

築港地域在宅サービスステーション重要事項説明書

(指定通所介護)

平成24年6月1日現在

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(大阪府指定 第2770400311号)

当事業所はご契約者に対して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。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆目次◆◆

| | |
|---------------------------|----|
| 1. 事業者 | 1 |
| 2. 事業所の概要 | 1 |
| 3. サービスの内容及び費用 | 3 |
| 4. その他の費用について | 5 |
| 5. 利用料、利用負担額その他の請求及び支払い方法 | 5 |
| 6. サービス提供にあたって | 6 |
| 7. 虐待の防止について | 6 |
| 8. 身体拘束について | 6 |
| 9. 秘密の保持と個人情報について | 7 |
| 10. 緊急時の対応方法について | 7 |
| 11. 事故発生時の対応方法について | 8 |
| 12. 心身状況の把握 | 8 |
| 13. 居宅介護支援事業者等との連携 | 8 |
| 14. サービス提供の記録 | 8 |
| 15. 非常災害対策 | 8 |
| 16. 衛生管理等 | 9 |
| 17. サービス内容の見積もりについて | 9 |
| 18. サービス提供に関する相談、苦情について | 10 |

社会福祉法人みなと寮
築港地域在宅サービスステーション

重 要 事 項 説 明 書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定通所介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、指定通所介護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 指定通所介護サービスを提供する事業者について

| | |
|-----------------------|---|
| 事業者名称 | 社会福祉法人みなと寮 |
| 代表者氏名 | 理事長 大西 豊美 |
| 本部所在地 (連絡先及び電話番号等) | 大阪府大阪市港区八幡屋4丁目8番1号 (法人本部 電話 06-6576-4315・ファックス 06-6576-4338) |
| 法人設立年月日 | 昭和27年5月17日 |

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

| | |
|--------------------|---|
| 事業所名称 | 築港地域在宅サービスステーション |
| 介護保険指定 事業者番号 | 大阪府指定 第2770400311号 |
| 事業所所在地 | 大阪府大阪市港区築港2丁目4番16号 |
| 連絡先 相談担当者名 | 電話06-6599-0610・ファックス番号06-6599-0660 管理者 大森 義仁 |
| 事業所の通常の 事業の実施地域 | 大阪市港区、大正区、西区、住之江区 |
| 利用定員 | 30名 |

(2) 事業の目的及び運営の方針

| | |
|-------|---|
| 事業の目的 | 社会福祉法人みなと寮が設置する築港地域在宅サービスステーションにおいて実施する指定通所介護事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の生活相談員及び看護職員、介護職員、機能訓練指導員が、要介護状態の利用者に対し、適切な指定通所介護を提供することを目的とします。 |
| 運営の方針 | ① 指定通所介護の提供にあたって、要介護状態の利用者に可能な限りその居宅において、その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、さらに利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びにその家族の身体的、精神的負担の軽減を図るために、必要な日常生活上の世話及び機能訓練等の介護その他必要な援助を行ないます。 ② 利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行ないます。 ③ 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービス |

| | |
|-----------|--|
| 運 営 の 方 針 | <p>の提供に努めます。</p> <p>④事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。</p> <p>⑤指定通所介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者へ情報の提供を行いません。</p> <p>⑥前5項のほか、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成11年厚生省令第37号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとします。</p> |
|-----------|--|

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

| | |
|---------|-----------------|
| 営 業 日 | 月～日曜日、祝日 |
| 営 業 時 間 | 午前8時30分～午後5時00分 |

(4) サービス提供時間

| | |
|----------|-----------------|
| サービス提供日 | 月～日曜日、祝日 |
| サービス提供時間 | 午前9時30分～午後3時30分 |

(5) 事業所の職員体制

| | |
|-------|-------|
| 管 理 者 | 大森 義仁 |
|-------|-------|

| 職 | 職 務 内 容 | 人 員 数 |
|-------|--|----------------------|
| 管理者 | <ol style="list-style-type: none"> 1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。 3 利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した通所介護計画を作成するとともに利用者等への説明を行い、同意を得ます。 4 利用者へ通所介護計画を交付します。 5 指定通所介護の実施状況の把握及び通所介護計画の変更を行います。 | 常 勤 1 名 |
| 生活相談員 | <ol style="list-style-type: none"> 1 利用者がその有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう、生活指導及び入浴、排せつ、食事等の介護に関する相談及び援助などを行います。 2 それぞれの利用者について、通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。 | 常 勤 2 名 (兼 務 1 名) |

| | | |
|------------------------|--|----------------------------------|
| 看護師・ 准看護師 (看護職員) | 1 サービス提供の前後及び提供中の利用者の心身の状況等の把握を行います。 2 利用者の静養のための必要な措置を行います。 3 利用者の病状が急変した場合等に、利用者の主治医等の指示を受けて、必要な看護を行います。 | 常 勤 1名 非常勤 1名 |
| 介護職員 | 1 通所介護計画に基づき、必要な日常生活上の世話及び介護を行います。 | 常 勤 2名 非常勤 7名 |
| 機能訓練 指導員 | 1 通所介護計画に基づき、その利用者が可能な限りその居宅において、その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、機能訓練を行います。 | 常 勤 1名 (兼務) 非常勤 1名 (兼務) |
| 事務職員 | 1 介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。 | 非常勤 1名 |

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

| サービス区分と種類 | | サービスの内容 |
|-----------|----------------|--|
| 通所介護計画の作成 | | 1 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた通所介護計画を作成します。 2 通所介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。 3 通所介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、通所介護計画書を利用者に交付します 4 それぞれの利用者について、通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。 |
| 利用者居宅への送迎 | | 事業者が保有する自動車により、利用者の居宅と事業所までの間の送迎を行います。 ただし、道路が狭いなどの事情により、自動車による送迎が困難な場合は、車いす又は歩行介助により送迎を行うことがあります。 |
| 日常生活上の世話 | 食事の提供及び介助 | 食事の提供及び介助が必要な利用者に対して、介助を行います。また嚥下困難者のためのきざみ食等の提供を行います。 |
| | 入浴の提供及び介助 | 入浴の提供及び介助が必要な利用者に対して、入浴（一般浴・機械浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。 |
| | 排せつ介助 | 介助が必要な利用者に対して、排泄の介助、おむつ交換を行います。 |
| | 更衣介助 | 介助が必要な利用者に対して、上着、下着の更衣の介助を行います。 |
| | 移動・移乗介助 | 介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。 |
| | 服薬介助 | 介助が必要な利用者に対して、配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。 |
| 機能訓練 | 日常生活動作を通じた訓練 | 利用者の能力に応じて、食事、入浴、排せつ、更衣などの日常生活動作を通じた訓練を行います。 |
| | レクリエーションを通じた訓練 | 利用者の能力に応じて、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行います。 |

| | | |
|-----|--------|------------------------------------|
| その他 | 創作活動など | 利用者の選択に基づき、趣味・趣向に応じた創作活動等の場を提供します。 |
|-----|--------|------------------------------------|

(2) 通所介護従業者の禁止行為

通所介護従業者はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為（ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く。）
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑤ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

| サービス提供時間数 | 2時間以上 3時間未満 | | 3時間以上 5時間未満 | | 5時間以上 7時間未満 | |
|-----------|----------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------|----------------------|
| | 利用料 (1日当り) | 利用者 負担額 (1日当り) | 利用料 (1日当り) | 利用者 負担額 (1日当り) | 利用料 (1日当り) | 利用者 負担額 (1日当り) |
| 要介護1 | 2,990円 | 299円 | 4,272円 | 428円 | 6,429円 | 643円 |
| 要介護2 | 3,417円 | 342円 | 4,880円 | 488円 | 7,561円 | 757円 |
| 要介護3 | 3,844円 | 385円 | 5,489円 | 549円 | 8,693円 | 870円 |
| 要介護4 | 4,272円 | 428円 | 6,098円 | 610円 | 9,825円 | 983円 |
| 要介護5 | 4,699円 | 470円 | 6,707円 | 671円 | 10,957円 | 1,096円 |

| 加 算 | 利用料 | 利用者 負担額 | 算 定 回 数 等 |
|---------------------|------|------------|---|
| 入浴介助加算 | 522円 | 47円 | 入浴介助を実施した日数 |
| サービス提供体制 強化加算(Ⅱ) | 64円 | 7円 | 3年以上の勤続年数のある者が30%以上 配置されている事業所に対して加算(1日) |

- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び通所介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとしますが、利用者の希望又は心身の状況等により、あるサービス提供日における計画時間数を短縮する場合は、その日に係る通所介護計画を変更し、変更後のサービス提供時間数に応じた利用料となります。なお引き続き、計画時間数とサービス提供時間数が異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに通所介護計画の見直しを行いません。
- ※ 利用者の希望又は心身の状況等によりサービスを中止した場合で、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる（1～2時間程度の利用）場合は、当日の利用はキャンセル扱いとし、利用料はいただきません。
- ※ 月平均の利用者の数が当事業所の定員を上回った場合及び通所介護従業者の数が人員配置基準を下回った場合は、上記金額のうち基本単位数に係る翌月の利用料及び利用者負担額

は、70/100 となります。

※ (利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合) 上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

※ 介護職員処遇改善加算(I) 御利用所定総単位に 1.9%を乗じた単位数に 10.68 を乗じた金額を介護職員処遇改善加算金として頂戴いたします。

4 その他の費用について

| | | |
|--|--|-------------------------|
| ① 送迎費 | 利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、その実費を請求します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を請求します。(1) 事業所から片道5キロメートル未満 500 円 (2) 事業所から片道5キロメートル以上1キロメートル毎に 100 円加算 | |
| ② キャンセル料 | サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。 | |
| | 24 時間前までのご連絡の場合 | キャンセル料は不要です |
| | 24 時間前までにご連絡のない場合 | 1 提供当りの料金の 20%を請求いたします。 |
| ※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。 | | |
| ③ 食事の提供に要する費用 | 600 円 (1 食当り 食材料費及び調理コスト) | |
| ④ おむつ代 | 100 円 (1 枚当り) | |
| ⑤ 日常生活費 | 実費相当額 | |

5 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合) その他の費用の請求及び支払い方法について

| | |
|---|--|
| ① 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)、その他の費用の請求方法等 | <p>ア 利用料利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者あてお届けします。</p> |
| ② 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)、その他の費用の支払い方法等 | <p>ア 請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 窓口での支払い</p> <p>(イ) 下記指定口座への振り込み 三菱東京UFJ銀行 築港支店 普通預金 3889658 口座名義 社会福祉法人みなと寮 築港デイサービスセンター 理事長 大西 豊美</p> <p>(ウ) ご自宅への集金による支払い</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。</p> |

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「通所介護計画」を作成します。なお、作成した「通所介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします
- (4) サービス提供は「通所介護計画」に基づいて行ないます。なお、「通所介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます
- (5) 通所介護従業者に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

7 虐待の防止について

事業者は利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 従業者に対する虐待を防止する為の研修の実施。
- (2) 利用者及びその家族から虐待などに関する苦情処理体制の整備。
- (3) その虐待防止のために必要な措置 事業者はサービス提供中に養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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通報するものとする。

8 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・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、利用者本人または他人の生命・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……利用者本人または他人の生命・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。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

| | |
|--------------------------|--|
| ① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について | <ul style="list-style-type: none"> ① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。 |
| ② 個人情報の保護について | <ul style="list-style-type: none"> ① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。） |

10 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

| | | | |
|-----|--|-------|--|
| 主治医 | | 医療機関名 | |
| 所在地 | | 電話番号 | |

家族等連絡先

| | | | |
|----|--|------|--|
| 氏名 | | 続柄 | |
| 住所 | | 電話番号 | |

11 事故発生時の対応方法について

利用者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、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定通所介護の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。

| | | | |
|------|--|-------|--|
| 市町村 | | 担当部課名 | |
| 電話番号 | | | |

| | | | |
|------------|--|------|--|
| 居宅介護支援事業所名 | | 所在地 | |
| 担当介護支援専門員名 | | 電話番号 | |

12 心身の状況の把握

指定通所介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

13 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定通所介護の提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「通所介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者等に速やかに送付します。
- ③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者等に送付します。

14 サービス提供の記録

- ① 指定通所介護の実施ごとに、サービス提供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2年間保存します。
- ② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

15 非常災害対策

- ① 事業所に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。

- ② 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。
- ③ 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

16 衛生管理等

- ① 指定通所介護の用に供する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
- ② 指定通所介護事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講じます。
- ③ 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助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

17 指定通所介護サービス内容の見積もりについて

- このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1) 提供予定の指定通所介護の内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

| 曜日 | 提供時間帯 | サービス内容 | | | | 介護保険適用の有無 | 利用料 | 利用者負担額 |
|--------------------------|-------|--------|----|-------|--|-----------|-----|--------|
| | | 入浴 | 送迎 | 食事 | | | | |
| 月・火 水・木 金・土 | 5 | | | 保健適用外 | | 円 | 円 | |
| 1週当りの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額 | | | | | | | 円 | 円 |

(2) その他の費用

| | | | |
|---------------|---------------------|---------------|---|
| ① 送迎費の有無 | 無 ・ 有 | サービス提供1回当り…金額 | 円 |
| ③ キャンセル料 | 重要事項説明書4-②記載のとおりです。 | | |
| ④ 食事の提供に要する費用 | 重要事項説明書4-③記載のとおりです。 | | |
| ⑤ おむつ代 | 重要事項説明書4-④記載のとおりです。 | | |
| ⑥ 日常生活費 | 重要事項説明書4-⑤記載のとおりです。 | | |

(3) 1か月当りのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

| | |
|----------|---|
| お支払い額の目安 | 円 |
|----------|---|

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヵ月以内とします。

18 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

1. ご契約者及びそのご家族からの相談、文書などによる苦情への対応

- ・相談、苦情に関する常設窓口として担当者を設けています。また、担当者不在の場合でも事業所の誰もが対応可能なように苦情対応受付表を作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いています。

常設受付窓口（電話番号）06-6599-0610（ファクス）06-6599-0660

担当者 大森 義仁 ・ 岡 真由美

文書などの苦情への対応としては、1階ロビーに意見箱を常設し、担当者が定期的にチェックを行い、文書などがあつた場合は封印したまま管理者まで届けることとしています。

2. 円滑迅速に苦情解決を行うための体制、手順

- ・相談、苦情があつた場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し状況の聞き取りや事情の確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、当面及び今後の対応を決定します。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します。）
- ・苦情申し出人が第三者委員への報告を希望する場合、匿名での苦情及び文書による重大な指摘があつた場合、速やかに第三者委員に報告し必要な対応を行います。第三者委員に報告した場合は、必ず返答をもらい苦情申し出人に結果報告します。

第三者委員 横瀧 洋 06-6364-2636

伊山 喜二 06-6576-4315

- ・結果については個人情報保護を十分配慮した上で、事業所内の掲示板で公表していきます。

3. 苦情解決マニュアル

- ・苦情解決マニュアルを作成、その内容を職員、利用者、ご家族に徹底することにより適切な対応が出来るようにしていきます。

4. その他

- ・当事業所において処理し得ない内容については、大阪市、大阪府の行政窓口、国保連等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたつて検討し対応いたします。

(2) 当事業所における苦情の受付

| | |
|---------------------------------|--|
| 【事業者の窓口】 築港デイサービスセンター | 所在地：大阪市港区築港2丁目4番16号 電話番号：06-6599-0610 ファクス番号：06-6599-0660 受付時間：午前9時～午後5時 （苦情受付ボックスを館内に設置しています。） |
|---------------------------------|--|

| | |
|--|---|
| 【市町村の窓口】 大阪市港区役所保健福祉センター 地域保健福祉担当介護保険係 | 所在地：大阪市港区市岡1丁目15番25号 電話番号：06-6576-9859 ファックス番号：06-6572-9514 受付時間：午前9時～午後5時30分 |
| 【市町村の窓口】 大阪市大正区役所保健福祉センター 地域保健福祉担当介護保険係 | 所在地：大阪市大正区千島2丁目7番95号 電話番号：06-4394-9859 ファックス番号：06-6553-1986 受付時間：午前9時～午後5時30分 |
| 【市町村の窓口】 大阪市西区役所保健福祉センター 地域保健福祉担当介護保険係 | 所在地：大阪市西区新町4-5-14 電話番号：06-6532-9859 ファックス番号：06-6538-7319 受付時間：午前9時～午後5時30分 |
| 【市町村の窓口】 大阪市住之江区役所保健福祉センター 地域保健福祉担当介護保険係 | 所在地：大阪市住之江区御崎3-1-17 電話番号：06-6682-9859 ファックス番号：06-6686-2040 受付時間：午前9時～午後5時30分 |
| 【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会 | 所在地：大阪市中央区常盤町1-3-8 中央大通FNビル内 電話番号：06-6949-5418 ファックス番号：06-6949-5417 受付時間：午前9時～午後5時 |
| 【公的団体の窓口】 おおさか介護サービス相談センター | 所在地：大阪市天王寺区東高津町12-10 大阪市立社会福祉センター308 電話番号：06-6766-3800 ファックス番号：06-6766-3822 受付時間：午前9時～午後5時 |

19 重要事項説明の年月日

| | |
|-----------------|-------------------------|
| この重要事項説明書の説明年月日 | 平成 年 月 日 |
|-----------------|-------------------------|

上記内容について、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、利用者説明を行いました。

| | | |
|-----|-------|---|
| 事業者 | 事業所名 | |
| | 説明者氏名 | 印 |

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

| | | |
|-----|----|---|
| 利用者 | 住所 | |
| | 氏名 | 印 |

| | | |
|-----|----|---|
| 代理人 | 住所 | |
| | 氏名 | 印 |

<重要事項説明書付属文書>

1. 事業所の概要

- (1) 建物の構造 鉄骨鉄筋コンクリート造 地上3階建、2階部分
- (2) デイサービスセンターの延べ床面積 561.40㎡
- (3) 事業所の周辺環境
日当たり良好、静かな住宅地

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。

8名の利用者に対して1名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。

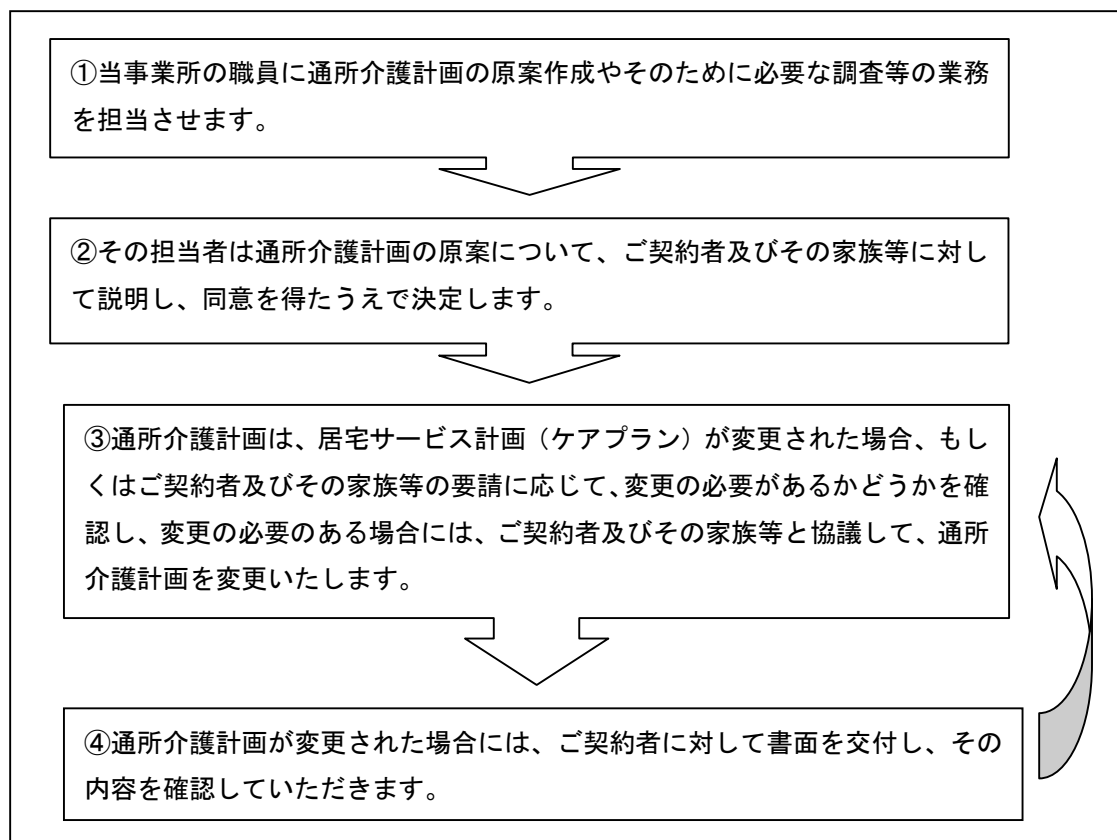
1名の生活指導員を配置しています。

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

1名の看護職員を配置しています。

3. 契約締結からサービス提供までの流れ

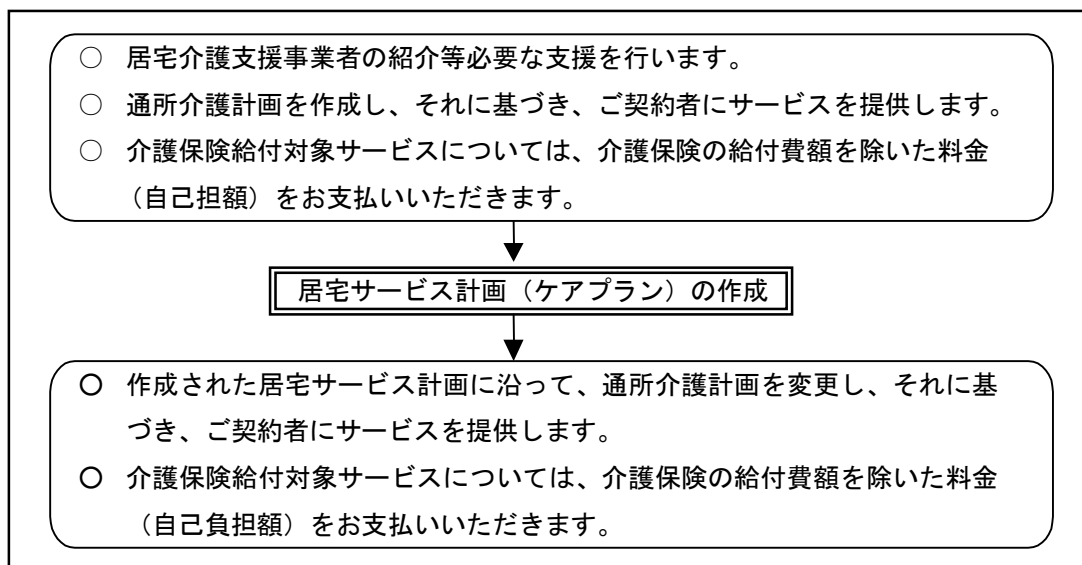
- (1) ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「通所介護計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。（契約書第3条参照）



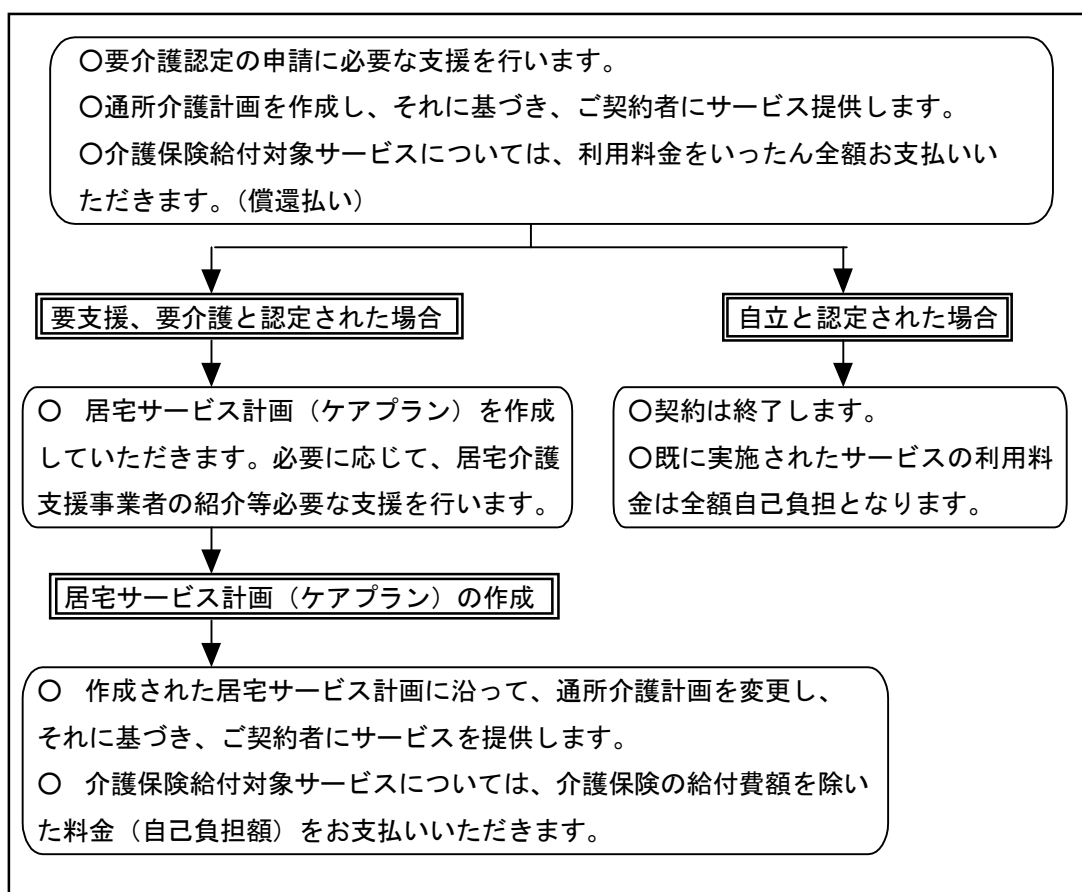
- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供

の流れは次の通りです。

①要介護認定を受けている場合



②要介護認定を受けていない場合



4. 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、第11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、2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。

また、ご契約者との契約の終了に伴う援助を行う際には、あらかじめ文書にて、ご契約者の同意を得ます。

⑥事業者及びサービス提供従事者は、原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないものとします。ただし、緊急時や、どうしてもやむを得ない理由により、拘束をせざるを得ない場合には、事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともにその態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに、緊急やむを得ない理由について記録するものとします。

5. 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12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

事業所内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

6. 損害賠償について(契約書第13条、第14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、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

7. 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 16 条参照)

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合
- 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
- ⑦ 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 17 条、第 18 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
- ⑧ 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 19 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 6 ヶ月以上遅延し、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

(3) 契約の終了に伴う援助（契約書第 16 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。

※この重要事項説明書及び付属文書は、全社協全国福祉施設経営者協議会「福祉サービスの契約及び情報提供のあり方検討委員会」作成のモデル重要事項説明書に基づき、作成したものです。