

# 障害者支援施設 瑠璃光苑重要事項説明書

## ＝ 生活介護（通所型） ＝

※当施設では、利用者に対して生活介護サービスを提供いたします。  
当サービスの利用は、原則として上記サービス支給が明記されたサービス受給者証をお持ちの方が対象となります。

令和6年4月現在

### ◆◆目次◆◆

1. 法人概要	2
2. ご利用施設	2
3. サービス利用対象者	3
4. お部屋、設備の概要	3
5. スタッフの配置状況	4
6. スタッフの勤務体系	5
7. サービス利用曜日および時間	6
8. 実施地域	6
9. サービス内容	6
10. 利用時のお願い	6
11. サービス内容詳細	7
12. 災害対策	10
13. 緊急時・事故発生時の対応方法	
14. 業務継続計画（BCP）の策定	11
15. ご利用者の記録や情報の管理、開示について	11
16. 苦情の受付窓口	11
17. 虐待防止への取り組み	12
18. 第三者評価の実施状況	12
19. サービス利用料金	13
20. キャンセル料について	14
21. 利用料金・費用のお支払方法	14
社会福祉法人 東方会 苦情解決のしくみ【図】	15

社会福祉法人 東方会 瑠璃光苑  
TEL 0955-23-2767 FAX 0955-23-2736  
当施設は佐賀県の指定を受けております。

## 1. 法人概要

1、 名 称	社会福祉法人 東方会
所在地	佐賀県伊万里市二里町大里乙 3602 番地 1
電話番号	0955-29-8166
代表者氏名	理事長 大宅 啓子
設立認可年月	昭和 59 年 10 月 26 日

## 2. ご利用施設

施設の種類	障害者支援施設 指定生活介護
施設の目的	障害者総合支援法令に基づき常時介護を必要とする重度障害のある人に利用していただき、日常生活に必要な専門的支援を行います
施設の名称	障害者支援施設 瑠璃光苑
施設の所在地	佐賀県伊万里市二里町大里乙 403 番地 1
電話番号	0955-23-2767
施設長（管理者）	渡辺 知法
施設の運営方針について	個別性を尊重し、利用者の方々が有する能力に応じて可能な限り地域の中で自分らしい生活を営むことが出来る様に支援いたします。
開設年月	平成 7 年 7 月（旧法身体障害者療護施設として）
定員	○生活介護 40 名 * 上記利用定員を超えた利用者の受入はできません。但し、やむを得ない事情が存する場合に限り、法令に基づき以下内容で利用定員を超えて受け入れを行う場合があります。 ・ 1日当たり最大で 60 名未満の受入れ ・ 3ヶ月間の 1日当たり平均利用者数が 50 名未満 ・ 4月 1 日を年度開始とし、年間を通し 1日当たりの実利用者数が 42 名未満までの受入れとなります。
ショートステイ	○ 併設利用短期入所 定員 12 名 ○ 空床利用型短期入所 障害者支援施設瑠璃光苑の定員 40 名以内 * 空所型とは入所者の入院、外泊の場合に、空きベッドを利用するショートステイです。

\* 東方会が運営する生活介護事業所「デイサポート瑠璃光苑」「Job センターシャキッと」とは契約内容に基づき使用施設設備、スタッフ、サービスが異なります。

### 3. サービスご利用対象者

- ① 自治体より当該サービスの支給を受けられた方
- ② 主たる対象者は身体障害の方となります。その他の方についてはご相談下さい。
- ③ その他障害の方々の利用についてはサービス内容について同意をいただいた上でサービスを開始いたします。
- ④ 常時医療的支援が必要ではない方。

### 4. お部屋・設備の概要

#### (1) お部屋の概要

居室・設備の種類	室数	備 考
建物の構造・面積	—	鉄筋コンクリート 1 階建・延床面積 1688 m <sup>2</sup>
個室(1 人部屋)	6 室	洗面台・トイレ・テレビ・キャビネット
2 人部屋	2 室	テレビ・キャビネット
3~4 人部屋	11 室	テレビ・キャビネット・カーテン・2 部屋トイレ付き

- \* 居室については主に入所、ショートステイ利用の方がご使用されます。
- \* 主に各種活動場所で過ごしていただくこととなります。
- \* 体調不良等によりお部屋の利用をご希望される場合は、他施設を利用される入所者の方の居室等で過ごしていただくこととなります。
- \* 心身の状況やお部屋の空き状況によりご希望に沿えない場合もあります。

#### (2) お部屋以外の施設設備の概要

\*以下施設設備については、障害者支援施設内で実施される他事業との兼用となります。

施設設備の種類	室数	備 考
食堂兼多目的ホール	1 室	4 人掛けテーブル・高さ調整テーブル・給茶器・冷蔵庫・電子レンジ・大型テレビ・カラオケ機器、手洗い器他
浴室	2 室	機械式特殊浴槽 4 台
トイレ	3 箇所	男(洋式 3・立位 1) 女(洋式 3) 男女兼用(仰臥位 1)
洗面所	5 箇所	北棟(オーシャンマウンテン棟) 2 箇所 南棟(スカイ棟) 3 箇所
医務室	1 室	AED・心電計・吸引器・酸素ボンベ等
静養室	1 室	ベッド 1 台他
機能訓練室	1 箇所	平行棒・起立板・上肢内外旋器・肩関節輪転運動機・ホットパック他
ホール	1 箇所	ソファ・書架他
相談室兼会議室	1 室	テーブル・イス・パソコン等
相談室	1 室	テーブル・イス・書架・パソコン等
利用者用洗濯場	2 箇所	全自動洗濯機・乾燥機等

自動販売機	2台	ジュース・お茶・ミネラルウォーター等
喫煙場所	1室	

※当施設では、上記の施設・設備をご利用いただくことができます。これらは、厚生労働省が定める基準により、施設入所支援施設に設置が義務づけられている施設・設備等です。これらの利用については、利用者に特別にご負担いただく費用はありません。

### (3) 施設・設備ご利用上の注意事項

当施設において、お部屋その他の施設・設備をご利用いただくにあたって以下のお願いがございます。

- ① 居室に立ち入る場合は、居住者の許可を得ていただくようお願いいたします。
- ② どなたもない居室には立ち入らないようお願い申し上げます。
- ③ 備品・調度品は皆様の大切な財産でございます。大切にお取り扱い下さい。
- ④ 備品、調度品などの移動についてはスタッフがおこないます。
- ⑤ 備品などをご使用に慣れた場合は、元の場所に必ず戻していただくようお願いいたします。
- ⑥ 居室で楽鑑賞・TV鑑賞を行う場合は他利用者に配慮した音量でお願いします。
- ⑦ 食堂ホールのテレビチャンネルは予め設定されたチャンネルのみでの鑑賞となります。
- ⑧ 食堂ホールのカラオケ設備は日中活動の「カラオケの時間」においてご利用できます。\*その以外にご希望であればスタッフへお伝え下さい。
- ⑨ 洗濯機・乾燥機の使用は入所利用者が優先となります。通所利用者で洗濯機の使用が可能な方は、個別支援計画書において生活機能動作（IADL）訓練を同意された方のみとなります。
- ⑩ 自動販売機での飲料水のご購入について、健康状態等により購入を制限させていただく場合がございます。
- ⑪ 喫煙場所の使用については防火管理上のルールを厳格にお守りください。守っていただけない場合や、当苑側が危険と判断した場合、制限させていただきます。
- ⑫ 防犯カメラ・安心カメラを各廊下、食堂、玄関、各居室に設置をしております。

## 5. スタッフの配置（障害者総合支援法の人員基準に基づき配置しております）

「\*」印は法令に基づく人員配置となっております

職 種	員 数	常 勤	非常勤	資 格
施設長*	1名	1名		社会福祉士・介護支援専門員
サービス管理責任者*	1名	1名		作業療法士
看護師*	6名	5名		正看護師5名、准看護師1名
理学療法士*	1名	1名		理学療法士1名
生活支援員* （介護担当） *内2名 機能訓練指導員兼務	指定基準以上の人員配置			介護福祉士・介護職員初任者研修受講修了者複数名（重複あり）

生活支援員* (金銭管理担当)	2名	1名	1名	
管理栄養士	2名	1名	1名	管理栄養士
栄養士	2名	2名		栄養士
調理員	9名	6名	3名	調理師3名
委託医師	1名		1名	内科
委託理学療法士	1名		1名	

\*清掃員については業務契約となっております。

\*病欠・突発的な退職・法定・法定外休暇により一時的に人員数が変更になる場合がございます。

\*サービス提供責任者は地域生活支援拠点連携担当者の役割を担います。

## 6. スタッフの勤務体系

職種	勤務体制
施設長	9:00~18:00 勤務時間帯で常勤 ☆土日は異なります
サービス管理責任者(作業療法士)	9:00~18:00 勤務時間帯で常勤
看護師	早出 8:00~17:00 1日あたり1名 日勤 9:00~18:00 1日あたり1名以上 ☆土日は上記と異なります
理学療法士	9:00~18:00 勤務時間帯で常勤(日曜日は除く)
生活支援員 (介護担当)	早出 7:00~16:00 1日あたり3名 日勤 9:00~18:00 1日あたり6名程度 遅出 12:15~21:15 1日あたり2名 夜勤 16:00~10:00 1日あたり2名(深夜帯1時間の仮眠) 深夜勤 0:30~9:30 1日あたり1名(深夜帯1時間の仮眠) ☆ 夜間・早朝生活支援員 1日あたり1名 6:00~9:00、19:00~0:30 ☆ホームヘルプ兼務 9:00~18:30の指定された時間 ☆イベントなどがある場合は上記と異なることがあります
生活支援員 (金銭管理担当)	9:00~18:00(月~金) 勤務時間帯に1名以上
管理栄養士・栄養士・調理員	早出 6:30~15:30 1日あたり2名 J勤 7:00~16:00 1日あたり1名(就労センター) D勤 8:30~17:30 1日あたり1名(デイサポート) 日勤 9:00~18:00 1日あたり3名程度 遅出 10:00~19:00 1日あたり1名 GJ 7:00~16:00 1日あたり1名(グループホーム早出) GC 10:00~19:00 1日あたり1名(グループホーム遅出)

\* イベント、スタッフの休暇、出張などによりシフトが変更になる場合がございます。

## 7. サービス利用曜日および時間

- ◇ 年中無休
- ◇ 10：00～16：00 （利用開始、終了時間は送迎ルートにより異なります。）

## 8. 実施地域

- ◇ 通常実施地域は伊万里市、有田町、武雄市の一部（山内町）。送迎車（通所兼用）リフト車、ワゴン車等

## 9. サービス内容

- ◇ 利用者の方々が有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう介護や支援をおこないます。また、社会的孤立の解消及び利用者ご家族の介護負担軽減を図ります。
- ◇ 身体機能並びに社会生活能力の維持・向上を目的とし、軽作業や創作的活動の場を提供いたします。
- ◇ サービス実施にあたっては、保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者と密接な関係を図り、関係市町村とも連携し、総合的なサービスの提供に努めます。
- ◇ 当事業所ではサービス提供の際に、次の事項について留意します。
  - i 利用者の使用する施設、設備、又は飲用や入浴に供する水について、衛生管理に努めます。
  - ii 感染症の発生、蔓延など起こらないように必要な措置を講じます。
  - iii 利用に当たっては利用者の方々の人権を尊重し、安楽な支援をおこなうことを旨とし、本人またはその家族に対して利用及び介護上必要な事項について、理解しやすいように説明または相談をおこない同意を得ます。

### 【意思決定支援】

- ◇ ご本人の意思に反する異性介助がなされない様、個別支援計画書等作成時においてご本人の意向を確認し、ご本人の意向を踏まえたサービス提供を行います。
- ◇ 利用者の意思決定を尊重し、その意向が反映できるように支援するために、必要時には意思決定支援計画書を作成します。

## 10. 利用時のお願い

- ◇ 利用の休止及び中止を希望する場合には、速やかにご連絡ください。
- ◇ 利用中に心身の状態に異変が生じた場合には直ちにスタッフへ連絡して下さい。
- ◇ 一時的な外出を行う場合は必ずスタッフにお伝えください。
- ◇ 医師の診断や日常生活上の留意事項、利用当日及び利用中の健康状態をスタッフに連絡し、心身の状況に応じたサービス提供を受けるように留意してください。
- ◇ 入所施設内にお入りになるときは職員にお伝えください。
- ◇ 倉庫、ボイラー室、入浴時間以外の浴室内への立ち入りはご遠慮願います。
- ◇ 喫煙は所定の喫煙場所のみでお願いいたします。

- ◇ 他利用者に迷惑がかかりますので、喫煙所等で大声で騒がないで下さい。
- ◇ 自動販売機はご自由にお使いになれます。ただし、健康上問題が生じるという場合はご遠慮いただくこともあります。
- ◇ 貴重品の持ち込みはご遠慮願います。紛失された場合などの一切の責任は負いかねます。
- ◇ 生活介護サービス利用の方々に対するサービスと他事業サービス若しくは併設の入所施設のサービス内容が異なりますのでご了承ください。
- ◇ 事業所内の清潔、整頓、その他環境衛生保持のためにご協力ください。
- ◇ 利用日の変更について  
状況に応じての対応とさせていただきます。
- ◇ 施設内では次の行為を行わないでください。
  - i 宗教活動、勧誘行為、営利活動
  - ii 信条の相違などで他人を攻撃し、または自己利益のために他人の自由を侵害すること
  - iii けんか、口論、泥酔などで他利用者に迷惑をおよぼすこと
  - iv 施設の秩序、風紀を乱し、安全衛生を害すること
  - v 指定した場所以外で火気を用いること
  - vi 故意に施設もしくは設備物品に損害を与え、またはこれを持ち出すこと。
- ◇ ご利用者やスタッフ等と金銭の貸し借り、贈与は一切お止め下さい。
- ◇ 生活支援の一環として金銭使途の相談を受けたり、助言をさせていただきます。
- ◇ ご利用者同士の嗜好品（間食品、飲料、アルコール、煙草）等のやりとりは、健康上問題がある方がいらっしゃいますので、事前にスタッフへご確認ください。
- ◇ 疾病や健康面等の個人情報に関して、必要であれば、他利用者の方に情報開示する場合があります。
- ◇ 他利用者の方へのハラスメント行為、暴言、暴力行為、盗難などについては、厳しい姿勢で臨ませていただきます。

## 11. サービス内容詳細

### 日課

送迎、健康チェック、入浴・創作活動・機能訓練、昼食準備・昼食、休憩、帰宅準備、利用者数などにより若干の変動がございます。

#### ① 送迎

リフト付車両等を用いて、車椅子を利用されている方にもご負担をかけることなく乗車していただけるようにしております。

##### \*送迎についてのお願い事項

- ◇ ご自宅に何う送迎時間の目安は行き 8：30～10：00 帰り 16：00～17：30 となります。ただし当日の利用者数、ルートにより変動がございますのでご了承ください。
- ◇ 限られた車両と限られたスタッフで送迎をおこなっています。時間指定についてはお受けできませんので御了承ください。
- ◇ ご乗車いただく前に健康状態（体温、症状等）を確認させていただきます。また、健康状態に不安が

ある場合は必ずお申し出ください。もし、静養や通院が必要と感じた場合、ご利用をご遠慮いただく場合がございます。

- ◇ 乗車中のシートベルト着用やクッションの使用などについてはスタッフの指示に従ってください。安全運行に協力していただくようお願い申し上げます。
- ◇ 事業所からご自宅までのご乗車となりますので途中下車などの対応は致しかねます。

★ 通常の実施地域以外のご利用者で、送迎を希望される場合について

- スタッフ体制や燃料経費などを勘案し、ご希望の内容を検討させていただきます。
- 事業所にとって明らかに送迎経費が負荷となり、事業継続に支障をきたす見込となる場合はお断りさせていただきます場合がございます。
- 送迎可能な場合については、送迎に係る燃料費として実費相当額にあたる費用として1キロあたり11円を頂戴します。
- ガソリン費用以外に人件費、車両消耗費等のご利用者負担額は社会福祉サービスの使命に則り、一切頂きません。
- ガソリン価格により設定費用の変動がございます。

## ② 健康チェック

事業所到着後、スタッフより血圧、体温などの基礎健康チェックをおこないます。また、健康に対する不安などのご相談に乗り、アドバイスをいたします。

**\*健康管理に関するお願い事項**

- ◇ 新規でご利用の方は、苑内での感染防止のために血液検査をさせていただきます。初回ご利用時、当事業所にて採血をさせていただきます。検査内容については後日、直接ご本人にお渡ししますので当苑スタッフにお伝えください。
- ◇ 慢性疾患をお持ちの方で主治医のご指導がある場合は、確実に伝達をお願い申し上げます。
- ◇ 薬の服用をされている方はお伝えください。
- ◇ シップや絆創膏、ガーゼのはりかえなどがある場合は持参いただくようお願いいたします。
- ◇ 当事業所での介護職員の医療行為はおこなえませんのでご了解ください。

## ③ 創作活動・軽作業・レクリエーション・機能訓練

利用者の方の趣味が広がるよう、また、手指のリハビリ等を兼ねて楽しみながら身体を動かせる時間を設けます。機能訓練については利用者の方の意思に従い、スタッフが見守り補助をおこないます。

**\*創作活動・軽作業・レクリエーション・機能訓練に関するお願い事項**

- ◇ 機能訓練用機器は入所施設との兼用になるものがあります。
- ◇ 創作活動、軽作業などでご使用になられる材料費については、その都度徴収させていただきます。はさみ、マジックなどの一般的な道具については当苑で準備させていただきます。

## ④ 食事

管理栄養士または栄養士により献立された、手作りの昼食を提供いたします。献立の中で医師の指



導事項があれば、その指示に基づいた食事を提供いたします。また、咀嚼、嚥下状態に合わせキザミ食などの食事形態で対応いたします。

食事の際、介助が必要な方には生活支援員が対応いたします。

#### \*食事についての説明、お願い事項

- ◇ 食事サービスは事業所の任意となりますが引き続きご提供をさせていただき体制を整えております。
- ◇ 食事サービス提供の有無については選択をしていただけます。
- ◇ 食事サービスのご利用の有無については契約事項となります。一旦契約をされた場合、期中の契約変更は1回までとさせていただきます。
  - \* 日々のご都合などで食事提供を依頼されたり辞退されたりすることは出来ません。
- ◇ 食中毒防止や栄養管理の観点から出来るだけ当苑の食事サービスをご利用いただくようお願い申し上げます。
- ◇ 食事サービスのご利用をされない方について
  - i お弁当などを準備していただくようお願い申し上げます。
  - ii 持ち込み食材の調理は食中毒防止の観点から一切致しかねます。(刻み、ミキサー等)
  - iii カップラーメン等のお湯の準備などはいたしかねます。
- ◇ 食事サービスをご利用の方、またご利用者自身でお弁当などの食事を準備される方、いずれの場合においても、食中毒防止の観点から他利用者とのご飯類のやり取りは一切行なわないようお願い申し上げます。
- ◇ エプロン、特別食器、特別スプーンなど個人的に使用するものはご持参ください。
- ◇ 食事の前には必ず手洗いをお願いいたします。
- ◇ 誕生日の洋菓子について
  - 当苑で心を込めてお作りした手作りの洋菓子をご提供いたします。
  - 誕生日対象者のみとなります。

## ⑤ 入浴

機械式特殊浴槽で個浴対応となります。障害にあった設備で入浴していただけます。介護職員がお手伝いいたしますので、安全で快適な入浴時間を楽しめます。

機械式特殊浴槽・4台設置しております。ご本人の身体状況と希望を伺った上で、安全に快適に入浴していただけるように浴槽の種類を決定します。また、浴槽のお湯は利用者ごとに交換し、清潔が保たれるようになっております。

- 共通
- 浴室は2室あります。基本的に男性、女性を分け入浴していただきます。但し、個浴対応となっており、利用者の希望等で浴槽の種類選定する為、男性と女性が同時に入浴となる場合があります。
  - プライバシーについては十分配慮いたします。
  - 備え付けのシャンプー・石鹸はございますが、好みのシャンプーなどをご持参されても結構です。(保管場所も確保いたします)

#### \*入浴についての説明、お願い事項

- ◇ 1週間の入浴サービスご利用回数は、3回を基準に調整させていただきます。

- ◇ 当日ご利用者の状況によって入浴支援が短時間となる場合がございます。
- ◇ 長時間の入浴支援が必要な場合、週間入浴回数のご相談や、適切な入浴支援時間となるように御相談させていただきます場合がございます。
- ◇ 上記の理由で万が一、当苑で入浴支援が受けられない場合、御自宅においてホームヘルプサービスによる入浴支援の御提案などさせていただきます。
- ◇ 体重や身体状況などにより介護者の負担軽減の為、浴室内でリフトを使用させていただく場合があります。
- ◇ 全員の方に入浴をしていただく為にこちらで指定させていただいた時間帯に入浴していただくようお願い申し上げます。
- ◇ 入浴していただく前に検温などの健康チェックをおこないます。
- ◇ 健康状態により入浴をお断りする場合があります。
- ◇ 機械式特殊浴槽の選択は利用者の方の希望をお聞きしますが、安全面、介助面を考慮し浴槽をご相談させていただきます場合があります。
- ◇ 排泄コントロールが出来ない方や排泄障害がある方、生理中の方についてはシャワー浴で対応させていただきます場合があります。
- ◇ 他利用者に感染する疾病をお持ちの方は、入浴の形態を工夫させていただく場合があります。
- ◇ 洗身体用タオル、バスタオル、タオルをご持参ください。
- ◇ 綿棒、爪切り、整髪用ブラシ、整髪剤などが必要な方はご持参ください。
- ◇ 体調の異変が生じるような長時間の入浴はご遠慮ください。

## ⑥ トイレ（排泄）

利用者のプライバシーを保持し、尊厳を重んじた支援をおこないます。設備面でもファンレストテーブル（前傾姿勢支持テーブル）を設置し自立性を高めた施設となっております。オムツ使用者の方にも不快感を与えないような快適な支援をおこないます。

設備： 洋式トイレ 仰臥位用トイレ 立位トイレ等

### \*トイレ（排泄）に関するお願い事項

- ◇ 紙オムツ類についてはご持参ください。苑の紙オムツ類をご使用の場合は別途料金表にもとづき請求させていただきます。
- ◇ 失禁、失便が頻繁に発生するようになった場合、トイレ誘導などの支援をおこないます。もし、改善しない場合はおむつの装着をお願いする場合があります。
- ◇ 排泄後の手洗いは確実にお願いいたします。
- ◇ 尿器など個人的に使用する補助具についてはご持参ください。

## 12. 災害時対策

### 【非常災害時】

火災などの非常災害時には別途定める避難マニュアルに従い対応を行うとともに、職員の緊急連絡網の整備、地域消防団への協力依頼を行っております。

### 【防火消防設備】

避難口 5ヶ所、スプリンクラー、自動火災警報器、非常通報装置、非常警報装置、誘導灯標識、消火器、非常電源設備等

#### 【避難訓練】

別途定める避難訓練マニュアルに則った定期的な避難訓練、通報訓練を行うとともに、毎年11月頃、伊万里市消防署、二里地区消防団、消防機器管理業者の協力を仰ぎ、防災訓練を行っております。利用者の方は、原則として全員参加でご協力をお願いいたします。

### 13. 緊急時・事故発生時の対応方法

- ◇ サービスの提供中に体調の異変などが発生した場合は、主治医、救急隊、ご家族、協力医療機関へ連絡をいたします。
- ◇ 主治医のほうからの指示で通院が必要になった場合は原則として家族の方に事業所まで迎えに来ていただいて、ご家族の方で通院していただきます。ただし緊急の場合については事業所で対応いたします。
- ◇ 事故による入院などが発生した場合は、速やかに県、市町村及びご家族等へ連絡するなどの必要な措置を講じます。

### 14. 業務継続計画（BCP）の策定

当事業所では、感染症や非常災害の発生時において、サービスの提供を継続的に実施する為、また非常時の体制で早期の業務再開を図る為の計画を策定し、以下の取り組みを行います。

- ① 職員に対して、業務継続計画（BCP）について周知し、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- ② 定期的に業務継続計画（BCP）の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

### 15. ご利用者の記録や情報の管理、開示について

- (1) 事業者は、関係法令に基づいて利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示いたします。（開示に際して必要なコピーなどの諸費用は利用者の負担となります。）
- (2) 当法人内には事業所等における犯罪、事故、人権侵害等の防止のために防犯カメラ・安心カメラを設置しております。画像の取り扱い・保管等の管理については設置・運営要綱・管理規定に基づき厳正に行います。尚、事故防止対策等の向上を図る目的から法人スタッフの研修に使用する場合がございます。

### 16. 苦情の受付窓口

当事業所のご利用にあたって苦情やご不満などにつきましては、下記までご連絡ください。

#### (1) 苦情受付窓口

苦情解決責任者	理事長 大宅啓子
苦情受付け担当者	太田黒育美
第三者委員	法人監事 多久島幹雄 梶山芳弘

受付時間	苦情受付担当者勤務時
------	------------

(2) その他苦情受け付け機関

佐賀県運営適正化委員会 苦情解決小委員会 (佐賀県社会福祉協議会内)  
 TEL 0952-23-2151

## 17. 虐待防止への取り組み

当事業所では、障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律に基づき、以下の取り組みを行います。

【取り組み】

- \* 当事業所では、虐待防止委員会を設置し、適時に委員会を開催、虐待防止に努めます。
- ① 虐待が起こらないよう事前の措置として、職員の虐待防止意識の向上や知識を周知し、虐待のない施設環境づくりを目指します。
- ② 日頃より社会福祉法・障害者総合支援法や障害者の権利宣言等の知識の習得に努めます。
- ③ 事業所の虐待防止責任者や虐待相談受付担当者は日頃より利用者の支援の場に虐待及び虐待につながるような支援が行われていないか観察し、必要があるときは職員に直接改善を求め、指導します。

【身体拘束等の適正化】

- ① 利用者又はほか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。
- ② 当事業所では、身体拘束適正化委員会を設置し、適時に委員会を開催、身体拘束等の適正化に努めます。
- ③ 身体拘束等の適正化に向けて、職員に対する研修を定期的実施します。

虐待防止に関する 相談窓口	・虐待防止責任者	理事長 大宅 啓子
	・虐待相談受付担当者	太田黒 育美
	・ご利用時間	9:00 ~ 18:00
	・電話番号	0955-(23)-2767
	・FAX	0955-(23)-2736

## 18. 第三者評価の実施状況

第三者による評価	1 あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	2 なし		

## 19. サービス利用料金

★生活介護サービス費は、利用者個人の障害支援区分により決定されます。

\*別表にて、詳細を記載しております。又、サービス利用説明書にてご確認ください。

### 【実際のご請求額についての補足説明】

- ◇ 利用単価は4,610円～11,160円の範囲で障害支援区分毎の設定となります。この1割がサービス利用自己負担額となります。
- ◇ 各種加算がございます。
- ◇ 加算については全利用者対象のものと個別対象のものがあります。加算額の1割をご負担していただくこととなります。

### 自己負担額

サービス1割負担＋各種加算1割負担＋食事代＋光熱水費＋その他実費

- ◇ 1割負担部分（サービス、加算）
  - \* サービス利用料については各市町村役場が決定した月額上限（生活保護、低所得1、2、一般）に基づき徴収いたします。
- ◇ 各種加算 前頁参照
- ◇ 食事代（昼食費 1食当り530円）
  - \* 低所得者1、2、生活保護対象の方々に於かれましては、食事に掛かる人件費等300円について自治体から補助（食事提供体制加算）がございます。
  - \* 上記食事提供加算については、同一日に瑠璃光苑短期入所をご利用の場合、付加されません。但し、正規昼食代金は530円となっておりますが、食材費相当額400円のみを負担していただきます。
- ◇ 入浴にかかる光熱水費 1回当り200円 \*入浴された場合のみ
- ◇ その他日常生活費・・・個人で消費されるもの【実費】

## 20. キャンセル料

- ◇ ご利用者が、サービス実施日の前日 17：30 以降に利用の中止を申し出た場合、あるいは申し出なく利用を中止した場合は、キャンセル料として、食材費、燃料費、人件費などの実費相当額をお支払いいただきます。
- ◇ また普段、送迎サービスをご利用されている方で、当日に送迎サービスが不要になられることがあった場合、8：30 までに御連絡をお願いいたします。御連絡がない場合については送迎費用の実費相当分（燃料費、人件費など）をいただきます。

## 21. 利用料金・費用のお支払い方法

サービスに係る料金は、1 か月ごとに計算し、サービス利用月の翌月 21 日頃にご請求致します。利用料金は以下の方法でお支払い下さい。

**【利用料金のお支払い】**

座振替にて利用料をお支払いください。

利用者様の銀行等の口座より自動引き落としにより料金をお支払いいただきます。  
(事前の手続きをお願いいたします。)

# 社会福祉法人 東方会 苦情解決のしくみ【図】

