

# 認知症対応型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織彩		
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	指定認知症対応型通所介護	0190400473号	
管理者及び連絡先	氏名	連絡先	
	齋藤 信美	札幌市手稲区前田2条10丁目1番7号 011-685-3328	
サービス提供地域	札幌市（手稲区）		

## 2 事業所の職員体制等

従業者の職種	指定基準	常勤換算後の配置	備考
管理者	1名	1名	常勤・兼務
生活相談員	1名	2名	常勤・兼務
介護職員	1名	2名	常勤・専従、非常勤・専従、常勤・兼務含む
機能訓練指導員	1名	1名	非常勤

## 3 営業時間

営業日	月～土曜日・祝日（但し毎週日曜日・年末年始12月30日から1月3日は休み） 行事内容によっては日曜日・年末年始も営業
営業時間	午前8時00分から午後5時30分
サービス提供時間	午前9時00分から午後5時00分のうち概ね7時間10分

## 4 運営の方針

事業所の従業員は、認知症である要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、ご利用者の社会的孤立感の解消及び機能の維持並びにご利用者のご家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るものとする。

## 5 サービスの内容

- 「認知症対応型通所介護」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。
- 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「認知症対応型通所介護計画書」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には、どんなことでもお寄せください。

<管理者>

氏名： 齋藤 信美（生活相談員、介護職員兼務） 連絡先（電話）：011-685-3328

<生活相談員>

氏名： 稗田 千明（介護職員兼務） 連絡先（電話）：011-685-3328

氏名： 新谷 敦子（介護職員兼務） 連絡先（電話）：011-685-3328

## 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。

### 認知症対応型通所介護利用料金表（7時間～8時間未満の単位）

- ※ ※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10.17円を乗じたもの（小数点以下は繰り上げしております。）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。
- ※ 介護職員処遇改善加算、介護職員特定処遇改善加算は、介護職員の給与待遇の改善を目的として新たに介護保険制度の中で創設された料金設定です。

#### <1割負担>

サービス内容	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
ご利用料（1日）	910円	1006円	1105円	1204円	1300円
入浴加算（1日）	41円	41円	41円	41円	41円
若年性認知症受入加算（1日）	62円	62円	62円	62円	62円
サービス提供体制強化加算（I）（1日）	23円	23円	23円	23円	23円
生活機能向上連携加算（II）	204円/月				
科学的介護推進体制加算	41円/月				
栄養アセスメント加算	51円/月				
認知症通所介護処遇改善加算 I	ご利用料金の10.4%相当額（※食費等の自費を除く）				
認知症通所介護特定処遇改善加算 I	ご利用料金の3.1%相当額（※食費等の自費を除く）				
介護職員等ベースアップ等支援加算	ご利用料金の2.3%相当額（※食費等の実費を除く）				

#### <2割負担>

サービス内容	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
ご利用料（1日）	1819円	2012円	2209円	2407円	2600円
入浴加算（1日）	82円	82円	82円	82円	82円
若年性認知症受入加算（1日）	123円	123円	123円	123円	123円
サービス提供体制強化加算（I）（1日）	45円	45円	45円	45円	45円
生活機能向上連携加算（II）	407円/月				
科学的介護推進体制加算	82円/月				
栄養アセスメント加算	102円/月				
認知症通所介護処遇改善加算 I	ご利用料金の10.4%相当額（※食費等の自費を除く）				
認知症通所介護特定処遇改善加算 I	ご利用料金の3.1%相当額（※食費等の自費を除く）				
介護職員等ベースアップ等支援加算	ご利用料金の2.3%相当額（※食費等の実費を除く）				

<3割負担>

サービス内容	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
ご利用料（1日）	2728円	3018円	3314円	3610円	3900円
入浴加算（1日）	122円	122円	122円	122円	122円
若年性認知症受入加算（1日）	184円	184円	184円	184円	184円
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）（1日）	68円	68円	68円	68円	68円
生活機能向上連携加算1	611円/月				
科学的介護推進体制加算	122円/月				
栄養アセスメント加算	153円/月				
認知症通所介護処遇改善加算Ⅰ	ご利用料金の10.4%相当額（※食費等の実費を除く）				
認知症通所介護特定処遇改善加算Ⅰ	ご利用料金の3.1%相当額（※食費等の実費を除く）				
介護職員等ベースアップ等支援加算	ご利用料金の2.3%相当額（※食費等の実費を除く）				

- (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、昼食代として一食600円頂きます。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：生活保護受給者）
- (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ご利用料（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。

## 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・苦情を、下記窓口にて承ります。

＜ご利用者ご相談窓口＞

社会福祉法人 溪仁会 手稲溪仁会 デイサービス 織彩

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 : 齋藤 信美

・電話の場合 685-3328

・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。福祉サービス苦情相談を削除

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 奥田 龍人 (第三者委員)	011-632-7355
⑦ 大能 文昭 (札幌市中央区社会福祉協議会)	011-281-6113

(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、「事故報告書」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処置いたします。

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。

苦情が少なくなるようなサービス向上のため、「事故報告書」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) 事故（身体的事故、交通事故、ご利用者の所有物損壊等）に関する場合は、応急処置及び適切な事故処理、管理者に報告し、ご利用者のご家族や担当の居宅介護支援事業所介護支援専門員、市町村への連絡、医療的措置等を行う一方、「事故報告書」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。

事故の内容によって、主治医や損害保険会社への報告、担当の介護支援専門員や行政等関係機関(市長村等)への連絡等を図り、必要な措置を講じます。

但し、事故にはならなかったが危険な状況が発生した場合は、「事故報告書」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。

4) 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、「事故報告書」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、「事故報告書」記録を保管管理し、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る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            | 03-5475-3711 |

## 11 緊急時および事故発生時の対応方法

- (1) 緊急時および事故発生時にあっては、登録されている 緊急連絡先に連絡いたします。
- (2) 当事業者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(株)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。

## 12 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 ハラスメント行為とは以下の行為を指します。
  - 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
    - ・必要もなく身体を触る、ヌード写真を見せる、性的な話をする等
  - 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できない場合には、ご利用中止、契約解除させて頂く場合があります。
- 5 その他の留意事項
  - ①サービス利用中に困ったことが生じた場合は、職員に速やかにその旨伝える。
  - ②ご利用者の都合でサービスの利用を休止等する時は、事前に当事業所宛その旨連絡をする。
  - ③通所の際は貴重品(金銭等)を持ち込まない。

- ④連絡帳等を所持している方は送迎車輛でお迎え時に、職員に渡す。
- ⑤入浴時は職員の指示に従う。
- ⑥機能向上訓練用器具は職員の指示に従って使用し、指示された以外の器具は使用しない。
- ⑦施設内全面禁煙のため喫煙はしない。
- ⑧認知症対応型通所介護サービス時間内は外出できない。トイレ、歩行訓練等でデイサービス室を離れる時は、職員に必ず声をかけ了解を得る。
- ⑨送迎中の途中下車はできない。
- ⑩送迎車輛は認知症対応型通所介護サービスの目的以外には利用できない。
- ⑪サービス従事者に対する贈り物や飲食等のもてなしはしない。
- ⑫おやつ等の飲食物を持ち込まない。
- ⑬感染性のある疾病に罹患している際は、利用を休んで頂く場合があります。

# 介護予防認知症対応型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織彩		
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	指定介護予防認知症対応型通所介護	0190400473号	
管理者及び連絡先	氏名	連絡先	
	齋藤 信美	札幌市手稲区前田2条10丁目1番7号 011-685-3328	
サービス提供地域	札幌市（手稲区）		

## 2 事業所の職員体制等

従業者の職種	指定基準	常勤換算後の配置	備考
管理者	1名	1名	常勤・兼務
生活相談員	1名	2名	常勤・兼務
介護職員	1名	2名	常勤・専従、非常勤・専従、常勤・兼務含む
機能訓練指導員	1名	1名	非常勤

## 3 営業時間

営業日	月～土曜日・祝日（但し毎週日曜日・年末年始12月30日から1月3日は休み） 行事内容によっては日曜日・年末年始も営業
営業時間	午前8時00分から午後5時30分
サービス提供時間	午前9時00分から午後5時00分のうち概ね7時間10分

## 4 運営の方針

事業所の従業員は、認知症である要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、ご利用者の社会的孤立感の解消及び機能の維持並びにご利用者のご家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るものとする。

## 5 サービスの内容

- 「介護予防認知症対応型通所介護」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。
- 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「介護予防認知症対応型通所介護計画書」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には、どんなことでもお寄せください。

<管理者>

氏名： 齋藤 信美（生活相談員、介護職員兼務） 連絡先（電話）：011-685-3328

<生活相談員>

氏名： 稗田 千明（介護職員兼務） 連絡先（電話）：011-685-3328

氏名： 新谷 敦子（介護職員兼務） 連絡先（電話）：011-685-3328

## 7 ご利用者さま負担金

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。

### 介護予防認知症対応型通所介護利用料金表（7時間～8時間未満の単位）

- ※ ※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10.17円を乗じたもの（小数点以下は繰り上げております。）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。
- ※ 予防介護職員処遇改善加算、予防介護職員特定処遇改善加算は、介護職員の給与待遇の改善を目的として新たに介護保険制度の中で創設された料金設定です。

#### <1割負担>

サービス内容	要支援1	要支援2			
ご利用料（1日）	787円	879円			
入浴加算（1日）	41円	41円			
若年性認知症受入加算（1日）	62円	62円			
サービス提供体制強化加算（I）（1日）	23円	23円			
生活機能向上連携加算（II）	204円/月				
科学的介護推進体制加算	41円/月				
栄養アセスメント加算	51円/月				
予防認知症通所介護処遇改善加算 I	ご利用料金の10.4%相当額（※食費等の自費を除く）				
予防認知症通所介護特定処遇改善加算 I	ご利用料金の3.1%相当額（※食費等の自費を除く）				
介護職員等ベースアップ等支援加算	ご利用料金の2.3%相当額（※食費等の実費を除く）				

#### <2割負担>

サービス内容	要支援1	要支援2			
ご利用料（1日）	1573円	1758円			
入浴加算（1日）	82円	82円			
若年性認知症受入加算（1日）	123円	123円			
サービス提供体制強化加算（I）（1日）	45円	45円			
生活機能向上連携加算（II）	407円/月				
科学的介護推進体制加算	82円/月				
栄養アセスメント加算	102円/月				
予防認知症通所介護処遇改善加算 I	ご利用料金の10.4%相当額（※食費等の自費を除く）				
予防認知症通所介護特定処遇改善加算 I	ご利用料金の3.1%相当額（※食費等の自費を除く）				
介護職員等ベースアップ等支援加算	ご利用料金の2.3%相当額（※食費等の実費を除く）				

<3割負担>

サービス内容	要支援1	要支援2			
ご利用料（1日）	2359円	2637円			
入浴加算（1日）	122円	122円			
若年性認知症受入加算（1日）	184円	184円			
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）（1日）	68円	68円			
生活機能向上連携加算1	611円/月				
科学的介護推進体制加算	122円/月				
栄養アセスメント加算	153円/月				
予防認知症通所介護処遇改善加算Ⅰ	ご利用料金の10.4%相当額（※食費等の実費を除く）				
予防認知症通所介護特定処遇改善加算Ⅰ	ご利用料金の3.1%相当額（※食費等の実費を除く）				
介護職員等ベースアップ等支援加算	ご利用料金の2.3%相当額（※食費等の実費を除く）				

- (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、昼食代として一食600円頂きます。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：生活保護受給者）
- (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、ご利用者さま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。

## 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・苦情を、下記窓口にて承ります。

＜ご利用者ご相談窓口＞

社会福祉法人溪仁会 手稲溪仁会デイサービス織彩

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 : 齋藤 信美

・電話の場合 685-3328

・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。福祉サービス苦情相談を削除

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 奥田 龍人 (第三者委員)	011-632-7355
⑦ 大能 文昭 (札幌市中央区社会福祉協議会)	011-281-6113

(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、

「事故報告書」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処置いたします。

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。

苦情が少なくなるようなサービス向上のため、「事故報告書」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) 事故(身体的事故、交通事故、ご利用者の所有物損壊等)に関する場合は、応急処置及び適切な事故処理、管理者に報告し、ご利用者のご家族や担当の居宅介護支援事業所介護支援専門員、市町村への連絡、医療的措置等を行う一方、「事故報告書」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。

事故の内容によって、主治医や損害保険会社への報告、担当の介護支援専門員や行政等関係機関(市長村等)への連絡等を図り、必要な措置を講じます。

但し、事故にはならなかったが危険な状況が発生した場合は、「事故報告書」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。

4) 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、「事故報告書」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さまや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、「事故報告書」記録を保管管理し、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る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            | 03-5475-3711 |

## 11 緊急時および事故発生時の対応方法

- (1) 緊急時および事故発生時にあっては、登録されている 緊急連絡先に連絡いたします。
- (2) 当事業者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(株)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。

## 12 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 ハラスメント行為とは以下の行為を指します。
  - 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
    - ・必要もなく身体を触る、ヌード写真を見せる、性的な話をする等
  - 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できない場合には、ご利用中止、契約解除させて頂く場合があります。
- 5 その他の留意事項
  - ①サービス利用中に困ったことが生じた場合は、職員に速やかにその旨伝える。
  - ②ご利用者の都合でサービスの利用を休止等する時は、事前に当事業所宛その旨連絡をする。
  - ③通所の際は貴重品(金銭等)を持ち込まない。

- ④連絡帳等を所持している方は送迎車輛でお迎え時に、職員に渡す。
- ⑤入浴時は職員の指示に従う。
- ⑥機能向上訓練用器具は職員の指示に従って使用し、指示された以外の器具は使用しない。
- ⑦施設内全面禁煙のため喫煙はしない。
- ⑧認知症対応型通所介護サービス時間内は外出できない。トイレ、歩行訓練等でデイサービス室を離れる時は、職員に必ず声をかけ了解を得る。
- ⑨送迎中の途中下車はできない。
- ⑩送迎車輛は認知症対応型通所介護サービスの目的以外には利用できない。
- ⑪サービス従事者に対する贈り物や飲食等のもてなしはしない。
- ⑫おやつ等の飲食物を持ち込まない。
- ⑬感染性のある疾病に罹患している際は、利用を休んで頂く場合があります。