重 要 事 項 説 明 書

1. 運営の方針

24 時間宅老所「楽さん家」は、利用者が家庭的な雰囲気で安定した毎日を送ることができるよう、利用者の家族等の協力を得て、一人一人の個性を大切にした生活支援を行う。

事業の実施にあたっては、地域の保健・医療・福祉サービスとの密接な連携を図るとともに、地域住民との交流に努める。利用者の処遇向上のため、認知症の理解、介護技術の向上に努め、定期的にスタッフミーティング、研修会を開催する。

2. 従業者の職種・員数及び職務内容・勤務体制

（1） 管理者　　1名

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うと共に、自らも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の提供にあたる。

（2）計画作成担当者　　1名（介護職兼務を含む）

計画作成担当者は、認知症対応型共同生活介護計画・介護予防認知症対応型共同生活介護計画を作成する。

（3）介護従事者　　8名以上（管理者兼務を含む）

介護従事者は、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の提供にあたる。

（4）看護従事者　看護職員1名以上（介護職兼務を含む）

看護従事者は、利用者の健康管理、主治医との連絡調整等の提供にあたる。

（5）勤務体制

早出　8時00分～17時00分　　夜勤　17時00分～11時00分

日勤　9時00分～18時00分

遅出　11時00分～20時00分　　*20時～8時までは夜勤一人体制

3. 利用定員　9名

4. 共同生活介護の内容及び利用料等

（1）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を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める地域密着型介護サービス費基準額の利用者負担割合(1割又は2割、3割)を乗じた額とする。

（2）介護保険給付対象外サービスの内容及び費用は別紙料金表の定めるとおりとする。

（3）通院に係る介助は、事業所の提供すべきサービスと解されることから公共交通機関を利用した場合の交通費実費のみ徴収する。

5. 非常災害対策及び関係機関との連携

年2回、火災・地震・風水害、年1回、津波等を想定した避難訓練を行う。非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、非常災害に関する具体的な契約や通報、連携体制について定期的に従業者に周知する。

6. 緊急時（事故発生時を含む）における対応方法

（1） 利用者に不測の事態が発生したときは、速やかに主治医又は協力医療機関に連絡する等の措置を講ずるとともに、家族等からあらかじめ申し出のあった緊急時連絡先の順に従って連絡する。対応の経過は記録を残すと共に、必要に応じ、市町村等関係機関に報告をする。

（2） 施設管理上の過失により、利用者に損害が発生した事故に対して、損害賠償責任（損害賠償責任保険）を負担する。

7. 感染症対策

事業所は、感染症または食中毒の予防及び蔓延防止のための指針を整備し、定期的に研修を実施することにより職員に関して自己研鑽と周知徹底に努めます。

8. 第三者評価の実施状況について（別紙第三者評価実施状況一覧表の定めるとおりとする)。

9. 業務継続計画の作成に関する事項

事業所は、感染症や非常災害の発生時において利用者に対し必要な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業務継続計画を策定する。

事業所は、従業員に対し業務継続計画について周知するとともに必要な研修、訓練を定期的に開催する。

事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行う。

10. 身体拘束

利用者の尊厳を常と主体性を尊重し、拘束を安易に正当化せず、拘束をしないケアを実施する。本人又は他の利用者の生命、身体を保護するための措置として緊急やむを得ず身体拘束を行う場合、利用者及び家族に対する説明、記録の整備等必要な措置を講ずる。

身体拘束の適正化のための対策委員会を定期的に開催するとともにその結果を従業員に周知徹底する。

身体拘束の適正化のための指針を整備し、従業員に対して定期的に研修を開催する。

11. 虐待防止

事業所において虐待防止のための指針を整備し、対策を検討する委員会を定期的に開催、その結果を従業員に周知徹底する。

従業員に対して虐待防止のための研修を定期的に開催する。

12. 秘密保持

従業者は業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を保持する。従業者でなくなった後も同様とする。

利用者及びその家族等の個人情報の取り扱いについては、別に同意を得るものとする。

13. 記録の整備

勤務の体制に係る記録、提供した具体的なサービスの内容等に関する記録を作成し、これを契約が終了した日から 5 年間は保管管理します。

14. 医療との連携体制

利用者が重度化した場合における対応については、別に同意を得るものとする。

15. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先)、担当者の設置

相談苦情等に対する常設の窓口として、次のとおり苦情等の処理担当者を置く。なお、担当者が不在のときは、基本的な事項については、誰でも対応できるようにするとともに、緊急かつ重要な内容の場合は速やかに担当者に連絡し、体制を整備する。

苦情等処理担当者：(管理者)　池田　真司　　(TEL)（0835）24－6611

第三者委員：山口県宅老所・グループホーム協会　(TEL) 090－8998－8977

山口県下関市安岡本町 1-11-12

16. 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制と手順

苦情等処理担当者は、基本的に次の手順により処理するものとする。

（1）事実の確認

苦情等があった場合、苦情等処理担当者は利用者又は家族等と直接面談する等の方法により詳しい事情、内容を確認する。

（2） 苦情等に関する改善又は調整の原案作成

苦情等処理担当者は、事実を確認の後、その苦情について改善又は調整する原案を作成する。

なお、この際に担当者が必要と判断した場合は、管理者を含む関係者による検討会議を開催する事とし、検討会議を行わない場合においても、必ず苦情等の発生、処理結果を管理者に報告するものとする。

（3） 利用者への改善等の連絡

検討会議の開催等により、その苦情等に対する改善又は調整の原案が決定次第、その旨を利用者に速やかに連絡して承認を得る。利用者の承諾後、その改善又は調整の対応を図る。

（4） 再発防止

その苦情等について「苦情処理台帳」に記録し、再発防止に役立てる。

17. その他の苦情相談窓口の紹介（相談無料・秘密厳守）

国保連合会：介護サービス苦情相談窓口

（所在地）山口市朝田 1980 番地 7　（TEL）083－995－1010

（午前 9：00～午後 5：00／月曜日～金曜日　但し祝祭日は除く）

18. 相談窓口の紹介（相談無料・秘密厳守）

防府市役所：高齢福祉課

（所在地）防府市寿町 7 番 1 号　　（TEL）0835－25－2979　　（FAX）0835－27－0098

（午前 8：15～午後 5：00／月曜日～金曜日　但し祝祭日は除く）

ここに記載の事項について、担当者より説明を受け理解いたしました。

令和　　年　　月　　日

説明担当者　　印

氏名　　印