

デイサービスセンター友愛 重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

当事業所はご契約者に対して指定通所介護サービスを提供します。事業所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次の通り説明します。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	1
2. 事業所の概要	1
3. 事業実施地域及び営業時間	2
4. 職員の配置状況	2
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
6. 苦情の受付について	5
7. 事故発生時の対応について	6
8. 緊急時の対応について	6
9. 感染症や非常災害対策について	6
10. 虐待の防止	6
11. 職場におけるハラスメント	6
12. カスタマーハラスメント	6
13. 第三者評価の実施状況	7

1. 事業者

- | | |
|-----------|-----------------------|
| (1) 法人名 | 有限会社 伏古商事 |
| (2) 法人所在地 | 北海道札幌市東区北28条東2丁目2番20号 |
| (3) 電話番号 | 011-783-6365 |
| (4) 代表者氏名 | 代表取締役 佐藤 由紀子 |
| (5) 設立年月 | 平成18年10月 |

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定通所介護事業所・平成23年6月16日指定 北海道0170204747号
※当事業所は、以下の加算対象サービスを実施しています。
- ・ 入浴介助
 - ・ 個別機能訓練

(2) 事業所の目的

デイサービスセンター友愛が行う指定通所介護・指定通所型サービス（以下「指定通所介護」という。）事業の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の通所介護従業者が、要介護または要支援の状態にある高齢者に対し、適正な通所介護を提供することを目的とする。

6) 調理職員 1名

昼食における厨房業務を行います。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者に対して以下のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、

(1) 利用料金が介護保険から給付される場合

(2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

があります。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常9割）が介護保険から給付されます。

加算対象サービスについては利用者ごとの選択制となります。利用するサービスの種類や実施日、実施内容については居宅サービス計画に沿い、事業所と利用者で協議したうえで通所介護計画に定めます。

〈サービスの概要〉

☆共通的服务

① 食事

- ・食事の準備、介助を行います。
- ・当事業所では、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の状況および嗜好を考慮した食事を提供します。

② 排泄

- ・ご契約者の排泄の介助を行います。

③ 送迎サービス

ご契約者の希望により、ご自宅と事業所間の送迎サービスを行います。但し、通常の事業実施地域外からのご利用の場合は、交通費実費をご負担いただきます。

☆加算対象サービス

以下のサービスは、介護報酬の加算対象となっています。ご利用の際には、加算額の1割もしくは2割・3割を追加料金としてご負担いただきます。

①入浴

- ・ご契約者の入浴の介助を行います。
- ・看護職員および介護職員により、身体状況の確認を行います。

②個別機能訓練

- ・ご契約者の機能訓練を行います。

＜サービス利用料金（1回あたり）＞（契約書第6条参照）

下記の料金表によって、ご契約者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付費額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。（上記サービスの利用料金は、ご契約者の要介護度に応じて異なります。

☆提供時間（7時間以上8時間未満）

1割負担の場合

ご契約者の要介護度とサービス利用料金	<u>要介護1</u>	<u>要介護2</u>	<u>要介護3</u>	<u>要介護4</u>	<u>要介護5</u>
	6,672 円／日	7,878 円／日	9,126 円／日	10,373 円／日	11,640 円／日
サービス利用に係る自己負担	668 円／日	788 円／日	913 円／日	1,038 円／日	1,164 円／日

☆提供時間

1割負担の場合

	サービス料金	自己負担
要支援1	18,231 円／月	1,824 円／月
要支援2	36,716 円／月	3,672 円／月

☆加算対象サービス

加算対象サービスを利用される場合には、それぞれ以下の料金が上記に加算されます。

＜入浴＞

1割負担の場合

加算対象サービスとサービス利用料金	サービス利用に係る自己負担額
405 円／日	41 円／日

＜個別機能訓練＞

1割負担の場合

加算対象サービスとサービス利用料金	サービス利用に係る自己負担額
567 円／日	57 円／日

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

☆通所介護処遇改善加算Ⅱロ

（2） 介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第5条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

食事の提供にかかる費用

ご契約者に提供する食事の材料費や調理などにかかる費用です。

1食あたり 600 円

(3) 利用料金のお支払い方法（契約書第 6 条参照）

前記（１）、（２）の料金・費用は、１か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌 25 日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（１か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

(4) 利用の中止、変更、追加（契約書第 7 条参照）

- 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、通所介護サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者へ申し出て下さい。
- 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

○

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の 80% (自己負担相当額)

- サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

6. 苦情の受付について（契約書第 20 条参照）

(1) 苦情の受付について

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口 (株)大蔵商事(担当者) 長谷川 睦夫 電話番号 011-768-8833

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 9～18 時

(2) 行政機関その他苦情受付機関

札幌市・区役所 東区役所 保健福祉部 保健福祉課	所在地 札幌市東区北 11 条東 7 丁目 1-1 電話番号 011-741-2400
北海道国民健康保険団体 連合会 介護・障害者支援課 企画苦情係	所在地 札幌市中央区南 2 条西 14 丁目 国保会館 電話番号 011-231-5161 内線 6110-6111 受付時間 平日 午前 9 時から午後 5 時まで

7. 事故発生時の対応について

利用者様に対する指定通所介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者様の家族、当該利用者様に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要に応じて医療機関への連絡を講じます。

8. 緊急時における対応方法について

通所介護を実施中に、利用者様の病状に急変、その他の緊急事態が生じた時は、まず利用者様家族にご連絡します。必要がある場合、主治医に連絡します。または連携している医療機関、救急要請などの措置を講じます。

9. 感染症や非常災害対策について

半年に一度、または必要に応じて防火管理責任者の指導により、定期的な防災訓練を職員、利用者様ともに行ない、非常災害に備えます。また、利用者様家族の緊急連絡先と災害時の対策について確認します。非常災害時には職員の誘導の下に地域の避難場所となっている隣接する札幌小学校グラウンドに避難します。

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定通所介護の提供を継続的に実施、及び非常時の体制で早期再開を図るための業務継続計画を策定し従業者に周知しそれに従い業務を実施する。

10. 虐待の防止

事業所は 利用者の人権・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な処置を講じます。

虐待防止に関する担当者 加我 潤

虐待防止の為の指針を作成します。

従業員に対して、虐待を防止にむけ研修を実施しています。

サービス中に従業者・家族等による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかにこれを市町村に報告いたします。

11. 職場におけるハラスメントの防止

なお職場におけるハラスメントには、利用者等からのハラスメントも含まれる。

職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはいけない旨の方針を明確化し、従業員に周知・啓発する。

相談に対する担当者をあらかじめ定めること等により、相談窓口を定め、従業員周知する。

12. カスタマーハラスメント

事業者又は職員が、利用者又はその家族等から、次の各号に例示されるような迷惑行為（カスタマーハラスメント）を受けた場合、通所契約を直ちに解除する。

- ・長時間にわたり職員を拘束する。長時間電話を続ける
- ・不合理な問い合わせを繰り返す、面会を求めてくる
- ・大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的な発言をする、人格を否定する発言をする
- ・殴る、蹴る、たたく、物を投げつけるなどの暴力行為
- ・威嚇、脅迫行為
- ・インターネット、SNS（ソーシャルネットワークサービス）上での誹謗中傷
- ・職員の身体に触る、性的な冗談を言うなどの性的迷惑行為

13. 第三者評価の実施状況にて

第三者評価の実施状況 無

指定通所介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。
デイサービスセンター友愛

説明者 職名 生活相談員 氏名 安達 涼子 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定通所介護サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住所 札幌市東区北 22 条東 18 丁目 3 - 11 恭和コーポ 107 号

氏名 印

家族 住所

氏名 印 続柄

<重要事項説明書付属文書>

1. 事業所の概要

- (1) 建物の構造 木造 一戸建て 1 階
- (2) 建物の延べ床面積 192.93 m²
- (3) 事業所の周辺環境

札幌小学校、伏古公園、中央バス札幌小学校前（徒歩 5 分）

2. 職員の配置状況

<配置職員の職種>

介護職員…ご契約者の日常生活上の介護並びに健康保持のための相談・助言等を行います。

☆原則 1 日 4 名以上の介護職員を配置しています。

生活相談員…ご契約者の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。

☆原則 1 日 1 名の生活指導員を配置しています。

看護職員… 主にご契約者の健康管理や療養上の世話を行いますが、日常生活上の介護、介助等も行います。

☆原則 1 日 1 名の看護職員を配置しています。

個別機能訓練動員…日常生活を営むのに必要な機能を改善し、又は、その減退を防止するための訓練の 提供に当たります。

3. サービス提供における事業者の義務（契約書第9条、第10条参照）

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携のうえ、ご契約者から聴取、確認します。
- ③ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ④ご契約者へのサービス提供時において、ご契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医への連絡を行う等必要な処置を講じます。
- ⑤事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。（守秘義務）
 - ・ ただし、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。
 - ・ サービス担当者会議など、契約者に係る他の介護予防支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

4. サービスの利用に関する留意事項

（1）施設・設備の使用上の注意（契約書第11条参照）

- 施設、設備、敷地をその本来の用途に従って利用して下さい。
- 故意に、又はわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、ご契約者に自己負担により原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。
- 当事業所の職員や他の利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動を行うことはできません。

（2）喫煙

通所時間内の喫煙はできません。

5. 損害賠償について（契約書第12条、第13条参照）

当事業所において、事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

6. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。（契約書第15条参照）

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要介護認定又は要支援認定によりご契約者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
- ③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（1）ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第16条、第17条参照）

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ①介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ②ご契約者が入院された場合
- ③ご契約者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合
- ④事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める通所介護サービスを実施しない場合
- ⑤事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑦他の利用者がご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

（2）事業者からの契約解除の申し出（契約書第18条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご契約者による、サービス利用料金の支払いが 3 か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ⑤ 事業者又は職員が、契約者またはその家族等から、次の各号に例示されるような迷惑行為（カスタマーハラスメント）を受けた場合
 - ・ 長時間にわたり職員を拘束する。長時間電話を続ける
 - ・ 不合理な問い合わせを繰り返す、面会を求めてくる
 - ・ 大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的な発言をする、人格を否定する発言をする
 - ・ 殴る、蹴る、たたく、物を投げつけるなどの暴力行為
 - ・ 威嚇、脅迫行為
 - ・ インターネット、SNS（ソーシャルネットワークサービス）上での誹謗中傷
 - ・ 職員の身体に触る、性的な冗談を言うなどの性的迷惑行為

（３）契約の終了に伴う援助（契約書第 15 条参照）

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。