

通所介護重要事項説明書

1 事業所の概要

- (1) 事業所の名称 伊豆の国市社協デイサービスセンターにらやま
- (2) 事業所の所在地 静岡県伊豆の国市四日町302番地の1
伊豆の国市葦山福祉・保健センター内
- (3) 電話番号 055-949-9216
- (4) 法人の名称 社会福祉法人伊豆の国市社会福祉協議会
- (5) 法人の所在地 静岡県伊豆の国市四日町302番地の1
伊豆の国市葦山福祉・保健センター内
- (6) 代表者名 会長 河野真人
- (7) 事業所番号 2270800028
- (8) 指定年月日 平成17年 4月 1日（静岡県知事指定）
- (9) 利用定員 35名
- (10) 事業の実施地域 伊豆の国市内（市外の場合は必要に応じて行います。）
- (11) 営業日 月曜日から金曜日
- (12) 営業時間 午前8時30分から午後5時15分
- (13) サービス提供時間 午前8時50分から午後4時
- (14) 休業日 土曜日、日曜日、12月29日から1月3日、ただし事業所が指定した日を除きます。

2 事業所の職員の概要

職 種	員 数
管理者	1 人
生活相談員	1 人以上
看護職員	1 人以上
介護職員	5 人以上
機能訓練指導員	1 人以上
事務職員	必要に応じて

3 施設の概要

食堂、機能訓練室及び静養室	186.4 m ²
浴室	○一般浴槽 ○特殊浴槽
その他の設備	○相談室 15.3 m ² ○送迎車 6 台

4 事業の目的

社会福祉法人伊豆の国市社会福祉協議会が開設する指定通所介護事業所が行う指定通所介護に関する事業の適正な運営を確保する為に人員並び管理運営に関する事項を定め、事業所の生活相談員その他の従事者が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定通所介護を提供することを目的とします。

5 運営方針

要介護状態にある契約者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、必要な生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、社会的孤立感及び心身の機能の維持並びに契約者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ります。

6 サービスの概要

(1) 共通サービス

- ① 送迎
通常の営業時間内に事業所と自宅との間を行ないます。
- ② 健康チェック
看護師により血圧・体温・脈等の測定を行ないます。
- ③ 食事の提供
利用者に合った食事を提供します。
- ④ レクリエーション
動的、静的の実施されるレクリエーション等に参加することが出来ます。
- ⑤ 日常生活上の世話
随時、排泄等の介助を行ないます。（オムツ利用の方はオムツを持参下さい）
- ⑥ 相談及び援助

(2) 加算対象サービス

以下の加算対象サービスについては契約者ごとの選択性となります。

- ① 個別機能訓練加算
機能訓練指導員により、契約者の心身等の状況に応じて、個別機能訓練計画を作成し、日常生活を送るのに必要な機能の回復またはその衰退を防止する為の訓練を実施します。
- ② 入浴加算
プライバシーに十分配慮し、契約者の障害や健康状態に応じて機会浴、一般浴を行ないます。
- ③ 栄養改善加算
管理栄養士により、低栄養状態等にある契約者に対し、栄養ケア計画を作成し、栄養相談等の栄養管理を実施します。
- ④ 口腔機能向上加算
看護職員等により、契約者の口腔機能に応じて、口腔機能改善管理指導計画を作成し、口腔清潔、摂食・嚥下機能の向上等を図るためのサービスを実施します。

7 利用料金

事業者が提供するサービスに対する料金は【重要事項説明書・別紙1】のとおりです。

8 サービスの終了

(1) 契約者のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の7日前までに文書で申し出てください。

(2) 事業者の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情によりサービスの提供を終了させていただく場合があります。この場合は、サービス終了日の14日前までに、文書により契約者に通知します。

(3) 自動終了となる場合

- ① 契約者が入院又は入所した場合
- ② 契約者の要介護認定区分が非該当とされた場合
- ③ 契約者が死亡した場合

(4) その他

- ① 事業者が、正当な理由がなくサービスを提供しない場合、守秘義務に違反した場合、契約者や契約者の家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、事業者が破産した場合、契約者は文書で通知する事により直ちにこの契約を終了することができます。
- ② 契約者がサービスの利用料金を3ヶ月以上滞納し、支払の催告を再三したにもかかわらず支払わない時、契約者が事業者に対してこの契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、文書で契約者に通知することにより、直ちにこのサービスを終了させていただく場合があります。

9 サービス利用に当たっての留意事項

- (1) 体調の変化があった際には事業所の従業員にご一報下さい。
- (2) 事業所内での金銭及び食べ物等のやりとりはご遠慮下さい。
- (3) 従業者に対する贈物や飲食のもてなしはお受けできません。

10 非常災害対策

事業者は非常災害その他緊急の事態に備え、必要な設備を備えるとともに、常に関係機関と連絡を密にし、とるべき措置についてあらかじめ防災計画を作成し、防災計画に基づき、

利用者及び従業者等の訓練を行いません。

11 緊急時の対応

サービスの提供中に契約者に病状等に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じます。

主治医	氏名	
	連絡先	
緊急連絡先	氏名	
	連絡先	

12 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、居宅介護支援専門員、市町村、関係医療機関等へ連絡を行なうなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に関してとった措置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行いません。

(1) 損害賠償

契約者に対する通所介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。ただし、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、損害賠償額を減じることが出来ることとします。

(2) 損害賠償がなされない場合

- ① 契約者が契約時にその心身の状況および病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知をおこなったことにより損害が発生した場合
- ② 契約者がサービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取、確認に対してこれを告げず、または不実の告知をおこなったことにより損害が発生した場合
- ③ 契約者の急激な体調等、事業者の実施したサービスを原因としない事由により損害が発症した場合
- ④ 契約者が事業者もしくはサービス従事者の指示・依頼に反しておこなった行為により損害が発症した場合

13 守秘義務に関する対策

サービスを提供する上で知り得た契約者又はその家族等の秘密を保持します。また、退職後においてもこれら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ています。

14 利用者の尊厳

利用者の人権・プライバシー保護のため業務マニュアルを作成し、従業者教育を行いません。

15 身体拘束の禁止

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ことを約束します。ただし、緊急やむをえない理由により拘束せざるを得ない場合には事前に利用者およびその家族へ十分な説明を行ない、同意を得るとともに、その態様および時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむをえない理由について記録します。

16 情報の開示

契約者の求めに応じて、介護サービス提供記録の開示を行いません。

17 苦情処理

契約者は、当事業者の通所介護の提供について、いつでも苦情を申し立てることができません。契約者は、当事業者に苦情を申し立てた事により、何らかの差別待遇を受けません。

18 相談又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）及び担当者の設置

相談、苦情に対する常設窓口として相談担当者を設置します。

また、担当者が不在の時は、基本的な事項について誰でも対応できるようにするとともに担当者に必ず引き継ぎ、苦情に対する早期の改善、是正措置を講ずるように配慮します。

(1) 苦情解決に向けた報告

- ① 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合はこの限りではありません。
- ② 投書等匿名による苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行います。
- ③ 苦情受付担当者から苦情申出の報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し、別に定める「苦情受付報告書」によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。通知は原則として苦情申出のあった日から10日以内に行います。

(2) 苦情解決に向けた話し合い

- ① 苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施します。ただし、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えます。
- ② 前述による話し合い又は解決策の提示は、原則として苦情申出のあった14日以内に行います。
- ③ 苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員に助言を求めることができます。
- ④ 第三者委員は、話し合いへの立ち合いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行います。
- ⑤ 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を別に定める「話し合い結果報告書」に記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第三者委員に確認します。

(3) 苦情解決に向けた記録・結果報告

- ① 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経緯と結果について書面により記録を行います。
- ② 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して別に定める「改善結果報告書」により報告します。報告は、原則として話し合いを終了した日から30日以内に行います。
- ③ 苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決を図れなかった場合には、福祉サービス運営適正化委員会の窓口を紹介します。

(4) その他参考事項

- ① 日頃より、利用者から苦情が出ないようなサービス提供を心がけます。
- ② 朝礼等の際、サービス提供の心構えを確認します。
- ③ 通所介護従事者に対する研修を定期的実施します。

(5) 社協相談・苦情窓口

責任者	苦情解決責任者	事務局長
担当者	苦情受付担当者	通所介護事業所管理者
電話番号	055-949-9216	
受付時間	月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（祝祭日は除く）	

なお、社協では苦情対応について第三者委員を設置し、苦情解決に定める独自の取り組みを行っています。

第三者委員制度	(1) 第三者委員に直接苦情を申し出ることができます。 (2) 第三者委員が苦情内容を確認することができます。 (3) 苦情解決の話し合いの際、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。
---------	---

(6) 市町村の相談・苦情窓口（伊豆の国市民の場合）

担当部署	伊豆の国市役所 健康福祉部 長寿介護課
電話番号	0558-76-8009
受付時間	月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（祝祭日は除く）

(7) 静岡県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口

担当部署	介護保険課苦情窓口
電話番号	054-253-5590
受付時間	月～金曜日 午前9時00分～午後5時00分（休業日は除く）

(8) 県の相談・苦情窓口

担当部署	静岡県福祉サービス運営適正化委員会
電話番号	054-653-0840

令和 年 月 日

通所介護の提供開始にあたり、契約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。

法人
(所在地) 静岡県伊豆の国市四日町 302 番地の 1
伊豆の国市韮山福祉・保健センター内
(名称) 社会福祉法人伊豆の国市社会福祉協議会
(代表者名) 会長 河野 真人 印

取扱事業者
(所在地) 静岡県伊豆の国市四日町 302 番地の 1
伊豆の国市韮山福祉・保健センター内
(名称) 伊豆の国市社協デイサービスセンターにらやま
(説明者) 横山 知美 印

私は、契約書及び本書面により、社協から通所介護についての重要事項の説明を受けました。

契約者 (住所) 伊豆の国市

(氏名)

代理人等 (住所)

(氏名) 印