

# 介護予防・日常生活支援総合事業

(国基準相当通所型サービス及び区独自基準通所型サービス A)

## 重要事項説明書

社会福祉法人 エンゼル福祉会

渋谷区かんなみの杜・渋谷高齢者在宅サービスセンター

介護予防・日常生活支援総合事業  
 (国基準相当通所型サービス及び区独自基準通所型サービスA) 重要事項説明書  
 (2024年11月1日 現在)

**1. 事業者の概要**

事業者の名称	社会福祉法人 エンゼル福祉会
設立年月	平成10年12月
代表者	理事長 高川 厚司
法人所在地	〒343-0827
	埼玉県越谷市川柳町3丁目60番1
	(TEL) 048-987-0753 (FAX) 048-987-0759
	e-mail: k-nagomi@enzeru.co.jp

**2. 事業者が実施している事業の内容**

	渋谷区かなみの杜・渋谷特別養護老人ホーム等		
所在地	東京都渋谷区神南1丁目8番6号		
	事業の種類	定員	指定年月日
第1種 社会福祉事業	介護老人福祉施設	84名(ユニット型個室)	2021年5月1日
第2種 社会福祉事業	通所介護事業	35名	2021年5月1日
	認知症対応型通所介護	12名	
	区独自基準サービスA	20名	
公益事業	介護予防総合事業	—	
委託事業	介護予防総合事業	—	

**3. ご利用施設の概要**

施設の名称	渋谷区かなみの杜・渋谷高齢者在宅サービスセンター		
事業の種類及び定員	国基準相当通所型サービス	定員	35名
	区独自基準サービスA	定員	20名
開設年月日	2021年5月1日		
介護保険事業所番号	13A1300212		
管理者名	川村 英 詳		
所在地	〒150-0041		
	東京都渋谷区神南1丁目8番6号		
連絡先	(TEL) 03-5784-3871	(FAX)	03-5784-3874
	e-mail: s-DS0501@enzeru.co.jp		

**4. 敷地・建物ならびに設備の概要**

(1) 敷地・建物

敷地の面積	1214.83 m <sup>2</sup>		
敷地の条件	用途地域	防火地域	準防火地域
建物構造	鉄骨造り、一部鉄筋コンクリート造り 地下1階、地上10階建て		

## (2) 設備

	室名	室	主な設備
	デイサービスルーム	3	それぞれの事業に対して1室ずつ
	浴室	2	男女別浴室
	脱衣室	2	男女別
	トイレ	3	車椅子での使用可
	静養室	1	認知症対応型通所介護等と兼用
	相談室	1	認知症対応型通所介護等と兼用
	スタッフルーム	1	認知症対応型通所介護等と兼用
	<b>その他</b>		
	送迎車（座席6、車いす2）	2	特養ホーム、通所介護事業等と兼用
	送迎車（座席7）	2	
	送迎車（軽車両、車いす1）	2	

## (3) その他設備

昇降機設備	寝台用兼車いす用2台
消火設備	スプリンクラー・連結送水管・屋内消火栓・消火器
火災報知設備	自火報・ガス漏れ・自動閉鎖・火災通報
放送設備	一般放送・非常放送（自火報連動式）

## 5. 事業所が提供するサービス時間

<b>国基準相当通所型サービス</b>	
営業時間	8:00～18:30
サービス提供時間	8:30～18:00
<b>区独自基準サービスA</b>	
営業時間	10:00～15:00
サービス提供時間	10:30～14:30

- ① 国基準相当通所型サービスは休日無し、365日営業します。区独自基準通所型サービスAは、月曜日から金曜日（祝日を含む）営業し、土曜日、日曜日及び年末年始は休業とします。
- ② 利用者の体調がすぐれない場合は、ご主たる判断者に連絡の上、ご利用を中止・変更する場合があります。
- ③ 大雪、台風等、悪天候によりサービスの提供が困難な場合、事業所側の判断で時間を短縮、もしくは休業する場合があります。
- ④ 利用者のやむを得ない事情による遅刻、早退の場合はご相談下さい。出来る限り対応させていただきます。
- ⑤ 提供地域は渋谷区（保険者が渋谷区である事）となります。

## 6. 職員体制

職 種	職 務 内 容	職 員 数
管 理 者	福祉は介護のみでは完結しないことを踏まえて、老人福祉法の理念と社会福祉法人としての役割を職員に伝え指導します。	1名
生 活 相 談 員 ( 介 護 職 員 兼 務 )	利用者の利用の開始・終了、生活相談、面接、訪問調査並びに利用者及び主たる判断者等からの相談に応じ、関係機関との連絡調整等を行います。	1名以上
機 能 訓 練 指 導 員 ( 看 護 職 員 兼 務 )	利用者が日常生活を営むのに必要な機能を改善し、又はその衰退を防止するための訓練を行います。	1名以上
看 護 職 員 ( 機 能 訓 練 指 導 員 兼 務 )	利用者に対し必要な服薬管理及び医療処置、又は主治医及び関係機関と連携し、適切な看護を行い、職員指導を行います。	1名以上
介 護 職 員 ( 他 事 業 と 兼 務 の 場 合 あり )	利用者の日常生活の支援や介護を行います。	1名以上
管 理 栄 養 士 ( 特 養 ホ ー ム 配 置 )	献立作成、栄養ケアマネジメント、経口摂取への移行、療養食の提供、栄養量計算及び食事記録、職員への食事業務全般並びに栄養指導に従事します。	1名
事 務 員	庶務及び会計事務	1名

## 7. 支援の提供に関する「基本的な考え方」

### ① 本人の意思を尊重して支援を提供していきます。

利用者自身の「意思」を活かすように、また「意思」を引き出せるような支援をすすめます。ただし、表面上だけの本人の意思を尊重するだけでは、本人が持っている心身の機能（力）を発揮しないことに繋がる可能性もあることから、本人の意思に沿いながらも、心身の機能（力）が発揮出来るように、支援（働きかけ等）を行って参ります。この場合でも、支援する側の都合に合わせもらう、支援する側の論理で急いでもらうのではなく、あくまでも本人の自発性（自らの意思）を引き出し、本人のペースで出来るように支援して参ります。

### ② リスクを管理するのではなく、予測して支援に当たります。

社会生活を営む上で完全なリスク回避はあり得ず、人の暮らしにリスクはつきものだと考えています。安全確保は重視しますが、抑制や過度な行動制限につながらないように留意して支援します。

### ③ 自立した日常生活を継続できるように支援します。

生活のあらゆる場面で「自立」と「自律」を目指し、生活障害は職員が支援・共働して参ります。日常生活に必要な事柄を利用者自身が行えるように、あるいは誰かと助け合って行けるような支援を目指します。併せて本人がどうしてもそれが行えない場合

には、職員が代行（介護）を務めます。

④ ご家族とともに支援して参ります。

ご家族とともに支援することを明確にし、運営や利用者に関する情報開示等、話し合いの場を設けます。但し、主たる判断者等にはそれぞれ異なった事情があり、画一的で一方的な協力の押しつけにならないように配慮します。

⑤ プライバシーを護ります。

プライバシーの保護や生命、財産の安全確保のため、職員不在の時や職員がその場に立ち会わない時は、部外者の施設への出入りを禁止します。また、部外者から「利用しているか否か」の問い合わせを受けても、原則的には回答しません。

⑥ 社会的な役割に貢献していきます。

プライバシーに配慮しながらも、各種養成校等の実習・研修や見学、ボランティア、取材等の受け入れ等、社会的役割を果たして参ります。

## 8. 介護予防・日常生活総合事業サービスの内容

### （介護保険給付サービス）

利用契約書に基づき、以下の介護保険給付サービスを提供します。

利用契約書 第5条一 日常生活動作の機能訓練	
種 類	内 容
機能訓練	日常生活に欠かすことのできない様々な生活行為の中で有する機能や能力を、自然に発揮出来るような支援を行い、心身機能の不活性化や廃用を防ぎます。
利用契約書 第5条二 食事、排泄、入浴等の支援や介護	
食 事	<ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の栄養並びに心身の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。ただし、食費は給付対象外となります。</li><li>・咀嚼や嚥下、栄養の状態に応じた食材の加工や食種への対応が必要な方についても対応します。</li><li>・食事は、利用者が自分のペースで食事を摂ることができるよう必要な時間を確保します。 (食事時間) 昼食 12時00分頃～14時00分頃 おやつ 14時30分頃～16時30分頃</li><li>・利用者が相互に社会的関係を築けることができるよう、利用者の意思を尊重し、食事を摂ることができるよう支援します。</li></ul>
排 泄	<ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の心身の状況や排泄の状況などを基に、適切な方法によりトイレへの案内や排泄介助等を行うとともに、排泄の自立についても適切な支援を行います。</li><li>・おむつを使用する方については、利用者の排泄状況を踏まえて適切に交換を行います。</li></ul>
入 浴	<ul style="list-style-type: none"><li>・利用者が身体の清潔を維持し、精神的にも快適な生活を営むことができるよう、適切な方法により入浴の支援を行います。</li><li>・浴槽の跨ぎが難しい方、座位がとれない方は機械を用いての入浴も可能です。 座位浴槽（アーム型リフト付き）</li></ul>

利用契約書 第5条三及び四 日常生活に必要な家事等への支援や介護、社会参加について	
種類	内 容
日常生活における家事等	利用者の居宅における日常生活の家事（簡単な食事の下準備や配膳、下膳、後片付け等、洗濯をする、干す、畳む等、簡単な清掃等）を、 <b>心身の状況等に応じて</b> 、利用者それぞれが自主的に、その役割を担えるよう支援します。
社会参加	渋谷区民として、渋谷区内、特に事業所がある町会や近隣区域での行事やイベントなどに、可能な範囲で、安全を配慮しながらも積極的に参加できるよう支援を致します。また、利用者同士の交流も行い、「顔見知りの関係づくり」の構築に努めます。
利用契約書 第5条五 送迎について	
種類	内 容
送迎	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車で送迎を行います。（リフト付きの送迎車の準備もご致します）</li> <li>・送迎時間については、ご利用の曜日に合わせて協議の上、調整させていただきます。</li> <li>・追加のご利用日には、前日までにお知らせいたします。</li> <li>・主たる判断者等での送迎でご利用する事は出来ます。その場合、サービス費に含まれる送迎費は差し引いて請求します。</li> <li>・必要に応じ（ケアプラン、通所介護計画書に明記する）居宅内介助を行います。（30分以内）</li> </ul>
利用契約書 第5条六 健康管理について	
種類	内 容
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療ニーズのある方の利用にできる限り応じられるよう、看護職員を配置しております。</li> <li>・健康チェック等の内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>○バイタルチェック（血圧・脈拍・体温等を測定します。）</li> <li>○体重測定（必要に応じ、体重を測定します。）</li> <li>○全身状態の確認（皮膚の状態、発疹の有無、アザや傷の有無等について、入浴時に全身状態を、また排せつ時に陰部等の状態を随時確認します。）</li> </ul> </li> <li>・治療の継続 <ul style="list-style-type: none"> <li>○居宅（自宅等）において行っている医療処置の継続</li> <li>○処方薬の点検・管理</li> <li>○内服支援</li> </ul> </li> <li>・口腔衛生（昼食後に歯磨きを行います。）</li> <li>・主治医や担当介護支援専門員との連携 <ul style="list-style-type: none"> <li>○必要に応じて主治医に情報を提供し、場合によっては判断を仰ぎ、その指示に基づいて必要な処置を講じます。また、主たる判断者への助言を行います。</li> <li>○必要に応じて担当の介護支援専門員に対し、情報を提供します。</li> </ul> </li> <li>・必要な受診 <ul style="list-style-type: none"> <li>○利用中に起こった事態（病気・ケガ・事故など）で医療機関への受診が必要と思われる場合は、ご主たる判断者にお問い合わせする場合があります。</li> <li>○受診を行う際には、主たる判断者等に連絡を入れ、承諾を得て実施します。尚、緊急やむを得ない場合はその限りではありません。</li> <li>○受診前、受診後には、担当介護支援専門員に連絡・報告を行います。</li> </ul> </li> </ul>

## 9. その他の留意点

金品等の持ち込み	<p>金品等は自己管理が原則です。</p> <p>※貴重品は、なるべくお持ちにならないようお願いいたします。</p> <p>別に規定する便宜的な預かり金を除く金品等の紛失・盗難については、事業者は一切の責任を負いません。</p>
荷物への記名	<p>衣類や他の荷物の扱いには細心の注意を払いますが、多くの利用者をご利用されることもあり、他の利用者の荷物との区別がつかなくなる恐れがありますので、ご持参いただく荷物には必ず1点ずつ記名をお願いします。</p> <p>※名前を書く場所は目立たないところ（衣類の内側や洗濯方法を書いたタグなど）に書いていただければ幸いです。</p>
体調不良時の対応	<p>○施設の判断で必要と認められた場合受診を行います。また、その際は緊急以外の場合には主たる判断者のご協力をお願いしております。</p> <p>○受診費用につきましては、自己負担となります。</p> <p>○救急対応等で緊急受診した場合、<u>帰りの交通費実費分は原則利用者負担となります。</u></p> <p>○救急対応の結果、入院となる場合において<u>職員の帰りの交通費は原則利用者負担となります。</u></p>

## 10. 利用料金（利用契約書第5条、6条及び10条参照）

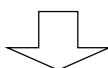
○別紙サービス利用料金表を参照のこと。

○その他の費用

種類	内容	料金
食費	食事代(昼食 600円・おやつ代 50円)	650円/回
クラブ活動費	趣味活動に参加した場合の材料費等	要した費用の実費
利用者の選定により提供するもの	特別な食事(外食など)	要した費用の実費
	サービス提供の一環として参加を募って外部施設を利用する場合の入園料等	要した費用の実費

## 11. 利用期間中にサービスを中止した場合の利用料金（利用契約書第8条参照）

①	利用開始予定日以前にサービス中止を申し出る場合	利用日前日の 17:00 迄にご連絡をいただいた場合
②	利用開始予定日以前にサービス中止を申し出る場合	利用日前日の 17:00 迄にご連絡をいただかなかった場合
③	サービスを中止する場合	<p>利用者が中途帰宅を希望しケアマネジャーが同意した場合</p> <p>利用者の体調が悪くなった場合</p> <p>他利用者の生命または健康に重大な影響を与える行為があった場合</p>



① の場合	キャンセル料	0円
② の場合	キャンセル料	650円(食費相当分)
③ の場合	既に実施されたサービスに関わる利用料金はお支払いいただきます。	

## 12. 支払方法（利用契約書第10条参照）

毎月15日以降に当月料金の請求をいたしますので、**当月27日まで**にお支払いください。  
お支払方法については、「口座振替」でお願いしております。

## 13. 苦情相談窓口（利用契約書第24条参照）

事業者は、別に定める「社会福祉法人エンゼル福祉会 渋谷区かなみの杜・渋谷 苦情対応について」に基づき、施設の運営に関する利用者および利用者の主たる判断者、その他家族等からの苦情・要望・相談等に適切に対応する体制を整えています。

また、苦情対応における社会性や客観性を確保し、利用者の方等の立場や特性に配慮した適切な支援を行うため、第三者委員会を設置しております。第三者委員を交えて話し合いもできます。併せて、公的な相談窓口もありますのでご活用ください。

### （1）施設内苦情受付窓口

苦情対応責任者	特養ホーム施設長 中山 真一
苦情受付担当者	管理者 川村 英詳
生活相談員	川村 英詳
連絡先	〒150-0041 東京都渋谷区神南1丁目8番6号 (TEL) 03-5784-3871 (FAX) 03-5784-3874 e-mail :

### （2）第三者委員

林田 俊介	（朝日プラザ自治会 会長）
西尾 孝幸	（社会福祉法人エンゼル福祉会 評議員/みらい総合法律事務所 弁護士）
浦田 光雄	（社会福祉法人エンゼル福祉会 監事）
石黒 秀喜	（一般財団法人長寿社会開発センター理事/元厚生労働大臣官房参事官）
間村 美紀	（株式会社大起エンゼルヘルプサービス支援室 社会福祉士）
連絡先	みらい総合法律事務所 弁護士 西尾 孝幸 〒102-0083 東京都千代田区麹町2-3 麹町プレイス2階
	株式会社大起エンゼルヘルプサービス支援室 社会福祉士 間村 美紀 〒116-0012 東京都荒川区東尾久1-1-4 5階
	第三者委員へのご連絡は書面にて受け付けております。

### （3）公的相談窓口

東京都国民健康保険 団体連合会	担当部署	介護相談窓口
	住 所	〒102-0072 東京都千代田区飯田橋3丁目5-1 東京区政会館10階
	電話番号	03-6238-0177
	受付時間	9時00分～17時00分 土曜・日曜・祝祭日・年末年始を除く
東京都社会福祉 協議会 福祉サービス	住 所	〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台1丁目8-11 東京YWCA会館3階
	電話番号	03-5238-7020



運営適正化委員会	受付時間	9時00分～17時00分 土曜・日曜・祝祭日・年末年始を除く
渋谷区役所	担当部署	介護保険課・介護相談係
	住 所	〒渋谷区宇田川町1-1
	電話番号	03-3463-1211（代表） 03-3463-3304（介護相談係）
	受付時間	9時00分～17時15分 土曜・日曜・祝祭日・年末年始を除く

#### 14.虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待防止等のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 川村 英詳
-------------	-----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。  
(3) 苦情解決体制を整備しています。  
(4) 従業者に対する虐待防止を啓発普及するための研修を実施しています。

#### 15. 身体拘束について

かなみの杜・渋谷高齢者在宅サービスセンターは、利用者に対して身体拘束その他行動を制限する行為を行いません。ご家族から利用者本人の安全を懸念した身体拘束等の提案については、十分な協議を行い、利用者の尊厳を第一に考えた支援策を提案していきます。

緊急やむを得ない状況になった場合、身体拘束廃止委員会を中心として、拘束による利用者（利用者）の心身の損害や拘束をしない場合のリスクについて検討し、身体拘束を選択する前に、切迫性・非代替性・一時性の3要素の全てを満たしているか検討・確認します。要件を検討・確認した上で、身体拘束を選択した場合は、拘束の方法、場所、時間帯、期間などについて検討し、本人・家族に対する説明書を作成いたします。身体拘束の内容・目的・理由・拘束時間又は時間帯・期間・場所・改善に向けた取り組み方法を詳細に説明し、十分な理解を得られるように努め、同意書への署名を依頼する。また、身体拘束の同意期限を超え、なお拘束を必要とする場合については、事前に主たる判断者の方と内容と方向性、利用者の状態把握等を確認・説明し、同意を得た上で実施いたします。

切迫性・非代替性・一時性の3要素とは

- (1) 緊 急 性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りです。  
(2) 非代替性・・・身体拘束以外に、利用者または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りです。  
(3) 一 時 性・・・利用者または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

#### 16. 利用者支援の窓口の一本化（利用契約書第3条参照）

主たる判断者等が利用者のすべての窓口となる場合、主たる判断者間で意見が割れると支援策を決められないことが考えられます。それを防ぐために、利用後のご本人のこについて報告・連絡・相談する窓口として「利用契約書第3条」に基づき、「主たる判断者」を決めていただきます。

**(1) 主たる判断者とは**

- ① 主たる判断者は、利用者のすべての窓口として重要な位置づけをもちます。
- ② 主たる判断者は、主たる判断者等の総意を代表する者であり、利用後の日常生活支援に関する全ての事項を「施設側窓口」と「主たる判断者」の話し合いで進めていきます。
- ③ 身寄りのいない方の場合は、公的な後見人、行政等職員（生活保護担当官、権利擁護センター職員等公務者）が利用者に代わり、便宜を図ります。
- ④ 主たる判断者以外からの申し出、問い合わせ、面会等に関しては、主たる判断者に相談させていただきます。

**(2) 主たる判断者の交代**

- ① 主たる判断者は、主たる判断者等が決めるもので利用後に交代することは可能です。
- ② 主たる判断者を変更する場合は、新旧の主たる判断者の了解が必要であることとします。ただし旧判断者が死亡、その他のやむを得ない理由により連絡が取れない場合はその限りではありません。

**17. 個人情報保護方針（利用契約書第14条参照）**

重要事項説明書別紙1をご確認ください。

**18. 写真ビデオ撮影について（利用契約書第14条参照）**

重要事項説明書別紙2をご確認ください。

- 「個人情報保護方針」ならびに「写真ビデオ撮影について」に関連して、「個人情報の使用に係る同意書」が添付されています。

**19. 感染症・食中毒の予防及び蔓延防止について**

重要事項説明書別紙3をご確認ください。

**20. 事故発生対策・予防について**

重要事項説明書別紙4をご確認ください。当事業所もこの「指針」に準じて対応致します。

**21. 苦情対応について（利用契約書第24条参照）**

重要事項説明書別紙5をご確認ください。

利用にあたり利用者に対して契約書および本書面で重要な事項について説明を行いました。

年 月 日

事業者	事業者名	社会福祉法人エンゼル福祉会		
	住 所	埼玉県越谷市川柳町3丁目60番1		
	代 表 者	理事長 高 川 厚 司 ⑩		
	電話番号	048-987-0753	FAX 番号	048-987-0759
サービス提事業所	事業所名	渋谷区かんなみの杜・渋谷高齢者在宅サービスセンター		
	住 所	東京都渋谷区神南1丁目8番6号		
	説 明 者	川 村 英 詳 ⑩		
	電話番号	03-5784-3871	FAX 番号	03-5784-3874

私は、契約書および本書面により、事業者から利用についての重要事項の説明を受け、同意致しました。

利用者	住 所	〒
	氏 名	⑩
	電話番号	
主たる判断者	住 所	〒
	氏 名	⑩
	電話番号	
	利用者との関係	

# 重要事項説明書 別紙1

## 個人情報保護方針

社会福祉法人エンゼル福祉会（以下、「法人」という）は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

当法人が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取り扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイダンスを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

当法人の職員すべてが、この「個人情報保護に対する基本方針」を理解し、個人情報の一層の保護に対して不断の努力を続けてまいります。

当法人は、個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざんおよび漏洩を防止するため、取り扱いを定め適切な保護を行います。

当法人の全職員は、業務上知り得た個人情報について、上記取り扱いに基づき行動し守秘義務を厳守します。

当法人は、取得の目的、範囲を明らかにし、適切な手段で個人情報の取得を行います。

当法人が委託する医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報の守秘義務及び安全管理について、契約により委託先に要請を行うとともに指導・管理致します。

当法人が保有する個人情報の開示、訂正、変更や削除を依頼された場合には、合理的な手段により、本人確認を行った上で合理的時間内に対応致します。

当法人は、個人情報の取り扱いについて定期的あるいは必要に応じて継続的に見直し、改善・向上に努めます。

当法人は、個人情報取り扱いに関する苦情に対し、適切かつ迅速な処理に努めます。

2021年5月1日  
社会福祉法人 エンゼル福祉会

# 重要事項説明書 別紙2

## 写真・ビデオ撮影について

### (目的)

社会福祉法人エンゼル福祉会 渋谷区かなみの杜・渋谷特別養護老人ホーム及び渋谷区かなみの杜・渋谷高齢者在宅サービスセンター（以下「施設」という。）における入居者及び利用者（以下「利用者」という。）の写真・ビデオ撮影、また、それらに関する管理及び保存に際し必要な事項を定め、もって記録物等の散逸の防止と効率的な利用を図ることを目的とする。

- 1 施設は、利用者の日常生活を営む姿や行事などにおける写真・ビデオ撮影を、利用者の生活の質の向上に役立つものとしてとらえ、必要に応じて撮影を行うものとする。  
なお、撮影を望まない利用者および主たる判断者については、申し出があった場合には、事前・事後に関わらず、関係する部分の消去を行い、掲示等を控えることとする。
- 2 施設の広報誌やホームページ等に使用する写真については、利用者および主たる判断者への確認を行い掲載の同意を得ることとする。
- 3 写真、ビデオなどの記録および編集を業者に委託する場合は、委託先業者が適切な個人情報保護体制を講じているかについての確認を行うとともに、業者が施設の個人情報保護方針の趣旨を遵守することを承諾した上で契約・発注する。
- 4 一般に公開する行事において、利用者および主たる判断者等家族が撮影する写真・ビデオなどについては、施設の個人情報保護方針の趣旨について説明し、理解を得た上で、第三者への提供にあたっては、十分な配慮を払うことの同意を得る。
- 5 写真・ビデオのデータ類に関しては、分類整理するものとし、施設長が主管する。

## **個人情報の使用に係る同意書**

### **【利用者等への介護サービスの提供に必要な利用目的】**

#### 1. 施設内部での利用目的

- (1) 施設が利用者に提供する介護サービス
- (2) 介護保険事務
- (3) 介護サービスの利用にかかる施設の管理運営業務のうち次のもの
  - ・入退所等の管理
  - ・会計、経理
  - ・介護事故、緊急時等の報告
  - ・当該利用者の介護・医療サービスの向上

#### 2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

- (1) 施設が利用者に提供する介護サービスのうち
  - ・利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
  - ・その他の業務委託
  - ・利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合
  - ・主たる判断者等への心身の状況説明
- (2) 介護保険事務のうち
  - ・保険事務の委託（一部委託含む）
  - ・審査支払い機関へのレセプトの提出
  - ・審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
- (3) 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

### **【上記以外の利用目的】**

#### 1. 施設内部での利用に係る利用目的

- (1) 施設の管理運営業務のうち次のもの
  - ・介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
  - ・施設において行われる学生等の実習への協力
  - ・施設において行われる事例研究等

#### 2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

- (1) 施設の管理運営業務のうち
  - ・外部監査機関、評価機関等への情報提供

## 【写真・ビデオ（動画）の使用について】

下記の項目のうち、したもののみ写真・ビデオ（動画）の使用を承諾します。

広報誌

パンフレット

法人（施設）ホームページ

施設内の掲示

介護情報誌等（取材要請に応じた場合）介護実践報告会や事例研究会等

いずれの掲載（使用）もお断りします。

以上に定める条件のとおり、社会福祉法人エンゼル福祉会 渋谷区かなみの杜・渋谷特別養護老人ホーム及び渋谷区かなみの杜・渋谷高齢者在宅サービスセンターが、私（利用者）および主たる判断者、家族等の個人情報を、上記の利用目的の達成に必要な範囲内で使用、提供または収集することに同意します。

また、写真・ビデオ（動画）の使用については、上記の内容の遵守をお願いします。

年 月 日

社会福祉法人 エンゼル福祉会  
 渋谷区かなみの杜・渋谷特別養護老人ホーム  
 渋谷区かなみの杜・渋谷高齢者在宅サービスセンター  
 管 理 者 様

利用者	住 所	
	氏 名	㊟
	電話番号	
主たる判断者	住 所	
	氏 名	㊟
	電話番号	
	利用者との関係	
家族代表者	住 所	
	氏 名	㊟
	電話番号	
	利用者との関係	

# 重要事項説明書 別紙3

## 感染症・食中毒の予防及び蔓延防止に関する指針

### 1 感染症・食中毒の予防・蔓延防止の定義

「社会福祉法人エンゼル福祉会 渋谷区かんなみの杜・渋谷特別養護老人ホーム及び渋谷区かんなみの杜・渋谷高齢者在宅サービスセンター（以下「施設」という。）」は、感染症に対する抵抗力が弱い高齢者が利用や生活する場であり、こうした環境は、感染が拡大しやすい状況にあることを強く認識しなければならない。このような前提にたち、感染症及び食中毒を予防する体制を整備し、平素から対策を実施すると同時に、常日頃からの感染予防に心掛け、感染症が発生した場合には、その拡大を可能な限り阻止し被害を最小限に食い止め、入居者及び利用者（以下「利用者」という。）に安全な生活の場を提供していくよう、全職員で積極的に取り組んでいくことを目的とする。

### 2 感染症・食中毒の予防及び蔓延防止の体制

感染症・食中毒の予防及び蔓延防止のために、感染症対策委員会及び食中毒予防委員会を設置し施設全体で取り組む。両委員会ともにこの指針のもと活動する。

### 3 感染症対策委員会及び食中毒予防委員会の設置

＜設置目的＞

利用者の安全な環境を確保するため、感染症及び食中毒の蔓延防止のための対策を検討し、感染症の予防及び感染症発生時の対応が迅速かつ適切に実施できるよう、委員会を設置しそのことに取り組む。

#### (1) 委員の構成

- ① 施設長（もしくは管理者） ② 嘱託医 ③ 看護責任者 ④ 介護責任者 ⑤ 看護職員 ⑥ 生活相談員 ⑦ 管理栄養士 ⑧ 介護職員

※感染症対策委員は看護職員が担当することとする

※食中毒予防委員会は管理栄養士が担当することとする。

※嘱託医は適宜指示やアドバイスをを行う。

※委員長は施設の施設長もしくは管理者が務める。

#### (2) 感染症対策委員会の開催及び活動記録

- ① 感染症対策委員会を定期的に3カ月に1回開催する（必要に応じその都度開催）

※食中毒予防委員会もこれに準ずる

- ② 委員会の議題及び委員会終了後には会議録を作成する（会議ごとに書記を決定）

#### (3) 感染症対策委員会の主な役割

ア 各マニュアル等の整備（感染症の予防及び感染症対応マニュアルなど）

※食中毒予防委員会では食中毒予防対策マニュアルを整備

イ 感染症の予防対策及び発生時の対応

ウ 発生時における施設内連絡体制及び行政機関、各関係機関への連絡体制の整備

※食中毒予防委員会もこれに準ずる

エ 利用者及び職員の健康状態の把握と対応策

オ 感染症・衛生管理に関する研修の実施（年2回以上）

※食中毒予防委員会と協働して実施する

カ 各部署での感染対策実施状況の把握と評価

キ 新規利用者の感染症の既往の確認など



- ク 委託業者への感染症及び食中毒の蔓延防止のための指針の周知徹底
- ケ シーズン・地域における感染症流行の発生動向の把握及び分析

#### 4 平常時の対応

施設では、感染症及び食中毒の予防及び蔓延防止のため、施設内衛生保持に努める。玄関（出入口）・エレベーター・厨房・共同生活室・洗面所・トイレ・浴室・汚物処理室等においては、常日頃から整理整頓を心掛け、換気・清掃・消毒を定期的実施する。介護・看護の場面では、職員・利用者の手洗い・うがいの徹底と、必要に応じてマスク等を着用し、血液・体液・排泄物等を扱う場面では、手袋を着用し細心の注意を払い適切な方法で対処する。また、利用者の異常の早期発見・対応を心掛け、外来者への衛生管理の周知徹底を図り、蔓延防止に取り組む。

- ア 各マニュアルに沿って、各施設、各部署にて予防対策に取り組む
- イ 感染症流行の動向把握・情報収集
- ウ 施設内の感染状況の把握・感染源・感染経路などの確認・蔓延予防
- エ 利用者・職員の健康状態の把握
- オ 施設内の衛生管理・日々のチェック ※食中毒予防委員会で取り組む

#### 5 発生時の対応

万一、感染症及び食中毒が発生した場合は、「厚生労働大臣が定める感染症または食中毒が疑われる際の対処の手順（厚生労働省告示第268号）」に従い、感染の拡大を防ぐため、下記の対応を図る。（別紙1）

- ① 発生状況の把握
- ② 蔓延防止のための措置
- ③ 有症者への対応
- ④ 関係機関との連携
- ⑤ 行政機関への報告

\*施設長（管理者）は、次のような場合には、敏速に区市町村等の主管部局に報告するとともに、所轄の保健所への報告を行い、発生時の対応などの指示を仰ぐ。

《報告が必要な場合》

- ア 同一の感染症もしくは食中毒による又はそれらによると疑われる死亡者又は重篤者が一週間内に2名発生した場合
- イ 同一の有症者等が10名以上又は全利用者の半数以上発生した場合
- ウ ア及びイに掲げる場合のほか、通常の発生動向を上回る感染症等の発生が疑われ、特に施設長（管理者）が報告を必要と認めた場合

《報告する内容》

- ア 感染症又は食中毒が疑われる利用者の人数
- イ 感染症又は食中毒が疑われる症状
- ウ 上記の利用者への対応や施設における対応状況等

※なお、嘱託医が感染症法、結核予防法又は食品衛生法の届出基準に該当する利用者又はその疑いのある者を診断した場合には、これらの法律に基づき保健所等への届出を行うこととする。

#### 6 感染症・食中毒の予防・蔓延防止における各職種の役割

施設内において、感染症・食中毒の予防、蔓延の防止のためにチームケアを行う

その上で、各職種がその専門性に基づいて適切な役割を果たす。

《施設長（管理者）》

- (1) 感染症・食中毒の予防、蔓延防止体制の総括責任者
- (2) 感染症発症時の行政報告

《嘱託医》

- (1) 診察及び処置方法の指示
- (2) 協力病院との連携

《介護責任者》

- (1) 発生時及び蔓延防止の対応と指示
- (2) 緊急時連絡体制の整備（行政機関・施設・主たる判断者）
- (3) 生活相談員・介護職員の統括管理
- (4) 生活相談員へ指示・指導
- (5) 施設長（管理者）へ感染症発生時の状況報告
- (6) 感染症対策の立案・検討
- (7) 他職種との連携
- (8) フロア内の環境整備
- (9) 備品の整備
- (10) 職員・外来者への清潔保持・衛生管理の指導・徹底
- (11) 職員へ委員会決定事項の周知徹底
- (12) 職員への教育
- (13) 他職種との連携

《介護職員》

- (1) 各マニュアルに沿ったケアの実践
- (2) 利用者の状態把握
- (3) 衛生管理の徹底
- (4) 経過記録の整備
- (5) 他職種との連携

《生活相談員》

- (1) 他職種と連携を図り、予防、蔓延防止対策の強化
- (2) 経過記録の整備
- (3) 主たる判断者への対応（連絡等）

《看護職員》

- (1) 嘱託医・協力病院との連携の強化
- (2) ケアの基本手順の教育及び周知徹底
- (3) 衛生管理、安全管理の指導
- (4) 予防対策への啓発活動
- (5) 早期発見・早期予防の取り組み
- (6) 経過記録の整備
- (7) 職員への教育

《管理栄養士》

- (1) 嘱託医、看護職員の指示による利用者の状態に応じた食事の提供
- (2) 食品管理、衛生管理の指導（委託業者との調整）
- (3) 食中毒予防の教育、指導の徹底
- (4) 記録の整備

## 7 職員の健康管理

- ア 直接介護に携わる職員は年2回、他職員は年1回の健康診断を実施する。インフルエンザの予防接種について、接種の意義・有効性・副作用の可能性等を職員へ十分に説明の上、同意を得て予防接種を行なう。
- イ 職員が感染症を罹患している場合は、感染経路の遮断のため完治までの間、出勤停止等の適切な処置を講じる。(別紙2)

## 8 利用者の健康管理

- ア 年1回の健康診断を実施する。インフルエンザの予防接種について、接種の意義・有効性・副作用の可能性等を十分に説明の上、同意を得て予防接種を行なう。
- イ 感染症を罹患している場合は、各マニュアルをもとに適切に対応する。

## 9 感染症・食中毒の予防・蔓延防止に関する職員教育

介護に携わる全ての従業員に対して、感染症対策の基礎知識の周知徹底を図ると共に、指針に基づいた衛生管理と衛生的なケアの励行を図り、職員教育を行う。

- (1) 定期的な教育・研修(年2回以上の実施)
- (2) 新入職員に対する感染症対策研修の実施
- (3) その他必要な教育・研修の実施

## 10 指針等の見直し

本指針等は委員会において定期的に見直し、必要に応じて改正するものとする。

2021年5月1日 制定

# 重要事項説明書 別紙4

## 事故発生対策・予防に関する指針

### 第1条 総 則

この指針は、「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」（平成12年3月17日老企第43号）に基づき、「社会福祉法人エンゼル福祉会 渋谷区かなみの杜・渋谷特別養護老人ホーム（以下、「施設」という。）」における、介護・医療事故を防止するための必要な体制の整備をするとともに、幅広い職種の協働によるアセスメントを実施のうえ、より質の高いサービスを提供することを目的とする。

### 第2条 委員会の設置

(1) 事故発生の対策、予防に取り組むにあたり、「事故防止検討委員会」を設置する。

① 設置の目的

施設での介護・医療事故を未然に防止すると共に、事故が起こった場合に際しては、その後の経過対応が速やかに行われ、入居者やその他関係各機関に対し、最善の対応を提供することを目的とする。

(2) 他職種協働によるチームケアの推進

各職種の専門性に基づくアプローチからチームケアを行うことを基本とし、それぞれの果たすべき役割に責任を持って対応する。

(3) 委員会は次に掲げる者で構成する。

- ① 施設長
- ② 嘱託医
- ③ 介護責任者
- ④ 看護責任者
- ⑤ 生活相談員
- ⑥ 管理栄養士
- ⑦ その他 必要と認める者

(4) 委員会の運営

- ① 施設長は委員長を選任し、委員長は安全対策担当者を務める。
- ② 委員会は委員長が招集し、議論すべき事項は、委員にあらかじめ通知する。
- ③ 委員会は3ヶ月に1回の定例開催、及び委員長の判断により臨時に開催する。
- ④ 委員長は参考人として関係職員の出席を求め、意見を聴取することができる。

(5) 委員会の役割

委員会の役割は以下の通りとする。

《安全対策に関する事項》

- ① 事故報告書により挙げた事故内容の検討や防止策の実施
- ② 事故報告書以外からのリスク把握、予防策の実施。予防対策実施後の評価に関すること。
- ③ 職員に対する周知徹底。
- ④ 安全対策のための研修プログラムの検討及び実施。
- ⑤ その他、安全対策に関すること。

《紛争対策に関する事項》

- ① 紛争の分析・再発防止策の検討・実施、再発防止策実施後の評価。
- ② 再発防止策に関して、職員に対する周知徹底。
- ③ 再発防止のための研修プログラムの検討及び実施。

- ④ ご家族等関係、行政機関、警察、その他関係機関などへの対応。
- ⑤ その他紛争に関する事。
- (6) 委員は、個人情報保護のため以下の事項を遵守する。
  - ① 委員会で知り得た事項に関して、委員長の許可なく他に漏らしてはならない。
  - ② 委員長の許可なく事故報告書、分析資料、委員会議事録等の事故、紛争に関する全ての資料を持ち出すことや複写してはならない。

### 第3条 各職種の役割

事故発生防止のために、各職種は次に掲げる役割をその専門性に基づいて適切な役割を果たすこととする。

#### 〈施設長〉

- ・事故防止のための総括管理。
- ・緊急連絡体制（保健所、各関係機関等）の整備。
- ・事故防止検討委員会、総括責任者。

#### 〈医師〉

- ・診断、処置方法の指示。
- ・協力病院との連携。

#### 〈介護責任者〉

- ・報告体制の確立。
- ・緊急連絡体制（施設、主たる判断者、行政、協力医療機関、その他関係機関等）の整備。
- ・主たる判断者、行政機関、その他関係機関への対応。
- ・報告体制や再発防止策の周知徹底。
- ・事故発生時対応マニュアルの作成、見直し。
- ・事件事例の収集、分析、再発防止策の検討、実施。
- ・再発防止策実施後の評価。
- ・事件事例の収集、分析、再発防止策の検討、実施。
- ・再発防止策実施後の評価。
- ・入居者の状態から予想されるリスクの想定。
- ・予想されるリスクの周知徹底と事故予防策の検討、実施。

#### 〈看護責任者〉

- ・嘱託医、協力病院との連携。
- ・施設における医療的行為の範囲に関する整備。
- ・事件事例の収集、分析、再発防止策の検討、実施。
- ・事故発生時対応マニュアルの作成、見直し。
- ・協力医療機関との連絡体制の確立。

#### 〈生活相談員〉

- ・入退院に関する事、及び生活相談、助言並びに援助。
- ・主たる判断者、行政機関、その他関係機関への対応。

#### 〈管理栄養士〉

- ・食品管理、衛生管理の体制整備、管理指導。
- ・食中毒予防の教育と指導の徹底。
- ・入居者の状態に合わせた食事形態の検討、実施。

#### 〈介護職員〉

- ・食事、入浴、排せつ、移動等の介助における基本的な知識、技術を身につける。
- ・入居者の状態（疾病、障がい等）による行動の特性を踏まえ支援を行う。

- ・他職種との連携を密に行いながら、日々の支援を行う。
- ・記録は正確、かつ丁寧に記載する。

〈看護職員〉

- ・入居者の施設における医療行為について、嘱託医の指示に基づいて処置を行う。
- ・疾病や副作用が予測されることを踏まえ、些細な変化に注意する。
- ・他職種との連携を密に行いながら、日々の支援を行う。
- ・記録は正確、かつ丁寧に記載する。

#### **第4条 事故発生予防のための職員研修**

- ① 委員会を中心とし、事故発生予防、対応に関する職員への研修を定期、かつ計画的に行う。(年2回)
- ② 新規採用者への事故発生予防、対応に関しての研修の実施。
- ③ 実習生やボランティアに対しての指導。
- ④ その他、必要に応じ随時研修を行う。

#### **第5条 事故発生時の対応**

事故発生時には「事故発生時の対応について(別紙1)」に基づき、迅速かつ適切に対応する。事故報告書に関しては、マニュアルに基づき対応することとする。

#### **第6条 入居者(利用者)等に対する当該指針の閲覧**

本指針は各部署に常備し、入居者等から閲覧の求めがあった場合には、「社会福祉社法人エンゼル福祉会 渋谷区かなみの杜・渋谷 情報公開規程」に基づき、誠意を持って対応するものとする。

#### **第7条 記録の保管**

- ① 委員会の審議内容に関する諸記録は2年間保管する。
- ② 施設内における事故に関する諸記録は5年保存する。

#### **第8条 損害賠償**

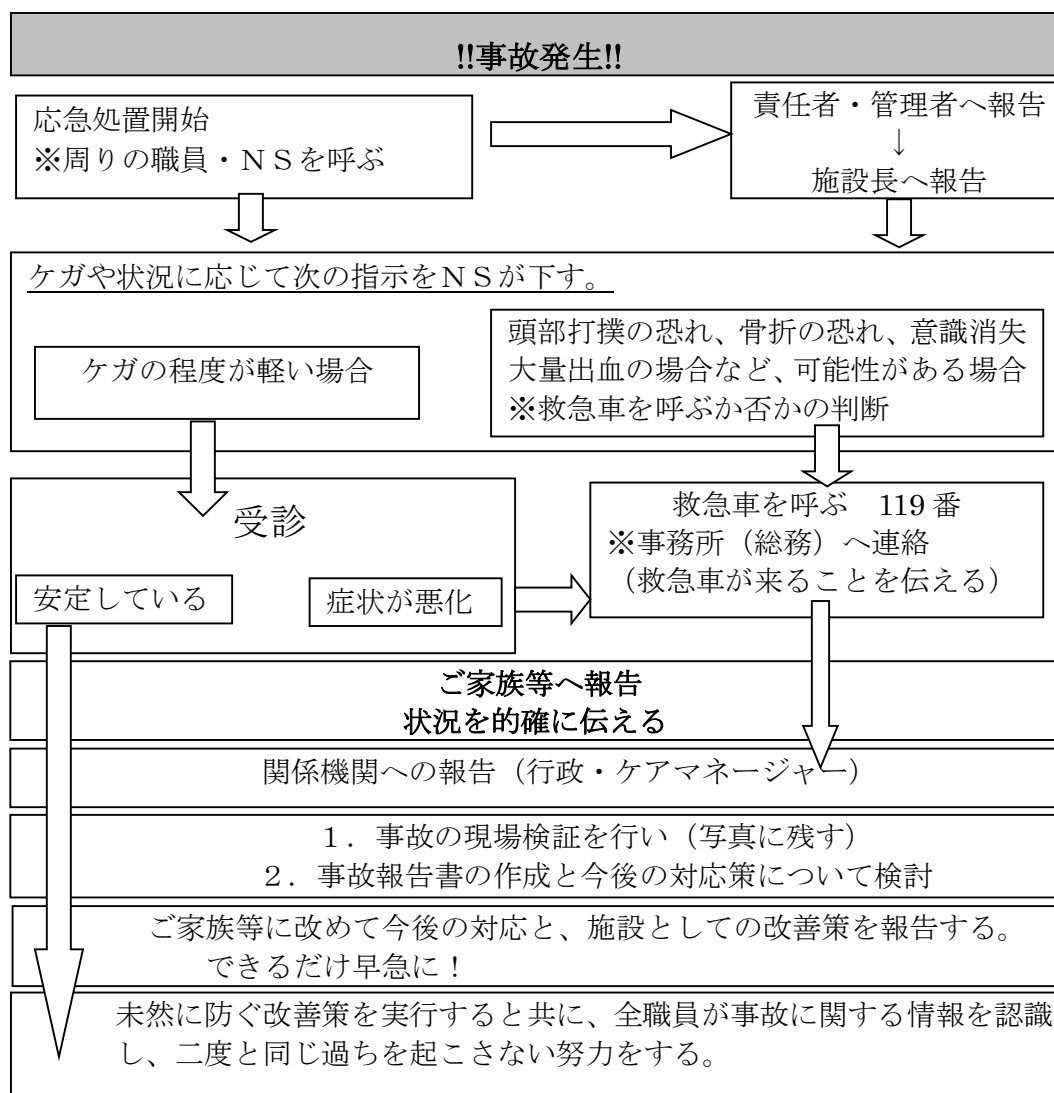
施設において賠償すべき事故が発生した場合は、「渋谷区かなみの杜・渋谷特別養護老人ホーム契約書」第17条(賠償責任)に基づき、必要な措置を講ずるものとする。

#### **第9条 指針の見直し**

本指針は委員会において定期的に見直し、必要に応じ改正するものとする。

本指針は2021年5月1日から施行する。

## 事故発生からのフローチャート



※速やかに管理責任者に報告し、対応します。また、緊急連絡先の順番に沿ってご家族等へ連絡をとります。

# 重要事項説明書 別紙5

## 苦情対応について

### 第1章 総 則

#### (目 的)

第1条 この規程は、社会福祉法人エンゼル福祉会渋谷区かなみの杜・渋谷特別養護老人ホーム及び渋谷区かなみの杜・渋谷高齢者在宅サービスセンター(以下「施設」という。)が実施する事業の入居者及び利用者等(以下「利用者」という。)からの苦情に対して、社会福祉法第82条の規定に基づき、苦情への適切な対応を行うことにより、施設の利用者等の満足感の向上や権利擁護を図ると共に、社会性や客観性を確保し、施設に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

#### (対象となる苦情)

第2条 この規程により施設が対応を行う苦情は、施設が実施する事業に関するものとする。ただし、当該苦情に関する事実のあった日から2年以上を経過している苦情は、対象としないことができるものとする。

- 2 前項の苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする苦情は、本規程が取り扱う範囲から除外する。

#### (苦情申出人の範囲)

第3条 施設が実施する事業を現に利用しているか、または過去に利用したことのある利用者を本規程による苦情申出人とする。

- 2 前項には苦情申出人から委任を受けた苦情申出主たる判断者を含むものとする。

### 第2章 苦情対応体制

#### (苦情対応責任者)

第4条 本規程による苦情対応の責任主体を明確にするため、苦情対応責任者を設置する。

- 2 苦情対応責任者は、社会福祉法人エンゼル福祉会渋谷区かなみの杜・渋谷特別養護老人ホーム施設長もしくは渋谷区かなみの杜・渋谷高齢者在宅サービスセンター施設長があたるものとする。

#### (苦情対応責任者の職務)

第5条 苦情対応責任者の職務は次の通りとする。

- (1) 苦情申出内容の原因調査、対応方策の検討
- (2) 苦情対応のための苦情申出人との話し合い。ただし、苦情内容等によっては苦情受付担当者に対応させることができる。
- (3) 第8条に定める第三者委員の苦情内容及び対応結果の報告
- (4) 苦情原因の改善状況についての苦情申出人及び第三者委員への報告

#### (苦情受付担当者)

第6条 施設の利用者が苦情申出をしやすくするため苦情受付担当者を設置する。

- 2 苦情受付担当者は以下の者とする。

- (1) 施設長もしくは管理者
- (2) 介護責任者もしくは看護責任者
- (3) 生活相談員

- 3 苦情受付担当者の不在時等に第2条に定める苦情の申し出があった場合、苦情受付担当者に代わって施設職員が申出を受け付けるものとする。

- 4 前項により苦情の申し出を受けた施設職員は、苦情または意見・要望等連絡票(様式6)により、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を連絡しなければならない。



#### **(苦情受付担当者の職務)**

第7条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者等からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容の苦情対応責任者への報告
- (4) 苦情対応のための苦情申出人との話し合い
- (5) 苦情改善状況の苦情対応責任者への報告

#### **(第三者委員)**

第8条 苦情対応における社会性や客観性を確保し、利用者等の立場や特性に配慮した適切な支援を行うため、第三者委員会を設置する。

2 第三者委員は次に掲げる者のうちから3名以上を理事会で選考し、理事長が任命する。

- (1) 評議員、監事又は監査役
- (2) 知識経験者（大学教授、弁護士等）
- (3) 社会福祉士、精神保健福祉士
- (4) 民生委員・児童委員

#### **(第三者委員の任期)**

第9条 第三者委員の任期は2年とし、再任は妨げない。欠員が生じた場合の補充委員の任期は、前任者の残任期間とする。

#### **(第三者委員の職務)**

第10条 第三者委員は次の職務を行う。

- (1) 苦情対応責任者からの苦情内容の報告聴取
  - (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
  - (3) 苦情申出書（様式1-2）による利用者等からの郵送による苦情の受付
  - (4) 苦情申出人への助言
  - (5) 施設への助言
  - (6) 苦情申出人と苦情対応責任者の話し合いへの立会いと助言
  - (7) 苦情対応責任者から、苦情事案の改善状況の報告聴取
- 2 匿名による苦情の受付については、内容に応じて可能な範囲での事実確認ならびに必要な対応を行う。但し、匿名であるために苦情の具体的な内容や基本的な事項が確認できない場合は、この限りではない。

#### **(第三者委員の報酬)**

第11条 第三者委員の報酬は、法人「役員等費用弁償規程」に準じる。

第12条 委員及び職員の守秘義務について

第三者委員及び苦情対応責任者並びに苦情受付担当者は、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。なお、その職務を退いたあとも同様であること。

### **第3章 苦情解決の業務**

#### **(制度の周知)**

第13条 苦情対応責任者は、重要事項説明書、パンフレット、ホームページ等の掲載ならびに施設内での掲示等により、本規程に基づく苦情対応制度（以下「本制度」という）について周知を図らなければならない。

- 2 施設職員は施設事業の提供に際し、利用者に対して本制度の趣旨と内容を明確に説明しなければならない。

#### **(苦情の受付)**

第14条 苦情申出は、苦情申出書（様式1）によるほか、様式によらない文書もしくは口頭による申出によっても随時受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際して、次の事項を苦情申出受付・経過記録書（様式2）に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の要望
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と苦情対応責任者との話し合いへの第三者委員の立ち会い、助言の要否

#### **（苦情報告・確認）**

第15条 苦情対応責任者は、受け付けた苦情を第三者委員に報告しなければならない。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合はこの限りではない。

- 2 投書やインターネット等による匿名の苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行う。
- 3 第三者委員は、苦情対応責任者から苦情内容の報告を受けた場合は、苦情内容を確認し、苦情受付報告書（様式3）によって苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知しなければならない。

#### **（苦情解決に向けた話し合い）**

第16条 苦情対応責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。ただし、苦情内容によっては、苦情受付担当者が対応することができる。また、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えることができる。

- 2 前項による話し合いまたは解決策の提示は、原則として苦情申出のあった日から14日以内に行わなければならない。
- 3 苦情申出人または苦情対応責任者は、必要に応じて第三者委員に助言を求めることができる。
- 4 第三者委員は、話し合いの立ち会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。
- 5 苦情対応責任者及び苦情受付担当者は、話し合いの結果記録書（様式4）により記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第三者委員に確認する。

#### **（苦情解決に向けた記録・結果報告）**

第17条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経緯と結果について書面より記録する。

- 2 苦情対応責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して改善結果（状況）報告（様式5）により報告する。報告は、原則として話し合いを終了した日から30日以内に行わなければならない。
- 3 苦情対応責任者は、苦情申出人が満足する解決が図れなかった場合には、市区町村の苦情相談窓口及び東京都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会の窓口を紹介することができる。

#### **（対応結果の公表）**

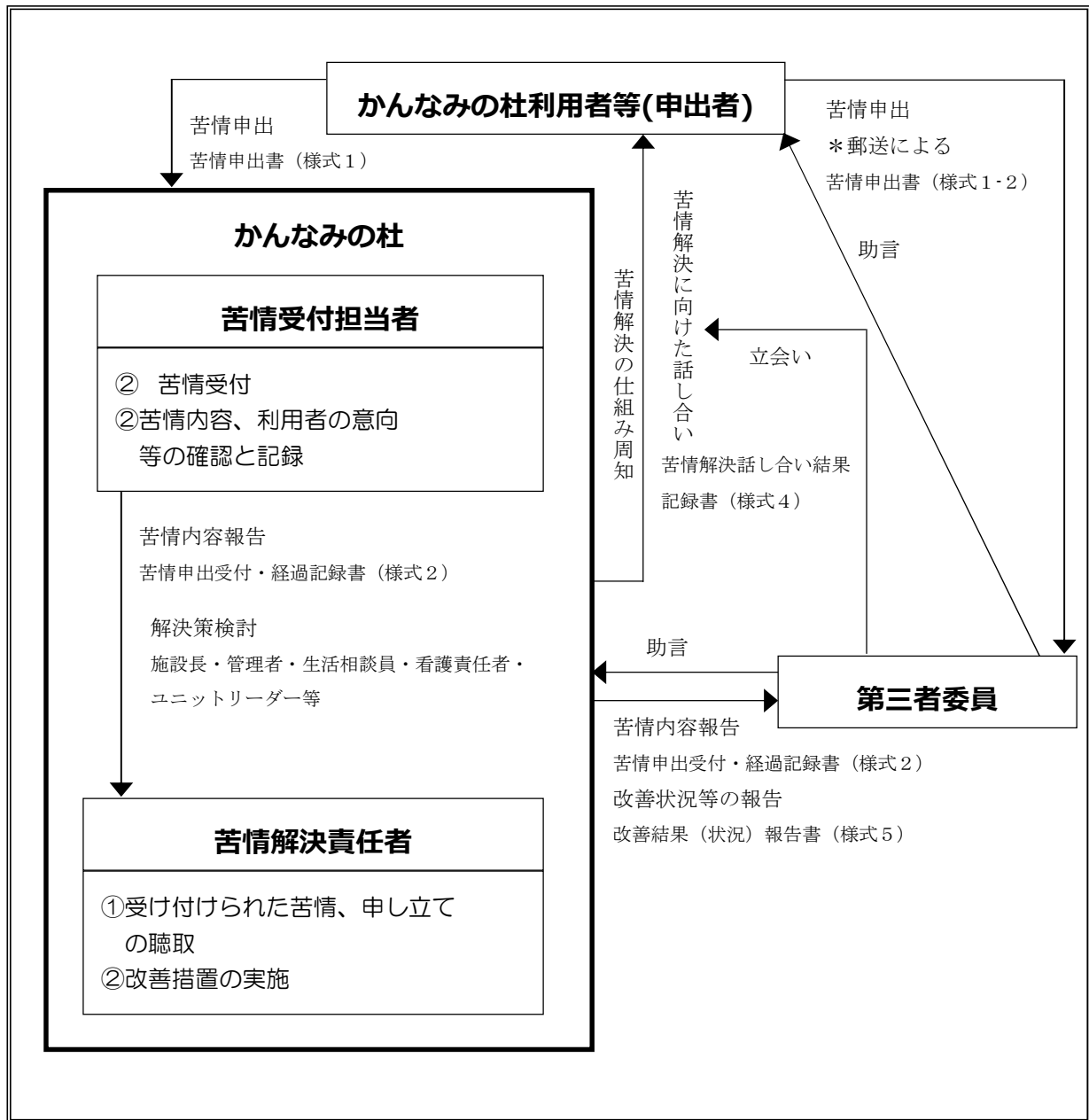
第18条 苦情対応責任者は、定期的に苦情対応結果及び苦情原因の改善状況を第三者委員に報告する。

- 2 施設事業のサービスの質と信頼性の向上を図るため、本規程に基づく苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告に表示する。

#### **（その他）**

第19条 個人情報保護規程及び情報公開規程に定める異議申出における対応は、本規程によるものとする

# 苦情対応のしくみ



↓

渋谷区介護保険課

↓

東京都社会福祉協議会  
福祉サービス適正化委員会

本規程は2021年5月1日から施行する。