

# 重要事項説明書

令和6年12月1日改訂

## 1 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 044-544-3994 (8時30分～17時)  
担当 生活相談員

## 2 事業所の概要

### (1) 提供できるサービスの種類

事業所名	特別養護老人ホームひらまの里	
所在地	川崎市中原区上平間611-1	
介護保険事業所番号	通所介護	1475200232
	介護予防通所サービス	1475200232

### (2) 事業所の職員体制等

職種	資格等	人員
管理者	介護福祉士 介護支援専門員	1名(常勤1名)
生活相談員	介護福祉士	2名(常勤2名)
機能訓練指導員	看護職員	2名(常勤1名、非常勤1名)
看護職員	看護職員	2名(常勤1名、非常勤1名)
介護職員	介護福祉士	4名(常勤3名、非常勤1名)
	初任者研修	1名(常勤1名)

### (3) 営業日及び時間

ア 営業日 月曜日～土曜日(国民の祝日も営業します。)

(注) 日曜日・年末年始(12月29日～1月3日)は「休日」となります。

イ 営業時間 8時30分～17時

## 3 利用料金

### (1) 基本料金

#### ア 利用料

1月あたり 厚生労働大臣が定めた介護報酬上限額以内(利用者負担金は、原則として、介護保険負担割合証に記載された負担割合の通りとなります。)

#### イ 当施設に該当する加算

(ア) サービス提供体制強化加算

(イ) 科学的介護推進体制加算

(ウ) 介護職員等処遇改善加算

#### ウ 該当する場合に算定する加算

(ア) 入浴介助加算

(イ) ADL維持等加算

(ウ) 若年性認知症利用者受入加算

(2) 食事提供費

ア 食事提供費1 1食あたり 690円

イ 食事提供費2

行事などの際、食事提供費1に上乗せする料金です。

その都度、提示をします。

1食あたり 100円～1000円（メニューによって異なります。）

(3) その他の料金

ア 材料費

1回あたり 1,000円以内

（希望者が参加するクラブ活動・レクリエーションの材料費など）

イ 記録等の複写物の料金（実費負担）

(4) 通常のサービス提供の範囲を超える費用

ア 個人の必要に応じて行う代理購入に関する費用

実費負担（ご利用者・ご家族の申し出による）

イ 個人の必要に応じて購入する医療用消耗品

実費負担（ご利用者・ご家族の申し出による）

(5) キャンセル料

ア ご利用者がその日のご利用をお休みする際は、すみやかに所定の連絡先までご連絡ください。

全体窓口（連絡先）（電話）：044-544-3994

イ 利用者の都合でサービスをお休みする際は、できるだけサービス利用の前営業日の午後5時までにご連絡ください。それ以降のキャンセルは、食事提供費1と食事提供費2の合算額をキャンセル料として申し受けることとなりますので、ご了承ください。

(6) その他

ア 介護報酬に係る自己負担分・キャンセル料・食材料費に係る費用は、原則として口座自動振替（ご指定の金融機関の口座から月1回引き落とし）とさせていただきます。

重要事項に定めるその他の料金については、その都度のお支払いとさせていただきます。

イ 本重要事項説明書で定めた利用者負担金は、「法定代理受領（現物給付）」の場合について記載しています。居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったん利用者が利用料（10割）を支払い、その後市町村に対して保険給付分（介護保険者証に記載された負担割合）を請求することとなります。

#### 4 身体拘束の禁止

当事業者では、サービスの提供にあたっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

緊急やむを得ず身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状態及び緊急やむを得ない理由を記録します。

#### 5 虐待防止に関する事項

(1) 当事業所では、入所者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため

次の措置を講じます。

- ア 虐待防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)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。
  - イ 虐待防止のための指針を整備します。
  - ウ 虐待を防止するための研修を定期的に実施します。
  - エ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。
- (2) サービス提供中に、当該施設従業者又は養護者(ご利用者の家族等高齢者を現に養護する者)による虐待を受けたと思われるご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。

## 6 個人情報保護

当事業所が扱う個人情報の重要性を認識し、別に定める当法人の個人情報保護要綱及び当事業所の個人情報保護に対する基本方針に基づき、その適正な保護に努めます。

事業従事者は、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者または家族の秘密を漏らすことはありません。その職を退いた後も同様です。

## 7 緊急時における対応

サービス提供中に利用者に病状の急変等が生じたときは、速やかにご家族に連絡するとともに、医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じます。

## 8 事故発生の防止策及び事故発生時の対応

当事業所では、安全かつ適切に質の高い介護保険サービスを提供するために、事故防止に努め、事業所の保全について計画的に取り組みます。

また、利用者に対するサービス等の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、各関係機関、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、その状況及び事故に際して採った処置を記録します。

## 9 衛生管理等について

- (1) ご利用者の使用する食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品及び医療機器の管理を適切に行ないます。
- (2) 当該施設において感染症又は食中毒の発生予防、又はまん延の防止のために、対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を概ね3月に1回以上実施し、その結果について従業者に周知を図ります。
- (3) 前項の防止のため指針を整備すると共に、従業者に対し定期的に研修及び訓練を実施します。
- (4) 感染症又は食中毒の発生の際には、厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒が疑われる際の対処等に関する手順(平成17年2月22日通知)に沿った対応をします。

## 10 災害防止

サービス提供中に天災その他の災害が発生した場合、従業者は利用者の避難等の適切な措置を講じます。非常災害に関する具体的な計画を策定するとともに、

計画に基づき定期的に避難、救助、通報、その他必要な訓練等を行います。訓練の実施に当たっては、地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。

### 1.1 業務継続について

- (1) 当事業所では、感染症や非常災害の発生時においてご利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、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必要な措置を講じるものとします。
- (2) 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、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとします。
- (3) 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ものとします。

### 1.2 当法人のサービスの方針等

利用者の人格を尊重し、施設機能を十分に活用した質の高いサービスの提供を図ることにより、高齢者福祉の向上に努めます。また、その実現のため活力ある職場づくりを計画的に推進するとともに、職場研修の実施及び関係機関の開催する研修への積極的な参加に努め、職員の資質の向上を図ります。

### 1.3 相談窓口、苦情対応

当事業者は、提供したサービスに関する利用者からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、苦情受付窓口の設置、事実関係の調査の実施、改善措置、利用者またはその家族への説明等必要な措置を行います。

#### ○当事業所の相談窓口

①電話番号	044-544-3994	②FAX番号	044-544-3961
③対応者	管理者 生活相談員	④対応時間	8時30分～17時 日曜日、年末年始を除く

#### ○当法人の第三者委員会

①電話番号	044-829-1829	②FAX番号	044-829-1840
③対応者	事務局苦情受付担当	④対応時間	平日の8時30分～17時
⑤メールアドレス	dai3sya@kfj.or.jp		

#### ○市町村介護保険相談窓口

川崎市高齢者事業推進課事業者指導係	電話番号	044-200-2910
中原区 高齢・障害課	電話番号	044-744-3136
幸区 高齢・障害課	電話番号	044-556-6689

○神奈川県国保連合会 介護苦情相談課 電話番号 045-329-3447

### 1.4 カスタマーハラスメントについて

- (1) 当法人は全ての職員に対して、労働契約法第5条（「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。」）により、安全配慮義務を負っています。ハラスメントに適切に対応することで安心して働ける労働環境を保ち、より良いサービスを継続して提供していくために「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年厚生労働省告示第5号)に基づき、以下の行為をカスタマーハラスメントとして取り扱うこととします。

- ア ご利用者等による暴力・暴言・セクシャルハラスメント等
  - (ア) 身体的暴力(物を投げる、叩く、蹴る、つねる、ツバを吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為)
  - (イ) 精神的暴力(大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷付けたり、おとしめたりする行為)
  - (ウ) セクシャルハラスメント(必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に関係なく下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど)
- イ 過剰または不合理な要求
  - (ア) 合理的理由のない謝罪の要求
  - (イ) 事業団職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
  - (ウ) 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
- ウ 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- エ その他ハラスメント行為
  - (ア) プライバシー侵害行為
  - (イ) 誹謗中傷(インターネット、SNS上でのものを含む)
  - (ウ) 威迫、脅迫
  - (エ) 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)
  - (オ) 人格を否定する発言
  - (カ) 侮辱する発言
  - (キ) その他各種のハラスメント

## 15 当法人の概要

名称・法人種別	社会福祉法人川崎市社会福祉事業団
代表者名	理事長 佐川 道夫
法人所在地 電話	川崎市高津区久地3-13-1 044-829-1829
業務の概要	社会福祉施設・事業の運営 事業実施(障害・高齢者・児童)
事業所数	34施設

【 説明確認欄 】

令和 年 月 日

サービス契約の締結に当たり、上記により重要事項を説明しました。

(事業者)

所在地 川崎市中原区上平間 6 1 1 - 1

事業者名 社会福祉法人川崎市社会福祉事業団

特別養護老人ホーム ひらまの里

施設長 \_\_\_\_\_ 印

説明者 \_\_\_\_\_ 印

サービス契約の締結に当たり、上記のとおり説明を受け、同意し、交付を受けました。

(利用者)

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

(利用者の家族又は代理人)

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印