

すずかけの郷介護サービスセンター

指定短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護

重要事項説明書(2026.7.1改定)

1. 法人の概要

法人の名称	社会福祉法人 昂		
代表者職氏名	理事長 鈴木 修		
所在地	〒220-0004 横浜市西区北幸二丁目8番4号		
電話番号	045-326-2012	FAX番号	045-324-8218
運営する主な他の事業所・サービス内容	すずかけの郷介護サービスセンター（短期入所（予防）、通所介護（予防）） 特別養護老人ホーム ハートフルガーデン川和（短期入所（予防）） 上永谷デイサービスセンターすずかけの郷（通所介護（予防）、居宅介護支援） 横浜市西金沢地域ケアプラザ（地域交流、通所介護（予防）、地域包括支援センター） 特別養護老人ホームシーサイドかなざわ 西柴地域ケアプラザ 障害者グループホームアドバンス（上柏尾・汲沢） 放課後等デイサービスコンパス（金沢文庫教室・金沢文庫第2教室） 放課後等デイサービスとことこ（弘明寺教室・本郷台教室・戸塚教室・戸塚第2教室） 地域密着型特別養護老人ホーム 田原の里 くず葉台ケアセンター（通所介護（予防）、居宅介護支援）		

2. 事業所の概要

事業所名	すずかけの郷介護サービスセンター		
所在地	〒234-0056 横浜市港南区野庭町1688番地		
電話番号	045-848-1165	FAX番号	045-848-1166
事業者指定番号	1473100012		
指定年月日	2000年1月4日（短期入所生活介護） 2006年4月1日（介護予防短期入所生活介護）		
管理者氏名	施設長 平原 千尋		
併設サービス	訪問介護（予防）、通所介護（予防）		
通常の事業の実施地域	横浜市港南区・栄区・磯子区・戸塚区・金沢区		

3. 事業所の職員体制等

職 種	業 務 内 容	人 員	
管理者	従業者の管理及び業務の管理を一元的に行います	1	（常勤兼務）
医師	入所者の健康管理及び療養上の指導を行います。	1以上	（嘱託兼務）
生活相談員	生活相談員は、施設入所の申し込み及び相談業務を行います。	2以上	（常勤兼務） （非常勤兼務）
看護職員	看護職員は、入所者に対しての健康管理等必要な看護業務を行います。	3以上	（常勤兼務） （非常勤兼務）
介護職員	介護職員は、入所者に対しての日常の世話等必要な介護業務を行います。	37以上	（常勤兼務） （非常勤兼務）
機能訓練指導員	機能訓練指導員は、入所者に対しての必要な機能訓練を行います。	1以上	（常勤兼務） （非常勤兼務）

管理栄養士	管理栄養士は入所者の食事に関する必要な栄養管理を行います。	1以上	(常勤兼務)
-------	-------------------------------	-----	--------

<主な職種の勤務体制>

職種	勤務体制	
医師(嘱託医)	毎週火曜日	: 13:30～15:30
生活相談員	日中	: 9:00～18:00
介護職員	早番	: 7:30～16:30
	日勤	: 9:00～18:00
	遅番	: 10:00～20:00
	夜勤	: 17:00～10:30
看護職員	早朝	: 8:00～17:00
	日中	: 9:00～18:00
機能訓練指導員	日中	: 9:00～18:00
管理栄養士	日中	: 9:00～18:00

☆土、日、祝日、年末年始は上記と異なります。

夜間帯18:00～9:00までは転送電話に切り替わります。

4. 設備の概要

区 分	数 量 ・ 規 模		備 考
入所定員	120名(内短期入所4名)		
居 室	4人部屋	20室(1室37. 17㎡～42. 9㎡)	
	2人部屋	15室(1室18. 00㎡～21. 45㎡)	
	個 室	10室(1室12. 75㎡～14. 98㎡)	
食 堂	3室(1室74. 38㎡～132. 94㎡)		
機能訓練室	1室(39㎡)		
日常動作訓練室	1室(142. 09㎡)		
浴 室	1室(151. 35㎡)		一般浴槽と特殊浴槽があります。
便 所	39箇所		
洗面所	45箇所		
医務室	1室(37. 17㎡)		
静養室	1室(18. 59㎡)		
面接室	1室(23. 95㎡)		
応接・喫茶	1室(85. 47㎡)		
その他	会議室 1室(35. 15㎡)、洗濯室1室(52. 67㎡)		

5. サービス内容

①食事

- ・当施設では、管理栄養士の立てる献立表により、栄養並びにご契約者の身体状況と嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・入所者の自立支援のため、離床して食堂で食事をとっていただくことを原則としています。
- ・毎月1回、行事食や選択食を実施しています。

朝食 8:00～9:30 (朝食は和食・洋食からお選び頂けます)

昼食 12:00～13:30 おやつ 14:30～

夕食 18:00～19:30

- ②生活援助 ・着替え介助、排泄介助、おむつ交換、体位交換、施設内移動の付き添い、レクリエーションなど
- ③入浴 ・最低、週2回入浴可能です。体調不良の際は、清拭となる場合があります。
- ④機能訓練 ・ご利用者の心身等状況に応じてご本人が出来る日常生活動作を促します。
- ⑤健康管理 ・介護職員、看護師を中心に日々の健康観察を行います。
- ⑥理容・美容 ・理容・美容サービスを実施しております。（利用料金は自己負担）。
- ⑦レクリエーション ・体操やカラオケ・風船バレー・ボーリング・クイズなど各種ゲームを実施しています。
※施設内での生活や行事の様子を、ホームページや広報誌、SNS等に掲載させていただきます。
- ⑧その他 ・寝たきり防止のため、出来る限り離床していただきます。
・生活リズムを考え、毎朝夕の着替えを行っています。

6. 利用者負担金

ご利用者の方からいただく利用料金は、次表のとおりです。疑問点があれば、お尋ねください。

1) 介護保険給付サービスに係る費用（利用者負担金は、負担割合証の割合率による）

①従来型個室・多床室

区 分	金 額（単 位）		利用者 負担額(1割)	利用者 負担額(2割)	利用者 負担額(3割)
基本額	要支援 1	4,906円(451単位)/日	490円/日	981円/日	1,472円/日
	要支援 2	6,103円(561単位)/日	610円/日	1,220円/日	1,831円/日
	要介護1	6,560円(603単位)/日	656円/日	1,312円/日	1,968円/日
	要介護2	7,311円(672単位)/日	731円/日	1,462円/日	2,193円/日
	要介護3	8,105円(745単位)/日	810円/日	1,621円/日	2,431円/日
	要介護4	8,867円(815単位)/日	886円/日	1,773円/日	2,660円/日
	要介護5	9,617円(884単位)/日	961円/日	1,923円/日	2,885円/日

加算額	サービス提供体制加算(Ⅱ)	18単位/日	19円/日	38円/日	57円/日
	夜勤職員配置加算(Ⅰ)	13単位/日	15円/日	29円/日	42円/日

※送迎加算【184単位】が別途加算されます。1割 201円/片道 2割 401円/片道 3割 600円/片道

※生産性向上推進体制加算Ⅱ 10単位/月 別途加算されます。1割12円/月 2割24円/月 3割36円/月

※介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)総単位数/月×17.6%別途加算されます。

②加算

区分	金 額（単 位）		利用者 負担額(1割)	利用者 負担額(2割)	利用者 負担額(3割)
加算額	送迎加算	2,002円(184単位)/片道	201円/片道	401円/片道	600円/片道
	サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	130円(12単位)/日	13円/日	26円/日	39円/日
	サービス提供体制強化加算(Ⅲ)	65円(6単位)/日	6円/日	12円/日	18円/日
	※看護体制加算(Ⅰ)	44円(4単位)/日	5円/日	9円/日	13円/日
	※看護体制加算(Ⅱ)	87円(8単位)/日	8円/日	17円/日	26円/日
	※看護体制加算(Ⅲ)イ	130円(12単位)/日	13円/日	26円/日	39円/日
	※生産性向上推進体制加算Ⅱ	109円(10単位)/月	12円/月	24円/月	36円/月
	※夜勤職員配置加算(Ⅰ)	142円(13単位)/日	15円/日	29円/日	42円/日
	※夜勤職員配置加算(Ⅲ)	163円(15単位)/日	16円/日	32円/日	48円/日

認知症専門ケア加算（Ⅰ）	32円（3単位）/日	3円/日	6円/日	9円/日
療養食加算	87円（8単位）/1食	8円/1食	17円/1食	26円/日
緊急短期入所受入加算	980円（90単位）/日	98円/日	196円/日	293円/日
※看護体制加算・夜勤職員配置加算は、介護予防短期入所生活介護には適用されません。				
※利用者負担金＝基本額（加算含む）×10.88円（地域加算）を計算した額の負担割合率による				
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	月総単位数の17.6%	キャリアパス要件Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ、Ⅴおよび職場環境等要件を満たす場合 月額賃金改善要件Ⅰ要件を満たす場合 （R7年度から適用）		
※利用者負担金＝基本額（加算含む）×10.72円（地域加算）を計算した額の負担割合率による				

「キャリアパス要件Ⅰ」…職位・職責・職務内容等に応じた任用要件と賃金体系を整備すること。

「キャリアパス要件Ⅱ」…資質向上のための計画を策定して研修の実施又は研修の機会を確保すること。

「キャリアパス要件Ⅲ」…経験若しくは資格等に応じて昇給する仕組み又は一定の基準に基づき
定期に昇給する仕組みを設けること。

「キャリアパス要件Ⅳ」…経験・技能のある介護職員のうち1人以上は、賃金改善後の賃金額が年額440万円
以上であること。

「キャリアパス要件Ⅴ」…一定割合以上の介護福祉士等を配置していること。

「職場環境等要件」…賃金改善以外の処遇改善を実施すること。

※就業規則等の明確な書面の整備・全ての介護職員への周知を含み、処遇改善の複数の取組を行っていること。

「見える化要件」…外部から見える形で公表し、処遇改善への取組が見える化になっていること。

「月額賃金改善要件Ⅰ」…新加算Ⅳ相当の加算額の2分の1以上を、月給の改善に充てる。（R7年度から）

区 分	金 額	内 容
・食費	1日 1,759円	朝:419円 昼:689円 おやつ:85円 タ:566円

※個人の希望により、特別に用意する食事・外食等にかかった費用は実費負担となります。

※当日のキャンセルは実費負担を頂きます。前日までにお申し出ください。

②居住費（光熱水費及び室料）

区 分	金 額	内 容
・多床室（2・4人室）	1日 971円	1日あたりの室料
・従来型個室	1日 1,281円	1日あたりの室料

③その他の費用（日常の生活費等）

区 分	金 額	内容の説明
・喫茶の日	1回 330円	利用者の希望によって提供した場合（第4木曜日）
・抹茶の日	1回 330円	利用者の希望によって提供した場合（第1火曜日）
・特別行事食	実費/回	利用者の希望によって提供した場合
・テレビ使用料	1日 330円	利用者の希望によって提供した場合
・送迎代	1回 2,200円	利用者の希望によって提供した場合
・複写物の交付	1枚 55円	利用者の希望によって提供した場合
・私物の洗濯代	実費	利用者の希望でクリーニングに出した場合
・買物	1回 110円	利用者の希望によって提供した場合

・日用品費・出前等	実費	利用者の希望・選択によって提供した場合
-----------	----	---------------------

※特別行事食・喫茶をご希望されない場合はお申し出ください。

7. 利用者の負担軽減

①高額介護サービス費の支給

施設サービスの1ヶ月の利用料(かかった費用の1割負担額)の合計が一定の上限額を超えた場合には、超えた分が申請により払い戻される仕組み(高額介護サービス費の支給)があります。

<高額介護サービス費が支給される自己負担額の上限額>

対象者(所得の状況等)	利用者負担段階	利用者負担額の上限額
市民税非課税世帯で老齢福祉年金を受給されている方 生活保護を受給されている方	第1段階	15,000円/月
市民税非課税世帯の方で合計所得金額と課税年金収入額の合計が年間80万円以下の方	第2段階	15,000円/月(個人) 24,600円/月(世帯)
市民税非課税世帯の方で上記第2段階以外の方 市民課税層における特例減額措置が適用となる方	第3段階	24,600円/月(世帯)
世帯内のどなたかが市区町村民税を課税されている方	第4段階	44,400円/月(世帯)
現役並み所得者Ⅰ(課税所得145万円以上380万円未満)に相当する方がいる世帯の方		44,400円/月(世帯)
現役並み所得者Ⅱ(課税所得380万円以上690万円未満)に相当する方がいる世帯の方		93,000円/月(世帯)
現役並み所得者Ⅲ(課税所得690万円以上)に相当する方がいる世帯の方		140,100円/月(世帯)

※新設 現役並み所得者Ⅲ、Ⅱに関しては介護サービスの利用者と同一世帯に、年収約770万円以上の65歳以上の方がいる場合、毎月の負担上限額が変わります。(令和3年8月1日より)

②食費及び居住費施設サービス料金の標準負担の軽減

食費及び居住費の標準負担については、利用者負担段階に応じて負担額が軽減されます。

利用者負担段階		負担限度額(日額)	
区分	対象者(所得の状況等)	居住費	食費
第1段階	・市民税非課税世帯で老齢福祉年金を受給されている方 ・生活保護を受給されている方 預貯金1000万円(夫婦の場合2000万円)以下の方	従来型個室 380円	300円
		多床室 0円	
第2段階	・市民税非課税世帯の方で合計所得金額と課税年金収入額の合計が年間80万円以下の方 本人の貯金等650万円(夫婦合計で1650万円)以下の方	従来型個室 480円	600円
		多床室 430円	
第3段階①	・市民税非課税世帯の方で合計所得金額と課税年金収入額の合計が年間80万円以上120万円以下の方 本人貯金550万円(夫婦合計1550万円)以下の方	従来型個室 880円	1,000円
		多床室 430円	
第3段階②	市民税非課税世帯の方で合計所得金額と課税年金収入額の合計が年間120万円以上の方 本人貯金500万円(夫婦合計1500万円)以下の方	従来型個室 880円	1,300円
		多床室 430円	
第4段階	・上記以外の方	負担限度額なし	

③利用者負担段階第4段階の方の特例(特例減額措置)

利用者負担第4段階の方は、居住費や食費の負担が軽減されませんが、高齢夫婦世帯で、夫婦どちらかの方が施設に入所して食費・居住費を負担した結果、在宅で生活している配偶者が生計困難に陥らないよう、利用者負担段階を第3段階に変更する特例措置が講じられます。

④社会福祉法人による利用者負担減免

市民税非課税世帯であって、次の要件の全てを満たす方のうち、その収入や世帯の状況、利用者負担等を総合的に勘案し、生計が困難な者として市町村が認めた方。

対象者の要件	1) 年間収入が単身世帯で150万円、世帯員が1人増えるごとに50万円を加算した額以下であること。 2) 預貯金等の額が単身世帯で350万円、世帯員が1人増えるごとに100万円を加算した額以下であること。 3) 日常生活に供する資産以外に活用できる資産がないこと。 4) 負担能力のある親族等に扶養されていないこと。 5) 介護保険料を滞納していないこと。
軽減の対象費用	施設サービス費に係る利用者負担額並びに食費及び居住費に係る自己負担額
減額割合	介護サービス費用の自己負担を原則25%(介護保険利用者負担段階1段階の方は50%) 食費・居室代を原則25%(介護保険利用者負担段階1段階の方は50%)

8. 支払方法

自己負担金は、次の方法によりお支払いいただきますようお願いします。

ア 銀行振込み

(ご利用者さまの名義でお振込みをお願いいたします。手数料はご家族様負担となります。)

イ 上記の自己負担金は、「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を請求することになります。

※介護保険外のサービスとなる場合(サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む。)には、全額自己負担となります。(保険外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明のうえ、利用者の同意を得ることになります。)

9. サービス利用の中止

(1) 利用者がサービスの利用中止をする際には、すみやかに所定の連絡先までご連絡ください。
連絡先(電話) : 045-848-1165

(2) 利用者の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前々日までにご連絡ください。前日又は当日のキャンセルは、次のキャンセル料を申し受けることになりますので、ご了承ください。

(3) キャンセル料は、利用者負担金の支払に合わせてお支払いいただきます。

時 間	キャンセル料	備 考
サービス利用日の前々日まで	無料	

サービス利用日の前日まで	利用者負担金の50%	
サービス利用日の当日	利用者負担金の100%	

10. 当事業所における運営方針

当事業所におけるサービス提供方針は次のとおりです。

- (1) 個別サービス計画の作成にあたっては、利用者の居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って、利用者の意思を尊重し、心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者が自立した日常生活を営むことができることを目標とします。また、計画の作成にあたっては原則として依頼を受けてから利用者宅を訪問の上、状況調査を行います。
- (2) 事業の実施にあたっては、居宅介護支援事業者、関係行政機関、地域の保健・医療機関との綿密な連携を図り、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止又は要介護状態になることの予防に資するように十分配慮いたします。
- (3) 事業所は短期入所担当職員の資質向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また業務体制を整備します。

ア 採用時研修 採用後1ヶ月以内

イ 定期研修 年1回

11. サービスに当たっての留意点

- ①転倒転落のリスク
 - ・ 常時1人の利用者に対して、1対1（マンツーマン）対応ではありません。可能な限り安全に配慮するよう努めておりますが、転倒転落による事故を完全に防止することは出来ないことをご理解下さい。
- ②夜間連絡について
 - ・ 夜間帯、転倒事故や体調の異変があった場合は、都度ご家族さまに連絡させていただきます。あらかじめご了承ください。
- ③受診対応について
 - ・ 体調不良に伴い、ご家族さまにご連絡が付かない場合には、こちらの判断で受診対応させていただくことがありますのでご了承ください。
- ④施設・設備の利用
 - ・ 居室及び共用部分、敷地内の設備は、ルールを守って使用願います。
 - ・ ご利用者に対するサービスの提供及び衛生管理等の管理上の必要がある場合は、居室内に立ち入る場合があります。但し、プライバシー保護には、十分な配慮を致します。
 - ・ ご利用者が施設内の設備等を滅失、破損、汚損した場合は、自己の費用にて原状回復するか相当の代価をお支払いいただきます。
 - ・ ご利用者の心身状況により、特段の配慮が必要な場合はご利用者、ご家族と協議の上、居室・設備等の利用について変更する場合があります。
 - ・ 職員や他の利用者に対し、宗教活動・政治活動・営利活動等を行うことは禁止されています。
- ⑤防犯カメラ
 - ・ 防犯対策および安全管理のため施設内21ヶ箇所に防犯カメラを設置しています。
- ⑥見守りシステム
 - ・ 各居室ベッド上に設置されているカメラ・音声ユニットを用いて、居室内を確認させていただきます。またカメラの映像は、ケア

ステーション内のモニターおよび職員が携帯している専用スマートフォンを通して確認させていただきます。

ご利用者が、各居室ベッドに設置してある専用ボタンを押していただくと、職員が携帯しているスマートフォンに映像が表示され、音声で会話することが出来ますので、状況を確認させていただきます。

⑦金銭・貴重品の管理

- ・金銭をご持参いただいた場合には、事務所にてお預かりさせていただきます。ジュース自販機、公衆電話等ご希望により利用することができます。貴重品は施設にお持ち込になるのをご遠慮ください。指輪やネックレスなど身に着けている物などは自己責任での管理となります。紛失があった場合、施設として責任が負いかねます。ご理解お願い致します。

⑧飲酒・喫煙

- ・施設内での飲酒・喫煙は禁止されています。但し、特別な許可を受けた場合は、職員の指示に従ってください。

⑨所持品の持込み

- ・入所にあたり、他のご利用者に迷惑がかかる物や施設運営に支障をきたす場合は、持込をお断りする場合があります。

⑩危険物持込み禁止

- ・火気類（ライター、ガスボンベ等）、刃物類（ハサミ・ナイフ・カッター・カミソリ等）、針類（針、画鋸、安全ピン等）危険物の持込みは禁止です
- ・他のご利用者に迷惑がかかる物や施設運営に支障をきたす物の場合には、持込みをお断りいたします。

⑪面会時間

- ・10時00分～12時00分、14時00分～17時00分

※面会の場合は、必ず受付窓口にて面会票の記入をお願いします。

※感染症予防のために、面会を制限する場合があります。

⑫インフルエンザ

- ・集団生活の場につき、施設内でインフルエンザが発生した場合、医師により抗インフルエンザ薬の予防投与の指示が出た際の診療費および処方代金は全額自己負担といたします。

⑬その他

- ・食事が不要な場合は、前日までにお申し出ください。当日のキャンセルは実費負担を頂きます。

12. 非常災害対策

- ①施設では、防火管理者を定めるとともに、非常災害が起きた場合に備えて、消防計画および風水害、地震などに対処するための防災計画を策定しております。

- ②施設は前項の計画に基づいて、年3回の避難・救出訓練を実施しています。

13. 身体拘束の禁止

身体拘束について(横浜市条例 第16条 第4項 第5項 第6項 第7項 第8項)

※身体拘束については原則行わないものとする。

- ・特別養護老人ホームは、入所者の処遇に当たっては、当該入所者又は他の入所者等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、身体的拘束その他入所者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束」という。）を行ってはならない。
- ・特別養護老人ホームは、身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由（以下「身体的拘束等の態様等」という。）を記録しなければならない。
- ・特別養護老人ホームは、身体的拘束等を行う場合には、事前に当該入所者又はその家族に、身体拘束等の態様等を説明しなければならない。

ただし、やむを得ない事情により事前に当該説明をすることが困難な場合は、この限りでない。

- ・特別養護老人ホームは、前項ただし書の規定により事前に説明を行わなかった場合には、当該身体的拘束等を行った後速やかに、当該入所者又はその家族に、身体的拘束等の態様等を説明しなければならない。
- ・特別養護老人ホームは、自らその行う処遇の質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。
- ・身体拘束等の適正化の為の対策を検討する委員会を3月に1回以上開催し、その結果について介護職員その他従業者に周知、徹底を図ること。
- ・身体拘束等の適正化の為の指針を整備すること。
- ・介護職員がその他の従業者に対し、身体拘束等の適正化の為の研修を定期的の実施すること。

14. 緊急対応

サービス提供にあたり事故、体調の急変が生じた場合は、事前の打ち合わせに基づき、家族、主治医、救急機関等に連絡致します。その際は、ご家族様には当施設にお越し頂き受診の付き添い対応を宜しくお願い致します。

※尚、急変時につきましては、心肺蘇生措置希望の有無をその場で確認させていただきます。

15. 事故報告、リスクマネジメント

施設内又は通院等の間に事故（怪我）が発生した場合には、横浜市健康福祉局に報告書を提出します。報告後に個人情報事故事例として神奈川県に報告される場合があります、情報開示請求が出された際に、個人情報以外の内容が公開される場合があります。

また、施設では事故発生防止の為、指針の整備、事故が発生した場合は、事故原因を追求し改善策を従業者に周知徹底する体制の整備、事故発生防止の為、委員会及び研修の定期的な実施をしていきます。

16. 実習生受け入れについて

当施設では大学や専門学校等の介護福祉士養成機関からの実習生の受け入れをしています。実習カリキュラムの中で入所者のケアプランを作成する場合があります、入所者の詳細な情報を把握する必要がある為、個人情報に触れる事があります。

17. 秘密保持について

個人情報について、利用中及び利用後、第三者に漏れることはありません。

また、上記につきましては職員退職後も同様に適応となりますので、ご安心ください。

18. ホームページやInstagramなど写真・動画掲載について

・当施設ではホームページ、SNSに行事やクラブ活動等の日頃の活動様子について掲載を行っており入所者さまやご家族さまの写真や動画を施設の情報発信として、掲載させて頂く事がありますがご理解の程、宜しくお願い致します。

19. 感染症対策

・当施設では、感染症の発生及び蔓延等に関する取組の徹底を求める観点から、感染症委員会の開催、指針の整備、定期的な研修に加え、訓練（シュミレーション）を実施していきます。

20. 高齢者虐待防止の推進

・当施設では利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生、又はその再発を防止する為の委員会の開催、指針の整備、研修等の実施を適切に行う為、担当者を決め推進していきます。

また、施設におけるストレス対策を含む高齢者虐待防止に向けた取り組み例を収集し、周知を図るほか、ハラスメント等のストレス対策に関する研修を実施できることや、相談窓口を設け高齢者本人とその家族だけではなく介護職員等も利用できることを明確化するなど、高齢者虐待防止に向けた施策の充実を図ります。

21. ハラスメント対策

・当施設では、ハラスメント対策を強化する観点から、男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、相談窓口設置や研修等も実施しハラスメント対策を徹底致します。

22. 業務継続計画策定について

・当施設では感染症や非常災害の発生時において、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の、及び非常時の体制で早期の業務再開を図る為の計画を策定する事が義務付けられ感染症や災害発生時等は、業務継続計画に則りながら対応していきます。

23. 第三者評価受審状況

民間機関による第三者評価の実施状況	あり	結果公表	あり
	なし		なし

24. 相談窓口、苦情対応

(1) サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

担当窓口	電話番号	045-848-1165
	FAX番号	045-848-1166
	事務部	綿貫 貴子
	対応時間	月曜日～土曜日の9:00～18:00

(2) 公的機関においても苦情申し出等ができます。

港南区福祉保健センター 高齢・障害支援課 福祉保健相談係	所在地	横浜市港南区港南4-2-10
	電話番号	045-847-8454
	対応時間	月曜日～金曜日の9:00～17:00
横浜市高齢者施設等 苦情相談等受付窓口 (はまふくコール)	所在地	横浜市中区本町6-50-10市庁舎16階
	電話番号	045-263-8084
	FAX番号	045-641-6408
	対応時間	月曜日～金曜日の9:00～17:00
横浜市福祉調整委員会事務局 (健康福祉局相談調整係)	所在地	横浜市中区本町6-50-10市庁舎15階
	電話番号	045-671-4045
	FAX番号	045-681-5457
	対応時間	月曜日～金曜日の9:00～17:00
神奈川県 国民健康保険団体連合会 (国保連)	所在地	横浜市西区楠木町27番地1
	電話番号	045-329-3447
	対応時間	月曜日～金曜日の9:00～17:00

(3) 苦情相談に関する第三者委員を設置しております。

第三者委員	畠中 清松 電話番号 045-802-0116
-------	-------------------------

【説明確認欄】

年 月 日

サービス契約の締結にあたり、上記により重要事項を説明しました。

(事業者)	所在地	横浜市港南区野庭町 1 6 8 8 番地
	名称	社会福祉法人 昂 すずかけの郷介護サービスセンター

説明者	印
-----	---

サービス契約の締結にあたり、上記のとおり説明を受け
その内容に同意し、交付を受けました。

(利用者)	氏 名	印
	代理人又は立会人	

氏 名	続柄 ()	印
-----	--------	---