

# 「指定短時間型通所サービス」

## 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、「大阪市通所型サービス（第1号通所事業）の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱（平成29年4月1日）」の規定に基づき、指定短時間型通所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

当事業所はご契約者に対して指定短時間型通所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、わかりにくい事があれば、ご遠慮なく質問してください。

### ◇ ◆ 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	2
5. 提供するサービスの内容について	3
6. 短時間型通所サービス従業者の禁止行為	5
7. 提供するサービスの利用料、利用者負担額について	5
8. サービスの提供にあたって	7
9. 虐待の防止について	7
10. 身体拘束について	7
11. 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	8
12. 個人情報の保護について	8
13. 緊急時の対応方法について	8
14. 事故発生時の対応方法について	9
15. 心身の状況の把握	9
16. 介護予防支援事業者等との連携	9
17. サービス提供の記録	10
18. 非常災害対策	10
19. 衛生管理等	10
20. サービス提供に関する相談、苦情について	10
21. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）	11

## 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 指定短時間通所サービス事業所

- (2) 事業所の目的

要支援状態となった利用者が、可能な限りその居宅において、その状態に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、介護予防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  
大福祉船分第3192-120号 2772000275  
(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1-4-37

- (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、事業の運営するにあたっては、地域との結びつきを重視し、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、要支援状態等になった場合においても、そのご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、短時間型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機能訓練を行うことにより、ご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ご利用者のご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。

- (8) 開設年月 平成18年4月1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。

[指定通所介護]	大福祉船分第 3189-46 号 2772000275 (令和 6 年 4 月 1 日指定更新)
[指定介護予防型通所サービス]	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 1617-84 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)
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 8:30～17:30

### 4. 職員の配置状況

当事業所では、ご利用者に対して指定短時間型通所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。

<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	職務内容	人員数
管理者	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短時間型通所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 利用者へ短時間型通所サービス計画を交付します。 5 指定短時間型通所サービスの実施状況の把握及び短時間型通所サービス計画の変更を行います。	常勤 1名

職	職 務 内 容	人 員 数
生活相談員	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2 それぞれの利用者について、短時間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。</li> </ol>	<p>常 勤 2名</p> <p>介護職員と兼務</p>
看護師・ 准看護師 (看護職員)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2 利用者の静養のための必要な措置を行います。</li> <li>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。</li> </ol>	<p>常 勤 2名</p>
介護職員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 短時間型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。</li> </ol>	<p>常 勤 6名</p> <p>非常勤 7名</p>
機能訓練 指導員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 短時間型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た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。</li> </ol>	<p>常 勤 2名</p> <p>看護職員が兼務</p>
事務職員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 第1号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。</li> </ol>	<p>常 勤 1名</p> <p>他事業所と兼務</p>

## 5. 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
指定短時間型通所サービス計画の作成等	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用者に係る介護予防支援事業者等が作成した介護予防サービス計画（ケアプラン）等に基づき、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短時間型通所サービス計画を作成します。</li> <li>2. 短時間型通所サービス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。また、計画を作成した際は、利用者に交付します。</li> <li>3. 指定短時間型通所サービスの提供に当たっては、利用者またはその家族に対し、サービスの提供方法について、理解しやすいように説明します。</li> <li>4. 指定短時間型通所サービスの事業者は、計画に基づくサービスの提供の開始から、少なくとも1月に1回は、利用者の状況やサービスの提供状況について、介護予防サービス計画等を作成した介護予防支援事業者等に報告します。</li> </ol>
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。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>

サービス区分と種類		サービスの内容
短時間型通所サービス計画の作成等		<p>5. 短時間型通所サービス計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該短時間型通所サービス計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも1回は、当該短時間型通所サービス計画の実施状況の把握（「モニタリング」という。）を行います。</p> <p>6. 上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて短時間型通所サービス計画の変更を行います。</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 (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。)	生活機能向上グループ活動 注) 1	利用者の生活機能の向上を目的として、利用者ごとに生活機能の向上の達成目標を設定し作成した短時間型通所サービス計画に基づき、共通の課題を有する複数の利用者からなるグループに対して日常生活上の支援のための活動（週1回以上）を提供します。
	運動器機能向上 注) 2	<p>利用者の運動器機能の向上を目的として、心身の状態の維持改善のため、長期目標（概ね3か月程度）及び短期目標（概ね1ヶ月程度）を設定し、個別に運動機能向上計画を策定し、これに基づいたサービス提供を利用者ごとに行います。（概ね3か月程度）</p> <p>また、利用者の短期目標に応じて、概ね1ヶ月ごとに短期目標の達成度と客観的な運動器の機能の状況についてモニタリングを行うとともに、運動器機能向上計画の修正を行います。</p>

注) 1 実施期間終了後に、達成目標に到達しなかった場合には、介護予防支援事業者等によるケアマネジメントの結果、サービス提供の継続が必要であると判断される場合は、引き続きサービスを受けることができます。

注) 2 実施期間終了後に、介護予防支援事業者等によるケアマネジメントの結果、サービス提供の継続が必要であると判断される場合は、引き続きサービスを受けることができます。

## 6. 短時間型通所サービス従業者の禁止行為

短時間型通所サービス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

## 7. 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

短時間型通所サービス費（Ⅰ）		サービス提供区分		
		通常の場合	日割りとなる場合	
		基本	基本	
要支援 1 週 1 回程度の利用が必要な場合 (単位数 1, 259)	利用料		13,496 円/月	439 円/日
	利用者負担額	1割負担	1,350 円/月	44 円/日
		2割負担	2,700 円/月	88 円/日
		3割負担	4,049 円/月	123 円/日
要支援 2 週 1 回程度の利用が必要な場合 (単位数 1, 259)	利用料		13,496 円/月	439 円/日
	利用者負担額	1割負担	1,350 円/月	44 円/日
		2割負担	2,700 円/月	88 円/日
		3割負担	4,049 円/月	132 円/日
短時間型通所サービス費（Ⅱ）		サービス提供区分		
		通常の場合	日割りとなる場合	
		基本	基本	
要支援 2 週 2 回程度の利用が必要な場合 (単位数 2, 535)	利用料		25,460 円/月	889 円/日
	利用者負担額	1割負担	2,546 円/月	89 円/日
		2割負担	5,092 円/月	178 円/日
		3割負担	7,638 円/月	267 円/日

※ 日割りとなる場合とは、以下のような場合で、( ) 内の日をもって日割り計算を行います。

- ・ 月途中からサービス利用を開始した場合（契約日）
- ・ 月途中でサービス利用を終了した場合（契約解除日）
- ・ 月途中に要介護から要支援に変更になった場合（変更日）
- ・ 月途中に要支援から要介護に変更になった場合（変更日）
- ・ 同一市町村内で事業所を変更した場合（変更日）

	加 算		利用料	利用者負担額			算 定 回
				1 割	2 割	3 割	
要支援度による区分なし	生活機能向上グループ 活動加算（単位数 100）		1,072 円	108 円	215 円	322 円	1 月に 1 回
	介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）		（Ⅰ） 所定単 位の 数の 92/1000	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 割	基本サービス費に各種 加算減算を加えた総単 位数（所定単位数）
	サービス提供 体制強化加算	（Ⅰ）	要支援 1 要支援 2	943 円	95 円	189 円	283 円
要支援 2			1,886 円	189 円	378 円	566 円	

※ 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短時間型通所サービス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（又は翌翌月）の利用料及び利用者負担額は、70/100 となります。

◎ 1 単位 = 10.72 円で計算しています。

### （2）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、運営規程の定めに基づき、送迎に要する費用の実費を請求いたします。
② 食事の提供に要する費用	450 円（1 食当り 食材料費及び調理コスト） 運営規程の定めに基づくもの

### （3）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 15 日までに利用者あてお届け（郵送）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 サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の 18 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 style="padding-left: 20px;">*利用者指定口座からの自動振替</p> <p style="padding-left: 20px;">*現金支払い</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。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）</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 3 ヶ月以上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。

## 8. 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、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間）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) 利用者が要支援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、介護予防支援等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、要支援認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要支援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) 利用者に係る介護予防支援事業者等が作成する「介護予防サービス計画（ケアプラン）」等に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「短時間型通所サービス計画」を作成します。なお、作成した「短時間型通所サービス計画」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「短時間型通所サービス計画」に基づいて行ないます。  
なお、「短時間型通所サービス計画」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) 短時間型通所サービス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。

## 9. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・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) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

## 10. 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。

## 11. 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

- (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。  
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。
- (3) 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。

## 12. 個人情報の保護について

- (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等で利用者の家族の個人情報を用いません。
- (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。）

## 13. 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	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. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定短時間型通所サービスの提供により事故が発生した場合は、市区町村、利用者の家族、利用者に係る介護予防支援事業者等（地域包括支援センターより介護予防支援等の業務を受託している居宅介護支援事業者を含む。以下同じ。）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短時間型通所サービス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。

(1) 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）
補償の概要	賠償責任に関する補償

#### 15. 心身の状況の把握

指定短時間型通所サービスの提供に当たっては、介護予防支援事業者等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。

#### 16. 介護予防支援事業者等との連携

- (1) 指定短時間型通所サービスの提供に当り、介護予防支援事業者等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「短時間型通所サービス計画」の写しを、利用者の同意を得た上で介護予防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介護予防支援事業者等に送付します。

## 17. サービス提供の記録

- (1) 指定短時間型通所サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、提供の日から5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。

## 18. 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）

## 19. 衛生管理等

- (1) 指定短時間型通所サービス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。

## 20. 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 提供した指定短時間型通所サービスに係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。  
（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）
- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

### (2) 苦情申立の窓口

大阪市住吉区役所 介護保険担当課	所在地 大阪市住吉区南住吉3-15-55 電話番号 06-6694-9859 FAX 06-6692-5535 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 大阪市中央区常磐町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 大阪市住吉区浅香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。

- ・ 第三者委員による苦情内容の確認
- ・ 第三者委員による解決案の調整、助言
- ・ 話し合いの結果改善事項等の確認

## 21. 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、契約締結の日からご利用者の要支援認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までにご利用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。

(1) 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介護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。）

(2) 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「介護予防サービス計画（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指定短時間型通所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 他の利用者のご利用者の身体・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

### （3）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）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。

令和 年 月 日

指定介護予防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、  
指定介護予防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

氏 名

印

【代理人】

住 所

氏 名

印

続柄