

# 重要事項説明書

令和6年4月1日

本重要事項説明書は、当施設とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第76条に基づき、当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説明するものです。

※当施設では、利用者に対して生活介護サービスを提供します。

当サービスの利用は、原則として障害福祉サービス受給者証にて、生活介護の支給決定を受けた方が対象となります。

## 1. サービスを提供する事業者

名称	社会福祉法人 擁童協会
所在地	岐阜県揖斐郡大野町寺内624番地
代表者氏名	理事長 河瀬 治行
設立年月	明治33年

## 2. ご利用施設

施設の種類	指定障害者支援施設・平成23年10月1日指定
施設の名称	西濃サンホーム
サービスの種類	生活介護
施設の所在地	岐阜県揖斐郡揖斐川町長良字大門24-1
施設指定番号	2112600255
電話番号	0585-21-3150
管理者	施設長 近藤 晃太郎
サービス管理責任者	井上 史朗・河瀬 学
サービスの実施地域	大垣市、瑞穂市、本巣市、岐阜市、揖斐郡、本巣郡、安八郡、不破郡
事業の目的について	利用者の意思および人格を尊重し、常に当該利用者の立場に立った適切な施設障害福祉サービスの提供を確保する。
施設の運営方針について	個別支援計画に基づいたサービスを提供するとともに、その評価について継続的な評価を実施する事により、利用者に対して適切かつ効果的に障害福祉サービスを提供する。
開所年月	平成12年10月
定員	生活介護80名

※当事業所では、厚生労働省の定める指定基準を遵守し以上の施設・設備を設置しています。

### 3. 施設の概要

#### (1) 施設設備の概要

居室・設備の種類	室数	備考
デイサービスセンター	1室	エアコン、ギャッジベッド 洗面台、ロッカー、テレビ、テーブル、椅子
合計	1室	

#### (2) 居室以外の施設設備の概要

部屋名・設備	室数	備考
食堂	1室	テーブル、椅子、手指消毒器、手洗い場
浴室①	1室	椅子浴槽2基、ストレッチャー浴槽1基
浴室②	1室	椅子浴槽1基、一般浴槽2箇所
洗面所	2箇所	自動水栓、傾斜鏡
便所	3室	天井リフト、障害者用便座、手洗い場
医務室	1室	診察台、消毒器、薬品・器具保管庫
訓練室	1室	訓練台、平行棒、ホットパック、パソコン
相談室	1室	机、椅子、パーテーション
多目的室（集会室）	1室	机、椅子
自動販売機	2台	ジュース、お茶、ミネラルウォーター等
非常災害設備等		常夜灯、消火器、屋内消火栓、防火戸、誘導灯、 火災感知器、受信機、火災通報電話、非常放送設備
廊下幅	2.37m <sup>2</sup>	

#### (3) 施設・設備ご利用上の注意事項

当施設において、居室その他の施設・設備をご利用いただくにあたって以下の点にご注意ください。

- ① 施設内の居室や設備、器具は本来の用法に従ってご利用ください。これに反したご利用により破損等が生じた場合、賠償していただくことがあります。
- ② 居室内への火器の持ち込み、使用は禁止いたします。

4. 職員の配置状況

職 種	職員数	備考（職務の内容）
1 施設長（管理者）	1名	従業者及び業務の一元的な管理
2 サービス管理責任者	2名	個別支援計画の作成及び個別支援計画に基づく支援の実施 支援に関連する関係機関との連絡調整 生活支援への技術的な指導と助言
3 医師	1名	利用者の健康管理・療養上の指導
4 看護師	1名以上（常勤換算）	利用者の健康管理・保健衛生
5 マッサージ師	1名以上	利用者のマッサージ療法
6 生活支援員	24名以上（常勤換算）	利用者の支援、介護
7 管理栄養士	1名	利用者個々の栄養管理
8 事務員	1名以上	利用者への必要な事務

<主な職種勤務体制>

施設長（管理者）	日 勤	8:30～17:30
サービス管理責任者	日 勤	8:30～17:30
医師	週1回	10:00～11:30
看護師	日 勤	8:30～17:30
マッサージ師	週4回 週1回	9:00～12:00 水曜日～土曜日 9:00～14:00 火曜日
生活支援員	日 勤	8:30～17:30
栄養士	日 勤① 日 勤②	10:00～13:00 10:00～14:30
事務員	日 勤	8:30～17:30

5. サービスごとの営業日等

営業日およびサービス提供日	月曜日～金曜日および 6月、12月、1月、3月、の第2土曜日、第3土曜日 8月の第2、第4土曜日9月、11月の第2土曜日とする 但し 8月16日、12月31日、1月1日、1月2日除く（変更する場合あり）
営業時間	8：30～17：30
サービス提供時間	9：00～17：15
主たる対象者	身体障害者（18歳未満の者を除く）

## 6. 当施設が提供するサービス内容と利用料金

当施設では、ご利用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) 介護給付費等の対象となるサービス    |
| (2) 利用料金を利用者に負担いただくサービス |

があります。

### (1) 介護給付費等の対象となるサービス（契約書第4条、第5条参照）

以下のサービスについては、食費光熱費を除き、9割が支給対象となります。事業者が介護給付費等を法定代理受領する場合には、利用者は、利用者負担分として別紙に記載する個別減免等が適用されない場合、サービス利用料金の1割の額を事業者にお支払いいただきます（定率負担）。

なお、介護給付費等の対象サービスの場合でも、法定代理受領を行わない場合（償還払いの場合も含む）については、一旦全額を事業者にお支払いいただきます。

### <サービスの概要>

#### ① 日常生活の支援

##### i 食事の提供

- 利用者の栄養状態、身体状況・希望や嗜好を考慮した食事の提供をおこないます。

昼食（12：00～13：00） 間食（14：30～15：00）

##### ii 入浴および清拭

- 利用者の身体状況、希望を伺った上、できる限り自立して清潔保持が可能となるようめざし、入浴が困難な場合には清拭を行うなど適切な方法で実施します。

##### iii 排泄

- 利用者の心身の能力を最大限活用し、排泄の自立に向けた支援を行います。

##### v 整容

- 個性に配慮し、適切な整容が行われるよう援助します。

#### ② 医療及び健康管理

##### i 医療（嘱託医および協力医療機関）

医師による診察・治療

氏名 おおのクリニック 小林浩司・診療科 内科

##### ii 服薬

- 看護師が管理し決められた時間に投薬いたします。

#### ③ 社会的活動の支援

##### i 日常生活指導

- 地域において自立した社会生活を送るための機能維持等を目指した支援をします。

##### ii 余暇活動

- 利用者の自主的な娯楽活動の支援をします。

そうだんえんじよ

#### ④ 相談援助

りようしゃおよ かぞく そうだん か のう ひつよう えんじよ おこな つと

・利用者及びその家族の相談について可能なかぎり、必要な援助を行うよう努めます。

そうげい

#### ⑤ 送迎

きぼうしゃ りようしゃ じたく せい のう そうげい  
・希望者には、利用者の自宅から西濃サンホームまで送迎します。

### (2) (1) 以外のサービス

か き かい ごきゆう ふひとう たいしよう ていきよう きぼう ばあい  
下記のサービスについては、介護給付費等の対象とならないため、サービスの提供をご希望される場合には、  
せい のう りようしゃおよ せつめいしょ したが しよてい りようきん しほら いただ けいざいじようきよう  
西濃サンホームサービス利用料金説明書に従い、所定の料金をお支払い頂きます。なお、経済状況の  
いぢじる へんか た え じゆう ばあい そうとう がく へんこう こと ばあいじぜん へんこう  
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事があります。その場合事前に変更の  
ないよう じゆう へんこう おこな かげつまえまで せつめい  
内容と事由について、変更を行う2ヶ月前迄にご説明します。

#### ① 特別なサービスの提供とこれに伴う費用

#### ② 介護給付費からの支給されない日常生活上の諸費用

### (3) 利用料金のお支払い方法

ぜんき りようきん ひよう かげつごと けいさん ごせいきゆう よくげつ にち こうざ  
前記 (1) (2) の料金・費用は、1ヶ月毎に計算し、御請求しますので、翌月27日までに口座  
ひ お しほら てすうりよう いっさい  
引き落としにてお支払いください。(手数料は一切かかりません。)

こじんじようほう かんり

## 7. 個人情報の管理について

りようしゃ こじんじようほう てきせつ かんり かいじ さい ひつよう ふくしやりよう しよけいひ りようしゃ ふたん  
利用者の個人情報は適切に管理します。開示に際して必要な複写料などの諸経費は利用者の負担となります。

※ 詳細は「別紙1」にてご提示いたします。

ひじようさいがい じ たいさく

## 8. 非常災害時の対策について

ひじようさいがい かん ぼうさいけいかくしよ ていきてき ひなん きゆうしゆつ た ひつよう くんれん じっし  
非常災害に関する防災計画書をもとに、定期的に避難、救出その他の必要な訓練を実施します。

くじよう うけつけ

## 9. 苦情の受付について

とうしせつ くじよう うけつけ  
当施設における苦情の受付

とうしせつ くじよう そうだん い か せんようまどぐち う  
当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受けられます。

### ○ 苦情受付窓口

たんとうしや こうぜ まなぶ  
担当者 河瀬 学

せきにんしや こんどう こうたろう  
責任者 近藤 晃太郎

じ かん  
時間 9:00～17:00

※ 詳細は「別紙2」にてご提示いたします。

## 10. 虐待防止について

虐待防止のための取り組みを全役職員に周知徹底し虐待防止に努めます。

### ○虐待防止相談窓口

担当者 河瀬 学  
責任者 近藤 晃太郎  
時間 9:00～17:00

※ 詳細は「別紙3」にてご提示いたします。

## 11. 事故発生時の対応方法について

利用者に対するサービスの提供により、事故が生じた場合には、速やかに市町村・家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。

## 12. 緊急時の対応方法について

利用者の病状急変等の緊急時には、速やかに身元保証人や医療機関等への連絡を行います。

## 13. その他

### ① 注意していただくこと

ご利用にあたり以下のことにご注意ください。

- ・ ご利用時に「心身の状況」、「緊急連絡先」をお聞きますのでご協力ください。
- ・ ご利用中に必要な医薬品、衣服、おむつ、介護用品、日用品はご自分で準備してください。また施設内には売店はございません。
- ・ 貴重品につきましては、利用者の責任において管理していただきます。

### ② 禁止事項

以下の事項は禁止します。お守りにならない場合は、ご利用をご遠慮いただきます。

- ・ 暴力、暴言、大声で騒ぐ、破廉恥な行為、他人に迷惑がかかる行為はしてはなりません。
- ・ 喫煙は決められた場所でお願います。その他の場所では喫煙できません。
- ・ 飲酒はご遠慮いただきます。
- ・ 利用者の思想、信教は自由ですが、他の利用者に対する宗教活動、政治活動および営利活動はご遠慮ください。
- ・ 次の物は、施設内への持込を禁止します。  
動物、火器（ストーブ、ヒーター、コンロなど）、不衛生なもの、その他、他人に迷惑をかける物

せい の う り よ う り よ う き ん せ つ め い し ょ  
西濃サンホームサービス利用料金説明書

めい せい かつ かい ご  
サービス名： 生活介護

ここに記載の事項は、令和6年4月現在のものであり、諸事情により変更することがあります。また負担上限月額や各軽減措置に  
関しては、お住いの市町村において算定されますので各市町村担当者にご相談ください。

り よ う り よ う き ん に ち  
1. サービス利用料金（1日あたり）

り よ う し ゃ し ょ う が い て い ど く ぶ ん お う り よ う り よ う き ん かい ご き ゅ う ふ ひ き ゅ う ふ ひ の ぞ か き き ん が く り よ う し ゃ ふ た ん し ょ く ひ こ う  
利用者の障害程度区分に応じたサービス利用料金から、介護給付費の給付費を除いた下記の金額（利用者負担）と食費・光  
熱水費の合計金額をお支払いいただきます。（個別減免等の負担軽減措置が別途ございます）

サービス費	利用者の障害程度区分と施設入所支援	しょうがいていど 障害程度	しょうがいていど 障害程度	しょうがいていど 障害程度	しょうがいていど 障害程度	しょうがいていど 障害程度
		くぶん 区分6	くぶん 区分5	くぶん 区分4	くぶん 区分3	くぶん 区分2以下
1	6時間以上7時間未満	1,000円/日	745円/日	516円/日	459円/日	415円/日
	5時間以上6時間未満	720円/日	538円/日	372円/日	331円/日	300円/日
	4時間以上5時間未満	618円/日	461円/日	319円/日	285円/日	257円/日
	3時間以上4時間未満	515円/日	384円/日	267円/日	237円/日	215円/日
	3時間未満	413円/日	309円/日	214円/日	191円/日	173円/日
2	人員配置体制加算	り よ う し ゃ ふ た ん 2 人 以下 に対して、直接処遇職員を常勤換算で1人配置している場合 適用とする。				197円/日
3	福祉専門職員配置等加算	じ ゃ かい ふ く し し と う し かい け ゅ う し ゃ い じ ゅ う こ う じ ゅ う し ゃ て き じ ゅ う 社会福祉士等の資格保有者が35%以上雇用されている事業所に適用とする				21円/日
4	欠席時対応加算（月4回を限度）	り よ う よ て い ひ き ゅ う び ょ う と う り よ う ち ゅ う し ば あ い り よ う し ゃ ま た 利用を予定していた日に、急病等によりその利用を中止した場合、利用者又は とう が い り よ う し ゃ か ぞ く な ど れ ん ら く ち ゅ う せい お こ な こ ん こ そ う だ ん え ん じ ゃ お こ な ば あ い 当該利用者の家族等への連絡調整を行うとともに、今後の相談援助を行った場合 1ヶ月に4回を限度に適用とする				94円/回
5	初期加算	とう じ ゅ ゃ う し ゃ り よ う かい し び き さん に ち い な い き かん り よ う 当事業所サービスの利用開始日から起算して30日以内の期間について、ご利用い ただいた日数分適用とする。				30円/日
6	常勤看護職員等配置加算	かん ご し ゃ くい ん じ ゅ う き ん ば い ち 看護職員を常勤で配置している。				32円/日
7	利用者負担額上限管理加算	か し ゃ い じ ゅ う じ ゅ ゃ う し ゃ り よ う り よ う し ゃ ふ た ん が く かん り お こ な ば あ い 2箇所以上の事業所でサービスを利用し、かつ利用者負担額の管理を行った場合 適用とする				150円/回
8	食事提供体制加算	じ ゃ かい け ゅ う し ゃ じ ゃ う し ゃ く じ て い き ゃ ゃ い せい かい さん たい し ょ う ら ん が い と う かつ しょう じ と う 受給者証の食事提供体制加算対象欄にて該当となる方で、かつ食事等を と ば あ い て き じ ゅ う 取られた場合に適用とする				30円/日
9	送迎加算	とう じ ゅ ゃ う し ゃ り よ う し せ つ そ う がい お こ な ば あ い て き じ ゅ う 当事業所サービスを利用するにあたり、施設が送迎サービスを行った場合に適用す る				49円/回
10	入浴支援加算	い り ゃ う じ き ひ つ よ う かつ ま た じ ゅ う し ゃ う し ん し ゃ う が い し ゃ かつ に ゅ う よ く し え ん 医療的ケアが必要な方又は重症心身障害者の方への入浴支援				80円/日
11	栄養スクリーニング加算	か げ つ ど え い ゃ う じ ゅ う たい かく に ん お こ な 6ヶ月に1度栄養状態の確認を行っている。				5円/6ヶ月

12	えいようかいぜんかさ 栄養改善加算	えいようじょうたい わる かたまた おそ かた えいよう つき かいげん ど 栄養状態の悪い方又はその恐れのある方に栄養ケアをしている(月2回限度)	えん かい 200円/1回
13	ふくし かいごしょくいんしよぐうかいぜんかさ 福祉・介護職員処遇改善加算	しょくいん しよぐうかいぜん はか てきよう 職員の処遇改善を図るために適用とする。 りようりょうきん かくかさん ごうけいがく サービス利用料金および各加算の合計額の 6.1%	
14	ふくし かいごしょくいんとくていしよぐうかいぜんかさ 福祉・介護職員特定処遇改善加算	しょくいん しよぐうかいぜん はか てきよう 職員の処遇改善を図るために適用とする。 りようりょうきん かくかさん ごうけいがく サービス利用料金および各加算の合計額の 1.7%	
15	ふくし かいごしょくいんとくとう とうしえんかさ 福祉・介護職員等ベースアップ等支援加算	しょくいん しよぐうかいぜん はか てきよう 職員の処遇改善を図るために適用とする。 りようりょうきん かくかさん ごうけいがく サービス利用料金および各加算の合計額の 1.1%	
16	しょくじ かかわ じ こふたんがく 食事に係る自己負担額	ちゆうしよく 昼食	えん しょく 320円/食
		かんしよく 間食	えん しょく 73円/食
17	ちやうりひ 調理費	しょくじていきようたいせいかさんひがいとらしゃ かた しょくじとつ と ぼあい てきよう 食事提供体制加算非該当者の方が食事等を取られた場合に適用とする	
		ちゆうしよく 昼食	えん しょく 230円/食
		かんしよく 間食	えん しょく 27円/食
18	にゆうよくだい 入浴代		えん にち 330円/日

※ご負担いただく金額については、市町村が発行する障害福祉サービス受給者証に記載された金額の範囲内の額、及び食費・光熱水費等といたします。

※市長が決定した支給量(障害福祉サービス受給者証に記載)を超えて、当生活介護サービスを利用になった場合は、全額実費としてご負担いただくこととなります。

## 2 その他の料金

サービス	りようきん 料金	
プリンターの利用	モノクロ用紙 1 枚につき	かためん えん 片面 10円 りようめん えん 両面 20円
	カラー用紙 1 枚につき	かためん えん 片面 20円 りようめん えん 両面 40円
	モノクロはがき 1 枚につき	かためん えん 片面 5円 りようめん えん 両面 10円
	カラーはがき 1 枚につき	かためん えん 片面 10円 りようめん えん 両面 20円
コピー機の利用	モノクロ用紙 1 枚につき	かためん えん 片面 10円 りようめん えん 両面 20円
	カラー用紙 1 枚につき	かためん えん 片面 30円 りようめん えん 両面 60円

## 3 利用者負担の軽減

・利用者ごと市長にて算定されますので「受給者証」をご確認ください。

・所得により利用者負担上限月額(0円～37,200円)が設定され、上限月額以上の負担はありません。



べっし  
(別紙①)

## 個人情報<sup>こじんじょうほう</sup>の取扱い<sup>とりあつか</sup>について

社会福祉法人<sup>しゃかいふくしほうじんようどうきょうかい</sup>擁童<sup>みなさま</sup>協会は、皆様<sup>こじんじょうほう</sup>の個人情報<sup>まも</sup>を守ることは大変<sup>たいへん</sup>重要なこと<sup>じょうよう</sup>だと考え、事業<sup>かんが</sup>を通じて<sup>じぎょう</sup>知り得た個人情報<sup>つうじえ</sup>について、適切<sup>こじんじょうほう</sup>な取扱い<sup>てきせつ</sup>に努<sup>と</sup>めております。

### 1. 個人情報<sup>こじんじょうほう</sup>の適切<sup>てきせつ</sup>な収集<sup>しゅうしゅう</sup>、利用<sup>りよう</sup>、提供<sup>ていきよう</sup>の実施<sup>じっし</sup>

- 個人情報<sup>こじんじょうほう</sup>の取得<sup>しゅとく</sup>に際<sup>さい</sup>して、利用<sup>りよう</sup>目的<sup>もくてき</sup>を特定<sup>とくてい</sup>して通知<sup>つうち</sup>または公表<sup>こうひよう</sup>し、利用<sup>りよう</sup>目的<sup>もくてき</sup>に従<sup>したが</sup>って適切<sup>てきせつ</sup>に個人情報<sup>こじんじょうほう</sup>の収集<sup>しゅうしゅう</sup>、利用<sup>りよう</sup>、提供<sup>ていきよう</sup>を行います。
- あらかじめ明示<sup>めいじ</sup>した範囲<sup>はんい</sup>及び法令<sup>はんりつ</sup>等の規定<sup>きてい</sup>に基づく場合<sup>もと</sup>を除<sup>のぞ</sup>いて、個人情報<sup>こじんじょうほう</sup>を本人<sup>ほんにん</sup>の同意<sup>どうい</sup>を得<sup>え</sup>ることなく第三者<sup>だいさんしゃ</sup>への提供<sup>ていきよう</sup>はしません。

### 2. 情報<sup>じょうほう</sup>の管理<sup>かんり</sup>

個人情報<sup>こじんじょうほう</sup>の紛失<sup>ふんしつ</sup>、漏洩<sup>ろうえい</sup>、改ざん<sup>かい</sup>及び不正<sup>およ</sup>アクセス<sup>ふせい</sup>等のリスク<sup>とう</sup>に対して、必要<sup>たい</sup>な安全<sup>ひつよう</sup>対策<sup>あんぜんたいさく</sup>、予防<sup>よぼう</sup>措置<sup>そちとう</sup>等を講<sup>こう</sup>じて適切<sup>てきせつ</sup>な管理<sup>かんり</sup>を行います。

### 3. 継続<sup>けいぞく</sup>的<sup>てき</sup>改善<sup>かいぜん</sup>

- 当法人<sup>とうほうじん</sup>は、個人情報<sup>こじんじょうほう</sup>保護<sup>ほご</sup>の取組<sup>とく</sup>みを全役員<sup>ぜんやくいん</sup>等に周知<sup>しゅうちてい</sup>徹底<sup>てい</sup>させるために、個人情報<sup>こじんじょうほう</sup>保護<sup>ほご</sup>法<sup>ほう</sup>に関する規定<sup>かん</sup>類<sup>きてい</sup>を明確<sup>めいかく</sup>にし、必要<sup>ひつよう</sup>な教育<sup>きょういく</sup>を行います。
- また、役員<sup>やくしやくいん</sup>でなくなった後<sup>あと</sup>においても、これらの秘密<sup>ひみつ</sup>を保持<sup>ほじ</sup>する旨<sup>むね</sup>を職員<sup>しやくいん</sup>との雇用<sup>こよう</sup>契約<sup>けいやく</sup>の内容<sup>ないよう</sup>とします。
- 個人情報<sup>こじんじょうほう</sup>保護<sup>ほご</sup>の取組<sup>とく</sup>みが適正<sup>てきせい</sup>に実施<sup>じっし</sup>されるよう、必要<sup>ひつよう</sup>に応<sup>おう</sup>じ見直<sup>みなお</sup>しを行い、継続<sup>けいぞく</sup>的<sup>てき</sup>な改善<sup>かいぜん</sup>に努<sup>と</sup>めます。

### 4. 個人情報<sup>こじんじょうほう</sup>保護<sup>ほご</sup>に関するお問合せ<sup>かん</sup>窓口<sup>と</sup>

利用者<sup>りようしゃ</sup>本人<sup>ほんにん</sup>から、当法人<sup>とうほうじん</sup>が保有<sup>ほゆう</sup>する個人情報<sup>こじんじょうほう</sup>についてのご質問<sup>しつもん</sup>やお問い合わせ<sup>とあ</sup>、あるいは、開示<sup>かいじ</sup>訂正<sup>ていせい</sup>、削除<sup>さくじょ</sup>、利用<sup>りよう</sup>停止<sup>ていし</sup>等の依頼<sup>いらい</sup>について、以下<sup>いか</sup>の窓口<sup>まどぐち</sup>でお受け<sup>う</sup>いたします。

窓 <sup>まど</sup> 口 <sup>ぐち</sup>	おおのじどうえん 大野慈童園	0585-32-0172
	おおのえん 大野こども園	0585-32-0022
	せいのうこうじょうえん 西濃向生園	0585-34-2723
	せいのう 西濃サンホーム	0585-21-3150

ベツシ  
(別紙②)

## 西濃サンホーム苦情解決事業について

社会福祉法人擁童協会では皆様の苦情等に適切に対応する体制を整えております。福祉サービスを受けて困ったこと、疑問、不満等がありましたら、苦情受付担当者が随時受け付けます。

お気軽にご相談ください。 TEL 0585-21-3150

苦情受付担当者	障害者支援施設、短期入所、日中一時支援	井上 史朗
	生活介護(デイサービスセンター)	河瀬 学
	障害者生活支援センタープラス	富田 稔
苦情解決責任者	西濃サンホーム施設長	近藤晃太郎
第三者委員※	元社会福祉協議会事務局長	井口 治彦
	地域ボランティア団体代表	伊藤久美子

### 苦情解決の手順

#### 1. 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面、などにより苦情担当者が受け付けます。苦情受付担当者は苦情内容の確認、苦情申し出人の意向等の確認と記録を行います。なお第三者委員に直接申し出ることできます。

#### 2. 苦情受付の報告確認

苦情受付担当者は、受け付けた苦情及びその改善状況等を苦情解決責任者と第三者委員(苦情申し出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告します。第三者委員は苦情の内容を確認し、苦情申し出人に対し、苦情を受け付けた旨を通知します。

#### 3. 苦情解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は苦情申し出人と誠意をもって話し合いを行い、解決に努めます。その際苦情申し出人及び苦情解決責任者は、第三者委員の立ち会いや助言を求めることができます。

#### 4. 苦情解決の記録、報告

苦情受付担当者及び苦情解決責任者は苦情受付から解決、改善までの経過について書面に記録  
します。苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な  
助言を受けます。苦情解決責任者は、苦情申し出人に改善を約束した事項について、一定期間  
経過後、苦情申し出人及び第三者委員に報告します。

#### 5. 苦情解決の公表

利用者によるサービスの選択や当法人によるサービスの質や信頼の向上を図るため、個人情報に  
関するものを除き、施設内の掲示板に公表します。

#### 6. 運営適正化委員での調整

上記の要領で苦情解決が困難な場合は岐阜県運営適正化委員へ報告する。

※苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するた  
め設置します。

ぎゃくたいぼうし かん きほんほうしん  
虐待防止に関する基本方針

しゃかいふくしほうじんようどうきょうかい りようしゃ たい ぎゃくたい ぜったい にんしき 「ぎゃくたい  
社会福祉法人擁童協会は、利用者に対する虐待は絶対にあってはならないことと認識し、「虐待  
ぼうしたいおうきてい」 さくせい ぜんしよくいん ぼんぜん き ぎょうむ あ  
防止対応規程」を作成し全職員が万全を期して業務に当たっています。

しょうがいしやぎゃくたい こうい  
1. 障害者虐待になる行為

しんたいできぎゃくたい  
① 身体的虐待

ほうりよく たいぼつ か ど とうやく しんたい うご せいぎょ こうい  
暴力、体罰、過度な投薬、身体の動きを制御する行為

せいてきぎゃくたい  
② 性的虐待

せいてき こうい きょうよう  
性的な行為やその強要

しんりてきぎゃくたい  
③ 心理的虐待

おど くつじよく ことば たいど むし いや せいしんてき くつう あた  
脅し、屈辱などの言葉、態度、無視、嫌がらせなど精神的な苦痛を与えること。

ほうき ほうにん  
④ 放棄・放任

しょくじ にゅうよく はいせつ しんべん せわ ひつよう ふくし いりよう ち  
食事、入浴、排泄など身の世話をしない。必要な福祉サービス、医療を受けさせないなど。

けいざいてきぎゃくたい  
⑤ 経済的虐待

ほんにん きぼう きんせん しょう りゆう せいげん ほんにん どうい ざいさん  
本人が希望する金銭の使用を理由なく制限したり、本人の同意なしに(あるいはだますなどして)財産や  
ねんきん ちんぎん つか かって うんよう  
年金、賃金を使ったり勝手に運用すること。

せいのう ぎゃくたいぼうし たいせい  
2. 西濃サンホームでの虐待防止体制

ぎゃくたい ぼうしうけつたんとしや りようしや しょくいん かぞく じっしゅうせい たかかんけいしや ぎゃくたい かん  
① 虐待防止受付担当者が利用者、職員、家族、ボランティア、実習生、その他関係者からの虐待に関する  
そうだん う つ  
相談を受け付けます。

ぎゃくたい ぼうし せきにんしや ぎゃくたい げんいんちようさ かいけつ さいはつ ぼうし かんれんきかん ほうこくとう おこな  
② 虐待防止責任者が虐待の原因調査、解決、再発防止、関連機関への報告等を行います。

ぎゃくたい ぼうし いんかい  
③ 虐待防止委員会

ぎゃくたい ぼうし せきにんしや ぎゃくたい げんいんちようさ かいけつ さいはつ ぼうし かいぎ ひら ひつよう ばあい りじ  
虐待防止責任者は、虐待の原因調査、解決、再発防止のため会議を開きます。必要な場合は理事、  
だいさんしや いん くわ  
第三者委員も加わります。

ぎゃくたい ぼうし しょくいんけんしゅう  
④ 虐待防止のための職員研修

せいのう ぎゃくたい ぼうし けいはつ しょくいん いしき しえんぎじゆつ こうじよう ていきてき けんしゅう おこな  
西濃サンホームでは虐待防止啓発、職員の意識、支援技術の向上のため定期的に研修を行います。

ぎゃくたい そうだん つうほうまどぐち  
3. 虐待の相談・通報窓口

ぎゃくたい ぼうしうけつたんとしや しょうがいしやえんしせつ たんきにゅうしょ にっちゅういちじしえん いのうえ しろう  
虐待防止受付担当者 障害者支援施設、短期入所、日中一時支援 井上 史朗

せいかつかいご こうぜ まなぶ  
生活介護(デイサービスセンター) 河瀬 学

しょうがいしやせいかつしえん とみた のり  
障害者生活支援センタープラス 富田 稔

ぎゃくたい ぼうし せきにんしや せいのう しせつちよう こんどう こうたろう  
虐待防止責任者 西濃サンホーム施設長 近藤 晃太郎

でんわ  
電話 0585-21-3150 ファックス 0585-21-3151

メールアドレス [sunhome-youdou@octn.jp](mailto:sunhome-youdou@octn.jp)

また、ぎふけん いびがわちょう そうだん つうほうまどぐち か き とお岐阜県、揖斐川町の相談・通報窓口は下記の通りです。

ぎふけんしょうがいしゃけんりょうご  
岐阜県障害者権利擁護センター

でんわ 電話 058-215-0618 (やかん きゅうじつ 夜間・休日) 058-215-0618 ファックス 058-215-0619

メールアドレス [gifu-syouken@poem.ocn.ne.jp](mailto:gifu-syouken@poem.ocn.ne.jp)

いびがわちょうしゃかいふくしか  
揖斐川町社会福祉課

でんわ 電話 0585-22-1111 (やかん きゅうじつ 夜間・休日) 0585-22-1111 ファックス 0585-22-4496

メールアドレス <mailto:syafuku@town.ibigawa.gifu.jp>