

グリーンアンドリバーホーム  
デイサービスセンター

重要事項説明書

社会福祉法人スキーム福祉の会

令和6年12月11日

## 「通所介護／介護予防・日常生活支援総合事業」重要事項説明書

社会福祉法人 スキーム福祉の会  
グリーンアクトリバーホームデイサービスセンター

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(岡山県指定 第 3372600043 号)

当事業所はご契約者に対して通所介護（介護予防・日常生活支援総合事業（以下「総合事業」という。）を含む、以下同様とする。）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、契約上ご注意くださ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「要支援」「要介護」と認定された方が対象となります。

### ◇◆目次◆◇

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	3
3. 事業実施地域及び営業時間	3
4. 職員の配置状況	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	4
6. 緊急時の対応	1 2
7. 事故発生時の対応	1 2
8. 非常災害対策	1 2
9. ハラスメントについて（契約書第 20 条参照）	1 2
10. 苦情の受付について（契約書第 21 条参照）	1 0
11. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について	1 5
12. 秘密保持・個人情報の取り扱い	1 5

### 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 スキーム福祉の会
- (2) 法人所在地 岡山県総社市清音三因 1 0 7 4 - 1
- (3) 電話番号 0 8 6 6 - 9 2 - 4 1 6 5
- (4) 代表者氏名 理事長 江口 修
- (5) 設立年月 平成 9 年 4 月 1 日

### 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12年4月1日指定  
 介護予防・日常生活支援総合事業所:平成29年4月1日指定  
 岡山県 第3372600043号  
 ※ 当事業所は、特別養護老人ホームグリーンアンドリバーホームに併設されています。
- (2) 事業所の目的 及び運営方針 グリーンアンドリバーホームデイサービスセンターは、在宅の要介護者等に対し通所による各種のサービスを提供することにより、自立的在宅生活の助長、社会的孤立感の解消、心身機能の維持向上等を図ることを目的としています。
- (3) 事業所の名称 グリーンアンドリバーホームデイサービスセンター
- (4) 事業所の所在地 岡山県総社市清音三因1074-1
- (5) 電話番号 0866-93-4165
- (6) 管理者氏名 青野 貴気
- (7) 開設年月 平成9年4月1日
- (8) 利用定員 35名

### 3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 総社市、倉敷市真備町
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日
休日	日曜日、及び年末年始(12/31～1/3)
受付時間	月曜日～土曜日 8時30分～17時30分
サービス提供時間	月曜日～土曜日 9時10分～16時15分
時間延長	時間:18時15分まで(保険外)

### 4. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して通所介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。(その他の職員を配置することもあります)

〈主な職員の配置状況〉 ※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	人 数	指定基準
1. 管理者	1名	1名
2. 生活相談員	2名以上	1名
3. 介護職員	5名以上	5名
4. 看護職員(機能訓練指導員と兼務)	1名以上	1名
5. 機能訓練指導員(看護職員と兼務)	1名以上	1名
6. 栄養士(特養と兼務)	1名	

〈主な職種の勤務体制〉

職 種	勤 務 体 制
1. 生活相談員	勤務時間 8：30～17：30 ☆原則として1名の職員が勤務します。
2. 介護職員	勤務時間 8：30～17：30 ☆原則として職員1名あたり5名のご利用者に対応します。
3. 看護職員	勤務時間 8：30～17：30 ☆原則として1名の職員が勤務します。
4. 機能訓練指導員	☆看護職員が兼務します。

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<br>(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、介護保険負担割合証に応じて9割あるいは8割または7割が介護保険から給付されます。

〈指定通所介護内容〉

- ① 生活相談（相談援助等）
- ② 日常生活上の援助
- ③ 健康状態の確認
- ④ 機能訓練（リハビリ体操、レクリエーション、行事活動、趣味的活動、日常生活動作に関する訓練、その他）
- ⑤ 送迎（料金は基本部分に含まれます）
- ⑥ 入浴

〈サービス利用料金〉（契約書第6条参照）

通所介護

① サービス利用料金（1日あたりの料金）

下記の料金表によって、ご契約者の介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。（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。）

●利用時間 7 時間以上 8 時間未満の場合（基本利用時間）

1. ご契約者の要介護度とサービス利用料金	要介護 1 6,580 円	要介護 2 7,770 円	要介護 3 9,000 円	要介護 4 10,230 円	要介護 5 11,480 円
2. そのうち、介護保険から 給付される額 (上段：9割給付 中段：8割給付 下段：7割給付)	5,922 円	6,993 円	8,100 円	9,207 円	10,332 円
	5,264 円	6,216 円	7,200 円	8,184 円	9,184 円
	4,606 円	5,439 円	6,300 円	7,161 円	8,036 円
3. サービス利用に係る 自己負担額（1－2） (上段：1割負担 中段：2割負担 下段：3割負担)	658 円	777 円	900 円	1,023 円	1,148 円
	1,316 円	1,554 円	1,800 円	2,046 円	2,296 円
	1,974 円	2,331 円	2,700 円	3,069 円	3,444 円

●利用時間 6 時間以上 7 時間未満の場合

1. ご契約者の要介護度とサービス利用料金	要介護 1 5,840 円	要介護 2 6,890 円	要介護 3 7,960 円	要介護 4 9,010 円	要介護 5 10,080 円
2. そのうち、介護保険から 給付される額 (上段：9割給付 中段：8割給付 下段：7割給付)	5,256 円	6,201 円	7,164 円	8,109 円	9,072 円
	4,672 円	5,512 円	6,368 円	7,208 円	8,064 円
	4,088 円	4,823 円	5,572 円	6,307 円	7,056 円
3. サービス利用に係る 自己負担額（1－2） (上段：1割負担 中段：2割負担 下段：3割負担)	584 円	689 円	796 円	901 円	1,008 円
	1,168 円	1,378 円	1,592 円	1,802 円	2,016 円
	1,752 円	2,067 円	2,388 円	2,703 円	3,024 円

1. ご契約者の要介護度とサービス利用料金	要介護 1 5,700 円	要介護 2 6,730 円	要介護 3 7,770 円	要介護 4 8,800 円	要介護 5 9,840 円
2. そのうち、介護保険から 給付される額 (上段：9割給付 中段：8割給付 下段：7割給付)	5,130 円	6,057 円	6,993 円	7,920 円	8,856 円
	4,560 円	5,384 円	6,216 円	7,040 円	7,872 円
	3,990 円	4,711 円	5,439 円	6,160 円	6,888 円
3. サービス利用に係る 自己負担額（1－2） (上段：1割負担 中段：2割負担 下段：3割負担)	570 円	673 円	777 円	880 円	984 円
	1,140 円	1,346 円	1,554 円	1,760 円	1,968 円
	1,710 円	2,019 円	2,331 円	2,640 円	2,952 円

●利用時間 5 時間以上 6 時間未満の場合

●利用時間 4 時間以上 5 時間未満の場合

1. ご契約者の要介護度とサービス利用料金	要介護 1 3,880 円	要介護 2 4,440 円	要介護 3 5,020 円	要介護 4 5,600 円	要介護 5 6,170 円
2. そのうち、介護保険から 給付される額 (上段：9割給付 中段：8割給付 下段：7割給付)	3,492 円	3,996 円	4,518 円	5,040 円	5,553 円
	3,104 円	3,552 円	4,016 円	4,480 円	4,936 円
	2,716 円	3,108 円	3,514 円	3,920 円	4,319 円
3. サービス利用に係る 自己負担額（1－2） (上段：1割負担 中段：2割負担 下段：3割負担)	388 円	444 円	502 円	560 円	617 円
	776 円	888 円	1,004 円	1,120 円	1,234 円
	1,164 円	1,332 円	1,506 円	1,680 円	1,851 円

●利用時間3時間以上4時間未満の場合

1. ご契約者の要介護度とサービス利用料金	要介護1 3,700円	要介護2 4,230円	要介護3 4,790円	要介護4 5,330円	要介護5 5,880円
2. そのうち、介護保険から 給付される額 (上段：9割給付 中段：8割給付 下段：7割給付)	3,330円	3,807円	4,311円	4,797円	5,292円
	2,960円	3,384円	3,832円	4,264円	4,704円
	2,590円	2,961円	3,353円	3,731円	4,116円
3. サービス利用に係る 自己負担額(1-2) (上段：1割負担 中段：2割負担 下段：3割負担)	370円	423円	479円	533円	588円
	740円	846円	958円	1,066円	1,176円
	1,110円	1,269円	1,437円	1,599円	1,764円

② 入浴介助を行った場合

1回につき 1割負担の方 40円 2割負担の方 80円  
3割負担の方 120円

③ サービス提供体制強化加算(自己負担額) (／回)

負担割合	1割	2割	3割
サービス提供体制強化加算(I)	22円	44円	66円
サービス提供体制強化加算(II)	18円	36円	54円
サービス提供体制強化加算(III)	6円	12円	18円

サービス提供体制強化加算(I)	介護職員の総数に対し、 <u>介護福祉士を70%以上配置</u> 、若くは、 <u>勤続10年以上の介護福祉士を25%以上配置</u> している場合
サービス提供体制強化加算(II)	介護職員の総数に対し、 <u>介護福祉士を50%以上配置</u> している場合
サービス提供体制強化加算(III)	介護職員の総数に対し、 <u>介護福祉士を40%以上配置</u> 、若しくは、 <u>勤続7年以上の介護福祉士を30%以上配置</u> している場合
※ 毎月、算定要件を満たしている場合 <b>いずれか1つの加算を算定します</b> 。要件次第では、加算を変更・中止することがあります。	

④ 介護職員処遇改善加算

介護職員等処遇改善加算(I)	○介護職員の処遇改善を目的とし、算定される加算です。下記計算式に基づき算定されます。
----------------	--------------------------------------------

	月額合計サービス利用料金（各種加算を含む）×9.2%（国で定められている加算率）
※ 要件次第では、加算を変更・中止することがあります。	

⑤ 認知症加算（通所介護のみ）

認知症加算	認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の利用者を受け入れた場合 そのご利用者に対してのみ算定されます。 1割負担の方 60円/回    2割負担の方 120円/回 3割負担の方 180円/回
※ 要件次第では加算を変更・中止することがあります。	

⑥ 中重度者ケア体制加算（通所介護のみ）

中重度者 ケア体制加算	ご利用者の総数の内（要介護者のみ） <u>要介護3・4・5の方の占める割合が30%以上ある場合</u> 加算を算定します。 1割負担の方 45円/回    2割負担の方 90円/回 3割負担の方 135円/回
※ 要件次第では加算を変更・中止することがあります。	

⑦ 個別機能訓練加算（通所介護のみ）

負担割合	1割	2割	3割
個別機能訓練加算Ⅰイ	56円	112円	168円
個別機能訓練加算Ⅰロ	76円	152円	228円
個別機能訓練加算Ⅱ	20円	40円	60円

個別機能訓練加算Ⅰイ	機能訓練指導員を専任で1名以上配置（配置時間の定めなし）し、作成した個別機能訓練計画書に沿った機能訓練の実施及び3ヶ月に1回以上、評価・見直しを行った場合に算定されます。
個別機能訓練加算Ⅰロ	機能訓練指導員を専任で更に1名以上配置（サービス提供時間帯）し、作成した個別機能訓練計画書に沿った機能訓練の実施及び3ヶ月に1回以上、評価・見直しを行った場合に算定されます。
個別機能訓練加算Ⅱ	個別機能訓練計画等の内容を厚生労働省へ提出し、フィードバックを受ける事ことで算定されます。
※ 要件次第では加算を変更・中止することがあります。	

総合事業

① サービス利用料金（1ヶ月あたりの料金）

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額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。（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。）この利用料金は1ヶ月単位に設定されたもので、仮に1回のみのご利用であっても同一料金をお支払いいただきます。

1. ご契約者の要介護度と サービス利用料金	要支援 1 17,980 円	要支援 2 36,210 円
2. そのうち、介護保険から 給付される額 (上段：9割給付 中段：8割給付 下段：7割給付)	16,182 円	32,589 円
	14,384 円	28,968 円
	12,586 円	25,347 円
3. サービス利用に係る 自己負担額（1－2） (上段：1割負担 中段：2割負担 下段：3割負担)	1,798 円	3,621 円
	3,596 円	7,242 円
	5,394 円	10,863 円

② サービス提供体制強化加算（自己負担額） 1ヶ月につき（単位：円）

要支援	要支援 1			要支援 2		
	負担割合	1割	2割	3割	1割	2割
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	88 円	176 円	264 円	176 円	352 円	528 円
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	72 円	144 円	216 円	144 円	288 円	432 円
サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	24 円	48 円	72 円	48 円	96 円	144 円

サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	介護職員の総数に対し、 <u>介護福祉士を70%以上配置</u> 、若くは、 <u>勤続10年以上の介護福祉士を25%以上配置</u> している場合
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	介護職員の総数に対し、 <u>介護福祉士50%以上配置</u> している場合
サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	介護職員の総数に対し、 <u>介護福祉士を40%以上配置</u> 、若しくは、 <u>勤続7年以上の介護福祉士を30%以上配置</u> している場合
※ 毎月、算定要件を満たしている場合、 <u>いずれか1つの加算を算定</u> します。要件次第では、加算を変更・中止することがあります。	

③ 介護職員処遇改善加算

介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	○介護職員の処遇改善を目的とし、算定される加算です。下記計算式に基づき算定されます。
----------------	--------------------------------------------

	月額合計サービス利用料金（各種加算を含む）9.2%（国で定められている加算率）
※ 要件次第では、加算を変更・中止することがあります。	

#### ④ 入浴介助加算

要支援の方は算定しません。

#### <総合事業の利用頻度>

☆利用する曜日、利用時間や内容等については、総合事業サービス計画に沿いながら、ご契約者と協議の上決定し、総合事業通所介護計画に定めます。

#### <総合事業利用上の注意>

☆月のサービス利用日や回数については、ご契約者の状態の変化、総合事業サービス計画に位置付けられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。

☆ご契約者の状態の変化等により、サービス提供量が、総合事業通所介護計画に定めた実施回数、時間数等を大幅に上回る場合には、介護予防支援事業者と調整の上、総合事業サービス計画の変更又は要支援認定の変更申請、要介護認定申請の援助等必要な支援を行います。

☆月ごとの定額制の為、ご契約者の体調不良やその他諸事情により総合事業通所介護計画に定めた計画に対してご利用回数の増減があった場合であっても、日割りでの割引又は増額はしません。

☆ただし、以下に該当する場合はそれぞれの単価に基づいて日割り計算とします。

- 1) 月途中で契約し、利用開始した場合
- 2) 月途中で利用終了した場合
- 3) 月途中で介護度が変更となった場合
- 4) 同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合

#### <保険給付について>

☆ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます。（償還払い）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆ご契約者に提供する食事に係る費用は別途いただきます。（下記（2）②参照）

☆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。

#### （2）介護保険の給付の対象とならないサービス（契約書第5条参照）

以下のサービスについては、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

#### <サービスの概要と利用料金>

- ① 介護保険給付の支給限度額を超える通所介護サービスの利用

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

② 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等にかかる費用です。

料金：1食あたり650円

③ 通常の事業実施区域外への送迎

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、お住まいと当事業所との間の送迎費用として、下記の料金をいただきます。

区域外から1キロ増す毎に10円加算

⑧ 延長料金

1時間につき500円（18時15分まで）

☆緊急やむを得ない事由がある場合に限りです。日常のご利用は受け付けておりません。

☆経済状況の著しい変化等、やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合、事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2か月前までに書面にてご説明します。

(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、翌月20日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア. 窓口での現金支払

イ. 引き落とし

※中国銀行またはゆうちょ銀行に口座をお持ちの方のみ対象となります。

【引き落とし手数料】

中国銀行 : 54円

ゆうちょ銀行 : 10円

ウ. 下記指定口座への振り込み

中国銀行

総社支店 普通預金 1771378

(名義) グリーンアンドリバーホーム施設長 江口 修

ゆうちょ銀行

(記号) 15470 (番号) 32713431

(名義) 社会福祉法人スキーム福祉の会

【他金融機関から振り込まれる場合】

(支店名) 五四八支店 (金融コード) 9900

(支店番号) 548 (口座番号) 32713431

※振込手数料が必要となります。

※振込名義人はご利用者名をご記入ください。

#### (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サービスの利用を中止、変更することができます。この場合、サービスの実施日の前日までに事業所にお申し出下さい。

☆サービス利用の変更・追加のお申し出に対して、事業所の稼働状況によりご契約者の希望され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提示して協議いたします。

### 6. 緊急時の対応

職員は、通所介護サービスを実施中に、利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じた場合は、速やかにご家族・管理者・主治医・介護支援専門員に報告いたします。

### 7. 事故発生時の対応

(1) サービス提供時間内に発生した事故に対しては、ご家族・市町村介護保険担当課並びに居宅介護支援事業所に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。

(2) 賠償すべき事故に対しては、当事業所加入の損害保険により、その範囲内において賠償いたします。

### 8. 非常災害対策

(1) 職員は、常に災害事故防止と利用者の安全確保に努めるものとします。

(2) 管理者は、防火管理者を選任します。

(3) 防火管理者は、非常災害に関する具体的計画を立てるものとし、当施設はこの計画に基づき、避難及び救出その他必要な訓練を行います。

### 9. ハラスメントについて

当事業所では、適切な社会福祉事業の提供を確保する観点から、ご契約者及びそのご家族からの常識の範囲を超えた要求や言動であって、業務上不必要かつ相当な範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されることを防止するため、方針の明確化等必要な措置を講じるとともに、組織として対応します。

### 9-10. 苦情の受付について（契約第20条参照）

(1) 当事業所における苦情の受付

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。

○受付電話番号

0866-92-4165

○苦情解決責任者

併設特別養護老人ホーム施設長 江口修

○苦情受付担当者

在宅部長 松原春美

○受付時間 毎週 月曜日～土曜日 8：30～17：30

また、ご意見箱を事務所入り口脇に設置しています。

☆当法人の苦情受付体制及び苦情解決の流れの概要については、別紙の通りです。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

岡山県運営適正化委員会	受付時間	月～金 9：00～17：00（日祝日除く）
	電話番号	086-226-9400
	FAX	086-226-9400
岡山県国民健康保険 団体連合会	受付時間	月～金 9：00～17：00（日祝日除く）
	電話番号	086-223-8811
	FAX	086-223-9109

総社市長寿介護課	受付時間	月～金 8：30～17：15（日祝日除く）
	電話番号	0866-92-8369
	FAX	0866-92-8385
倉敷市役所介護保険課	受付時間	月～金 8：30～17：15（日祝日除く）
	電話番号	086-426-3343
	FAX	086-421-4417
倉敷市役所真備支所 国保介護係	受付時間	月～金 8：30～17：15（日祝日除く）
	電話番号	0866-98-5112
	FAX	0866-98-1552

※上記以外に、市町村社会福祉協議会で苦情を受け付けています。

《別紙》

## スキーム福祉の会

### 苦情解決体制整備の概要

1. 設 置 社会福祉法人スキーム福祉の会
2. 設置年月日 平成13年12月1日
3. 設置目的 社会福祉基礎構造改革の進む中、社会福祉法第82条の規定に基づき利用者からの苦情に適切に対応することを目的として、苦情解決体制を整備する。
4. 体 制
  - ①苦情解決責任者  
特別養護老人ホーム施設長 江 口 修
  - ②苦情受付担当者  
特養部長 上 田 伊津子  
在宅部長 松 原 春 美
  - ③苦情解決第三者委員  
利用者家族 横 田 久 子  
総社市中原 753-1 TEL0866-92-3598  
元施設長 前 島 満 子  
総社市中央 6 丁目 3-110 TEL090-2009-9472  
民生委員 野 崎 政 雄  
総社市新本 3511 TEL0866-96-1040
5. 苦情受付時間 毎週月曜日～金曜日 8時30分～17時30分  
TEL0866-92-4165 FAX0866-93-4166
6. 苦情の範囲 ①施設が提供するサービスの内容に関する苦情  
②施設職員の対応に関する苦情
7. 苦情申出人 施設サービスの利用者、その家族、代理人等
8. 苦情解決の流れ 別紙のとおり
9. その他の苦情相談先
  - <保険者> 総社市長寿介護課 0866-92-8369  
倉敷市介護保険課 086-426-3343
  - <国保連> 介護110番 086-223-8811

## 苦情解決の流れの概要

1. 周知・説明
  - ・ 苦情解決責任者は利用者・家族に対して、苦情解決の仕組みを周知・説明する。
2. 受付
  - ・ 苦情受付担当者は、利用者・家族等からの苦情の受付をする。
  - ・ 内容は書面に記録し、申出人に確認する。
  - ・ 第三者委員が直接苦情を受けることもできる。
3. 連絡・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及び第三者委員へ報告する。ただし、申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。
  - ・ 第三者委員は、苦情の申し出の報告を受けた場合は、内容の確認をし、申出人へ受付報告書を通知する。
  - ・ 苦情解決責任者は、苦情の申し出の報告を受けた場合、内容の確認をし、解決案を検討する。また、1～2週間毎に苦情解決の取り組み状況について第三者委員へ報告し、助言を受ける。
4. 話し合い
  - ・ 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いを行い、解決案を提示する。
  - ・ 第三者委員が立ち会う場合、第三者委員は苦情内容の確認、解決案の調整、助言及び話し合いの結果や改善事項等の確認を行う。
5. 記録・報告
  - ・ 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録する。(記録物は5年間保管する。)
  - ・ 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、概ね1か月以内に苦情申出人及び第三者委員に対して報告する。
6. 改善
  - ・ 申出のあった事項について、事業所内で改善に取り組む。
  - ・ 職員参加によるサービス改善・向上のための取り組みの場を設け、個別の事例をもとに日頃から対策を検討する。
7. 公表
  - ・ 苦情解決責任者は、苦情解決に向けての取り組みを「事業報告」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

### 10. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

- ・ 当事業所では第三者評価を実施しておりません。

### 11. 秘密保持・個人情報の取り扱い

- (1) 正当な理由なく、業務上知り得た利用者やその家族の秘密事項は他には漏らしません。

(2) 利用者及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用します。

① 使用する目的

【利用者へのサービスの提供に必要な場合】

(介護関係事業者の内部での利用に係る場合)

- ・当該事業者が介護サービスの利用者等に提供する介護サービス・介護保険事務
- ・介護サービスの利用者に係る事業所等の管理運営業務のうち
  - －入所等の管理
  - －会計・経理
  - －事故等の報告
  - －当該利用者の介護サービス向上

(他事業者への情報提供を伴う場合)

- ・当該事業者が利用者等に提供する介護サービスのうち
  - －当該利用者に居宅サービスを他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
  - －その他業務委託
  - －家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち
  - －保険業務の委託
  - －審査支払機関へのレセプトの提出
  - －審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

(介護関係事業者の内部での利用に係る場合)

- ・介護関係事業者の管理運営業務のうち
  - －介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
  - －介護保険施設等において行われる学生の実習への協力

② 個人情報の内容

- ・氏名、生年月日、年齢、住所、健康状態、病歴、家族状況等事業者が居宅介護支援を行う為に最低限必要な情報
- ・その他の情報

個人情報掲載についての確認

- |                              |      |   |       |
|------------------------------|------|---|-------|
| ○広報誌・ホームページ・SNS へのご利用者の写真掲載  | 同意する | ・ | 同意しない |
| ○広報誌・ホームページ・SNS へのご利用者の名前の掲載 | 同意する | ・ | 同意しない |

※この重要事項説明書は、岡山県条例第 62 号（平成 24 年 10 月 5 日）第 9 条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

## <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 1 階
- (2) 建物の延べ床面積 501.89㎡
- (3) 事業所の周辺環境 清音ふるさとふれあい広場に隣接し、緑と四季折々の花が咲き、静かで快適な環境です。

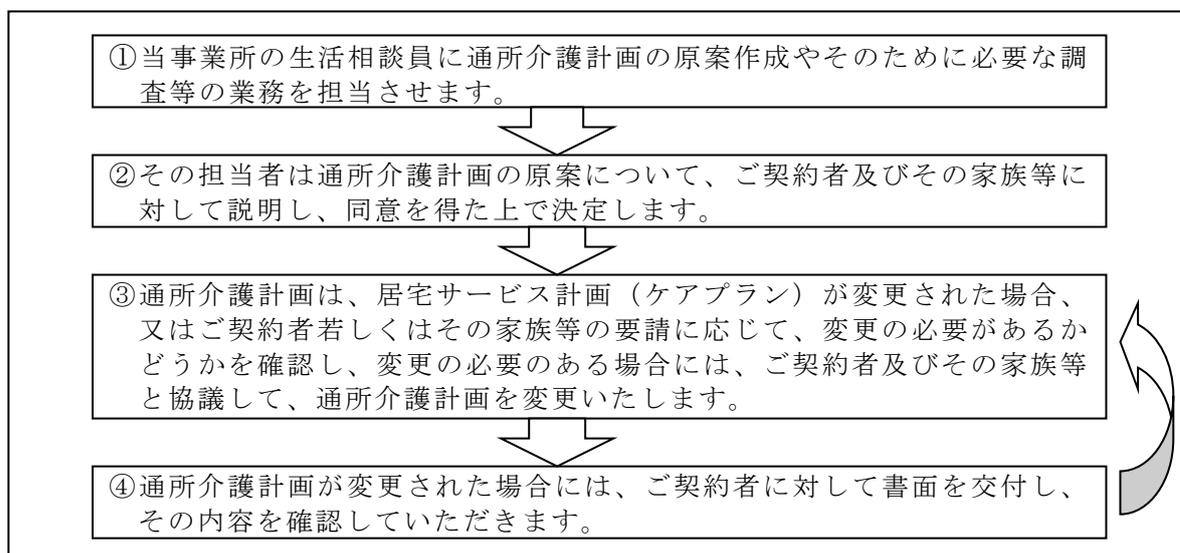
### 2. 職員の配置状況

#### <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。  
☆原則として 5 名の利用者に対し 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。  
☆原則として 1 名の生活相談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、介助等も行います。  
☆原則として 1 名の看護職員を配置しています。
- 機能訓練指導員** ご契約者の機能訓練を担当します。  
☆ 1 名の機能訓練指導員を配置しています。（看護職員と兼務）

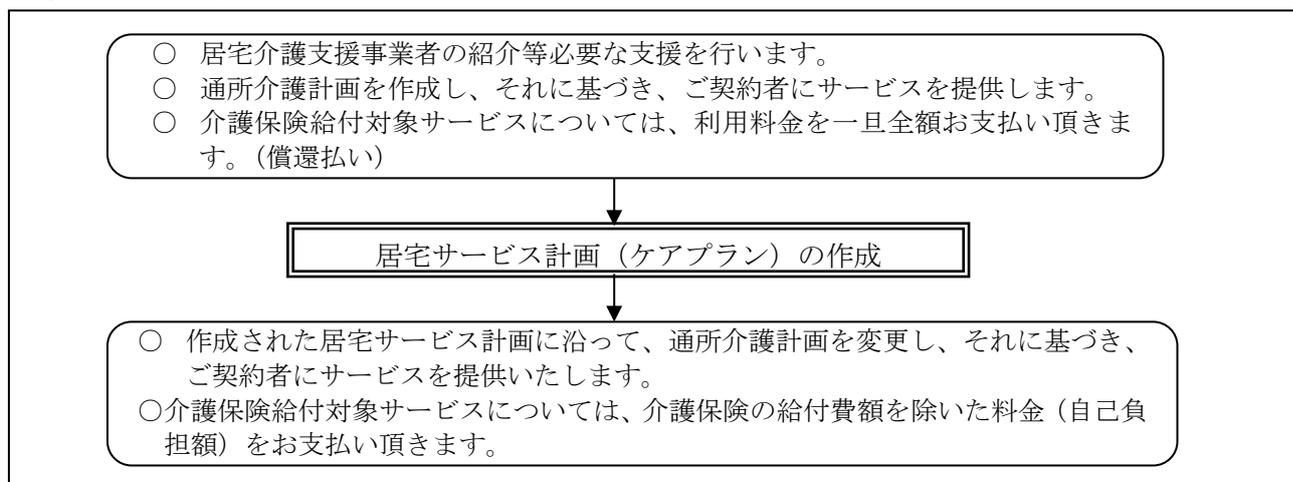
### 3. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (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）」（「総合事業サービス計画」を含む、以下同様）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」（「総合事業通所介護計画」を含む、以下同様）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）

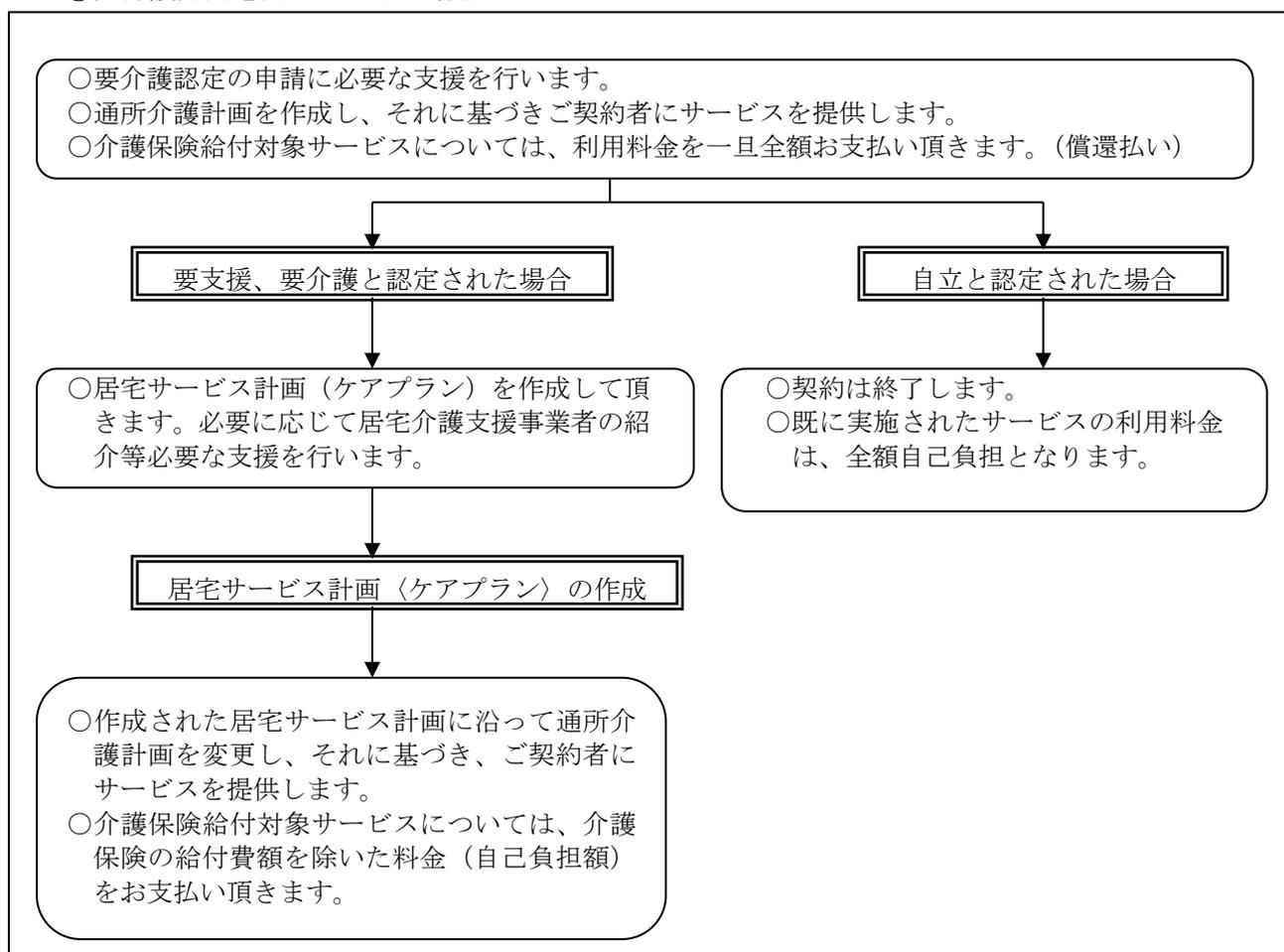


(2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

#### 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、主治医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、ご契約者に医療上の緊急性がある場合には、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、ご契約者に係る他の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。

## 5. サービスの利用に関する留意事項

### 施設・設備の使用上の注意（契約書第11条参照）

- 施設、設備、敷地は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頂く場合があります。
- 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。
- 飴や菓子を含む食料品及び飲料水の持ち込みは原則禁止とさせていただきます。(ブドウ糖等、医療的な観点から必要とされる場合は例外とします)
- 現金・高価な指輪・腕時計等貴重品は紛失の恐れがありますので、極力持参されないようお願いいたします。(所持していない事が不穩の原因となる可能性のある方は、事前にご相談下さい)
- 事業所内は全館禁煙です。喫煙スペースのみで喫煙下さい。
- ご利用中に髭剃り及び爪切りのサービスを提供しますが、感染症予防のためご希望される場合は個人の器具をご持参ください。また、器具は当デイサービスにてお預かりいたしますので、持ち帰らなくてもよい物をご準備ください。(髭剃り器は充電器、コードも含む)
- 利用者または家族から性的な言動、人格否定、不当な要求等、著しい迷惑行為があった場合、サービスの中断や契約を解除させていただくことがあります。ご利用者・ご家族と良好な信頼関係を築き、ご利用者に適切なサービス提供が行えるよう、また、継続的で円滑なご利用をしていただく為にご理解ご協力をお願いします。
- 利用者または家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為と想定される活動等は一切行いません。

## 6. 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。

## 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。

契約期間中は継続してサービスを利用することができますが、以下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
- 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 日前までにお申し出ください。

但し、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ご契約者が入所された場合
- 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事業者若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事業者若しくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥事業者若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、信用等を傷つけた場合や著しい不信行為、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若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、信用等を傷つけた場合や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
- ④ ご契約者及びそのご家族からの業務上不必要かつ相当な常識の範囲を超えた要求や言動があり、改善に資する事業者からの要求に応じない場合

## (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。