

デイサービスのののか

《指定介護予防通所介護・指定通所介護》

重要事項説明書

当事業所は介護保険法の指定を受けています。

当事業所は、ご利用者に対して通所介護及び介護予防通所介護のサービスを提供いたします。事業所の運営に関する規程の概要や提供するサービスの内容など、契約上ご注意いただきたい重要な事項について、次のとおり説明いたします。

なお、この重要事項説明書は、厚生労働省令第37号「指定居宅サービス等の事業の人員及び運営に関する基準」及び厚生労働省令第35号「指定介護予防サービス等の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準」に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成しています。

～ 目次 ～	ページ
1. 事業所運営法人	2
2. 利用事業所	2.3
3. 事業所の従業者の員数、職種及び業務内容	3
4. サービスの内容	4
5. 利用料金	4～9
6. 料金のお支払いについて	9～11
7. サービスの利用に関する留意事項	11
8. 契約の終了について	11～13
9. 非常災害時の対応	13
10. 居宅サービス事業者からの利益收受の禁止等	13
11. 緊急時・事故発生時の対応について	13
12. 損害賠償について	14
13. サービス提供の記録について	14
14. 個人情報の取り扱いについて	14
15. 相談・苦情の受付及び対応について	15
別掲 1.2 個人情報保護方針(事業所・法人)	16.17
別掲 3 「苦情処理の手順と解決のために講ずる具体的措置」	18
利用同意書	19

改定日：平成27年8月29日

1. 事業所運営法人

法人名	社会福祉法人 協立いつくしみの会
法人所在地	札幌市厚別区厚別中央5条6丁目5番20号
電話番号	011-896-1165
FAX番号	011-894-4404
代表者氏名	理事長 石山 建治
法人設立年月日	平成5年8月20日
法人が行う事業	社会福祉法人協立いつくしみの会では、以下の事業を実施しております。 (特別養護老人ホームかりぷ・あつべつ) 札幌市厚別区厚別中央5条6丁目5番20号 ・特別養護老人ホームかりぷ・あつべつ (指定介護老人福祉施設) ・特別養護老人ホームかりぷ・あつべつ ((介護予防) 短期入所生活介護) ・ヘルパーステーションかりぷ ((介護予防) 訪問介護) ・訪問看護ステーションかりぷ ((介護予防) 訪問看護) ・指定居宅介護支援事業所かりぷ (居宅介護支援) ・札幌市厚別区介護予防センター厚別中央・青葉(札幌市より委託) (高齢者生活支援ハウスえみな) 札幌市厚別区厚別中央5条6丁目5番1号 ・高齢者生活支援ハウスえみな(札幌市より委託) ・デイサービスセンターかりぷ ((介護予防) 通所介護) (ケアセンターかりぷ・もみじ台) 札幌市厚別区もみじ台西3丁目1番8号 ・ショートステイメイプルハウス ((介護予防) 短期入所生活介護) ・ヘルパーステーションかえで ((介護予防) 訪問介護) ・デイサービスもみじの家 ((介護予防) 地域密着型認知症対応通所介護) ・居宅介護支援事業所メイプルかりぷ (居宅介護支援) (ケアセンターかりぷ・上野幌) 札幌市厚別区上野幌1条2丁目2番30号 ・デイサービスのののか ((介護予防) 通所介護) ・小規模多機能ホームかりぷ ((介護予防) 小規模多機能型居宅介護) ・サービス付き高齢者住宅ぼろか (サービス付き高齢者向け住宅)

2. 利用事業所

事業所の種類	指定通所介護及び指定介護予防通所介護
事業の目的	事業所が、要介護状態若しくは要支援状態等にある利用者に対し、適正な指定通所介護及び指定介護予防通所介護を提供することを目的とします。
事業所の名称	デイサービスのののか
事業所所在地	札幌市厚別区上野幌1条2丁目2番30号
電話番号	011-890-8733
FAX番号	011-890-7755
事業所の管理者	大澤 真奈巳

開設年月日	平成23年10月1日
事業所番号	0170507354
通常の事業の実施地域	札幌市厚別区、清田区（平岡地域）
営業日	毎週月曜日から土曜日（12月30日から1月3日は休み）
営業時間	午前9時から午後5時30分 サービス提供時間は午前9時30分から午後4時45分
利用定員	1日15人（通所介護及び介護予防通所介護の合計）
事業所の運営方針	<p>利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限り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、必要な日常生活上の支援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ります。また、利用者が要支援状態となった場合においても、可能な限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活上の支援及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。なお、事業の実施にあたっては、居宅サービス又は介護予防サービス、保健医療サービス、福祉サービスの事業所との提供連携に努めます。</p>

3. 事業所の従業者の員数、職種及び業務内容

管理者	1名	管理者は、事業所の従業者の管理、指定通所介護及び指定介護予防通所介護の利用の申し込みに係る調整、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。また、事業所の従業者に事業所の運営に必要な指揮命令を行います。
生活相談員	3名 常勤3名	生活相談員は、利用者の生活全般に関わる相談及び援助業務を行います。
看護職員	2名 非常勤2名	看護職員は、利用者の居宅サービス計画若しくは介護予防サービス計画及び通所介護計画若しくは介護予防通所介護計画に基づく看護を行います。
介護職員	4名 常勤4名	介護職員は、利用者の居宅サービス計画若しくは介護予防サービス計画及び通所介護計画若しくは介護予防通所介護計画に基づく介護を行います。
機能訓練指導員	2名 非常勤2名	日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するために、個別機能訓練計画に基づき計画的な機能訓練を行います。

4. サービスの内容

当事業所が提供する指定（介護予防）通所介護の内容は次のとおりです。

送迎	送迎車により事業所と利用者宅の間の送迎を行います。
食事	利用者に食事（昼食）の提供を行います。
入浴	見守りや直接介助により、入浴を提供します。
機能訓練	機能訓練指導員、看護職員、介護職員、生活相談員が共同して個別機能訓練計画を作成し、3ヶ月に1回の説明と同意のもとに、計画的に機能訓練を行います。
運動器機能向上	機能訓練指導員、看護職員、介護職員、生活相談員が共同して運動器機能向上計画を作成し、計画的に運動器機能向上サービスを行います。
その他	生活相談、健康状態の確認、必要に応じての排泄介助、その他の社会生活上の便宜などを行います。
事業所及び従業員のサービスの提供にあつての留意事項	
事業所は、要介護状態及び要支援状態の軽減又は悪化の防止及び介護予防に資するよう、目標を設定し、計画的にサービスを行います。	
サービスの提供に当たっては、通所介護計画及び介護予防通所介護計画に基づき、適切に行います。	
サービスの提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを基本とし、利用者又はその家族に対し、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ます。	
サービスの提供に当たっては、常に利用者の心身の状況、置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者若しくは家族に適切な相談及び助言を行います。	
サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」）を行いません。緊急やむを得ない場合は、あらかじめ利用者の家族に、身体拘束等の内容、目的、理由、拘束等の時間帯、期間等を説明し同意を得て行い、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録します。	

5. 利用料金

当事業所の提供するサービスの料金は以下の2種類があります。

- (1) 利用料金が介護保険から給付される場合
- (2) その他の利用料金（利用料金の全額を利用者が負担する場合）

(1) 利用料金が介護保険から給付される場合

利用者が要介護認定を受けられ、居宅サービス計画に基づいて通所介護若しくは介護予防通所介護のサービスをご利用頂いた場合には、以下の料金がかかります。

なお、料金については、「介護保険負担割合証」に記載された割合（1割・2割）に応じた利用者負担額がかかります。

《介護給付》

①サービスの基本部分に係る料金

利用者の介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
サービス名称	通所介護I31	通所介護I32	通所介護I33	通所介護I34	通所介護I35
サービスの単位	735単位	868単位	1006単位	1144単位	1281単位
1単位の単価	10.14円				
費用総額	7,452円	8,801円	10,200円	11,600円	12,989円
介護保険の給付額(9割)	6,706円	7,920円	9,180円	10,440円	11,690円
利用者負担額(1割)	746円	881円	1,020円	1,160円	1,299円
介護保険の給付額(8割)	5,961円	7,040円	8,160円	9,280円	10,391円
利用者負担額(2割)	1,491円	1,761円	2,040円	2,320円	2,598円

※1回あたりの金額です。

当事業所は「単独小常規型通所介護」の「7時間以上9時間未満のサービス」を基本の介護報酬として算定しています。ただし、利用者の居宅サービス計画又は通所介護計画において、短時間のサービス提供が位置付けられている場合、通所介護利用時に理美容サービスを利用することなどにより、サービス提供時間が短くなる場合には、その時間に応じた利用料金となります。(以下参照)

時間区分ごとの利用者負担金	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5時間未満	432円	495円	560円	623円	688円
	864円	990円	1,120円	1,245円	1,375円
5時間以上7時間未満	650円	768円	887円	1,004円	1,123円
	1,300円	1,535円	1,773円	2,008円	2,245円

※1回あたりの金額です。(上段：1割負担、下段：2割負担)

②上記サービスに係る加算

ア. サービス提供体制強化加算(I)イ

当事業所は、介護職員の総数のうち介護福祉士の占める割合が50/100以上であるため、この加算を算定します。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
サービス提供体制強化加算(I)イ	18単位	10.14円	182円	(9割) 163円	(1割) 19円
				(8割) 145円	(2割) 37円

※1回あたりの金額です。

イ. 入浴介助加算

当事業所は、浴室等入浴の設備を整え、入浴を提供しこの加算を算定します。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
入浴介助加算	50単位	10.14円	507円	(9割) 456円	(1割) 51円
				(8割) 405円	(2割) 102円

※1回あたりの金額です。

ウ. 個別機能訓練加算Ⅱ

当事業所は、専従の機能訓練指導員を配置したうえで、利用者の居宅を訪問し、職員が共同で個別機能訓練計画を作成し、計画に基づいた個別機能訓練及び3ヶ月ごとの訪問と説明、計画の見直し等を行い、この加算を算定します。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
個別機能 訓練加算Ⅱ	56 単位	10.14 円	567 円	(9 割) 510 円	(1 割) 57 円
				(8 割) 453 円	(2 割) 114 円

※1回あたりの金額です。

エ. 介護職員処遇改善加算(Ⅰ)

1ヶ月の合計ご利用単位数の4.0%分の単位数が加算されます。

介護職員処遇 改善加算	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
要介護1	31 単位	10.14 円	344 円	(9 割) 309 円	(9 割) 32 円
				(8 割) 275 円	(8 割) 63 円
要介護2	36 単位	10.14 円	405 円	(9 割) 364 円	(9 割) 37 円
				(8 割) 324 円	(8 割) 73 円
要介護3	41 単位	10.14 円	456 円	(9 割) 410 円	(9 割) 42 円
				(8 割) 364 円	(8 割) 83 円
要介護4	46 単位	10.14 円	517 円	(9 割) 465 円	(9 割) 47 円
				(8 割) 413 円	(8 割) 94 円
要介護5	51 単位	10.14 円	567 円	(9 割) 510 円	(9 割) 52 円
				(8 割) 453 円	(8 割) 104 円

※1回あたりの金額です。(基本サービス、サービス提供体制強化加算(Ⅰ)イ、入浴介助加算、個別機能訓練加算Ⅱを算定した場合の1回あたりの介護職員処遇改善加算の金額です。)

オ. 同一建物送迎減算

「サービス付き高齢者住宅ほろか」にご入居の方は以下の金額が減算となります。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
同一建物 送迎減算	94 単位	10.14 円	953 円	(9 割) 857 円	(1 割) -96 円
				(8 割) 762 円	(2 割) -191 円

※1回あたりの金額です。

カ. 通所介護送迎未実施減算

事業所では利用者の居宅までの送迎を実施していますが、事業所による送迎が行われなかった場合(利用者が直接事業所へ来られた若しくは帰られた場合)は、片道につき以下の金額が減算されます。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
送迎未実施 減算	47 単位	10.14 円	476 円	(9 割) 428 円	(1 割) -48 円
				(8 割) 380 円	(2 割) -96 円

《予防給付》

①サービスの基本部分に係る料金

利用者の介護度	要支援1	要支援2
サービス名称	介護予防通所介護Ⅰ	介護予防通所介護Ⅱ
サービスの単位	1647 単位	3377 単位
1単位の単価	10.14 円	
費用総額	16,700 円	34,242 円
介護保険の給付額（9割）	15,030 円	30,817 円
利用者負担額（1割）	1,670 円	3,425 円
介護保険の給付額（9割）	13,360 円	27,393 円
利用者負担額（2割）	3,340 円	6,849 円

※1ヶ月あたりの金額です。

②上記サービスに係る加算

ア. サービス提供体制強化加算(Ⅰ)イ

当事業所は、介護職員の総数のうち介護福祉士の占める割合が 50/100 以上であるため、この加算を算定します。

※1ヶ月あたりの金額です。

サービス提供体制強化加算(Ⅰ)イ	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
要支援1	72 単位	10.14 円	730 円	(9割) 657 円	(1割) 73 円
				(8割) 584 円	(2割) 146 円
要支援2	144 単位	10.14 円	1460 円	(9割) 1,314 円	(1割) 146 円
				(8割) 1,168 円	(2割) 292 円

イ. 運動器機能向上加算

当事業所は、職員が共同で運動器機能向上計画を作成し、機能訓練指導員を配置し、計画に基づく運動器機能向上サービスを実施し、この加算を算定します。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
運動器機能向上加算	225 単位	10.14 円	2,281 円	(9割) 2,052 円	(1割) 229 円
				(8割) 1,824 円	(2割) 457 円

※1ヶ月あたりの金額です。

ウ. 介護職員処遇改善加算(Ⅰ)

1ヶ月の合計ご利用単位数の4.0%分の単位数が加算されます。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額(9割)	利用者負担額
要支援1	78 単位	10.14 円	790 円	711 円	79 円
要支援2	150 単位	10.14 円	1521 円	1368 円	153 円

※1月あたりの金額です。(基本サービス、サービス提供体制強化加算(Ⅰ)イ、運動器機能向上加算を算定した場合の1月あたりの介護職員処遇改善加算の金額です。)

工. 同一建物送迎減算

「サービス付き高齢者住宅ぼろか」にご入居の方は以下の金額が減算となります。

同一建物送迎減算	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額(9割)	利用者負担額
要支援1	376単位	10.14円	3,812円	(9割) 3,430円	(1割) 382円
				(8割) 3,049円	(2割) 763円
要支援2	752単位	10.14円	7,625円	(9割) 6,862円	(1割) 763円
				(8割) 6,100円	(2割) 1,525円

(2) その他の利用料金（利用料金の全額を利用者が負担する場合）

費用項目	内容及び金額
食費	デイサービスでの食事の提供に係る費用です。 1回あたり 550円
キャンセル料	当事業所のお食事は※勤医協セントラルキッチンから配送され、加熱調理した食品を急速冷却し、当施設サテライトキッチンで再加熱処理したものを提供しています。 外部委託の為、2週間前に発注を行っています。2週間前のキャンセルであれば費用の負担はありませんが、それ以降のキャンセルについては食事代の実費（440円）をご負担いただきます。 （当日のキャンセルは550円です。）
通常の事業の実施地域以外への送迎の交通費	通常の事業の実施地域（札幌市厚別区、清田区（平岡地域））以外にお住まいの方で、サービスをご利用される場合には、送迎の費用として、交通費の実費分をお支払いいただきます。 実施地域を超える1kmにつき30円
サービス提供記録の複写物の料金	サービスの実施記録の複写物をご希望される場合、下記の料金（実費相当額）をお支払いいただきます。 サービス記録の複写物 1枚につき10円
料金支払いに係る手数料	利用料金をお支払いいただく際の手数料については、利用者にご負担いただきます。 ①郵便口座自動払い込み・・・10円 ②銀行口座預金振替・・・100円＋消費税 ③郵便払込票による払込み・・・70円～340円 （請求金額により異なります。）
その他の実費	その他、当事業所のオムツを使用された場合、レクリエーション等に参加された場合にはその実費をご負担いただく場合があります。

料金についての留意事項

区分支給限度額を超えるサービスの料金	提供したサービスが介護保険の介護度区分ごとの支給限度額を超過したサービスとなった場合には、超過した単位数に応じた費用総額が利用者負担となります。
法定代理受領サービスに該当しない場合	要介護認定を受けていない場合や保険料の滞納等により、提供したサービスが法定代理受領サービスでなくなった場合には、費用の全額を利用者にご負担いただきます。ただし、この場合利用者は事業所の発行する「サービス提供証明書」にて、市町村に申請することで上記金額の自己負担分を除く額の払い戻しを受けることができます。(償還払い)

6. 料金のお支払いについて

料金及びご請求	料金及びその他の費用は、1ヶ月ごとに計算し翌月に請求書を送付いたします。
お支払方法	<p>現金による窓口でのお支払いの場合</p> <p>窓口：社会福祉法人協立いつくしみの会法人事務局 住所：札幌市厚別区厚別中央5条6丁目5番20号 (特別養護老人ホームかりづ・あつべつ事務室内)</p> <p>受付曜日：平日(土日祝日及び年末年始は休み) 受付時間：午前9時～午後16時 電話番号：011-896-1165</p> <p>※上記受付曜日及び受付時間以外は対応できませんのでご了解ください。 ※盗難紛失事故等の防止のため職員による集金でのお支払いはお受けしておりませんので、ご了承ください。</p> <p>現金以外でのお支払いをご希望される場合は、下記の①～③よりお選びください。(なお、①の方法にてお支払いいただく場合は「自動払込利用申込書」、②の方法でお支払いいただく場合は「預金口座振替依頼書」にて郵便局又は金融機関に別途お申込みしていただきます。)</p> <p>①郵便口座からの自動払い込み ご指定の郵便口座からの自動払い込みにてお支払いいただけます。 引き落とし日は25日及び末日(引き落とし日が土日祝日の場合は翌営業日)です。 自動払い込みに係る手数料(10円)は利用者にご負担いただきます。</p>

なお、通帳には

.....
..... (いつくしみの会) 自払 請求金額(円)

.....
..... 料金 10(円)

の2段で記載されます。事業所（法人）は請求金額分（上段）の領収書を翌月の請求書発送時に合わせて送付いたします。

下段の料金（10円）は自動払い込みに係る郵便局の手数料であり、手数料に係る請求書及び領収書は発行されません。（通帳への記載が郵便局による手数料の領収書の扱いとなります。）

②銀行口座からの預金口座振替

ご指定の金融機関からの口座振替にてお支払いいただけます。

振替日は27日（振替日が土日祝日の場合は翌営業日）です。

口座振替に係る手数料（100円＋消費税）は利用者にご負担いただきます。

なお、通帳には

.....
..... HS. イツクシミノカイ 振替金額

と1行で記載されます。振替金額は、当法人の請求金額と振替手数料の合計金額となります。

通帳に記載される「HS」とは口座振替業者名（北洋システム開発株式会社）を指しており、同社の振替手数料（100円＋消費税）が当事業所（法人）の請求金額（利用料金）に上乗せされ、引き落としされます。

また、振替手数料は振替の結果に関わらず手数料がかかる仕組みのため、残高不足等の理由により口座振替ができなかった場合には翌月の振替の際にその振替手数料分が上乗せされますので、ご注意ください。

事業所（法人）は請求金額と振替手数料の領収書を翌月の請求書発送時に合わせて送付いたします。

③郵便振込み用紙によるお振込み

請求書発送時に「払込取扱票」を同封いたしますので、お近くの郵便局よりお振込みにてお支払いください。

なお、お振込みに係る手数料70円～340円（請求金額により異なります。）は利用者にご負担いただきます。

なお、①郵便自動払い込み、②預金口座振替については、申し込みの日にちによっては郵便局及び金融機関の手続きが間に合わない場合

	<p>があります。その際、手続き完了までの利用料金は現金窓口若しくは③郵便振込み用紙によるお振込みでお支払いいただきます。</p> <p>また、これらの手数料は郵便局及び口座振替業者の基準による平成27年4月1日現在の手数料額です。業者による手数料額の変更や消費税の変更等に伴い、当法人の責によらず、手数料が変更となる場合がありますので予めご了承ください。</p>
--	--

7. サービスの利用に関する留意事項

食事の提供について	<p>当事業所のお食事は勤医協在宅セントラルキッチンから配送され、加熱調理した食品を急速冷却し、当施設サテライトキッチンで再加熱処理したものを提供しています。</p> <p>勤医協在宅セントラルキッチンは、病院・保育所・高齢者住宅・デイサービスなどに食事を配送しています。</p>
サービスの中止・変更	<p>2週間前のキャンセルであれば費用の負担はありませんが、それ以降のキャンセルについては食事代の実費をご負担いただきます。(1回440円)(当日のキャンセルは550円です。)</p>
事業所への連絡、報告	<p>サービスを提供するに当たって必要な情報(利用者の能力や健康状態及び使用中のお薬、その他緊急時の連絡先など)は事業所に正しくお伝えください。また、健康状態などの変化があった場合なども事業所にご連絡ください。</p>
備品の使用	<p>事業所内の設備や備品は正しく安全にお使いください。また、自害他害行為は行わないでください。</p>
施設への金品の持ち込み	<p>施設内には、高額な現金・通帳・貴金属などの貴重品はお持ち込みにならないようお願いいたします。紛失・盗難等の事故があらましても、事業所では責任を負いかねます。</p>
その他	<p>ご不明な点その他事業所のサービスに異議がある場合などは、事業所に申し出てください。</p>

8. 契約の終了について

契約の更新及び終了	<p>当事業所との契約は、契約日から利用者の認定されている要介護認定の有効期間の満了日とします。ただし、以下①～④の場合には、契約はその更新後又は変更後の要介護認定の有効期間の満了日まで(②④による申請中の場合は決定後の認定の有効期間の満了日)とし、以後も契約は同様に自動的に更新します。</p> <p>① 要介護認定の有効期間の終了に伴い、利用者の要介護認定の有効期間が更新された場合</p> <p>② 上記①のため要介護認定の更新申請がなされ、要介護認定の決定が</p>
-----------	---

	<p>されていない場合（更新申請中の場合）</p> <p>③ 契約満了日以前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け認定の有効期間が更新された場合</p> <p>④ 上記③のため要介護認定の区分変更申請がなされ、要介護状態区分の決定がされていない場合（変更申請中の場合）</p> <p>ただし、以下の場合には当事業所との契約は終了するものとします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者が死亡した場合 ● 利用者が介護保険施設へ入所した場合。 ● 利用者が医療機関等へ入院し退院できない、若しくは長期に亘り退院が見込まれない場合。（最終の利用日より3ヶ月以上） ● 利用者の要介護認定区分が、自立と判定された場合 ● その他利用者が相当期間以上にわたり、当事業所の提供するサービスの利用が困難となった場合 ● 下記Aにより、利用者から契約の解除の申し出があった場合 ● 下記Bにより、事業所から契約の解除の申し出があった場合
<p>A 利用者からの契約解除の申し出</p>	<p>利用者は、契約の有効期間であっても契約の解除を申し出ることができます。この場合は契約解除を希望する14日前までに事業所に申し出てください。</p> <p>ただし、以下の場合には利用者は即時に契約を解除・解約できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 事業所が正当な理由なく、介護保険法等関係法令に定めるサービスを提供しない場合 ● 事業所及び従業員が、下記14に定める守秘義務に違反した場合 ● 事業所及び従業員が、利用者の身体、財産、信用等を傷つけるなどの不信行為により、その後の契約を継続しがたい事情があった場合 <p>上記の他、契約の継続が困難となるような重大な事態が発生した場合</p>
<p>B 事業所からの契約解除の申し出</p>	<p>以下の場合に事業所は、利用者との契約を解除する場合があります。ただし、この場合事業所は利用者又は家族に対しその旨の説明を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者又は家族が、サービスの利用に関する指示等に従わないことなどにより、要介護状態を悪化させたと認められる場合 ● 利用者又は家族が、サービス提供にあたって必要な情報について、報告しない又は虚偽の報告をするなど適切なサービス提供が困難であると認められる場合 ● 利用者又は家族等が、他の利用者の生命、身体及び財産を傷つけるなど、その後の契約を継続しがたい事情があった場合 ● 利用者が上記5のサービスの利用料金を3ヶ月以上滞納し、事業者が催促したにもかかわらず30日以内に支払わなかった場合 ● 利用者又は家族等が、他の利用者、家族等若しくは事業者又は従業員に対する、暴力、暴言、威嚇（口頭によるものも含む）、セクシャ

	<p>ルハラスメント、パワーハラスメント、モラルハラスメント、及びそれらと相応又は同等の行為により、適切なサービス提供の継続が困難であると判断できる場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者又は家族等と事業所との信頼関係に支障をきたし、その回復が困難で、適切なサービスの提供を継続できないと判断できる場合
--	---

9. 非常災害時の対応

非常災害時の対応	事業所では、非常災害時等に対応して防火管理設備等を整えています。非常災害時など、職員は利用者の安全を第一優先にしますので、職員の指示に従ってください。
防火設備概要	スプリンクラー、消火器、自動火災報知機、誘導灯

10. 居宅サービス事業者等からの利益收受の禁止等

利益收受の禁止	事業所は、居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益の供与はしません。
---------	---

11. 緊急時・事故発生時の対応

緊急時・事故発生時の対応	<p>サービス提供時に利用者の体調が急変した場合や緊急を要する場合、事故が発生した場合には、速やかに市町村、家族や緊急連絡先（または契約書記載の保証人）等に連絡するとともに、主治医への連絡を行う若しくは受診するなど必要な措置を講じます。</p> <p>本重要事項説明書の最終ページに、上記の緊急連絡先及び主治医について記載をお願いしておりますので、正確にご記載ください。</p>
記録と再発防止策	事業所は、事故の発生状況及び事故に際して採った処置について記録します。また、事故の原因を解明し再発を防止するための対策を講じます。
損害賠償	事業所は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、利用者に対し速やかに損害賠償を行います。

12. 損害賠償について

損害賠償	事業所の責任により利用者に損害が生じた場合には、事業所は速やかにその損害を賠償します。ただし、損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められた場合には、利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業所の損害賠償責任を減じさせていただきます。
------	---

保険加入先	<p>事業所（法人）は、事故等により利用者に損害を生じさせてしまった場合に備え、下記の保険に加入しております。保険会社には必要時に利用者、家族の個人情報を提供する場合がありますので、ご承知置きください。</p> <p>加入保険：社会福祉法人全国社会福祉協議会しせつの損害補償 保険会社：損害保険ジャパン日本興亜株式会社</p>
-------	--

1 3. サービス提供の記録について

記録の整備と開示及び交付	<p>事業所は、利用者に対し提供したサービス内容及びその他必要な記録を整備します。利用者は、必要に応じてその記録の閲覧及び複写物の交付を受けることができます。</p> <p>交付を希望される方は事業所管理者までお問い合わせください。なお、複写物の交付については、別途料金がかかります。（1枚10円）</p>
--------------	---

1 4. 個人情報の取り扱いについて

個人情報の取り扱い	<ul style="list-style-type: none"> ● 当事業所では、個人情報の利用目的及び管理について別掲1に定め、個人情報の取扱いを厳密に行います。 ● 当事業所では、下記の場合、利用者及び家族の個人情報を使用することがあります。 <ol style="list-style-type: none"> ① サービスが円滑に効果的に提供されるために実施されるサービス担当者会議や主治医との連絡・調整 ② 学生実習及び職員の学術研究において必要とされる場合 ③ 通所介護計画及び介護予防通所介護計画の内容及びサービス提供内容等について、関係する行政機関及び行政から委託を受けた期間より報告や情報提供を求められた場合
使用にあたっての条件	<ul style="list-style-type: none"> ● 個人情報の提供は、必要最低限とし提供にあたっては関係者以外にもれることのないよう細心の注意を払います。 ● 個人情報を使用する場合には、会議名、参加者名、内容等について、記録し保管することとします。 ● 学術研究・調査活動により個人の情報が特定される場合については事前に説明し、同意を得た上で使用します。
個人情報取扱責任者	<p>デイサービスのののか 管理者 大澤 真奈巳 電話：011-890-8733</p>
従業員に対する契約	<p>当法人、事業所の従業者は、雇用期間中及び退職後も、正当な理由なく業務上知り得た利用者または家族の秘密及び個人情報を漏らさないことを雇用契約時に誓約しています。</p>
その他	<p>社会福祉法人協立いつくしみの会では個人情報保護法及び関係諸法令に基づき、個人情報保護方針を別掲2に定め適切に取り扱いします。</p>

15. 相談・苦情の受付及び対応について

<p>事業所の 苦情相談受付 窓口</p>	<p>当事業所は、利用者及び家族からの苦情に適切に対応するため、苦情受付窓口、受付担当者を設置しています。 受付窓口：デイサービスのなか 担当者： 管理者 大澤 真奈巳 受付時間：平日9時から17時 電話番号：011-890-8733</p>
<p>法人の 第三者委員</p>	<p>当法人では、苦情解決にあたって、社会性、客観性を確保し、利用者等の立場や特性に配慮して、適切な対応を行うため、下記の第三者委員を設置しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・澤本 彰 公益社団法人北海道勤労者医療協会 勤医協老人保健施設柏ヶ丘・事務長 TEL：011-865-0010 ・藤原 洋一 地域代表（元病院事務長） TEL：011-892-4834
<p>苦情等の処理に あたって</p>	<p>苦情の処理にあたっては、法人の苦情処理の手順及び別2の「苦情処理の手順と解決のために講ずる具体的措置」にもとづき必要な対応を行います。</p>
<p>外部の 苦情相談窓口</p>	<p>上記以外にも以下の公的な苦情相談窓口があります。</p> <p>札幌市保健福祉局保健福祉部介護保険課 住所：札幌市中央区北1条西2丁目（札幌市役所内） 電話：011-211-2972 FAX：011-218-5117</p> <p>北海道国民健康保険団体連合会 総務部介護障害者支援課企画・苦情係 住所：札幌市中央区南2条西14丁目（国保会館内） 電話：011-231-5175 FAX：011-233-2178</p> <p>札幌市社会福祉協議会福祉サービス苦情相談 住所：札幌市中央区大通西19丁目1-1（社会福祉総合センター内） 電話：011-632-0550 FAX：011-613-5486</p> <p>北海道福祉サービス運営適正化委員会 住所：札幌市中央区北2条西7丁目かでの2・7（北海道社会福祉協議会内） 電話：011-204-6310 FAX：011-204-6311</p> <p>札幌市厚別区第1地域包括支援センター 住所：札幌市厚別区厚別町山本750番地6（栄和会内） 電話：011-896-5077 FAX：011-896-5021</p> <p>札幌市厚別区第2地域包括支援センター 住所：札幌市厚別区厚別南5丁目1-10 電話：011-375-0610 FAX：011-375-0615</p>

デイサービスののなかにおける個人情報方針

(個人情報の利用目的および管理について)

1. 当事業所が取得する個人情報の利用目的

(1) 当事業所が取得する個人情報の利用目的は下記の通りです。特定された利用目的達成に必要な範囲を越えた個人情報の取り扱いは行いません。

- ①事業所が利用者様に提供する介護支援、介護サービスの事業者への提供
- ②介護保険事務に関わる行政への提供
- ③利用者様に係る当事業所の管理運営業務のうち
 - ・会計・経理に関わること
 - ・介護事故等の報告に関わること
 - ・利用者様の介護サービス向上に資するために関わること
- ④当事業所が利用者様に提供する介護支援・サービスのうち
 - ・他の医療機関、薬局、介護サービス事業所との連携
 - ・サービス担当者会議
 - ・ご家族または後見人、補佐人、補助人もしくは利用者様の指定する方への説明
- ⑤介護保険事務のうち
 - ・審査支払機関への請求書の提出
 - ・審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ⑥介護賠償責任保険に係る、保険会社、弁護士への相談、届出

(2) 上記以外の利用目的(当該本人が識別される個人情報は提供しない)

- ①介護サービスや業務の維持、改善のための基礎資料
- ②当法人、事業所において行なわれる学生の実習への協力
- ③当法人、連合会組織内において行なわれる学会、症例検討

(3) 他の事業所、監督機関への情報提供

- ①事業所の開設届を行っている自治体
- ②関係法令に基づく行政機関、監督機関

2. 個人情報の適正な取得

利用者・ご家族様の個人情報を取得する際は、偽りその他不正の手段による個人情報の取得は行いません。

3. 情報の正確性の確保

利用者様へのサービス提供に当たり、必要な範囲内で個人情報の正確性、最新性の確保に努めます。

4. 安全管理措置、従業員の守秘義務、ボランティアへの教育

- (1) 個人情報の安全管理のため、職員、臨時職員、契約職員への教育を行い当規定に基づく事業運営を行います。また、退職した職員について、就業上知り得た個人情報についての守秘義務を課しています。
- (2) ボランティアで本事業に協力をいただいている方々には個人情報保護の重要性をお知らせし、協力いただくように努めています。
- (3) 個人情報は事業所内の所定の場所に保管し、営業時間外は施錠して管理します。電子情報はコンピュータのハードディスクに管理します。個人情報を事業所外に持ち出す場合は管理者の管理の下にこれを行います。

5. 第三者への提供の制限

- (1) 利用者・ご家族様の同意を得ない情報提供の第三者提供は行いません。
- (2) 利用者・ご家族様の求めに応じて第三者提供を停止いたします。利用者・ご家族様の求めがない場合は、利用者・ご家族様への説明の範囲で、第三者に情報を提供します。

6. 個人情報の公表、開示、訂正、利用停止等

- (1) 保有する個人情報の利用目的は上記1. に記載しています。
- (2) ご本人から事業所の保有するご本人の個人情報の申出があった場合には、開示、訂正、情報の利用の停止、第三者提供の停止を管理者の責任でおこないます。

7. 法令、基準、指導の遵守

- (1) この規定の施行について、行政から報告の徴収、必要な助言があった場合は真摯に受け止め処理いたします。
- (2) 事業所の義務規定(努力義務を除く)に違反し、個人の権利、利益保護のために必要がある場合における行政の勧告、命令に従います。

以上

社会福祉法人協立いつくしみの会 個人情報保護方針

制定 2005年 4月 1日

改定 2015年 4月 1日

当法人は、個人情報の重要性を認識し、以下の取り組みを実施いたしております。

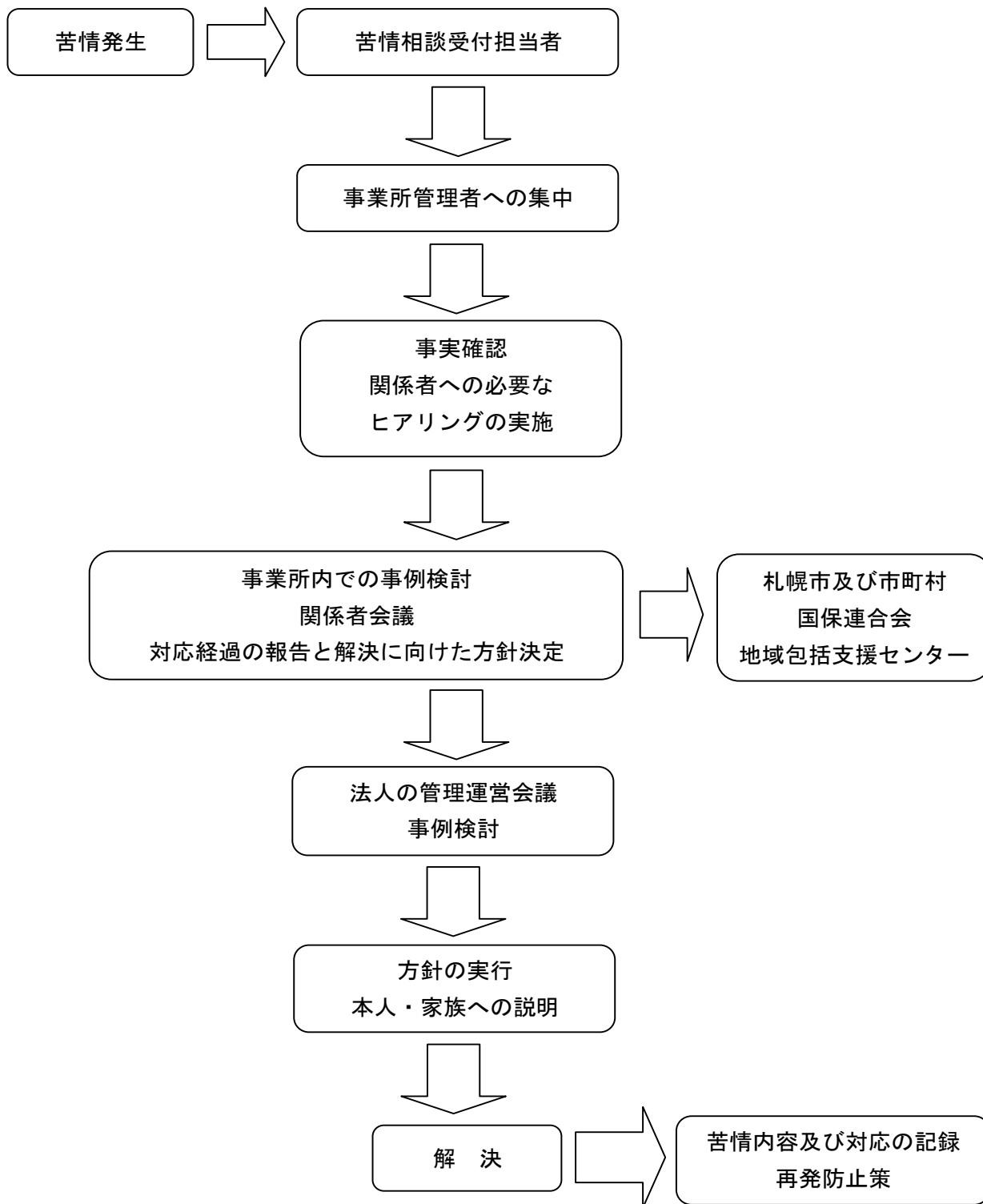
1. 当法人は、個人情報を取扱っている事業所単位で管理責任者をおき、その管理責任者に適切な管理を行わせております。また、法人として管理責任者をおき、事業所単位の取り組みを統括します。
2. 個人情報を取得させていただく場合は、利用目的をできる限り特定するとともに、個人情報の主体となる方に、法人としての担当部署または各事業所で定める窓口をあらかじめ明示したうえで、必要な範囲の個人情報を取得させていただきます。
3. 当法人は、取得させていただいた個人情報を適切に管理し、個人情報の主体となる方から提供について同意を得ていない第三者に提供、開示等一切いたしません。
4. 当法人が上記 3. により同意に基づき個人情報を提供する場合には、提供先となる事業者には、個人情報を漏洩や再提供等しないよう、契約により義務、遵守事項の明示を求める等、適切な管理を実施させます。
5. 当法人は、医療・介護制度の改善や患者・利用者の皆さまの療養・介護生活をよりよいものとするため、協力関係にある地域の共同組織である「健康友の会（各地域、医療機関単位の組織を含む）」や「生活と健康を守る会」と共同した取り組みを行っています。共同にあたって必要な情報については厳格に管理します。
6. 当法人は、利用者及びその家族の皆さまに有益と思われる当法人の事業、取り組みの情報を電話、郵便等によりお知らせし、または持参させていただく場合がございます。
7. 個人情報の主体となる方は、当法人が別途定める方法にてお申し出いただくことにより、合理的な理由がある場合をのぞき、個人情報の取り扱いを中止させたり、再開させたりすることができます。
8. 個人情報の主体となる方が、ご本人の個人情報の照会、修正等を希望される場合には、法人としての担当部署または各事業所で定める窓口までご連絡いただければ、合理的な範囲ですみやかに対応させていただきます。
9. 当法人は、当法人が保有する個人情報に関して適用される法令、規範を遵守するとともに、上記各項における取り組みを適宜見直し、改善していきます。

以 上

別掲3

社会福祉法人 協立いつくしみの会
「苦情処理の手順と解決のために講ずる具体的措置」

苦情処理の手順と解決のために講ずる具体的措置



指定介護予防通所介護・指定通所介護 利用同意書

指定介護予防通所介護・指定通所介護の開始にあたり、利用者に対し本書面に基づき重要な事項を説明し、交付しました。

(住 所) 札幌市厚別区上野幌1条2丁目2番30号
 (事業所) デイサービスのなか

重要事項説明者： _____ 印

指定介護予防通所介護・指定通所介護の契約にあたり、事業者から重要事項説明書の内容について説明を受け、理解したうえで同意いたします。

年 月 日

利用者 氏 名 _____ 印 電 話 _____
 住 所 _____

代筆者又は代理人 氏 名 _____ 印 電 話 _____
 住 所 _____

利用者との関係（続柄など） _____

《緊急時・事故発生時の連絡先》

医療機関等	名称	
	住所	TEL
家族等の 緊急時の連絡先	氏名	続柄
	住所	TEL

《個人情報の取り扱いに関する確認》

重要事項説明書に記載の、個人情報の取り扱いについて説明を受け、その取り扱いについて

(同意します・同意しません) 利用者サイン _____ 印

(同意します・同意しません) ご家族サイン _____ 印