

**介護予防・日常生活支援総合事業 第1号通所事業
お達者クラブ（デイ・単独型）契約書別紙（兼重要事項説明書）**

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	社会福祉法人 ま心苑会
主たる事務所の所在地	〒869-5151 八代市敷川内町2251番地の1
代表者（職名・氏名）	理事長 山本 正
設 立 年 月 日	平成6年7月6日
電 話 番 号	0965-31-7600

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	ま心苑デイサービスセンター	
サービスの種類	第1号通所事業 お達者クラブ（デイ・単独型）	
事業所の所在地	〒869-5151 八代市敷川内町2251番地の1	
電 話 番 号	0965-31-7600	
指定年月日・事業所番号	平成12年3月28日指定	第 4370200562
実施単位・利用定員	1単位	定員10人
通常の事業の実施地域	八代市	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要支援状態等にあたる利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、介護予防サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭の環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要支援状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため適切なサービスの提供に努めます。

4. 提供するサービスの内容

第1号通所事業お達者クラブ（デイ・単独型）は、事業者が設置する事業所（デイサービスセンター等）に通っていただき、利用者の状態に応じ、身体機能の改善や生活機能の獲得等を目指した柔軟なプログラムを実施するサービスです。

5. 営業日時

営業日	月曜日、火曜日、水曜日、木曜日、金曜日 ただし、年末年始（12月31日～1月3日）休業を除きます。
営業時間	午前 8時00分から午後 5時00分まで
サービス 提供時間	午前10時00分から午後 3時10分まで 延長時間：なし

6. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数
管理者	兼務 1人
介護職員	常勤 1人以上

7. サービス提供の担当者

あなたへのサービス提供の担当職員（生活相談員）及びその管理責任者（管理者）は下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

担当職員の氏名	生活相談員 松下 夕子
管理責任者の氏名	管理者 左右田 弘子

8. 利用料

あなたがサービスを利用した場合の「利用料」は以下のとおりです。介護保険の支給限度額を超えての利用はできません。

（1）基本料金

1単位＝10円

利用者の要介護度	合成単位（報酬）	利用料（自己負担）
事業対象者 要支援1・2（週1回）	1,637単位／月	1,650円／月 （月謝制）
要支援2（週2回）	3,215単位／月	3,300円／月 （月謝制）

注1）上記の基本利用料及び利用者負担金は、八代市独自の設定金額となっています。

（2）その他の費用

入浴代	700円
おむつ代	おむつの提供を受けた場合、1回につき実費をいただきます。
食事代	700円（お休みされる場合は、3日前までにご連絡をお願いします。3日過ぎてからのご連絡は、食事代を請求させていただきますのでご了承下さい。）
その他	上記以外の日常生活において通常必要となる経費であって、利用者負担が適当と認められるもの（利用者の希望によって提供する日常生活上必要な身の回り品など）について、費用の実費をいただきます。

(3) 支払い方法

(1) 及び (2) の利用料 (利用者負担分の金額) は、1 ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

支払い方法	支払い要件等
口座引落	サービスを利用した月の翌月の 26 日 (祝休日の場合は直後の平日) にあなたが指定する口座より引き落とします。
現金払い	サービスを利用した月の翌月の 26 日 (休業日の場合は直後の営業日) までに、現金でお支払いください。

9. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。又、主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名称 氏名 所在地 電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名 (利用者との続柄) 電話番号	

10. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、地域包括支援センター及び八代市へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。記録は 5 年間保存するものとします。

利用者に対するサービス提供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うものとします。

11. 苦情相談窓口

当事業所における苦情やご相談は、苦情対応窓口を設置し、提供したサービス等に関する苦情に適切に対応します。

〈事業所内の苦情申し出窓口〉

社会福祉法人法第 82 条の規定により、ま心苑では利用者らの苦情に適切に対応する体制を整えております。

記

- 苦情解決責任者 左右田 弘子 (ま心苑デイサービスセンター長)
 - 事業所所在地 八代市敷川内町 2251 番地の 1
 - 電話番号 0965-37-8103
 - FAX 番号 0965-31-6067

2. 苦情受付担当 松下 タ子（ま心苑デイサービスセンター 生活相談員）
3. 第三者委員会 内田 秀男（連絡先 八代市敷川内町 772 電話 3 8—2 0 5 9）
中村 美子（連絡先 八代市古城町 2306-5 電話 3 2—7 8 0 2）

4. 苦情の解決方法

（1）苦情の受付

苦情は面接、電話、書面等により苦情受付担当者が午前 8 時 30 分から午後 5 時まで受付けます。尚担当不在の場合は事務所職員までお申し出下さい。センター長が対応致します。又、第三者委員会に直接苦情を申し出ることでもあります。

（2）苦情受付の報告、確認

苦情担当者が受付した苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申し出人が第三者委員へ報告拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し苦情申し出人に対して報告を受けた旨を通知します。

（3）苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申し出人は第三者委員の助言や立ち合いを求めることができます。尚、第三者委員の立ち合いによる話し合いは次により行います。

ア．第三者委員による苦情内容の確認

イ．第三者委員による解決案の調整、助言

ウ．話し合いの結果や改善事項等の確認

エ．苦情内容が損害賠償を生じるものである場合、速やかに損害賠償を行う

オ．検討の結果、利用者の納得が得られず、利用者が他事業所を選択する場合、必要な協力を行う

（4）熊本県「運営適正化委員会」の紹介

本法人で解決出来ない苦情は、熊本県社会福祉協議会に設置された「運営適正化委員会」（電話 0 9 6—3 2 4—5 4 5 4）又、国民健康保険団体連合会（電話 0 9 6—2 1 4—1 1 0 1）、八代市高齢者支援課（電話 0 9 6 5—3 3—4 4 3 6）等に申し立てることができます。

5. 苦情の記録

事業所の苦情に関する記録を整備し、その完結の日から 5 年間保存します。

また、苦情受付ボックスを事務所前に設置しています。

1 2. 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況	あり	結果の公表	あり
第三者による評価の実施状況	なし	結果の公表	なし

1 3. サービス利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) サービスの利用中に気分が悪くなったときは、すぐに職員にお申し出ください。
- (2) 複数の利用者の方々が同時にサービスを利用するため、周りの方のご迷惑にならないようお願いします。
- (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早やめに地域包括支援センター又は当事業所の担当者へご連絡ください。

1 4. 非常災害対策

事業者は、当事業所の所在する地域の環境及び利用者の特性に応じて、事象別の非常災害に関する具体的計画として災害時対応マニュアルを策定しております。

事故発生時は事故発生時マニュアルにより対応します。

- (1) サービス提供実施中に利用者の病状に急変、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、管理者に報告する。又、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する。
- (2) 利用者に対する本事業の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族等、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じる。
- (3) 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録をする。又、記録は5年間保存するものとする。
- (4) 利用者に対するサービス提供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うものとする。

1 5. 業務継続計画策定等

- (1) 非常災害対策マニュアルにより対応します。
- (2) 非常災害対策に備えて、消防計画、風水害、地震等に対処する計画を作成する。
- (3) 防災管理者又は火災・防災等についての責任者を定め、年2回定期的に避難訓練、その他必要な訓練を行う。
- (4) 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る。
- (5) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する当事業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。また、職員に対し、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の実施するものとする。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。

1 6. 虐待の防止

利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発防止のための対策を検討する。

- (1) 虐待の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、その結果について職員に周知徹底を図ること。

- (2) 虐待の防止のための指針を整備
- (3) 虐待の防止のための研修を定期的に実施
- (4) 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

17. その他運営に関する事項

※勤務体制確保

当事業所全ての介護従業者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、法第八条第二項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じるものとする。また、職員の資質向上を図るための研修の機会を設けるものとし、業務体制を整備する。

当事業所は、適切な当事業の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

※衛生管理

事業所は、利用者の使用する施設、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るものとする。

事業所は、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、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- (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（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。）をおおむね六月に1回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図る。
- (2) 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指針を整備する。
- (3) 事業所において、職員に対し、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に実施する。

※秘密保持

職員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

職員であつた者に、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、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を守るべき旨を、職員との雇用契約の内容とする。

※記録の整備

当事業者は、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する。また、利用者に対する当事業の提供に関する諸記録を整備する。記録は、その完結の日から5年間保存する。

18. 身体的拘束等の原則禁止

※当事業所の提供に当たっては、当該利用者又は他の利用者等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、身体的拘束等を行ってはならない。

※身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録しなければならない。

19. 職場におけるハラスメントの定義

ハラスメントの防止のための取組

当事業所は、適切な介護サービスの提供を確保する観点から、職場内において従業者に対する以下のハラスメントの防止の為に必要な措置を講じます。

1. 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）

例：たたく、蹴る・コップをなげつける・手を払いのける・唾を吐く・服を引きちぎる

2. 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

例：大声を発する・威圧的な態度で文句を言い続ける・刃物を胸元でちらつかせる・気に入っている職員以外に批判的な言動をする・理不尽なサービスを要求する

3. 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

例：必要もなく手や腕をさわる・女性のヌード写真を見せる・抱きしめる・卑猥な言動を繰り返す

事業者からの申し出により契約解除させていただく場合

当事業所では、以下のいずれかに該当する場合には、事業所から契約を解除させていただく場合があります。

1. 利用者が当事業所の運営に著しい支障をきたす行為を継続された場合

- ・ほかの利用者様または職員に対する暴言・暴力、威嚇行為
- ・セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、カスタマーハラスメント等

2. 利用者様またはご家族から、不当・過剰と認められる要求や対応困難な要望が繰り返される場合

3. 心身の状態に著しい変化が、あり当該事業所での対応が困難と判断される場合・医療的管理や重度の介護が必要になった場合など

4. 利用料の支払いが正当な理由なく継続して滞る場合

5. 利用契約に基づく義務（利用日時の遵守、連絡義務）

6. 本契約の継続が困難になる重大な理由が発生した場合

令和 年 月 日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者 所在地 八代市敷川内町2251番地の1
事業者 ま心苑デイサービスセンター

代表者職・氏名 センター長 左右田 弘子 印

説明者職・氏名 生活相談員 印

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。
また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

利用者 住所

氏名 印

代理人 住所

本人との続柄

氏名 印