

17 業務継続計画の策定等

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し通所型サービスAの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。
- 3 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

18 （地域との連携等）

第19条 事業所は、その事業の運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流に努めるものとする。

- 2 事業所は、事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して通所型サービスAを提供する場合には、当該建物に居住する利用者以外の者に対しても通所型サービスAの提供を行うよう努めるものとする。

19 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

- ア 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）
- イ 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。
 - 1 苦情があった場合は、管理者は速やかに直接訪問する等により、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。
 - 2 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要とあると判断した場合は、事業所の職員全体で検討会議を行う。
 - 3 検討の結果等を踏まえて、早急に具体的な対応をする。（利用者へ謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）
 - 4 記録を作成し、ファイリング等、検索が容易な方法で保管するとともに、全職員が閲覧出来るようにし再発防止と今後の改善に役立てる。

(2) 苦情申立ての窓口

【岸和田市役所の窓口】 高齢介護課	所在地：岸和田市岸城町7-1 電話番号：072-423-2121 ファックス番号：072-423-6927 受付時間：9:00 ~ 17:15	【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地：大阪市中央区常盤1-3-8 電話番号：06-6949-5309 ファックス番号：06-6949-5313 受付時間：9:00 ~ 17:00
----------------------	--	-----------------------------	---

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	令和 年 月 日
-----------------	----------

上記内容について、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	岸和田市加守町2丁目6番2号		
	法人名	株式会社グリーマリン		
	代表者名	森 秀幸		印
	事業所名	デイサービス グリースマイル3号館		
	説明者氏名	田中 香織		印

通所介護サービスA型重要事項説明書

様が利用しようと考えている指定通所介護サービスA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。

1 指定通所介護サービスAを提供する事業者について

事業者名称	株式会社グリーンマリン	代表者氏名	代表取締役 森 秀幸
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府岸和田市加守町2丁目6番2号 電話 072-438-3055 FAX 072-422-5177	法人設立年月日	1981年11月1日

2 ご利用者への通所介護サービスA型を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	デイサービス グリースマイル3号館	介護保険指定 事業者番号	2791	事業所所在地	大阪府岸和田市野田町二丁目 4番3-101号	
連絡先 相談担当者名	電話 072-493-3573 中川 加容	事業所の通常の 事業の実施地域	岸和田市	利用定員	10名(1単位目) 10名(2単位目)	

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社グリーンマリンが設置するデイサービス グリースマイル3号館（以下「事業所」という。）において実施する岸和田市 介護予防・日常生活支援総合事業における指定第一号通所事業（以下、「通所型サービスA」という）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、事業所の従事者が、要支援状態等の利用者に対し、適切な通所型サービスAを提供することを目的とします。
運営の方針	通所型サービスAの提供にあたって、単に利用者の特定の心身機能に着目した改善等を目的とするものではなく、当該心身機能の改善等を通じて、利用者ができる限り要介護状態とならないで自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的とするものであることを常に意識してサービスの提供に当たるものとする。また、利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によるサービスの提供に努めるものとします。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～日曜日	営業時間	午前8:30～午後5:30	管理者	田中 香織
職種	管理者兼従業者	職務内容	利用の申し込みに係る調整、 居宅介護支援業務を行います	人員数	常勤 1人 非常勤 1人

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	無休	サービス提供時間	9:15～12:30(1単位目) 13:15～16:30(2単位目)
---------	----	----------	---------------------------------------

職	職務内容	人員数
管理者	従事者及び業務の実施状況の把握その他業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている通所型サービスAの実施に関し、事業所の従事者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行います。	常勤 1名
従業者	従事者は、通所型サービスAの業務に当たります。	常勤 1名 非常勤 1名

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
通所型サービスA計画の作成	1 利用者に係る介護予防支援事業者が作成した介護予防居宅サービス計画（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型サービスA計画を作成します。 2 通所型サービスA計画の作成にあたっては、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 通所型サービスA計画の内容について、利用者の同意を得たときは、通所型サービスA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、通所型サービスA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。
日常生活上の支援	給食サービス 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。
	生活指導サービス 利用者の能力に応じて、食事、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。
	健康チェック バイタルチェックを行います。
創作活動	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) 通所型サービスA従業者の禁止行為

通所型サービスA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。

- 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。）
- 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
- 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- 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）
- 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

サービス類型	利用料	備考
通所型サービスA 2 1	349 円/回	週 1 回程度の利用・1 ヶ月中で全部で 4 回までのサービスを行った場合
通所型サービスA 1 1	1,440 円/月	週 1 回程度の利用・月 5 週ある場合などで月 5 回以上のサービスを行った場合
通所型サービスA 2 2	357 円/回	週 2 回程度の利用・1 ヶ月の中で全部で 8 回までのサービスを行った場合
通所型サービスA 1 2	2,900 円/月	週 2 回程度の利用・月 5 週ある場合などで月 9 回以上のサービスを行った場合

4 その他費用について

① キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。		
	訪問時までにご連絡のない場合	1 提供当りの料金の 50% を請求いたします。	
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。			
② 食事の提供に要する費用	600 円（1 食あたり）	③ おむつ代	おむつ 100 円

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	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。 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 日までに利用者あてお届け（郵送）します。
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	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 20 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い 紀陽銀行 岸和田支店 普通 260359 株式会社グリーンマリン イ お支払いの確認をされましたら、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なことがあります。）

※ 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 虐待防止について

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとします。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります
- (2) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
- (4) 前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

虐待防止に関する担当者	管理者 田中 香織
-------------	-----------

- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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するものとします。

7 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	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。 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。
② 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。）

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。

9 緊急時（事故発生時）の対応について

- ① 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。
- ② 利用者に対する通所型サービスAの提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る介護予防支援業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。
- ③ 利用者に対する通所型サービスA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うものとする。

主治医	利用者の主治医		市町村名（担当部・課名）	
	所属医療機関名称		所在地及び電話番号	
	所在地及び電話番号		居宅介護支援事業所名（担当者）	
家族等	緊急連絡先の家族等		所在地	
	住所及び電話番号		電話番号	
				FAX番号

なお、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：三井住友海上火災保険株式会社 保険名：福祉事業者総合賠償責任保険 保障の概要：純粋経済損害、身体障害、財物損壊、人格権侵害、受託財物に関する損害賠償金、初期対応費用
--

10 心身の状況の把握

指定通所型サービスAの提供に当たっては、居宅介護予防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。

11 居宅介護予防支援事業者等との連携

- ① 指定通所型サービスAの提供に当り、居宅介護予防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「通所型サービスA計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護予防支援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予防支援業者に送付します。

12 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、その記録はサービス提供の日から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。

13 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）職・氏名：（中川 加容）
- 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、それらを年1回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。

14 衛生管理等

- ① 指定通所型サービスA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 指定通所型サービスA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 指定通所型サービスA事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。
- ④ 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。

15 サービス利用に当たっての留意事項

利用者は通所型サービスAの提供を受ける際には、医師の診断や日常生活上の留意事項、利用当日の健康状態等を通所型サービスA従業者に連絡し、心身の状況に応じたサービスの提供を受けるよう留意します。

16 緊急時等における対応方法

- 1 通所型サービスAの提供を行っているときに利用者に病状の急変、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るとともに、管理者に報告します。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとします。
- 2 利用者に対する通所型サービスAの提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る介護予防支援業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとします。
- 3 利用者に対する通所型サービスA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うものとします。