

萱振苑デイサービスセンター

指定通所介護 重要事項説明書

～ 法人理念 ～

「敬愛の心で利用者に接する」
「健康で笑みのある生活を支援する」
「福祉の拠点として地域に貢献する」

～ 基本方針 ～

- ①利用者一人一人の人権を尊重し、日常生活に重点を置いて、質の高いケアを目指します。
- ②社会福祉法人として地域に貢献します。
地域の様々なニーズに応えられるように努力します。
- ③職員がやりがいを持てる、魅力ある職場作りに取り組みます。自主的に考え、行動できる職員を育成します。
- ④公共的・公益的かつ信頼性の高い経営を行います。公益性に根ざした事業活動を行う為に、適正な収益を確保し、安定的な財務基盤を確立します。

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。わからぬこと、わから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、「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 つくし会
代表者氏名	理事長 川畠 浩子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒574-0004 大東市諸福6丁目3番33号 (電話 072-823-9817・ファックス番号 072-873-9818)
法人設立年月日	昭和53年2月28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	萱振苑デイサービスセンター
介護保険指定事業所番号	大阪府指定第2775500305号
事業所所在地	〒581-0834 八尾市萱振町5丁目10番
連絡先	電話 072-929-9996・ファックス番号 072-999-7747
事業所の通常の事業の実施地域	八尾市
利用定員	1日30名

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会福祉法人つくし会が設置する萱振苑デイサービスセンター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、事業所の通所介護従事者が、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する。
運営の方針	<ol style="list-style-type: none">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う。利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。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の提供に努めるものとする。事業の実施にあたっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事

	<p>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るものとする。</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、居宅愛護支援事業者へ情報の提供を行う。</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する。</p>
--	--

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～金曜日・祝日（12月29日～1月3日除く）
営業時間	月～金・祝日 9時～17時

(4) サービス提供時間

サービス提供日	月～金曜日・祝日（12月29日～1月3日除く）
サービス提供時間	月～金・祝日 9時～16時

(5) 事業所の職員体制

管理者	荒木 まゆみ
-----	--------

職	職務内容	人員数
管理者	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4 利用者へ通所介護計画を交付します。</p> <p>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。</p>	常勤1名 (生活相談員との兼務あり)
生活相談員	<p>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、排泄、食事等の介護に関する相談及び援助などを行います。</p> <p>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。</p>	1名以上
看護師・准看護師 (看護職員)	<p>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。</p> <p>2 利用者の静養のための必要な措置を行います。</p> <p>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。</p>	1名以上 (機能訓練指導員との兼務あり)

介護職員	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。	5名以上
機能訓練指導員	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。	1名以上 (看護師との兼務あり)

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、流動食等の提供を行います。アレルギーなどで食べられない食品がある場合は、他の食品に代えて提供します。
	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。
	排泄介助	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。
-----	--------	------------------------------------

(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について

	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
	基本単位	基本単位	基本単位	基本単位	基本単位
所要時間 3 時間以上 4 時間未満	370 単位	423 単位	479 単位	533 単位	588 単位
所要時間 4 時間以上 5 時間未満	388 単位	444 単位	502 単位	560 単位	617 単位
所要時間 5 時間以上 6 時間未満	570 単位	673 単位	777 単位	880 単位	984 単位
所要時間 6 時間以上 7 時間未満	584 単位	689 単位	796 単位	901 単位	1008 単位

- ※ 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所要時間がやむをえず短くなった場合には、計画上のサービス提供時間数に応じた利用料となります。
- なお、計画上の所要時間よりも大きく短縮する場合には、通所介護計画を変更の上、変更後の所要時間に応じた利用料となります。
- ※ 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、利用料はいただけません。
- ※ 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、上記基本単位数に係る翌月（又は翌翌月）については、上記基本単位の 70/100 となります。
- ※ 居宅と事業所との間の送迎を行わない場合は、片道につき 47 単位を減算します。
- ※ 虐待防止に向けての取り組みとして、高齢者虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催していない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止

のための年1回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記単位数の100分の1に相当する単位数を上記単位数より減算します。

※ 業務継続に向けての取り組みとして、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、上記単位数の100分の1に相当する単位数を上記単位数より減算します。

加 算	基本単位	算 定 回 数 等
入浴介助加算（Ⅰ）	40単位	1日につき
個別機能訓練加算（Ⅰ）イ	56単位	1日につき（個別機能訓練を実施した日数）
個別機能訓練加算（Ⅰ）ロ	76単位	1日につき（個別機能訓練を実施した日数）
個別機能訓練加算（Ⅱ）	20単位	1月につき
口腔・栄養スクリーニング加算（Ⅰ）	20単位	1回につき（6月に1回を限度）
科学的介護推進体制加算	40単位	1月につき
サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	6単位	1回につき
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	所定単位数の90／1000	・1月につき ・〔※所定単位数〕 基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数

- ※ 入浴介助加算（Ⅰ）は、入浴中の利用者の観察を含む介助を行う場合に算定します。
- ※ 個別機能訓練加算（Ⅰ）は、多職種共同にて個別機能訓練計画を作成し、計画的に機能訓練を実施している場合に算定します。個別機能訓練計画の情報を厚生労働省に提出し、機能訓練の適切かつ有効な実施のために必要な情報を活用した場合は、機能訓練加算（Ⅱ）を算定します。
- ※ 口腔・栄養スクリーニング加算は、利用開始時及び利用中6月ごとに利用者の口腔の健康状態又は栄養状態のスクリーニングを行った場合に算定します。
- ※ 科学的介護推進体制加算は、利用者ごとのADL値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況等の基本的な情報を厚生労働省に提出し、その情報を通所介護の適切かつ有効な提供に活用している場合に、算定します。
- ※ サービス提供体制強化加算は、厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして届け出た指定通所介護事業所が、利用者に対して通所介護を行った場合に算定します。
- ※ 介護職員等処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員等処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

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、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	580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

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日前後に発行します。</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>請求書発行後の26日に利用者指定口座からの自動振替となりますので、ご入金の確認をお願いいたします。</p> <p>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充分な配慮を行ないます。
- (6) 暴言・暴力・ハラスメント防止について

当事業所は、従業者の人権を守るために利用者・家族等による職員に対する以下のようなハラスメント行為を禁止します。

職員へのハラスメント等により、サービスの中止や契約の解除をする場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いいたします。ただし、認知症等の病気または障害の症状として現れた言動は除きます。

A 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。職員が回避したため危害をまぬがれたケースを含む。

例：殴る、蹴る、叩く、物を振り回す、カップを投げつける、塩をつかんで投げつける等。接触がなくても殴りかかろうとすること、椅子や棒を振り回すような危険な行為を含む。

B 精神的暴力

ア. 暴力型

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例：大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言（バカ、アホ等）、外見の揶揄（デブ、ハゲ、ス等）、名誉棄損や人格否定、執拗な叱責、気に入っている従業者以外に批判的な言動をする、威圧的な態度で文句を言い続ける等。

イ. 威嚇・脅迫型

職員に危害を加えることを予告して怖がらせること。

例：「殺すぞ」「頭かち割ったろか」等の直接的な暴力を予告する発言、「どうなるかわかってるやろな」「俺のバックには〇〇（反社会的勢力と思わしき名称の組織等）がおる」等の暗に危害をほのめかす発言、異常に接近しながら怖がらせること、刃物を胸元からちらつかせる行為等。

ウ. セクシャルハラスメント

意に沿わない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：必要もなく手や腕をさわる、抱きしめる、ヌード写真を見せる、入浴介助中あからさまな性的な話をする、卑猥な言動を繰り返す、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、従業者のジャージに手を入れる、好意的態度を要求する等

7 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 荒木まゆみ
-------------	-----------

（2）虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

（3）虐待防止のための指針を整備しています。

（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。

（5）成年後見制度の利用を支援します。

（6）苦情解決体制を整備しています。

- (7) 介護相談を受入れます。
- (8) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

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ます。
- (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ます。
- (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

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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
------------------------	--

個人情報の保護について	<p>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。</p> <p>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（紙によるものその他、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。</p> <p>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。）</p>
-------------	--

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。

【家族等緊急連絡先】	<p>氏名 続柄</p> <p>住所</p> <p>電話番号</p> <p>携帯電話</p> <p>勤務先</p>
【主治医】	<p>医療機関名</p> <p>氏名</p> <p>電話番号</p>

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。

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、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。

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。
災害対策に関する担当者（防火管理者）：濱田 淳
- (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。

避難訓練実施時期：（毎年2回）

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
		個別機能訓練 I 1.2	生活相談	口腔ケア	送迎	食事提供		
	10:00～17:00	○	隨時	希望者	○	○ 保健適用外	○	○ 円
1週当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額								円

(2) その他の費用

① 送迎費の有無	(有・無の別を記載) サービス提供 1 回当たり… (金額)
② 食事の提供に要する費用	重要事項説明書 4-②記載のとおりです。

(3) 1 カ月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	
----------	--

※ 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 カ月以内とします。

18 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 当施設の相談・苦情窓口

① 受付時間：月曜日～金曜日（9:00～17:00）

② 責任者

職種	担当者
管理者	荒木 まゆみ

③ 担当者

職種	担当者	電話番号	ファックス番号
生活相談員	丸山 雄一	072-929-9996	072-999-7747

④ 第三者委員

職種	担当者	電話番号
社会福祉法人治榮会 法人事務局	西村 清作	072-961-3209

地区担当	担当者	電話番号
民生・児童担当	川崎 博	072-922-0375

(2) 苦情処理の体制及び手順

① 提供した指定通所介護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。
- ③ 当施設の窓口で受けた相談や苦情については、受付した担当者が、主訴を確認し記録します。その場で対応可能な内容であっても、必ず責任者に報告し、対応内容を決定し、利用者に伝達します。
- ④ 上記①で対応しきれない内容については、当施設で会議を行い対応内容を決定します。また、必要に応じて弁護士等に相談して決定する場合もあります。
- ⑤ 利用者に対して、サービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償について検討します。

(3) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 萱振苑在宅事業部長：兒玉 渉	所在地 八尾市萱振町 5-10 電話番号 072-999-2077 受付時間 9:00~17:00
【市町村（保険者）の窓口】 八尾市役所地域福祉部高齢介護課	所在地 八尾市本町 1-1-1 電話番号 072-924-9360 受付時間 9:00~17:00
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪市中央区常磐町 1-3-8 中央大通 F N ビル 電話番号 06-6949-5446 受付時間 9:00~17:00
【府の窓口】 大阪府健康福祉部高齢介護室 事業者指導課	所在地 大阪市中央区大手前 2 丁目 電話番号 06-6941-0351 受付時間 9:00~17:00

19 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施なし	現在、第三者評価を実施しておりませんが、提供するサービスの質の向上を図るため当施設では、介護サービスの情報公開を行っています。
------	---

20 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	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、「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 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在 地	大東市諸福 6 丁目 3 番 33 号
	法 人 名	社会福祉法人 つくし会
	代 表 者 名	理事長 川畠 浩子
	事 業 所 名	萱振苑デイサービスセンター
	説 明 者 氏 名	

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	

代理人	住 所	
	氏 名	

【重要事項説明書付属書類 1】

1) 通所時のリスク説明書

この重要事項説明書の 11 事故発生時の対応について記載していますが、このリスク説明書 詳細内容を説明します。

ご確認いただきましたら、□にチェックをお願いします。

- 当施設は原則的に拘束を行いません。利用者の自立した活動・行動等により、転倒・転落による事故の可能性があります。歩行時の転倒、ベッドや車いすからの転落等による骨折・外傷・頭蓋内損傷等の恐れもあります。
- 当施設は、多くの利用者がおられます。他の方の対応中などすぐに対応できない場合があります。
- 機能訓練や入浴の際、体調の変化もあるため、基準として熱発 (37.5°C以上) や血圧 (上 160mmHg 以上、下 100mmHg 以上)、SpO₂90%以下、本人による体調不良の訴え、または看護師による判断により中止する場合があります。
- 高齢者の骨はもろく、通常の対応でも容易に骨折する恐れがあります。
- 高齢者の皮膚・血管はもろく、少しの摩擦や軽度の打撲で表皮剥離や皮下出血ができやすい状態にあります。
- 加齢や認知症の症状により、水分や食べ物を飲み込む力が低下します。
誤嚥、誤飲、窒息の危険性が高い状態にあります。
- 年齢に関係なく、心臓や脳の疾患により、稀に急死される場合もあります。
- 利用者の全身状態が急に悪化した場合、当施設の判断で、緊急に医療機関へ搬送を行なうことがあります。

※上記の内容は、ご自宅でも起こりうることです。利用中であっても起こりうることとご承知下さい。

□上記項目について、担当者より「通所時のリスク」について説明を受け十分に理解しました。

年 月 日

氏名 _____ 印 _____ 続柄 (_____)

