

重要事項説明書
(地域密着型通所介護サービス)

1 指定地域密着型通所介護サービスを提供する事業者について

名称	福祉生活協同組合さんコープ
所在地	山口市小郡上郷10901-21
電話・FAX	電話 083-902-3830 FAX083-902-3831
法人の種別	生活協同組合（生協法人）
代表者名	理事長 岡崎 悟
法人が行う他の業務	介護保険事業（居宅介護支援、訪問介護、看多機、訪問看護） 介護外の家事サービス、軽作業、山口市高齢者生活支援訪問サービス事業の受託、支援費制度による障害者（児）支援事業 住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅

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	デイサービス・さんコープ湯田
所在地	山口市熊野町5番17号
連絡先 担当者	電話 083-902-6270 FAX 083-902-6221 管理者：金子 智恵子
サービス提供地域	山口市（陶・鋳銭司・秋穂二島・秋穂・佐山・嘉川・阿知須・名田島・阿東・徳地・小郡の一部を除く）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	事業者は、介護保険法等の関係法令およびこの契約書に従い、居宅において利用者が有する能力に応じ、自立した日常生活を送ることができるよう、可能な限り支援し、介護給付の対象となる地域密着型通所介護サービスを提供します。
運営の方針	事業所の地域密着型通所介護従業者は、介護状態等の心身の特性を踏まえて、その利用者が可能な限りその居宅において、有する能力に応じ、自立した日常生活を送ることが出来るよう、さらに利用者の社会的孤立の解消や心身機能の維持に努め、日常生活の支援を行なう。また家族の身体的、精神的負担の軽減を図るために、その他必要な援助を行う。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月～日曜日（12月30日～1月3日を除く）
営 業 時 間	8時30分～17時30分

(4) サービス提供時間

サービス提供日	月～日曜日（12月30日～1月3日を除く）
サービス提供時間	9時00分～16時30分

(5) 事業所の職員体制

管理者	金子 智恵子
-----	--------

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地域密着型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。 4 利用者へ地域密着型通所介護計画を交付します。 5 指定地域密着型通所介護の実施状況の把握及び地域密着型通所介護計画の変更を行います。	常 勤 1 名 生活相談員、 介護職員を兼務
生活相談員	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、地域密着型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。	常 勤 2 名 内、1 名は管理者、1 名は介護職員を兼務
看護師・ 准看護師 (看護職員)	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。	非常勤 2 名 介護職員を兼務
介護職員	1 地域密着型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。	常勤3名以上 内、1 名は管理者、1 名は生活相談員を兼務 非常勤 3 名
機能訓練 指導員	1 地域密着型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。	非常勤2名 看護職員を兼務

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
地域密着型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地域密着型通所介護計画を作成します。 2 地域密着型通所介護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 地域密着型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、地域密着型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、地域密着型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。
	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。

(2) 地域密着型通所介護従業者の禁止行為

地域密着型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

事業所区分 要介護度	サービス提供時間				
	3 時間以上 4 時間未満				
	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1 割負担	2 割負担	3 割負担
要介護 1	416	4,160 円	416 円	832 円	1,248 円
要介護 2	478	4,780 円	478 円	956 円	1,434 円
要介護 3	540	5,400 円	540 円	1,080 円	1,620 円
要介護 4	600	6,000 円	600 円	1,200 円	1,800 円
要介護 5	663	6,630 円	663 円	1,326 円	1,989 円
	4 時間以上 5 時間未満				
要介護 1	436	4,360 円	436 円	872 円	1,308 円
要介護 2	501	5,010 円	501 円	1,002 円	1,503 円
要介護 3	566	5,660 円	566 円	1,132 円	1,698 円
要介護 4	629	6,290 円	629 円	1,258 円	1,887 円
要介護 5	695	6,950 円	695 円	1,390 円	2,085 円
	5 時間以上 6 時間未満				
要介護 1	657	6,570 円	657 円	1,314 円	1,971 円
要介護 2	776	7,760 円	776 円	1,552 円	2,328 円
要介護 3	896	8,960 円	896 円	1,792 円	2,688 円
要介護 4	1,013	10,130 円	1,013 円	2,026 円	3,039 円
要介護 5	1,134	11,340 円	1,134 円	2,268 円	3,402 円
	6 時間以上 7 時間未満				
要介護 1	678	6,780 円	678 円	1,356 円	2,034 円
要介護 2	801	8,010 円	801 円	1,602 円	2,403 円
要介護 3	925	9,250 円	925 円	1,850 円	2,775 円
要介護 4	1,049	10,490 円	1,049 円	2,098 円	3,147 円
要介護 5	1,172	11,720 円	1,172 円	2,344 円	3,516 円
	7 時間以上 8 時間未満				
要介護 1	753	7,530 円	753 円	1,506 円	2,259 円
要介護 2	890	8,900 円	890 円	1,780 円	2,670 円
要介護 3	1,032	10,320 円	1,032 円	2,064 円	3,096 円
要介護 4	1,172	11,720 円	1,172 円	2,344 円	3,516 円
要介護 5	1,312	13,120 円	1,312 円	2,624 円	3,936 円
	8 時間以上 9 時間未満				
要介護 1	783	7,830 円	783 円	1,566 円	2,349 円
要介護 2	925	9,250 円	925 円	1,850 円	2,775 円
要介護 3	1,072	10,720 円	1,072 円	2,144 円	3,216 円
要介護 4	1,220	12,200 円	1,220 円	2,440 円	3,660 円
要介護 5	1,365	13,650 円	1,365 円	2,730 円	4,095 円

※ 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地域密着型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計画時間数を短縮する場合は、その日に係る地域密着型通所介護計画を変更し、変更後のサービス提供時間数に応じた利用料となります。なお引き続き、計画時間数とサービス提供時間数が異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに地域密着型通所介護計画の見直しを行います。

- ※ 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、利用料はいただきません。
- ※ 月平均の利用者の数が当事業所の定員を上回った場合又は地域密着型通所介護従業者の数が人員配置基準を下回った場合は、上記金額のうち基本単位数に係る翌月の利用料及び利用者負担額は、70/100 となります。
- ※ 利用者に対し、その居宅と当事業所との間の送迎を行わない場合（ご家族が送迎される場合等）は、片道につき 47 単位、（利用料 470 円、1 割 47 円、2 割 94 円、3 割 141 円）減額されます。
- ※ 感染症又は災害の発生を理由として当該月の利用者数が当該月の前年度における月平均よりも 100 分の 5 以上減少している場合、3 月以内に限り 1 回につき所定単位数の 100 分の 3 に相当する単位数を加算します。

(4) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本 単位	利用料	利用者負担			算定回数等
			1 割負担	2 割負担	3 割負担	
入浴介助加算（Ⅰ）	40	400 円	40 円	80 円	120 円	1 日につき
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	18	180 円	18 円	36 円	54 円	1 回につき
科学的介護推進体制加算	40	400 円	40 円	80 円	120 円	1 月につき
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）□	所定単位数 の 127/1000	左記の単 位数	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）

- ※ 入浴介護加算（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。
- ※ 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した事業所が、利用者に対して地域密着型通所介護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。
- ※ 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。
- ※ （利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

(5) 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、事業所からの往復の距離で1km20円で換算し徴収します。	
② 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。	
	24時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	24時間前までにご連絡のない場合	1提供当りの料金の25%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。		
③ 食事の提供に要する費用	650円（1食当り） 運営規程の定めに基づくもの	
④ おむつ代	実費	運営規程の定めに基づくもの
⑤ 日常生活費	実費	運営規程の定めに基づくもの

4 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他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にお届け（郵送等）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25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 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。）

※ 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月以上遅延し、さらに支払いの督促から3週間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。

5 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、「地域密着型通所介護計画」を作成します。なお、作成した「地域密着型通所介護計画」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いたします
- (4) サービス提供は「地域密着型通所介護計画」に基づいて行います。なお、「地域密着型通所介護計画」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) 地域密着型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います。

6 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者：金子 智恵子
-------------	------------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、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の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) 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。

7 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。

8 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、利用者又はその家族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扱いのためのガイダンス」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又は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、利用者又は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。）

9 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。

【協力医療機関】 (協力医療機関一覧)	医療機関名 所 在 地 電話番号 ファックス番号 受付時間 診療科
【主治医】	医療機関名 氏 名 電 話 番 号
【家族等緊急連絡先】	氏 名 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先

10 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定地域密着型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地域密着型通所介護の提供又は送迎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。

【市町村（保険者）の窓口】 山口市役所 介護保険課	所在地 山口市亀山町2-1 電話番号 083-934-2795 受付時間 8時30分～17時30分（土日祝は休み）
【居宅支援事業所の窓口】	事業所名 所在地 電話番号 担当介護支援専門員

11 心身の状況の把握

指定地域密着型通所介護の提供にあたっては、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。

12 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定地域密着型通所介護の提供にあたり、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「地域密着型通所介護計画」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。

13 サービス提供の記録

- ① 指定地域密着型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を提供した日から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。

14 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：（管理者：金子 智恵子）
- 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 9月・3月）
- ④ ③の訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。

15 衛生管理等

- (1) 指定地域密着型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) 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。
- (3) 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、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ② 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しています。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

16 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定地域密着型通所介護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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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します。
- (3) 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います。

17 地域との連携について

- ① 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地域との交流に努めます。
- ② 指定地域密着型通所介護の提供に当たっては、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、本事業所が所在する圏域の地域包括支援センターの職員、地域密着型通所介護について知見を有する者等により構成される協議会（以下、この項において「運営推進会議」と言います。）を設置し、おおむね6月に1回以上運営推進会議を開催します。
- ③ 運営推進会議に活動状況を報告し、運営推進会議による評価を受けるとともに、運営推進会議から必要な要望、助言等を聴く機会を設けます。また、報告・評価・要望・助言等についての記録を作成し、公表します。

18 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 提供した指定地域密着型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。
 - 1) 相談及び苦情の対応
相談又は電話があった場合、原則として苦情受付担当者が対応する。苦情受付担当者が対応できない場合、他の従業員でも対応するが、その旨を苦情解決責任者に報告します。
 - 2) 確認事項
電話については、次の事項について確認します。
⇒相談者又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び

時間、担当した従業員の氏名（利用者がわかる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項

3) 相談及び苦情処理期限の説明

相談及び苦情処理の相手に対し、対応した従業員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明します。

4) 相談及び苦情処理

概ね次の手順により、相談及び苦情について処理します。

- ・事業所内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催します。
- ・サービスを提供した者からの概要説明を行います。
- ・問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行います。
- ・文書により回答を作成し、苦情受付担当者が事情説明を利用者に対して行った上で、文書を渡します。必要に応じて苦情解決責任者が行います。
- ・苦情処理の場合、その概要についてまとめた上で利用者を担当する居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター、山口市及び国民健康保険連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受けます。
- ・苦情解決責任者は、同様の苦情等が再度起こらぬよう、事業所内の周知徹底を図ります。

(2) 苦情申立の窓口

ご利用者ご相談窓口	ご利用時間 ご利用方法	8時30分～17時30分（月～日曜日） 電話 083-902-6270 面談 デイサービス・さんコープ湯田
山口市介護保険担当窓口	ご利用時間 ご利用方法	8時30分～17時30分（土日祝日除く） 電話 083-934-2795 面談 山口市亀山町2-1
山口県国民健康保険団体連合会（国保連）介護保険窓口	ご利用時間 ご利用方法	9時～17時（土日祝日除く） 電話 083-995-1010 面談 山口市朝田1980-7

19 ハラスメント対応について

当事業所では、事業者の「介護現場におけるハラスメントに対する基本方針」に沿って、職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるよう、以下の対応を行います。

①ハラスメント行為とは

- ＜身体的暴力＞身体的な力を使って危害を及ぼす（及ばされそうになった）行為
- ＜精神的暴力＞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
- ＜セクシャルハラスメント＞意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
- ＜その他＞悪質なクレームやストーカー行為など

※上記の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

なお、暴言・暴力・拒絶等は、認知症等の病気または障害の症状から現れる場合があります。そのような場合は「ハラスメント」ではありません。

②事業所内対応

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めるとともに、当該職員及び当該ご利用者様やご家族について担当を替わる等迅速に勤務体制の調整を行います。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

③事業所外（行為者・行政・関係機関等）対応

- ・ハラスメントと判断された場合には、行為者に対し、合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ・関係機関への連絡・相談を含め、環境改善に対する必要な措置を講じます。その場合、サービスの提供等をお断り、または中止させていただくこともございます。

20 サービスの第三者評価の実施状況について

当事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

【実施の有無】	
【実施した直近の年月日】	
【第三者評価機関名】	デイサービス・さんコープ湯田運営推進会議
【評価結果の開示状況】	

21 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、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	山口市小郡上郷10901-21
	法人名	福祉生活協同組合さんコープ
	代表者名	理事長 岡崎 悟
	事業所名	デイサービス・さんコープ湯田
	説明者氏名	⑩

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	⑩

利用者家族 (代理人)	住所	
	氏名	⑩

通所介護サービスにおける個人情報同意書

私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低限の範囲で使用することに同意します。

1, 使用する目的

- ・事業者が、介護保険法に関する法令に従い、私の居宅サービス計画に基づき、指定居宅サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合に使用します。

2. 使用に当たっての条件

- ・個人情報の提供は、1.に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- ・事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容については記録しておくこと。

3. 個人情報の内容

- ・氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況、その他一切の利用者や家族個人に関する情報
- ・認定調査（８５項目及び特記事項）、主治医の意見書、介護認定審査会における判定結果の意見（認定結果通知）
- ・その他利用（事業所内新聞などへの写真掲載）

契約日 年 月 日

デイサービス・さんコープ湯田 様

利用者 住 所

氏 名 印

上記代理人 住 所

又は利用者家族代表 氏 名 印