短期入所生活介護　長寿園　重要事項説明書

（令和 8 年 12 月 1 日現在）

1.　提供できるサービスの種類

施設の種類	短期入所生活介護事業所（東京都　第 1372900371 号）
施設の名称	長寿園
所在地	東京都八王子市叶谷町 1133 番地
定員	専用床 2 名　空床利用 3 名
電話番号	042-622-0119

2.　設備の概要

4 人部屋	2 階・3 階	20 室（36 ㎡×7 室、32 ㎡×13 室）
短期入所生活介護専用 2 人部屋	3 階	1 室（18 ㎡）
介護職員室	2 階・3 階	各 1 室
医務室	2 階	1 室
食堂	2 階・3 階	各 1 室
一般浴室	1 階	1 室
特浴室	3 階	1 室
静養室	2 階	1 室

3.　提供するサービスについての窓口（原則として平日の 8:30～17:15）

電話　042-622-0119　　担当　生活相談員

4.　職員体制

	人数	主な職務内容
施設長	1 名	施設の運営管理
医師	1 名以上	診察　健康管理・療養の指導
生活相談員	1 名以上	入退所管理　生活相談
介護職員	27 名以上	身体介護　生活支援

看護職員	4名以上	健康管理　看護処置　処方薬管理
管理栄養士	1名	栄養管理　食事指導
機能訓練指導員	1名以上	生活リハビリ指導
介護支援専門員	1名以上	ケアプラン作成　認定調査業務
事務員	1名以上	各種事務処理　利用料計算
調理員	必要数	調理　食事の提供
その他	必要数	日直宿直　用務等

5. 運営方針

社会福祉法人東京都福祉事業協会は、人の幸せを求めて事業に取り組んでまいります。それは、利用者の幸せ、利用者の家族の幸せ、地域住民の幸せ、そしてこれらを支える職員の幸せです。

長寿園は、より安心して利用できる施設を目標に、その根底となり基本となる各種サービスの質の向上を目指し、一層努力いたします。

6. サービスの内容

① 施設サービス計画の立案

利用期間が連続して４日間以上の場合、利用者の日常生活全般の状況を踏まえて、短期入所生活介護計画を作成します。その内容を利用者または代理人に説明し同意を得ます。短期入所生活介護計画を作成した際は、当該計画を利用者に交付します。利用期間が４日間未満の利用者にあっても、利用者を担当する居宅介護支援事業所等と連携をとること等により、利用者の心身の状況等を踏まえて、他の短期入所生活介護計画を作成した利用者に準じて、必要な介護及び機能訓練等の援助を行います。

② 食事

食事は、日常生活における最大の楽しみの一つです。栄養やご利用者の身体状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。また、ご利用者の自立支援や健康維持、他の方との交流を図るため、離床して食堂（各フロア）で食べていただくことを基本としています。

月に１回、給食委員会を開催し、食事の改善に努めます。また、季節に彩りを添える行事食を提供します。

- 食事時間　　朝食 7:45～　昼食 11:45～　夕食 17:45～

- 食事形態　　主食　普通・軟飯・全粥・ソフト
　　副食　普通・一口大・刻み・超刻み・ソフト・
　　ゼリー食

③ 入浴

原則として週 2 回、個々の状態に合わせた入浴方法にて入浴していただきます。ご利用者の健康状態によっては、清拭の実施や中止をさせていただく場合があります。

- 一般浴：月曜・木曜　　特浴：火曜・水曜・金曜・土曜

④ 排せつ

一人ひとりの心身の状況に応じて、プライバシーに配慮しながら、排せつパターンを把握し、適切な方法により自立に向けてのサービスを提供します。おむつ交換の回数は心身の状況、その日の体調、使用するおむつの種類・品質などにより異なりますが、便意尿意がない場合は 1 日につき通常 4 回程度です。

⑤ 介護

介護職員を中心として、一人ひとりの心身の状態に応じ、より自立した日常生活を営むことができるよう、食事、入浴、排せつなどの生活動作に必要な介護、介助を行います。

たんの吸引や胃ろうによる経管栄養に係る、特定の医療行為について、登録特定行為事業として登録を行い、定められた講義・演習を修了した介護職員が、医師・看護職員の指示・指導と連携のもと行います。

⑥ 生活相談

介護サービスや日常生活に関わる相談・要望をお伺いし、必要なケア、助言、支援を行います。

⑦ 健康管理

看護職員は、定期的な健康管理（検温、脈拍、血圧測定等）、処方薬の管理を行います。24 時間 365 日オンコール体制を確保しながらサービスを提供します。夜間など看護職員不在時の救急対応は、看護職員と介護職員が連絡体制を確保しながら、介護職員がサービスを提供します。

⑧ 理美容サービス

理容師が来園し、利用サービスを実施いたします。ご利用者、ご家族のご希望によりご利用いただけます。

料金　　散髪　1回　1,000円　　顔剃り　1回　1,000円

⑨ 所持品保管

居室のタンス、戸棚等をご利用ください。

⑩ 行事・レクリエーション等

下表のとおり行います。なお、内容によっては、別途参加費がかかることがございます。

季節の行事

実施月	内容	実施月	内容
4月	お花見	10月	あきまつり
5月	母の日	11月	紅葉狩り
6月	父の日	12月	クリスマス会
7月	七夕	1月	正月
8月	縁日	2月	節分
9月	夕涼み会・敬老の日	3月	ひな祭り

月例行事

活動名	実施日	内容
誕生日会	第3水曜日	八王子隣保館保育園園児よりメッセージカードとタオルのプレゼント
ホーム喫茶	毎月1回	ご希望による飲食
生け花クラブ	隔週1回	ご希望による生け花の実施

7. 介護保険法に定める法定料金（施設利用料金）

お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として基本利用料に利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額になります。ただし、支払方法が償還払いになる場合は、利用料の全額をお支払いいただきます。支払いを受けた後、施設からサービス提供証明書を発行しますので、市町村の介護保険担当窓口に提出し、後日払い戻しを受けてください。

（1-1） 基本施設サービス費

		単位数/日 （1単位10.83円）	費用額/日 〈10割〉	利用者負担額/日			連続31日以上利用の場合 単位数/日
				1割	2割	3割	
併設型 介護予防短期入所生活介護費(Ⅱ) (多床室)	要支援1	451単位	4,884円	489円	977円	1,466円	442単位
	要支援2	561単位	6,075円	608円	1,215円	1,823円	548単位
併設型 短期入所生活介護費(Ⅱ) (多床室)	要介護1	603単位	6,530円	653円	1,306円	1,959円	573単位
	要介護2	672単位	7,277円	728円	1,456円	2,184円	642単位
	要介護3	745単位	8,068円	807円	1,614円	2,421円	715単位
	要介護4	815単位	8,826円	883円	1,766円	2,648円	785単位
	要介護5	884単位	9,573円	958円	1,915円	2,872円	854単位

（1-2） 加算・減算

要件を満たす場合には、上記の基本部分に料金が加算又は減算されます。

介護保険給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者負担額を変更します。

【加算・減算名】		単位数 （1 単位 10.83 円）	費用額 〈10 割〉	利用者負担額		
				1割	2割	3割
① 専従の機能訓練指導員を配置している場合 （機能訓練体制加算）		12 単位/日	129 円	13 円	26 円	39 円
② 看護体制加算	（Ⅰ）	4 単位/日	43 円	5 円	9 円	13 円
	（Ⅱ）	8 単位/日	86 円	9 円	18 円	26 円
③ 夜勤職員配置加算	（Ⅰ）	13 単位/日	140 円	14 円	28 円	42 円
④ 利用者に対して送迎を行う場合（送迎加算）		184 単位/ 片道につき	1,992 円	200 円	399 円	598 円
⑤ サービス提供体制強化加算	（Ⅱ）	18 単位/日	194 円	20 円	39 円	59 円
⑥ 介護職員等処遇改善加算Ⅰ イ		1 月につき所定単位数の 16.3%増				
⑦ 若年性認知症利用者受入加算		120 単位/日	1,299 円	130 円	260 円	390 円
⑧ 緊急短期入所受入加算		90 単位/日	974 円	98 円	195 円	293 円
⑨ 長期利用者に対して短期入所生活介護費を提供する場合（長期利用減算）		−30 単位/日	−324 円	−33 円	−65 円	−98 円
⑩ 夜間勤務条件基準を満たさない場合の減算		所定単位の3%減				
⑪ 定員超過又は職員欠如に該当する場合の減算		所定単位の 30%減				

⑫ 身体拘束廃止未実施減算	所定単位の1%減
⑬ 高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位の1%減
⑭ 業務継続計画未策定減算	所定単位の1%減

① 専従の機能訓練指導員を配置している場合（機能訓練体制加算）
　常勤専従の機能訓練指導員を１名以上配置している場合。

② 看護体制加算
　常勤の看護師配置と、一定以上の看護師配置をしている場合

③ 夜勤職員配置加算
　夜勤を行う職員配置基準を超えて職員配置

④ 利用者に対して送迎を行う場合（送迎加算）
　利用者自宅と事業所間の送迎を行う場合

⑤ サービス提供体制強化加算
　介護福祉士の資格者等、経験豊富な職員を一定の割合配置している場合

⑥ 介護職員等処遇改善加算
　介護職員のキャリアアップの仕組みを作ったり、職場環境の改善を行ったりした施設に対して支給される

⑦ 若年性認知症利用者受入加算
　若年性認知症患者の特性やニーズに対応したサービス提供を行った場合

⑧ 緊急短期入所受入加算
　居宅サービス計画において計画されていない緊急的な受け入れを行った場合

⑨ 長期利用者に対して短期入所生活介護費を提供する場合（長期利用減算）
　連続 30 日を超えて同一の短期入所生活介護事業所を利用している場合

⑩ 夜勤職員の勤務条件が基準を満たさない場合の減算
　人員基準上満たすべき夜勤職員の員数を下回る配置を行った場合に一定割合を減算

⑪ 定員超過又は職員欠如に該当する場合の減算
　事業所の利用定員を上回る利用者の利用又は事業所の看護職員及び介護職員の人員基準上満たすべき員数を下回っている場合に一定割合を減算

⑫ 身体拘束廃止未実施減算
　身体拘束等の適正化を図るための措置＊が講じられていない場合

＜身体拘束等の適正化を図るための措置＞
・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を記録すること
・身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を３月に１回以上開催すると共に、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ための指針を整備すること
・介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施すること

⑬ 高齢者虐待防止措置未実施減算

虐待の発生又はその再発を防止するための措置（虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合

⑭ 業務継続計画未策定減算

感染症や非常災害の発生時において業務継続計画（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計画の策定や、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画）を策定していない、又は業務継続計画に従って必要となる措置を講じていない場合

8. 所定料金［介護保険法で、基本サービス（施設利用料金）とは別にご利用者が自己負担することとされ、事業所ごとにご利用者との契約に基づくとされているもの］

① 食費　　1日あたり　1，６００円
（内訳　朝食　432 円　昼食　584 円　夕食　584 円）

② 居住費　　1日あたり　　９８５円

次表のとおり、減免措置の制度があります。

利用者負担段階	課税状況の要件	預貯金等の資産要件		食費（1 日）	居住費（1 日）
		被保険者本人の収入・所得の状況	預貯金等の合計額（注 2）		
第 1 段階	生活保護受給		－	300 円	0 円
	被保険者本人の属する世帯の全員が市民税非課税	老齢福祉年金受給（注 1）	単身：1,000 万円以下 夫婦：2,000 万円以下		
第 2 段階		課税・非課税年金収入額と合計所得金額の合計が 82.65 万円以下	単身：650 万円以下 夫婦：1,650 万円以下	600 円	430 円
第 3 段階①		課税・非課税年金収入額と合計所得金額の合計が 82.65 万円	単身：550 万円以下 夫婦：1,550 万円以下	1,030 円	430 円

		超 120 万円以下			
第 3 段階 ②		課税・非課税年金収入額と合計所得金額の合計が 120 万円超	単身：500 万円以下 夫婦：1,500 万円以下	1,360 円	530 円

（注 1）　老齢福祉年金は、年金制度発足時に既に高齢であったため、年金を受けることができない方（明治 44 年 4 月 1 日以前生まれの方など）が受給対象となる年金

（注 2）　2 号被保険者（40 歳以上 65 歳未満の被保険者）は、収入・所得の状況に関わらず 1,000 万円以下（単身の場合）

③ 日用品費　預り金立替金管理手数料

項目	内容
日用品費	別紙（日用品申込書・確認書のとおり）
預り金立替金管理手数料 ※	1 日　77 円

※ 通帳や立替金等の金銭管理のため、一律にご負担をお願いしている事務手数料

④ 個別サービス利用料金

項目	料金
理髪代（理容師による）	1 回　1,000 円
顔剃り代（理容師による）	1 回　1,000 円
生け花クラブ材料費	1 回　650 円
ホーム喫茶代	1 セット 300 円　または 350 円
文書コピー代	1 枚　10 円
写真代	1 枚　30 円

※ その他個別でご希望されたサービスについては、実費をいただきます。

9. 利用料金の減免措置制度

① 高額介護サービス費の支給

1 ヶ月の介護サービスの負担の合計額が、負担限度額を超えた場合には、超えた分が払い戻されます。該当する方には保険者から申請書が送付されます。

区分	負担限度額（月額）
課税所得 690 万円（年収約 1,160 万円）以上	140,100 円（世帯）
課税所得 380 万円（年収約 770 万円）～課税所得（年収約 1,160 万円）未満	93,000 円（世帯）
市町村民税課税～課税所得 380 万円（年収約	44,400 円（世帯）

770 万円）未満		
世帯の全員が市町村民税非課税		24,600 円（世帯）
	前年の公的年金等収入金額＋その他の合計所得金額の合計が 80 万円以下の方等	24,600 円（世帯） 15,000 円（個人）
生活保護受給等		15,000 円（世帯）

② その他

次のような負担軽減制度があります。詳しくは保険者または施設窓口にお問い合わせください。

- 高齢夫婦世帯等の居住費・食費の軽減（第 4 段階の方）
- 利用料を支払った際に、生活保護の適用となる方の負担軽減

10. 支払方法

利用料金は毎月末日を締め日とし、翌月 15 日までに請求書を発行いたします。月末までにお支払いをお願いいたします。

支払い方法　口座引き落とし（別途、申込み書類のご記入をお願いいたします）
銀行振込
現金支払い（直接事務所にてお支払いください。平日のみ対応可能です。）

11. サービス利用の中止

① 利用開始予定日以前の中止

利用前にご利用者の都合でサービスを中止する場合、下記のキャンセル料が発生いたします。ただし、ご利用者の体調不良等やむを得ない理由がある場合は、この限りではありません。

利用日の前日午後 5 時までにご連絡いただいた場合	無料
利用日の前日午後 5 時までにご連絡いただかなかった場合	1 日分の介護報酬額の 50%まで

② 利用期間中のサービス中止

以下の事由に該当する場合、利用期間中でもサービスを中止し、退所していただく場合があります。

- ご利用者が中途退所を希望された場合
- 利用初日の健康チェックの結果、体調が悪かった場合

- 利用中に体調が悪くなった場合
- 他のご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

この場合、ご家族または緊急連絡先へ連絡するとともに、必要な場合には、速やかに主治医に連絡を取るなど、必要な措置を講じます。また、料金は退所日までの日数を基準に計算します。

③ 感染症など発生の場合

施設内で新型コロナウイルス感染症やインフルエンザなどの感染症が流行している状況がある場合、ご相談の上、当施設の利用を中止させていただく場合があります。その際には、介護支援専門員などと連携し、他施設をご紹介するなど、短期入所生活介護ご利用に支障がないよう配慮いたします。

12. サービス利用の方法

① サービスの利用申し込み

- お電話等でお申し込みください。
- 原則として事前面接を行い、ご利用期間決定後、契約を結びます。
- 予約は原則 6 か月前から承ります。
- 居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員にご相談ください。

② サービス利用計画の終了

- ご利用者が他の介護保険施設に入所した場合

実際に短期入所生活介護をご利用中でなければ、文書でのお申し出によりいつでも解約できます。この場合、その後の予約は無効となります。

③ 自動終了

- 以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。
  - ✧ ご利用者が介護保険施設等に入所した場合
  - ✧ 要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
  - ✧ 被保険者資格を喪失した場合
  - ✧ ご利用者がお亡くなりになった場合

④ その他

次の場合、30 日前までに文書で通知することにより、サービス利用契約を終了させていただくことがございます。なお、この場合、予約は無効となります。

- ご利用者が、サービス利用料金の支払いを 3 か月以上遅滞し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず 30 日以内に支払わない場合
- ご利用者やご家族などが、当施設や当施設の従業者に対して本契約を継続し難いほどの不当行為を行った場合
- やむを得ない事情により、当施設を閉鎖または縮小する場合

13. 施設利用に当たっての留意事項

① サービス提供体制

事　項	有　無	備　考
従業員への研修の実施	有り	外部研修への参加 施設内研修の実施 職員育成委員会にて研修事項の検討
サービスマニュアルの作成	有り	
身体的拘束	原則禁止	危険回避の場合、家族の承諾を得る

② 面会

- 面会時間は 10 時～11 時 30 分と 13 時～17 時ですが、特別な事情がある場合はこの限りではありません。事前にご連絡ください。
- 面会の際には、事務室窓口にある面会受付票に必要事項のご記入をお願いいたします。
- 感染症発生時は、面会の禁止及び制限を設けることがあります。

③ 外出・外泊

必ず前日までにお申し込みください。当日は届出書のご記入をお願いいたしますのでご提出ください。

14. 業務継続計画の策定等について

① 感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対する指定介護福祉施設サービスの提供を継続的に実施するため、また、非常時の体制で

早期の業務再開を図るため、業務継続計画を策定し、当該計画に従って必要な措置を講じます。

② 従業者に対し、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に実施します。

③ 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います。

15. 衛生管理等について

① ご利用者の使用する施設、食器その他の設備や飲用に供する水について衛生的な管理に努めるとともに、必要な措置を講じます。

② 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の指導、助言を求める等、常に密接な連携に努めます。

③ 施設において感染症または食中毒が発生し、またはまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- 施設における感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を、おおむね 3 月に 1 回開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- 施設における感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- 従業者に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延防止のための訓練を定期的に実施します。
- 上の 3 点のほか、厚生労働大臣が定める感染症または食中毒の発生が疑われる際の対処等に関する手順に沿った対応を行います。

16. 非常災害対策

① 災害時の対応

連絡網により可能な限り職員を招集します。
非常用備蓄食品 3 日分を常時保有します。
ご家族に速やかに連絡いたします。

② 防災設備

全館スプリンクラー、火災報知器、非常用放送設備、非常用自家発電設備などが備わっております。また、施設内各所に消火器を備えつけております。

③ 防災訓練

月１回、消火訓練、避難訓練、地震訓練などの防災訓練を実施いたします。

17. 容体の変化など緊急時の対応

ご利用者の容体に変化があった場合は、医師に連絡する等必要な処置を講じるほか、ご家族に速やかに連絡いたします。

基本的には、事前にお伺いしている第一連絡先へ連絡いたしますが、連絡が取れない場合には第二、第三連絡先へと連絡いたします。ご入所後、連絡先が変更となる場合は、お知らせください。

ご入所中に医療を必要とする場合は、ご利用者及びその家族等の希望により、協力医療機関にて診察や入院治療等を受けることができます。ただし、協力医療機関で優先的に治療等が受けられるものではありません。また、協力医療機関での治療等を義務付けるものでもありません。

協力医療機関	城山病院 八王子市元八王子町 3-2872-1 電話　042-665-2611
	恩方病院 八王子市西寺方 105 電話　042-651-3411
	八王子山王病院 八王子市中野山王 2-15-16 電話　042-626-1144
	仁和会総合病院 八王子市明神町 4-8-1 電話　042-644-3711
協力歯科医療機関	赤木歯科医院 八王子市大和田 3-21-27 電話　0120-76-1182 （火曜金曜の 8 時 30 分～18 時）

18. 事故発生時の対応

① 事故が発生した場合またはそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実を報告し、その分析を通じた改善策の検討を行います。

② 事故発生防止のための委員会及び従業者に対する研修を定期的に行います。

③ 施設は、ご利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに保険者、ご家族に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。

④ 施設は、前項の事故の状況及び事故に際して取った処置を記録します。

⑤ 施設は、ご利用者に対するサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

【保険者の窓口】 （八王子市の場合）	八王子市福祉部介護保険課 八王子市元本郷町 3-24-1 電話　042-620-7442
【家族等緊急連絡先】	氏名　　続柄（　　） 住所 電話番号 携帯番号 勤務先

19. 虐待防止について

施設は、ご利用者等の人権の擁護・虐待の発生またはその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

① 虐待防止に関する担当者を選定しています。

担当者：主任生活相談員　工藤裕司　介護副主任　安藤　学

② 成年後見制度の利用を支援します。

③ 従業者が支援するに当たっての悩みなどを相談できる体制を整えるほか、従業者がご利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

④ 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

⑤ 虐待防止のための指針の整備をしています。

⑥ 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

⑦ サービス提供中に、当該施設従業者または養護者（現に養護している

家族・親族・同居人等）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、これを市町村に通報します。

20. 身体的拘束等について

事業者は、原則としてご利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等の恐れがある場合など、ご利用者本人または他者の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の①～③の要件をすべて満たすときは、ご利用者に対して説明し同意を得たうえで、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、ご利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容を記録し、5 年間保存します。

また、事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

① 切迫性…直ちに身体的拘束等を行わなければ、ご利用者本人または他者の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合
② 非代替性…身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合
③ 一時性…ご利用者本人または他者の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合

21. ハラスメント対策について

施設においては、適切なサービスの提供を確保する観点から、職員はもとよりご利用者、ご家族等に対しましてもハラスメントの防止に努めていただきます。なお、相互の話し合いによっても解消しない場合は、関係機関に報告するとともに契約を解消させていただく場合があります。

① パワーハラスメント
・身体的暴力（叩く、引っ掻く等、身体的な力を使って職員に危害を及ぼす行為）
・精神的暴力（大声で怒鳴る、理不尽な要求をする等、職員の尊厳や人格を態度によって傷つけたりおとしめたりする行為）

② セクシャルハラスメント
・異性に対する不必要な体への接触、交際等の強要、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為

③ カスタマーハラスメント
・長時間の拘束、執拗なクレーム、社会通念上対応が困難なサービス

の要求、恫喝や罵声、妥当性を欠く金銭保証の要求など職員や事業所等に対する著しい迷惑行為

22. サービス提供の記録について

① 短期入所生活介護サービスを提供した際には、提供した具体的なサービス内容等の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。

② ご利用者は施設に対して、サービス提供記録の閲覧および複写物の交付を請求することができます。(複写物の請求を行う場合は有料です。)

23. サービス内容に関する苦情申出等について

苦情解決責任者	施設長	菅原　秀臣
苦情受付担当者	副施設長	藤原　　巌
本部苦情解決責任者	理事長	藤﨑　誠一
本部苦情受付担当者	常務理事	黒岩　嘉弘

第三者委員	平野　方紹（元大学教授）
	岩崎　雄大（弁護士）
	鈴木　君江（元協会保育園園長）

苦情解決の方法

① 苦情受付

　苦情は、面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

② 苦情受付の報告・確認

　苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告いたします。また、第三者委員の助言を得る必要があるときは、苦情申出人が拒否しない限り第三者委員に報告いたします。

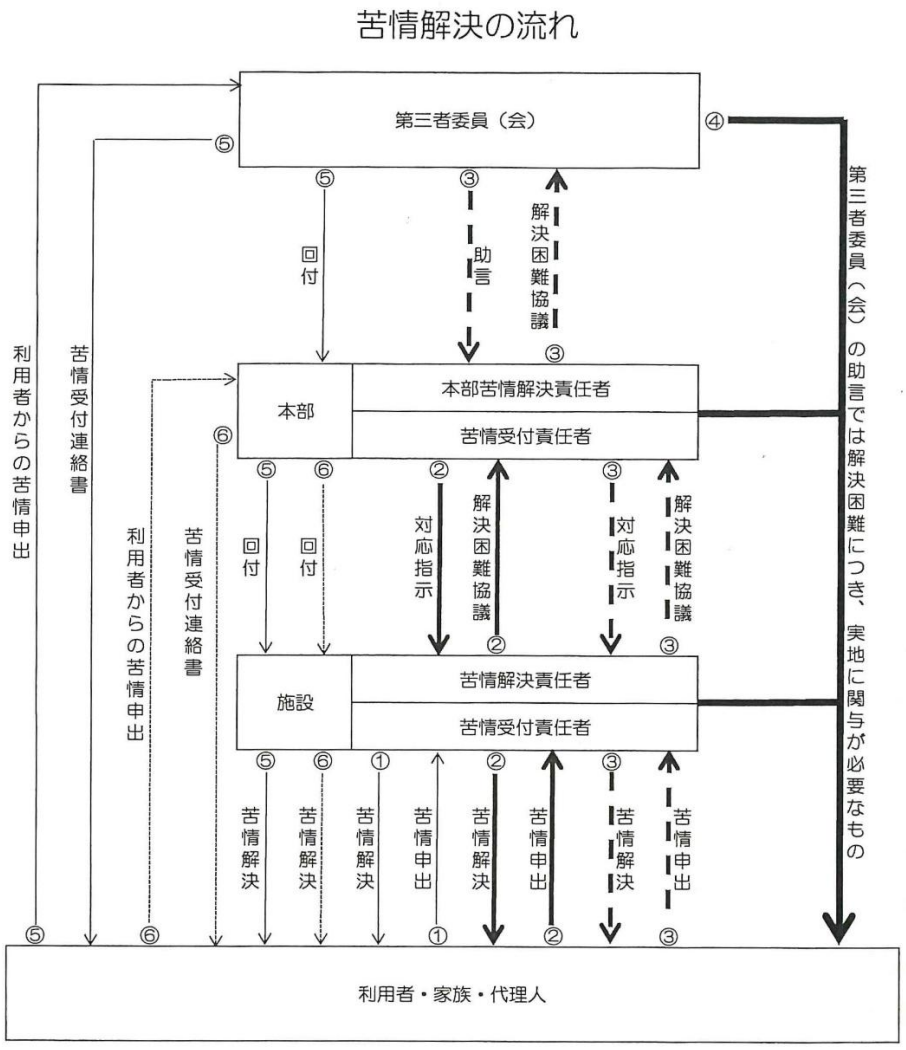
③ 苦情解決のための話し合い

　苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際に、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち合いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち合いによる話し合いは、次により行います。

ア　第三者委員による苦情内容の確認

イ　第三者委員による解決案の調整

ウ　話し合いの結果や改善事項の確認



苦情解決の手順

① 通常予測可能なもの

② 施設で解決困難なため本部協議を必要とするもの

③ ④本部協議によっても解決困難につき、第三者委員(会)の助言又は実地に関与が必要なもの

⑤ 第三者委員(会)に苦情申出のあった事案は、苦情申出者に苦情受付連絡書を交付するとともに、本部経由で当該施設に回付し、施設で解決できない場合、②～④により解決

⑥ 本部苦情解決責任者に苦情申出のあった事案は、苦情申出者に苦情受付連絡書を交付するとともに、当該施設へ回付し、施設で解決できない場合、②～④により解決

④　次の機関でも苦情の申し出・相談ができます。

相談窓口	電話番号
八王子市福祉部 高齢者福祉課相談担当	０４２－６２０－７４２０

東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会	０３－５２８３－７０２０
東京都国民健康保険団体連合会	０３－６２３８－０１７７

24. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施した直近の年月日　令和 7 年 11 月 21 日

評価機関の名称　経営創研株式会社

評価の開示状況　公益財団法人　東京都福祉保健財団「とうきょう福祉ナビゲーション」ウェブサイトにて公開

25. 当法人の概要

法人種別・名称　　社会福祉法人　東京都福祉事業協会

代表者役職・氏名　理事長　藤﨑誠一

本部所在地・電話　東京都北区 2-19-21　電話 03-3911-3679

施設拠点	介護老人福祉施設	2 か所（当施設含む）
	短期入所生活介護事業所	2 か所（当施設含む）
	地域包括支援センター	3 か所
	通所介護事業所	1 か所
	指定居宅介護支援事業所	1 か所
	保育所	7 か所
	母子生活支援施設	3 か所

短期入所生活介護利用にあたり、ご利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

令和　　年　　月　　日

事業者
東京都八王子市叶谷町１１３３番地
社会福祉法人　東京都福祉事業協会
長　　寿　　園
施設長　菅原　秀臣　　印

説明者　職氏名　　印

私は、契約書及び本書面により、事業者から短期入所生活介護についての重要事項の説明を受けました。

令和　　年　　月　　日

（利用者）
住所

氏名　　印

（代理人）
住所

氏名　　印
（続柄：　　）