる世帯の方 ○課税所得 690 万円（年収約 1,160 万円）以上	140,100 円（世帯）※
現役並み所得者に相当する方がいる世帯の方 ○課税所得 380 万円（年収約 770 万円）～課税所得 690 万円（年収約 1,160 万円）未満	93,000 円（世帯）
住民税課税又は現役並み所得者に相当する方がいる世帯の方 ○課税所得 380 万円（年収約 770 万円）未満	44,400 円（世帯）
世帯の全員が住民税を課税されていない方	24,600 円（世帯）
・老齢福祉年金を受給している方 ・前年の合計所得金額と公的年金等収入額の合計が年間 80 万円以下の方等	24,600 円（世帯） 15,000 円（個人）※
生活保護を受給している方等	15,000 円（世帯）

※「世帯」とは、住民基本台帳上の世帯員で、介護サービスを利用した方全員の負担の合計の上限を指し、「個人」とは、介護サービスを利用したご本人の負担の上限額を指します。

(3) 社会福祉法人等による利用者負担額軽減制度

当事業所を運営する社会福祉法人は、利用者負担額軽減制度を実施しています。市町村が、特に生計が困難である者として認めた場合に、この制度が適用されます。

10　利用料等の支払方法

利用料及び介護保険の給付対象とならないサービスに係る費用は 1 か月ごとにお支払いいただきます。

なお、お支払いの方法は、次の中から選択することができます。

(1) 集金代行サービスによる預金口座からの振替

当事業所は、預金口座からの自動振替を集金代行サービス会社に委託し行います。利用にあたっては、別途依頼書の記入が必要になります。

毎月 4 日に、指定された口座から、前々月分の利用料を 1 か月ごとに自動振替します。振替の際の手数料は、依頼された方の負担となり、利用料とあわせて自動振替します。利用明細書は翌月の 25 日までに、領収書については振替確認後、依頼された先へお送りします。

(2) 金融機関での支払

毎月 20 日頃、請求書及び利用明細書をあらかじめ指定された住所へ送付しますので、到着後、速やかに金融機関でお支払いください。

なお、振込手数料は払込人の負担となります。

(3) 現金によるお支払

翌月の 25 日までに、請求書をあらかじめ指定された住所へ送付しますので、到着後、速やかに天神にて利用料をお支払い下さい。その場で領収書を発行いたします。

なお、お支払いは月曜日～金曜日（祝日を除く）の 9：00～17：00 の間でお願いします。

11　サービス提供の開始及び終了について

(1) サービス提供の開始について

サービス提供の開始に当たっては、利用申込者の心身の状況、事業所のサービス提供体制等を総合的に判断し、サービス提供を拒む正当な理由がない場合は、本書面をもって重要な事項を説明の上、サービス利用契約を締結し、サービスの提供を開始します。

(2) サービス提供の終了について

次の事項に該当する場合は、契約を終了します。

① 利用者が亡くなった場合

② 利用者の要介護状態区分が自立と認定された場合

③ 法人が、解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事情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、サービスの提供が困難になった場合

⑤ 事業所がユニット型指定短期入所生活介護及びユニット型指定介護予防短期入所生活介護の指定を取り消された場合

⑥ 利用者から解約の申し出がされた場合

利用者は、事業所に対しいつでも解約を申し入れることができます。この場合は、サービス提供終了希望日の 7 日前までに申し出てください。ただし、以下の場合には、即時に契約を解除し、サービス提供を終了することができます。

ア　事業所が、正当な理由なくサービスを提供しない場合

イ　職員が、故意又は重大な過失により利用者の生命、身体、財産又は信用を傷つける等の行為を行った場合

ウ　他の利用者が、利用者の生命、身体、財産若しくは信用を傷つけた場合又は傷つける恐れがある場合において、事業所が適切な対応をとらない場合

⑦ 事業所から契約解除の申し入れを行う場合

以下の場合については、3 週間以上の予告期間をもって、事業所から契約の解除を行うことができるものとします。

ア　利用者が、支払能力があるにもかかわらず、利用料等の支払が、6 か月以上遅延

し、事業所の相当期間にわたる催告にもかかわらず、支払わない場合

イ　利用者が、他の利用者若しくは事業所に勤務する職員の生命、身体、財産又は信用を傷つける等の行為を行い、相当期間にわたる介護を行ったにもかかわらず、その状況の改善が見込めない場合

ウ　利用者が、自らの生命又は身体を傷つけ、若しくは傷つけるおそれがある場合で、相当期間にわたる介護を行ったにもかかわらず、その状況の改善が見込めない場合

⑧ その他、利用の継続について重大な支障又は困難が生じたとき。

12　サービス利用上の留意事項

来訪・面会	・特に時間の制限は設けておりませんが、玄関は夜 9 時頃に施錠します。それ以降の面会の場合はご連絡ください。
外出	・外出される場合は、事前にお伝えください。
居室・設備・器具の利用	・事業所の居室や設備、器具の利用の際は本来の用途に従って利用してください。
宗教・政治活動	・事業所内での他の利用者に対する宗教活動や政治活動はご遠慮ください。
喫煙	・喫煙は事業所内の喫煙スペースのみとし、火気の取扱いに注意してください。
動物飼育	・事業所内での動物飼育はお断りします。
迷惑行為など	・騒音など他の方に迷惑になる行為はご遠慮願います。また、無断で他の居室に立入らないようにしてください。

13　緊急時等における対応方法

サービスの提供を行っているときに、利用者の病状の急変が生じた場合、その他緊急事態が生じた場合は、事業所が別に定める対応方針に基づき適切に対応します。

14　非常災害時の対応

非常災害時には、消防計画等に基づき、適切な対応を行います。

避難訓練の実施	夜間及び昼間を想定した避難訓練を年 2 回実施します。			
協力体制	防災会議等において、近隣の自治会に対し、有事の際の協力をお願いしてあります。			
防災設備	スプリンクラー	有	防火扉	無
	避難階段	有	屋内消火栓	有
	自動火災報知機	有	自動火災通報装置	有
	誘導灯	有	漏電火災報知機	有

防火管理者	生活支援課長　福田　陽子

15　事故発生の防止及び発生時の対応

(1) 事故発生防止のための措置

事故の発生又はその再発を防止するため、事故対策部会を設置するとともに、職員に対し定期的な研修を実施するなど必要な取組を行います。

リスクマネージャー	生活支援課長　福田　陽子

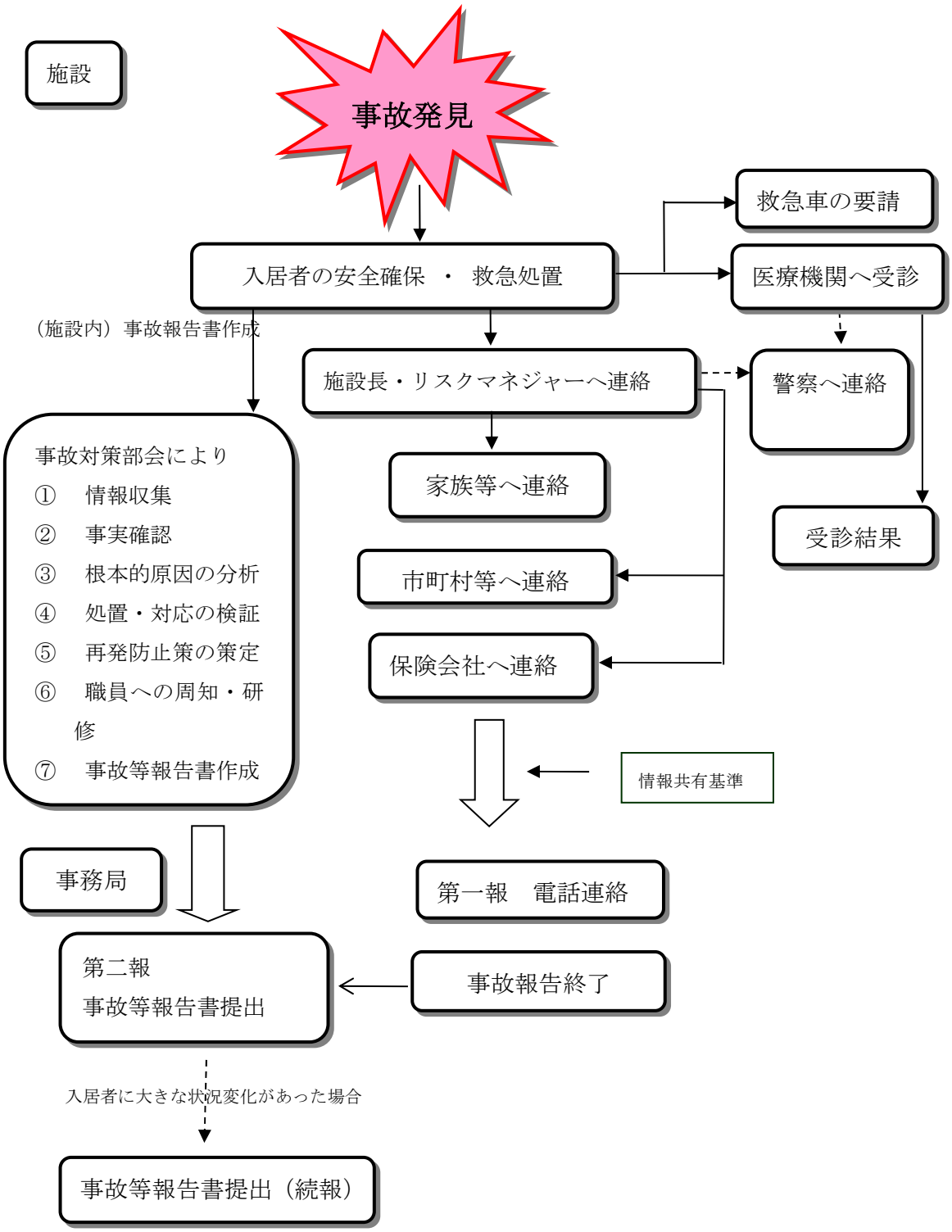
(2) 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、事故発生時のフローに基づき、速やかに市町村、家族等関係機関に連絡を行い、必要な対応をします。

また、サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、次の損害賠償保険の範囲内で速やかに賠償を行います。

保険の種類	施設賠償責任保険
保険の内容	身体賠償、財物賠償、人格侵害賠償等
保険金額	対人：2 億円まで（1 事故 2 億円まで） 対物：1 事故 2,000 万円まで

事故発生時のフロー

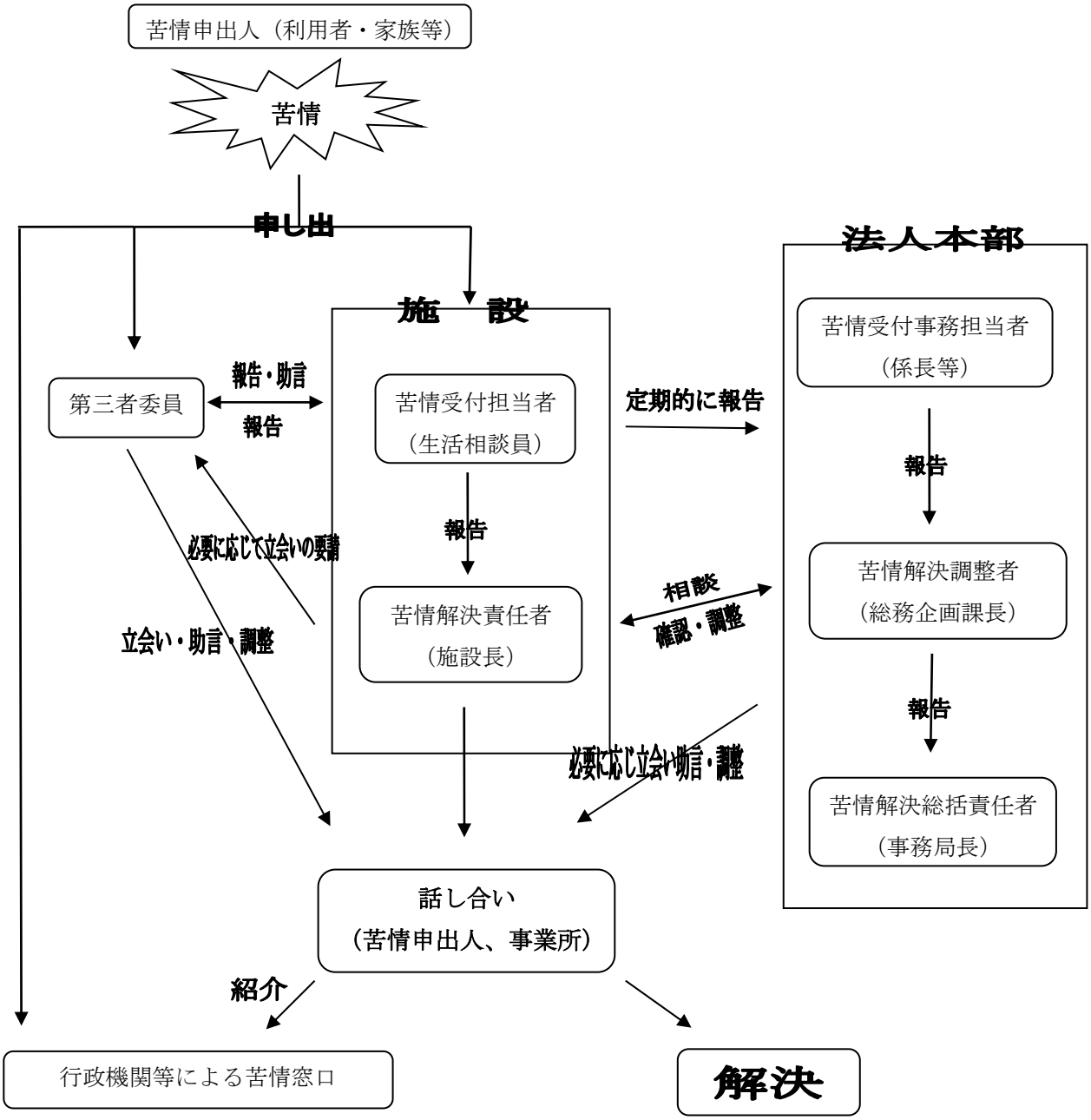

施設
事故発見
救急車の要請
入居者の安全確保 ・ 救急処置
医療機関へ受診
（施設内）事故報告書作成
施設長・リスクマネジャーへ連絡
警察へ連絡
事故対策部会により
① 情報収集
② 事実確認
③ 根本的原因の分析
④ 処置・対応の検証
⑤ 再発防止策の策定
⑥ 職員への周知・研修
⑦ 事故等報告書作成
家族等へ連絡
受診結果
市町村等へ連絡
保険会社へ連絡
情報共有基準
事務局
第一報 電話連絡
第二報
事故等報告書提出
事故報告終了
入居者に大きな状況変化があった場合
事故等報告書提出（続報）

16　苦情・相談等の受付

(1) 苦情等の解決体制

提供するサービス等に関する相談や苦情については、社会福祉法人島根県社会福祉事業団苦情解決実施要領に基づき、苦情解決フローのとおり適切に対応します。

苦情解決フロー



(2) 苦情等の窓口

①　事業所における窓口

苦情解決責任者	施設長　福井　寿光
苦情受付担当者	生活相談員　福田　陽子
利用時間	月曜日～金曜日　9:00～17:00（国民の休日・年末年始を除く）
利用方法	電話　　0853-22-8659　　電子メール　tenjin@ssw.or.jp 面接　　可能 その他　玄関に意見箱を設置しています。

② 第三者委員（利用時間：月曜日～金曜日　9：00～17：00　国民の休日・年末年始を除く）

第三者委員氏名
安藤　美紀
山本　克巳

③ 行政機関等（利用時間：月曜日～金曜日　9：00～17：00　国民の休日・年末年始を除く）

名称	所在地	電話番号
島根県健康福祉部高齢者福祉課（介護保険に関するお問い合せ先）	松江市殿町 128 番地 （県庁東庁舎）	0852-22-5256
出雲市健康福祉部高齢者福祉課	出雲市今市町 70 番地	0853-21-6972
島根県運営適正化委員会	松江市東津田町 1741 番地 3	0852-32-5913
島根県国民健康保険団体連合会	松江市学園 1 丁目 7 番 14 号	0852-21-2811

17　虐待防止・身体拘束廃止のための措置

(1) 虐待防止

利用者の人権を擁護し、虐待を防止するため、虐待防止・身体拘束廃止委員会を設置するとともに、次の取組みを行います。

① 全職員を対象とする虐待防止や人権意識を高めるための研修を実施します。

② 職員が、業務上抱える悩みや問題について、相談できる体制及び機会を作ります。

③ 虐待防止のための対策及び虐待発生時の対応方法について定め、利用者の尊厳を守り、その権利利益を擁護します。

虐待防止責任者	施設長　福井　寿光

(2) 身体拘束廃止

利用者に対して、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為は行いません。ただし、利用者等の生命又は身体に危険がある等、緊急やむを得ない場合には、次のとおり対応します。

① 緊急やむを得ない場合に該当するのか、虐待防止・身体拘束廃止部会で検討します。

② 緊急やむを得ないと判断した場合は、家族等へその内容、目的、理由、拘束の期間等を詳細に説明し、同意を得た上で行います。
③ 拘束の期間は、利用者の日々の心身の状態等を観察し、記録を行います。
④ 拘束の期間が終了したとき、その要件に該当しなくなった場合は、速やかに身虐待防止・身体拘束廃止部会で検討し、身体拘束等を解除します。

18　衛生管理

事業所の設備、備品等については、消毒等の衛生管理を徹底し、空調設備により適切な温度管理を行います。

また、利用者、職員共に手洗い、うがいを励行し、感染予防の徹底に努めます。

19　医療体制

(1) 当事業所の医療体制は次のとおりです。

医師の指示のもと、看護職員が利用者の疾病の予防及び早期発見のため、日々の健康管理を行います。

名称	医師	診察日
角医院	角　博二郎	定期に月 2 回、必要時は随時
つむらファミリークリニック	津村　弘人	定期に月 2 回、必要時は随時
エスポアール出雲クリニック	高橋　幸男	定期に月 2 回（精神科）

(2) 協力医療機関及び協力歯科医療機関

病院での診療や緊急時の対応のため、協力医療機関及び協力歯科医療機関を次のとおり定めています。

名称	所在地
島根県立中央病院	出雲市姫原町 4-1-1
出雲徳洲会病院	出雲市斐川町直江 3964-1
さいとう歯科医院	出雲市塩冶神前 6-4-9

20　提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無　　無

21　個人情報の使用及び管理について

利用者及び家族等の個人情報については、社会福祉法人島根県社会福祉事業団が保有する個人情報の保護に関する規程に基づき、適切に管理します。

なお、個人情報の利用に当たっては、書面で同意をいただきます。

個人情報保護管理者	福井　寿光
相談受付担当者	生活相談員　福田　陽子

利用にあたっての同意書

特別養護老人ホーム天神短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護の利用に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

年　　月　　日

事業者　社会福祉法人島根県社会福祉事業団
特別養護老人ホーム天神
施設長　福井　寿光　　㊞

説明者（職氏名）
生活相談員　　中家　慶二

私は本書面に基づいて、事業者から特別養護老人ホーム天神短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護の利用について、重要事項の説明を受け、内容に同意しました。

年　　月　　日

利用者

氏名　　印

署名代行者
住所
氏名
利用者との続柄（　　）