

令和6年6月1日

「指定通所介護」重要事項説明書

一隅苑デイサービスセンター

この「重要事項説明書」は、「大阪市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等を定める条例（平成25年大阪市条例第26号）」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。

当事業所は利用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。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。

◇ ◆ 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	3
5. 提供するサービス内容及び費用について	4
6. サービスの利用に関する留意事項	8
7. サービス提供における事業者の義務	9
8. 記録の整備について	9
9. 身体拘束について	9
10. 高齢者虐待防止について	10
11. 秘密の保持と個人情報の保護について	10
12. 事故発生時の対応について	10
13. 緊急時の対応について	11
14. 非常災害対策	11
16. 業務継続計画の策定等	12
17. 苦情の受付について	12
18. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）	13
指定通所介護サービス内容の見積もりについて	15

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 一隅苑
- (2) 法人所在地 大阪市住吉区我孫子東1-4-37
- (3) 電話番号 06-4700-1000
- (4) 代表者氏名 理事長 和田 偉夫
- (5) 設立年月 平成11年 1月18日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定通所介護事業所

- (2) 事業所の目的

要介護状態となった利用者が、可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、通所介護計画に基づき、日常生活上必要な介護や援助を行うことにより、利用者の社会的孤立感の解消及び心身の機能の維持並びに、利用者のご家族の精神的、身体的負担の軽減を図ることを目的とします。

- (3) 事業所の名称 社会福祉法人 一隅苑デイサービスセンター
事業所番号 2772000275号

大福祉船分第3189-46号 (令和6年4月1日指定更新)

- (4) 事業所の所在地 大阪市住吉区我孫子東1丁目4番37号
- (5) 電話番号 06-4700-1000
- (6) 管理者 氏名 上田 敬子

- (7) 当事業所の運営方針

*一隅苑は、利用者の意志及び人格を尊重し、利用者及びその家族にサービスの提供方法等について理解しやすいように説明を行い、常に利用者の立場に立って懇切丁寧なサービスの提供に努めます。

*一隅苑は、通所介護の諸事業の運営するにあたっては、地域との結び付きを重視し、大阪府、大阪市、包括支援センター、在宅介護支援センター、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者やその他の保健医療サービス及び福祉サービス提供者との連携に努めます。

*一隅苑は、要介護状態等になった場合においても、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、通所介護計画に基づき、必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の社会的孤立感の解消及び心身の機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るものとします。

*一隅苑は、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行うと共に、常にその評価・改善を図ります。

*一隅苑は、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例（平成24年大阪府条例第115号）」第10条の規定に定める内容を遵守し、事業を実施するものとします。

(8) 開設年月 平成11年11月15日

(9) 利用定員 30名

(10) 事業所が行っている他の業務

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

[指定介護予防型通所サービス] 大福祉船第3192-120号 2772000275

(令和6年4月1日指定更新)

[指定短時間型通所サービス] 大福祉船分第3192-120号 2772000275

(令和6年4月1日指定更新)

[指定訪問介護] 大福祉船分第3189-45号 2772000267

(令和6年4月1日指定更新)

[指定介護予防型訪問サービス] 大福祉船分第3192-118号 2772000267

(令和6年4月1日指定更新)

[指定生活援助型訪問サービス] 大福祉船分第3192-119号 2772000267

(令和6年4月1日指定更新)

[指定居宅介護支援事業所] 大福祉船分第2315-36号 2772000101

(令和2年4月1日指定更新)

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 大阪市住吉区

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日 (但し日、祝日、12月29日～1月3日は休み)
受付時間	月曜日～土曜日 8:30～17:30
サービス提供時間	月曜日～土曜日 8:30～17:00

4. 職員の配置状況

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サービス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 利用者へ通所介護サービス計画を交付します。 5 指定通所介護サービスの実施状況の把握及び通所介護サービス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、介護予防型通所サービス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 介護職員と兼務
看護師・ 准看護師 (看護職員)	<ol style="list-style-type: none"> 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 2名
介護職員	<ol style="list-style-type: none"> 1 通所サービス計画に基づき、必要な日常生活上の世話及び介護を行います。 	常勤 6名 内1管理職兼務 内2名生活相談員と兼務 非常勤 7名
機能訓練 指導員	<ol style="list-style-type: none"> 1 通所サービス計画に基づき、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 2名 看護職員が兼務
事務職員	<ol style="list-style-type: none"> 1 事業支給費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。 	常勤 1名 他事業所と兼務

5. 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		<ol style="list-style-type: none"> 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		<p>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。</p> <p>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。</p>
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、流動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（全身浴・部分浴）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。
	器具等を使用した訓練	利用者の能力に応じて、機能訓練指導員が専門的知識に基づき、器械・器具等を使用した訓練を行います。
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。
特別なサービス	個別機能訓練（Ⅰ）（Ⅱ）	個々の利用者の状態に適切に対応する観点から、個別の機能訓練実施計画を策定し、これに基づきサービス提供をおこないます。（利用者に対するアセスメントの結果、必要と認められる場合に提供します。）

職種	勤務体制
1. 介護職員	勤務時間 8:30～17:30 (シフト制) ☆原則として4名の介護職員が勤務します。
2. 生活指導員	勤務時間 8:30～17:00 ☆原則として1名の介護職員が勤務します。
3. 看護職員	勤務時間 8:45～16:30 ☆原則として1名の看護職員が勤務します。
4. 機能訓練指導員	毎週月曜日から土曜日 11:00～15:00 ☆原則として1名の看護職員が勤務します。

(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

☆共通的服务

サービス提供時間	負担割合	利用料金				
		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
3時間以上 4時間未満	1割	397円	454円	514円	572円	631円
	2割	794円	907円	1,027円	1,143円	1,261円
	3割	1,190円	1,360円	1,541円	1,714円	1,891円
4時間以上 5時間未満	1割	416円	476円	539円	601円	662円
	2割	832円	952円	1,077円	1,201円	1,323円
	3割	1,248円	1,428円	1,614円	1,801円	1,984円
5時間以上 6時間未満	1割	611円	722円	833円	944円	1,055円
	2割	1,222円	1,443円	1,666円	1,887円	2,110円
	3割	1,833円	2,164円	2,499円	2,830円	3,164円
6時間以上 7時間未満	1割	626円	739円	854円	966円	1,081円
	2割	1,252円	1,478円	1,707円	1,932円	2,161円
	3割	1,878円	2,216円	2,560円	2,898円	3,242円

サービス提供時間	負担割合	利用料金				
		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
7時間以上 8時間未満	1割	706円	833円	965円	1,097円	1,231円
	2割	1,411円	1,666円	1,930円	2,194円	2,462円
	3割	2,116円	2,499円	2,889円	3,290円	3,692円
8時間以上 9時間未満	1割	718円	848円	981円	1,116円	1,252円
	2割	1,435円	1,696円	1,962円	2,232円	2,504円
	3割	2,152円	2,544円	2,943円	3,348円	3,435円

☆加算について

加算	報酬額	負担割合	利用料	加算算定要件
入浴加算（Ⅰ） 40単位	428円	1割	43円／回	1. 入浴介助を適切に行うことができる人員及び設備を有して、入浴介助を行うこと。
		2割	86円／回	
		3割	129円／回	
入浴加算（Ⅱ） 55単位	589円	1割	59円／回	1. 利用者の居宅を訪問し、浴室における動作及び浴室の環境を評価し、利用者又は家族などの介助により入浴を行うことが難しい環境にある場合は、多職種と連携し、環境整備に図れるよう助言を受ける。 2. 利用者の身体の状況や居宅の浴室の環境などを踏まえた個別の入浴計画を作成します。 入浴計画に基づき、利用者の居宅の状況に近い環境にて入浴介助を行います。
		2割	118円／回	
		3割	177円／回	
個別機能訓練加算（Ⅰ）イ 56単位	600円	1割	60円／回	1. 専ら機能訓練指導員を一名以上配置していること。 2. 機能訓練指導員等が共同して、利用者の生活機能向上に資するよう利用者ごとの心身の状況を重視した個別機能訓練計画を作成していること。 3. 個別機能訓練計画に基づき、利用者の生活機能向上を目的とする機能訓練の項目を準備し、理学療法士等が、利用者の心身の状況に応じた機能訓練を適切に提供していること。 4. 機能訓練指導員等が利用者の居宅を訪問した上で、個別機能訓練計画を作成し、その後三ヶ月ごとに一回以上、利用者の居宅を訪問した上で、当該利用者又はその家族に対して、機能訓練の内容と個別機能訓練計画の進捗状況等を説明し、訓練内容の見直し等を行っていること。
		2割	120円／回	
		3割	180円／回	
個別機能訓練加算（Ⅱ） 20単位	214円	1割	22円／回	個別機能訓練加算（Ⅰ）に加えて、個別機能訓練計画などの内容を厚生労働省に提出し、フィードバックを受けていること。
		2割	43円／回	
		3割	65円／回	

加算	報酬額	負担割合	利用料	加算算定要件
口腔・栄養スクリーニング加算(1) 20単位	214円	1割	22円/回	1. 介護サービス事業所の従業者が、利用開始及び利用中6月ごとに利用者の口腔の健康状態及び栄養状態について確認を行い、当該情報を、利用者を担当する介護支援専門員に提出していること。 *栄養アセスメント加算との併用は行いません。 *1回/6月を限度
2割		43円/回		
3割		65円/回		
ADL維持等加算(1) 30単位	321円	1割	33円/月	1. 通所介護事業所において、自立支援・重度化防止の観点から、一定期間内に当該事業所を利用した者のうち、ADL(日常生活動作)の維持又は改善の度合いが一定の水準を超えた場合を新たに評価する。 2. 対象者が10人以上いること 3. 利用者全員について、利用開始月と、当該月の翌月から起算して6月目において、Barthel IndexでADL値を測定し、測定した日が属する月ごとに厚生労働省に提出している 4. 評価対象利用者などの調整済ADL利得を平均して得た値が1以上であること。
2割		65円/月		
3割		97円/月		
サービス提供体制加算(1) 22単位	235円	1割	24円/日	1. 介護福祉士70%以上 2. 勤続10年以上介護福祉士25%以上 *いずれかに該当している。
2割		47円/日		
3割		71円/日		
科学的介護推進体制加算 40単位/月	428円	1割	43円/月	1. 利用者ごとの、ADL値、栄養状態、口腔機能、認知機能の状況その他の心身の状況などに係わる基本的な情報を、厚生労働省に提出していること。 2. 必要に応じてサービス計画を見直すなど、サービスの提供に当たって、上記の情報その他サービスを適切活有効に提供するために必要な情報を活用している。
2割		86円/月		
3割		129円/月		
介護職員等処遇改善加算	所定の単位数に9.2%を乗じた単位数の1割	1. 介護職員の人材を確保して、適正なサービスを保ち、適切な労働対価を支払い、適切なサービスの質を保つためにも最低限必要な費用です。 2. 技能・経験のある介護職員の処遇改善を目的とした費用です。 3. 介護職員等の賃金改善を目的とした費用です。		
	所定の単位数に9.2%を乗じた単位数の2割			
	所定の単位数に9.2%を乗じた単位数の3割			

※ 1単位を10.72円として計算します。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご利用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利用者の負担となります。

- ② 食事の提供にかかる費用
利用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回あたり450円

- ③ レクリエーション
利用者の希望によりレクリエーションに参加していただくことができます。
利用料金：材料代等の実費をいただくことがあります。

- ④ 日常生活上必要となる諸費用実費
日常生活品の購入代金等利用者の日常生活に要する費用で利用者に負担いただくことが適当であるものにかかる費用を負担いただきます。

☆ 経済状況の著しい変化その他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1か月前までにご説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法

前記(1)(2)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求致しますので、翌月18日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

- ア. 利用者の指定口座（郵便局）から自動引き落とし
- イ. 現金払い

(4) 利用の中止、変更、追加

☆ 利用予定日の前に、利用者の都合により、通所介護サービスの利用を中止、変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出て下さい。

☆ 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利用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ご利用者に提示して協議します。

6. 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

- ☆ 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、利用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。

7. サービス提供における事業者の義務

当事業所では、利用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 利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
 - ② 利用者の体調、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、利用者から聴取、確認します。
 - ③ 利用者へのサービス提供時において、利用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。
 - ④ 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利用者又は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、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に利用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、利用者に係る他の介護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、利用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。
 - * サービス担当者会議などについて、感染防止、多職種連携の促進の観点から、医療・介護の関係者の間でテレビ電話などを活用しての実施を行うことがあります。

8. 記録の整備について

- (1) 一隅苑は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しております
- (2) 一隅苑は、サービス提供に関する記録に関して、利用者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付いたします
- (3) 一隅苑は、利用者に対するサービスの提供に関する記録を整備し、サービスを提供した日から5年間保存いたします

9. 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、
- 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。

10. 高齢者虐待防止について

一隅苑は、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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 上 田 敬 子
-------------	-------------

- (2) 虐待の防止のための措置に関する事項

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会の設置を行います。
- ② 虐待防止のための方針の整備を行います。
- ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施致します。

- (3) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

- (4) 従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業者が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。

11. 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

事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。

この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

- (2) 個人情報の保護について

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において、利用者の個人情報を用いません。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で利用者の家族の個人情報を用いません。

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、電磁的対応を行うことがあります)については、善良な管理者の注意をもって管理し、その処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

12. 事故発生時の対応について

- (1) サービスの提供を行っている際に、利用者の病変及び事故が生じた場合必要な措置を講じるとともに以下の対応を行います。

- ① 契約時に教えていただく家族、緊急連絡先等への連絡を行います。
- ② 急を要する場合は事業者の判断により救急車を要請し、事後報告

となる場合もあります。

③ 必要に応じて市町村へ連絡します。

(2) 当施設における再発防止策

① 事故報告書に基づき、再発防止の為に調査検討し、防止策の作成を行い再発防止に努めます。

(3) 賠償責任について

事業者の責任により利用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、その障害発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用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、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

(4) 事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	超ビジネス保険（事業活動包括保険）
保障の概要	賠償責任に関する補償

13. 緊急時の対応について

サービス提供中に利用者に緊急の事態が発生した場合、利用者の主治医に連絡するとともに、予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医	利用者の主治医	
	所属医療機関	
	所在地及び電話番号	
家族等	緊急連絡先の家族等	
	住所及び電話番号	

14. 非常災害対策

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。

災害対策に関する担当者（防火管理者）：施設長

(1) 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。

(2) 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

避難訓練実施時期：（毎年2回 6月・12月）

15. 衛生管理等

- (1) 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。
- (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助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

16. 業務継続計画の策定等

事業者は、感染症や災害が発生した場合の業務継続のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的に行います
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します
- (4) 業務継続計画を定期的に見直します

17. 苦情の受付について

- (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。

- 苦情受付窓口管理者 上田 敬子
- 受付時間 毎週月曜日～土曜日
9：00～17：30

○電話番号 06-4700-1000

また、苦情受付ボックスを玄関ロビーに設置しています。

- (2) 行政機関その他苦情受付機関

大阪市介護保険課 指定・指導グループ	所在地 大阪府中央区船場中央3-1-7-331 船場センタービル7号館3階 電話番号 06-6241-6310 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～17:30
大阪市住吉区役所 介護保険担当課	所在地 大阪府住吉区南住吉3-15-55 電話番号 06-6694-9859 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～17:30
国民健康保険団体連合会	所在地 大阪府中央区常磐町1-3-8 中央大通FNビル 電話番号 06-6949-5418 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～17:00
住吉区社会福祉協議会	所在地 大阪府住吉区浅香1-8-47 電話番号 06-6607-8181 FAX 06-6692-8813 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～21:00 土曜日 9:00～17:15

(3) 苦情解決第三者委員 倉岡 多 西田 和人

(4) 苦情解決の手順

1) 苦情の受付

苦情は面接、電話及び書面により苦情受付担当者が随時受け付けます。

2) 苦情解決のための話し合い

苦情受付担当者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次のように行います。

① 苦情解決第三者委員による苦情内容の確認

② 苦情解決第三者委員による解決案の調整、助言

③ 話し合いの結果改善事項等の確認

18. 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7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。

① 利用者が死亡した場合

② 要介護認定又は要支援認定により利用者の心身の状況が要支援又は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、利用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 利用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) 利用者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、利用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 利用者が入所された場合
- ③ 利用者の「居宅介護サービス計画（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利用者の身体・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

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 利用者が、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 利用者による、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 利用者が、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
- ④ 利用者または家族等が、事業者や職員又はほかの利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為（介護現場におけるハラスメント対応マニュアルに定義をする、身体暴力（たたく等）及び精神的暴力（大声を発する、怒鳴る等）並びにセクシャルハラスメント（必要もなく手や腕をさわる等）のハラスメント行為を含む）を行い、その状態が改善されない場合

(3) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者は利用者の心身の状況、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。

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
		送迎	食事提供	入浴	個別機能訓練(Ⅱ)			
月	～					有・無	円	円
火	～					有・無	円	円
水	～					有・無	円	円
木	～					有・無	円	円
金	～					有・無	円	円
土	～					有・無	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 食事の提供に要する費用	1回 450円
② 日常生活費	参加されたレクリエーションの内容により、材料費を実費で頂くことがあります。

(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
----------	---

令和 年 月 日

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。

社会福祉法人 一隅苑デイサービスセンター

説明者氏名

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ました。

【利用者】

住 所

氏 名

印

【代理人】

住 所

氏 名

印

続柄