

通所介護重要事項説明書

1 事業所の概要

事業所名	社会福祉法人溪仁会 手稲溪仁会デイサービスつむぎ	
所在地	札幌市手稲区前田2条10丁目1番7号	
介護保険事業所番号	指定通所介護	0170402572号
管理者及び連絡先	氏名	連絡先
	仲谷 亮介	札幌市手稲区前田2条10丁目1番7号 011-685-2568
サービス提供地域	札幌市手稲区	

2 事業所の職員体制等

職種	従事する業務	人員
管理者	業務全般の管理	1名（常勤・兼務1名）
看護職員	看護・健康管理及び機能訓練	2名以上（常勤・兼務1名、非常勤・兼務1名）
生活相談員	生活全般の相談・サービスの調整	3名以上（常勤・兼務3名以上）
機能訓練指導員	機能訓練計画に基づいた機能訓練	2名以上（常勤・専従1名以上、非常勤・兼務1名以上）
介護職員	生活全般の介護	16名以上（常勤・専従4名以上、兼務2名以上、非常勤・専従9名以上）

3 営業時間

営業日	月曜日～土曜日（祝日を含む） 日曜日は定休日 また、年末年始12月30日から1月3日は休み。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分
サービス提供時間	午前9時20分から午後3時30分 午前10時20分から午後2時30分

4 運営の方針

- （1）事業者は、介護保険法の主旨に従って、ご利用者の意思及び人格を尊重し、通所介護計画に基づいて必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行い、ご利用者の社会的孤立感の解消及び精神的負担の軽減を図るよう支援します。
- （2）事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

5 サービスの内容

- （1）「通所介護」は、当デイサービスにおいて入浴・食事の提供とその介護、生活等についての相談、助言、健康状態の確認等と日常生活のお世話と機能訓練を行うサービスです。
- （2）サービスは、介護支援専門員により居宅サービス計画（ケアプラン）の内容に基づき計画される「通所介護計画書」に沿って提供します。

6 サービス管理者等

サービスの管理者及び生活支援担当員は、次の通りです。

サービスについてご相談や不満がある場合は、ご連絡下さい。

<管理者>

氏名： 仲谷 亮介（生活相談員兼務）

連絡先（電話）：011-685-2568

<生活相談員>

氏名： 千葉 紘義（介護職員兼務）

連絡先（電話）：011-685-2568

佐藤 明子（介護職員兼務）

7 ご利用者負担金

ご利用者からご負担いただく利用料金は、次のとおりです。

通所介護利用料金表（4時間～5時間未満の単位）

基本報酬（1日）	1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	430円	860円	1,290円
要介護2	492円	984円	1,476円
要介護3	556円	1,112円	1,667円
要介護4	621円	1,241円	1,862円
要介護5	684円	1,367円	2,051円

通所介護利用料金表（6時間～7時間未満の単位）

基本報酬（1日）	1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	647円	1,294円	1,941円
要介護2	763円	1,525円	2,288円
要介護3	882円	1,763円	2,644円
要介護4	998円	1,996円	2,994円
要介護5	1,117円	2,233円	3,350円

加算料金表

加算項目	1割負担	2割負担	3割負担	
入浴介助加算Ⅰ（1日）	45円	90円	134円	
個別機能訓練加算Ⅰ2（1日）	85円	169円	253円	
個別機能訓練加算Ⅱ（1月）	23円	45円	67円	
生活機能向上連携加算Ⅱ2（1月）	111円	221円	332円	
サービス提供体制強化加算Ⅰ（1日）	25円	49円	73円	
栄養アセスメント加算（1月）	56円	112円	168円	
ADL維持等加算 Ⅰ・Ⅱ 何れか	Ⅰ（1月）	34円	67円	101円
	Ⅱ（1月）	67円	134円	201円
科学的介護推進体制加算（1月）	45円	90円	131円	
介護職員等処遇改善加算Ⅰ（1月） 令和6年6月より	ご利用料金の9.2%相当額（※食費を除く）			

※この料金表は、法に定められた介護給付費単位数に地域単価の10.14円を乗じたものとなっております。ご利用日数により端数に若干の差があります。

※その方の負担割合（1割～3割）によって利用料金が異なります（食費など実費分は除く）。

※通所介護利用料金表及び加算料金表は介護職員等処遇改善加算Ⅰ（ご利用料金の9.2%相当額）を算定した金額になっております。

※令和6年5月31日までは、現行の介護職員等処遇改善加算Ⅰ・介護職員等特定処遇改善加算Ⅰ・介護職員等ベースアップ等支援加算の合計8.2%相当額を算定させていただきます。

※ADL維持等加算は、年度毎のADL維持等加算試算表に基づき、ⅠまたはⅡを算定いたします。

(1) 上記の料金表は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。

(2) 上記の他、昼食代として1食600円を頂きます。ご利用当日午前9時30分以降にキャンセルがあ

った場合、理由を問わず食費相当分600円をキャンセル料として頂きます。

なお、当事業所は栄養管理、衛生管理に基づいた食事の提供を行っていることから、ご利用者さまの飲食物の持込みについては認めないこととします。

- (3) 当事業所は社会福祉法人等利用者負担額減額対象施設になっています。また、生活保護受給者等に対して当法人「社会福祉法人湊仁会通所介護事業食費減免規程」のとおり以下の食費負担額減額措置を実施します。

1日 200円

(※食費減免対象者：①生活保護受給者②ご利用者世帯の前年度の総収入金額をその世帯員で除して得た額が、100万円未満の方③食費の減免を受けることにより、従来の生活が維持できると生活相談員が判断し、管理者が適当と認めた方④ご利用者世帯が、天災その他と特別な事情によりご利用者負担が困難と認められる方)

- (4) リハビリパンツ、パットなど日用品は実費とします。
- (5) 行事等で外出を伴うプログラムを実施する場合は、ご利用者に対し参加の意思を確認したうえで、入場料等の実費を徴収いたします。
- (6) その他指定通所介護において提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係わる費用であって、ご利用者に負担させることが適当であると認められるものについては、その実費を徴収いたします。
- (7) 法定利用料の一部が介護保険制度上の支給限度額を超える場合には、超えた分について全額自己負担となります。ただし、そのような場合には、居宅サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明のうえ、ご利用者の同意を得ることになりますので、介護支援専門員にご相談ください。
- (8) ご利用者負担金は、月ごとの支払いとし、サービス実施月の翌月10日以降に請求いたしますので、次のいずれかの方法でお支払いをしていただきます。
- ①ご利用者の指定金融機関の口座からの引き落としサービス実施月の翌月27日にご指定の金融機関の口座から引き落としさせていただきます。
 - ②業者の指定する銀行への振込みこの場合振込み手数料は、ご利用者の負担となります。
 - ③現金でのお支払い。
- (9) ご利用者負担金は、上記の利用料金表〔法定代理受領（現物給付）〕に基づき算定した利用料金の1割に(2)、(3)を加えた料金です。
- なお、居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったんご利用者が利用料（10割）を支払い、その後市町村に対して保険給付分（9割）を請求することになります。

8 虐待防止

事業者は、ご利用者の人格の擁護、虐待防止のための責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し、研修を実施する等の措置を講じます。

9 サービスに関する相談・苦情窓口

- (1) 当事業所が行う通所介護サービスについてのご相談ご苦情を、下記窓口にて承ります。

<ご利用者相談窓口>

社会福祉法人湊仁会 手稲湊仁会デイサービスつむぎ

苦情解決責任者 : 菊地 一朗 (手稲つむぎの杜: 施設長)

苦情受付担当者 : 仲谷 亮介

・電話の場合 685-2568

・面談の場合 場所 札幌市手稲区前田2条10丁目1番7号

(2) 当事業所以外に、北海道保健福祉部、市役所・区役所、国民健康保険団体連合会等、下記の相談・苦情窓口等に相談・苦情を伝えることができます。

- | | |
|----------------------------|--------------|
| ① 北海道保健福祉部 | 011-231-4111 |
| ② 札幌市役所介護保険課 | 011-211-2972 |
| ③ 手稲区役所保健福祉課 | 011-681-2400 |
| ④ 北海道国民健康保険団体連合会介護保険課企画苦情係 | 011-231-5175 |
| ⑤ 北海道サービス運営適正化委員会 | 011-204-6310 |
| ⑥ 大能 文昭（第三者委員） | 011-281-6113 |
| ⑦ 奥田 龍人（第三者委員） | 011-717-6001 |

(3) 苦情処理の体制と事故発生時の対応手順

①ご利用者やご家族および居宅介護支援事業者から苦情があった場合は、直ちに詳しい事情をお聞きし、「苦情内容記録票」に内容を記載し、管理者に報告をします。

②管理者は苦情内容を確認し、以下のとおり内容に応じて迅速かつ適切に対処いたします。

1) 即時対応が可能な場合は速やかに対処いたします。

2) 苦情の場合は、迅速かつ適切に対応いたします。

管理者に報告し、担当の介護支援専門員や行政等関係機関への連絡等を図り、必要な措置を講じます。苦情に関して、市町村、国民健康保険団体連合会から質問、調査がある場合は協力するとともに、指導・助言がある場合は必要な改善を行います。

また、サービス向上のため、「苦情内容記録票」等に内容を記録し、管理者に確認や指示を仰ぎ改善に努めます。

3) 受け付けた苦情、事故について、必要に応じて管理者の主催による検討会議等を開き、「苦情内容記録票」をもとに、会議等の結果を受け、翌日までには必ず具体的な対応を行います。状況に応じたご利用者やご家族および介護支援事業者への対応は次のとおりです。

・十分な説明

・管理者による謝罪

・訪問または文書等による再発防止策の提示

・損害賠償（事業者の責めに帰すべき事由がある場合）等その他必要な処置対応後、「苦情内容記録票」「事故報告書」を保管管理し、再発防止に役立てます。さらに詳しいことは当事業所で定めています手順書に沿ってご説明をさせていただきます。

10 個人情報保護

(1) 事業者は、個人情報の取扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者やご家族に関する情報を適正に保護します。

(2) 事業者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者やご家族に関する個人情報については、ご利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

(3) あらかじめ文書によりご利用者やご家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

(4) 事業者は、業務上知り得たご利用者及びその家族の秘密を保持させるため、在職中は元より、職員の退職後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を雇用契約の内容とします。

(5) 個人情報に関する苦情の申立てや相談があった場合は、上記9「苦情処理の体制と手順」の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。

なお、当事業所以外の主な相談窓口は次のとおりです。

- | | |
|----------------------|--------------|
| ①北海道総務部法制文書課行政情報センター | 011-231-4111 |
| ②札幌市総務局行政部行政情報課 | 011-211-2132 |
| ③札幌市消費者センター | 011-211-2245 |
| ④国民生活センター | 03-3446-0999 |

1.1 第三者評価の実施の有無

- (1) 当法人は第三者評価を実施していません。

1.2 緊急時等の対応

- (1) サービス提供時にご利用者の病状が急変した場合は、速やかに登録されている緊急連絡先に連絡いたします。また、急を要する場合は救急搬送を要請いたします。
- (2) 当事業所は福祉施設ですので、医療対応は応急的なことに限られる場合がございます。サービス利用中の体調不良によりサービス提供が困難であると当事業所が判断した場合は、速やかに緊急連絡先に連絡をし、お迎えを依頼することがございます。

1.3 事故発生時の対応（身体的事故、交通事故、所有物損壊等）

- (1) サービス提供中に事故が発生した場合は、応急処置及び適切な措置を行うとともに、ご利用者の家族、担当の居宅介護支援事業所、市町村に連絡を行います。
- (2) 事故の状況及び事故に関わる対応、処置については「事故報告書」に内容を記録し、改善に努めます。また、「事故報告書」は2年間保存します。
- (3) 当事業所の提供する通所介護サービスにおいて事故が発生し、当事業所の責にその原因を認められる損害賠償については速やかに対応します。なお、当事業所は、あいおいニッセイ同和損害保険㈱の介護保険・社会福祉事業者総合保険に加入しております。

1.4 サービスの利用に当たっての留意事項

- (1) サービスの利用に当たっては、ご利用者及びそのご家族に対し以下の項目を含む重要事項を説明し、同意の上実施する。
- (2) 事業所の管理者は、介護支援専門員の作成した「居宅サービス（ケアプラン）」の内容に沿って通所介護計画を作成する。当該計画の内容については、ご利用者及びそのご家族に十分な説明を行い、同意を得たうえで、ご利用者に交付するものとする。
- (3) 事業者の管理者は、サービスの提供に際しては、提供した具体的なサービスの内容を記録するとともに、ご利用者及びそのご家族からの申し出があった場合には、文章の交付その他適切な方法により、その情報をご利用者及びご家族に対して提供するものとする。
- (4) その他の留意事項
 - ①ご利用者の都合で利用を休止等する時は、事前に当事業所宛にその旨を連絡して下さい。
 - ②通所の際は貴重品（金銭等）の持ち込みはご遠慮下さい。
 - ③施設内全面禁煙のため、喫煙はできません。
 - ④通所介護サービス提供時間内の外出はできません。
 - ⑤送迎中の途中下車はできません。
 - ⑥送迎車輛は通所介護サービスの目的以外には利用できません。
 - ⑦おやつ等の飲食物を持ち込まないで下さい。持ち込まれた飲食物の管理や衛生面、及びこれに関わる事故につきましては、責任を負いかねますことをご了承下さい。
 - ⑧感染性のある疾病に罹患している場合は、利用を休んで頂く場合がございます。
 - ⑨サービス利用時の医療機関への通院や医師の往診は制度上認められていません。通院が必要な場合は通所介護サービスをお休みしていただくか、利用時間を短縮していただくこととなります（早退等）。
 - ⑩ハラスメント行為があった場合。
 1. サービス従業者等に対する暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷等の迷惑行為。
 2. パワーハラスメント行為。
物を投げつける、叩く、蹴る、手を払いのける、唾を吐く等。
怒鳴る、奇声、大声、恫喝、威圧的な態度、理不尽な要求等。
 3. セクシャルハラスメント行為
必要もなく身体を触る、ヌード写真を見せる、性的な話しをする等。

4. 無断でサービス従業者等の写真や動画を撮影すること。また、無断で録音等を行うこと。
5. その他前各号に準ずる行為。
 ※このような行為により健全な信頼関係が築くことが出来ない場合には、ご利用中止、契約解除させていただきます。

緊急連絡先

緊急連絡先①	氏名			本人との 関係	
	住所				
	電話番号		携帯電話 番号		
緊急連絡先②	氏名			本人との 関係	
	住所				
	電話番号		携帯電話 番号		

※サービス利用中の体調不良によりサービス提供が困難であると当事業所が判断した場合は、速やかにご家族様に連絡を取り、お迎えを依頼することがございます。

札幌市通所型サービス重要事項説明書

1 事業所の概要

事業所名	社会福祉法人湊仁会 手稲湊仁会デイサービスつむぎ	
所在地	札幌市手稲区前田2条10丁目1番7号	
介護保険事業所番号	指定介護予防通所介護	0170402572号
管理者及び連絡先	氏名	連絡先
	仲谷 亮介	札幌市手稲区前田2条10丁目1番7号 011-685-2568
サービス提供地域	札幌市手稲区	

2 事業所の職員体制等

職種	従事する業務	人員
管理者	業務全般の管理	1名（常勤・兼務1名）
看護職員	看護・健康管理及び機能訓練	2名（常勤・兼務1名、非常勤・兼務1名）
生活相談員	生活全般の相談・サービスの調整	3名以上（常勤・兼務3名以上）
機能訓練指導員	機能訓練計画に基づいた機能訓練	2名以上（常勤・専従1名以上、非常勤・兼務1名以上）
介護職員	生活全般の介護	16名以上（常勤・専従4名以上、兼務2名以上、非常勤・専従9名以上）

3 営業時間

営業日	月曜日～土曜日（祝日を含む） 日曜日は定休日 また、年末年始12月30日から1月3日は休み。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分
サービス提供時間	午前10時20分から午後2時30分

4 運営の方針

- （1）事業者は、介護保険法の主旨に従って、ご利用者の意思及び人格を尊重し、札幌市通所型サービス計画に基づいて必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行い、ご利用者の社会的孤立感の解消及び精神的負担の軽減を図るよう支援します。
- （2）事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

5 サービスの内容

- （1）「札幌市通所型サービス」は、当デイサービスにおいて入浴・食事の提供と生活等についての相談、助言、ご利用者の心身機能の把握等、自立の可能性を最大限引き出す支援を行うことと各種機能向上訓練を行うサービスです。
- （2）サービスは、介護支援専門員等によりサービス・支援計画の内容に基づき計画される「札幌市通所型サービス計画書」に沿って提供します。

6 サービス管理者等

サービスの管理者及び生活相談員は、次のとおりです。

サービスについてご相談やご不満がある場合は、ご連絡下さい。

<管理者>

氏名： 仲谷 亮介（生活相談員兼務）

連絡先（電話）：011-685-2568

<生活相談員>

氏名： 千葉 紘義（介護職員兼務）

連絡先（電話）：011-685-2568

佐藤 明子（介護職員兼務）

7 ご利用者負担金

ご利用者の方からご負担いただくご利用料金は、次のとおりです。

札幌市通所型サービス利用料金表 【1割負担】

サービス内容	介護度	基本料金	利用回数
基本料金（4時間以上）	要支援1 (事業対象者)	日額 483円	3回/月まで(週1回)
		月額 1,991円	月4回以上利用の場合
	要支援2	日額 495円	7回/月まで(週2回)
		月額 4,010円	月8回以上利用の場合
加算項目	加算料金		
生活機能向上連携加算Ⅱ	221円 /月		
栄養アセスメント加算	56円 /月		
サービス提供体制強化加算Ⅰ	要支援1	98円 /月	
	要支援2	195円 /月	
科学的介護推進体制加算	45円 /月		
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	ご利用料金の9.2%相当額（※食費を除く）		

※この料金表は、法に定められた介護給付費単位数に地域単価の10.14円を乗じたものとなっております。ご利用日数により端数に若干の差があります。

※上記の料金は1割負担の方の料金になります。その方の負担割合（1割～3割）によって利用料金が異なります。（食費など実費分を除く）

※負担割合が2割、3割の方は、上表に2、3を乗じた金額になります。

(1) 上記の料金表は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。

(2) 上記の利用料の合計に1回の利用につき食費として600円を頂きます。ご利用当日午前9時30分以降にキャンセルがあった場合、理由を問わず食費相当分600円をキャンセル料として頂きます。

なお、当事業所は栄養管理、衛生管理に基づいた食事の提供を行っていることから、ご利用者の飲食物の持込みについては認めないこととします。

(3) 当事業所は社会福祉法人等利用者負担額減額対象施設になっています。また、生活保護受給者等に対して当法人「社会福祉法人湊仁会通所介護事業食費減免規程」のとおり以下の食費負担額減額措置を実施します。

1日 200円

(※食費減免対象者：①生活保護受給者②ご利用者世帯の前年度の総収入金額をその世帯員で除して得た額が、100万円未満の方③食費の減免を受けることにより、従来の生活が維持できると生活相談員が判断し、管理者が適当と認めた方④ご利用者世帯が、天災その他と特別な事情により、ご利用者負担が困難と認められる方)

(4) リハビリパンツ、パットなど日用品は実費とします。

(5) 行事等で外出を伴うプログラムを実施する場合は、ご利用者に対し参加の意思を確認したうえで、入場料等の実費を徴収いたします。

(6) その他指定介護予防通所介護において提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、ご利用者に負担させることが適当であると認められるものについては、その実費を徴収いたします。

(7) 法定利用料の一部が介護保険制度上の支給限度額を超える場合には、超えた分について全額自己負担となります。ただし、そのような場合には、介護予防サービス支援計画を作成する際に介護支援専門員から説明のうえ、ご利用者の同意を得ることになりますので、介護支援専門員にご相談ください。

- (8) ご利用者負担金は、月ごとの支払いとし、サービス実施月の翌月10日以降に請求いたしますので、次のいずれかの方法でお支払いをさせていただきます。
- ① ご利用者の指定金融機関の口座からの引き落としサービス実施月の翌月27日にご指定の金融機関の口座から引き落としさせていただきます。
 - ② 業者の指定する銀行への振込みこの場合振込み手数料は、ご利用者の負担となります。
 - ③ 現金でのお支払い。
- (9) ご利用者負担金は、上記の利用料金表〔法定代理受領（現物給付）〕に基づき算定した利用料金に(2)、または(3)を加えた料金です。
- なお、介護予防サービス支援計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったんご利用者が利用料（10割）を支払い、その後市町村に対して保険給付分（9割）を請求することになります。

8 虐待防止

事業者は、ご利用者の人格の擁護、虐待防止のための責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し、研修を実施する等の措置を講じます。

9 サービスに関する相談・苦情窓口

- (1) 当事業所が行う札幌市通所型サービスについてのご相談ご苦情を、下記窓口にて承ります。

＜ご利用者相談窓口＞

社会福祉法人溪仁会 手稲溪仁会デイサービスつむぎ

苦情解決責任者： 菊地 一郎（手稲つむぎの杜：施設長）

苦情受付担当者： 仲谷 亮介

・電話の場合 685-2568

・面談の場合 場所 札幌市手稲区前田2条10丁目1番7号

- (2) 当事業所以外に、北海道保健福祉部、市役所・区役所、国民健康保険団体連合会等、下記の相談・苦情窓口等に相談・苦情を伝えることができます。

① 北海道保健福祉部	011-231-4111
② 札幌市役所介護保険課	011-211-2972
③ 手稲区役所保健福祉課	011-681-2400
④ 北海道国民健康保険団体連合会介護保険課企画苦情係	011-231-5175
⑤ 北海道サービス運営適正化委員会	011-204-6310
⑥ 大能 文昭（第三者委員）	011-281-6113
⑦ 奥田 龍人（第三者委員）	011-717-6001

- (3) 苦情処理の体制と事故発生時の対応手順

① ご利用者やご家族および居宅介護支援事業者から苦情があった場合は、直ちに詳しい事情をお聞きし、「苦情内容記録票」に内容を記載し、管理者に報告をします。

② 管理者は苦情内容を確認し、以下のとおり内容に応じて迅速かつ適切に対処いたします。

1) 即時対応が可能な場合は速やかに対処いたします。

2) 苦情の場合は、迅速かつ適切に対応します。

管理者に報告し、担当の介護支援専門員や行政等関係機関への連絡等を図り、必要な措置を講じます。

苦情に関して、市町村、国民健康保険団体連合会が質問、調査がある場合は協力するとともに、指導・助言がある場合は必要な改善を行います。

また、サービス向上のため、「苦情内容記録票」等に内容を記録し管理者に確認や指示を仰ぎ改善に努めます。

3) 受け付けた苦情、事故について、必要に応じて管理者の主催による検討会議等を開き、「苦情内容記録票」をもとに、会議等の結果を受け、翌日までには必ず具体的な対応を行います。状況に応じたご利用者やご家族および介護支援事業者への対応は次のとおりです。

- ・十分な説明
- ・管理者による謝罪
- ・訪問または文書等による再発防止策の提示
- ・損害賠償（事業者の責めに帰すべき事由がある場合）等その他必要な処置対応後、「苦情内容記録票」「事故報告書」を保管管理し、再発防止に役立てます。さらに詳しいことは当事業所で定めています手順書に沿ってご説明をさせていただきます。

10 個人情報保護

- （1）事業者は、個人情報の取扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者やご家族に関する情報を適正に保護します。
- （2）事業者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者やご家族に関する個人情報については、ご利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- （3）あらかじめ文書によりご利用者やご家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。
- （4）事業者は、業務上知り得たご利用者及びその家族の秘密を保持させるため、在職中は元より、職員の退職後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を雇用契約の内容とします。
- （5）個人情報に関する苦情の申立てや相談があった場合は、上記9「苦情処理の体制と手順」の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。

なお、当事業所以外の主な相談窓口は次のとおりです。

- | | |
|----------------------|--------------|
| ①北海道総務部法制文書課行政情報センター | 011-231-4111 |
| ②札幌市総務局行政部行政情報課 | 011-211-2132 |
| ③札幌市消費者センター | 011-211-2245 |
| ④国民生活センター | 03-3446-0999 |

11 第三者評価の実施の有無

当法人は第三者評価を実施していません。

12 緊急時および事故発生時の対応方法

- （1）サービス提供時にご利用者の病状が急変した場合は、速やかに登録されている緊急連絡先に連絡いたします。また、急を要する場合は救急搬送を要請します。
- （2）当事業所は福祉施設ですので、医療対応は応急的なことに限られる場合がございます。サービス利用中の体調不良によりサービス提供が困難であると当事業所が判断した場合は、速やかに緊急連絡先に連絡をし、お迎えを依頼することがございます。

13 事故発生時の対応（身体的事故、交通事故、所有物損壊等）

- （1）サービス提供中に事故が発生した場合は、応急処置及び適切な措置を行うとともに、ご利用者の家族、担当の居宅介護支援事業所、市町村に連絡を行います。
- （2）事故の状況及び事故に関わる対応、処置については「事故報告書」に内容を記録し、改善に努めます。また、「事故報告書」は2年間保存します。
- （3）当事業所の提供する通所介護サービスにおいて事故が発生し、当事業所の責にその原因を認められる損害賠償については速やかに対応します。なお、当事業所は、あいおいニッセイ同和損害保険㈱の介護保険・社会福祉事業者総合保険に加入しております。

14 サービスの利用に当たっての留意事項

- （1）サービスの利用に当たっては、ご利用者及びそのご家族に対し以下の項目を含む重要事項を説明し、同意の上実施する。
- （2）事業所の管理者は、地域包括支援センターの作成した「サービス・支援計画及び評価表」の内容に

沿って札幌市通所型サービス計画を作成する。当該計画の内容については、ご利用者及びそのご家族に十分な説明を行い、同意を得たうえで、ご利用者に交付するものとする。

(3) 事業者の管理者は、サービスの提供に際しては、提供した具体的なサービスの内容を記録するとともに、ご利用者及びそのご家族からの申し出があった場合には、文章の交付その他適切な方法により、その情報をご利用者及びご家族に対して提供するものとする。

(4) その他の留意事項

- ① ご利用者の都合で利用を休止等する時は、事前に当事業所宛にその旨を連絡して下さい。
- ② 通所の際は貴重品（金銭等）の持ち込みはご遠慮下さい。
- ③ 施設内全面禁煙のため、喫煙はできません。
- ④ 通所介護サービス時間内の外出はできません。
- ⑤ 送迎中の途中下車はできません。
- ⑥ 送迎車輛は通所介護サービスの目的以外には利用できません。
- ⑦ おやつ等の飲食物を持ち込まないで下さい。持ち込まれた飲食物の管理や衛生面、及びこれに関わる事故につきましては、責任を負いかねますことをご了承下さい。
- ⑧ 感染性のある疾病に罹患している場合は、利用を休んで頂く場合がございます。
- ⑨ サービス利用時の医療機関への通院や医師の往診は制度上認められていません。通院が必要な場合は通所介護サービスをお休みしていただくか、利用時間を短縮していただくこととなります（早退等）。

⑩ハラスメント行為があった場合

1. サービス従業者等に対する暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷等の迷惑行為。
2. パワーハラスメント行為。
物を投げつける、叩く、蹴る、手を払いのける、唾を吐く等。
怒鳴る、奇声、大声、恫喝、威圧的な態度、理不尽な要求等。
3. セクシャルハラスメント行為
必要もなく身体を触る、ヌード写真を見せる、性的な話しをする等。
4. 無断でサービス従業者等の写真や動画を撮影すること。また、無断で録音等を行うこと。
5. その他前各号に準ずる行為。
※このような行為により健全な信頼関係が築くことが出来ない場合には、ご利用中止、契約解除させていただきます。

緊急連絡先

緊急連絡先①	氏 名			本人との 関係	
	住 所				
	電話番号		携帯電話 番号		
緊急連絡先②	氏 名			本人との 関係	
	住 所				
	電話番号		携帯電話 番号		

※サービス利用中の体調不良によりサービス提供が困難であると当事業所が判断した場合は、速やかにご家族に連絡を取り、お迎えを依頼することがございます。