

# 重要事項説明書

(令和6年4月1日更新)

## 1 当センターが提供するサービスについての相談窓口

電話 0428-84-2325 (午前8時15分～午後5時15分まで)

担当 管理者 角田 昭文 (かくた あきふみ)

\*ご不明な点は、何でもおたずねください。

## 2 東青梅デイサービスセンターすずらの概要

(1) サービス提供事業所名・サービス提供地域

名称	東青梅デイサービスセンターすずらん
所在地	東京都青梅市東青梅1丁目5-28
事業所番号	1392800064
サービス提供地域	青梅市・羽村市

(2) すずらん職員の体制

職種名	常勤	非常勤	計
管理者	1名(相談員兼務)		1名
生活相談員	1名(管理者・介護福祉士兼務)	4名	5名
介護職員	1名(管理者・介護福祉士兼務)	6名	7名
機能訓練指導員	1名(管理者兼務)	2名	3名
看護師	0名(※すずらん看護師不在日は1階看護師が応)	2名	2名
歯科衛生士	0名	1名	1名
管理栄養士	0名	1名	1名
他職員(1階東青梅デイサービスと共同)：非常勤：送迎運転手6名 調理員4名			

(3) センターの設備等

定員	12名	静養室	1
食堂兼機能訓練室	1室 54.43㎡	相談室	1
浴室	一般浴槽と機械浴槽があります。	送迎車	6台

(4) 営業日・営業時間

営業日	月・火・水・木・金・土(祝日も営業)
定休日	日曜・年末年始(12月31日～1月3日)
営業時間	午前8時15分～午後5時15分

## 3 提供するサービス内容

- ①送迎：ご自宅の玄関前まで送迎いたします。
- ②健康観察・身体介護：ご利用中の健康管理・身体介護(見守り・移乗・排泄介助)等を行います。
- ③アクティビティ：体操・レクリエーション・手工芸などを行います。
- ④食事：季節感を取り入れた温かい食事を提供します。
- ⑤入浴：車椅子のまま入浴が出来る機械浴と、通常の浴槽がございます。職員が介助いたします。
- ⑥機能訓練・口腔機能向上・栄養アセスメント：専門職員が個別対応をいたします。
- ⑦生活相談：ご自宅での介護上の悩みなど、お気軽にご相談下さい。

## 4 料金

利用料金は、介護保険料金と食事代等を合せた金額となります。

利用料金表 ※①別紙料金記載 ※②青梅市在住の方と羽村市在住の方は金額が違います。

※青梅市 基本単位×地域加算10.83=10割 の1割又は2割又は3割負担が介護保険基本利用料

※羽村市 基本単位×地域加算10.33=10割 の1割又は2割又は3割負担が介護保険基本利用料

※利用時間、サービス内容(加算の種類)、利用回数によって月額の利用料金は変わります。

※厚生労働省の指針により、年度の途中でも介護報酬改定が行われる場合がございます。

その場合、随時ご説明の文章を作成しお渡しいたします。

### ■加算・減算

入浴介助加算 1：1回40単位

送迎減算 1回 -4.7単位

口腔機能向上加算 1 月2回算定：300単位

★介護職員処遇改善加算Ⅰ 総単位数×10.4%

栄養アセスメント加算 1か月 40単位

★介護職員特定処遇改善加算Ⅰ 総単位数×3.1%

サービス提供体制強化加算Ⅰのイ 1回22単

★通所介護ベースアップ等支援加算 総単位数×2.3%

科学的介護推進体制加算 1か月40単位

※令和6年6月から、★の3つの介護職員処遇改善加算等は1本化され、総単位数の18.1%に変わります。

## ■介護保険給付対象外サービスの利用料

- ・口座振替手数料 **150円**
- ・昼食代 **900円**（おやつ 飲み物等を含みます。）
- ・デイサービス物品を使用した場合は有料。リハビリパンツおむつ代 **1枚100円** パット代 **1枚30円**
- ・個人的な趣味活動、外出食事会、日帰り旅行などにかかる費用は実費自己負担となります。
- ・青梅市/羽村市内から越えた場合 **1km**毎に**200円**の有料送迎になります。

### 利用キャンセル規定

ご利用者様の都合で利用を休まれる場合、下記のキャンセル料がかかる場合があります。

①ご利用日の前日午後5時15分までご連絡いただいた場合	無料
②ご利用日当日にキャンセルをした場合	昼食おやつ代 <b>900円</b>

※営業時間と日曜日定休日にご注意ください。

※営業時間終了後の電話、留守番電話に入れたご連絡は、当日キャンセル扱いとなります。

### 利用料金の支払方法

毎月、月末に締め、翌月10日過ぎに請求書兼領収書を発行いたします。

原則、お支払方法は口座引落しです。

引落名称は、みずほファクターが法人一括処理を行うため「ナガブチエン」で記載されます。

お支払い完了をもって、請求書が領収証扱いになります。

※口座引落しができなかった場合、案内に従って法人へお振込みをお願いします。

※法人の都合上、特例を除き、利用料の現金集金は行いません。

## 5 サービス開始の流れについて

- ・居宅支援事業所からの照会で利用に向け進みます
- ・担当ケアマネージャーに相談のうえ利用曜日や利用時間をお決めください。
- ・担当者会議を開催し利用が決定します。
- ・ケアマネージャーが作成する居宅サービス計画書に基づきサービスを行います。
- ・ご本人やご家族の希望沿えるよう相談員がケアプランを考えます。
- ・相談員が利用の説明をし契約をいたします。利用は翌日から可能です。

## 6 サービス終了について

- ① お客様のご都合でご利用を終了する場合、事前に事業所から、専用の書類を取得し提出をお願いします。  
※なお、終了1週間前に書類提出が完了するようにしてください。
- ② 当社の都合でサービスを終了する場合  
人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1カ月前までに文書で通知いたします。
- ③ 自動終了  
以下の場合、双方の文書がなくても、自動的にサービスを終了いたします。
  - ・お客様が介護保険施設等に入所した場合
  - ・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
  - ・お客様がお亡くなりになった場合や被保険者資格を喪失した場合
- ④ その他  
※当社が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当社が倒産した場合、お客様は文書で解約を通知することによってすぐにサービスを終了することができます。  
※お客様が、サービス利用料金の支払いを3カ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず支払いがない場合、またはお客様やご家族などが当社や当社のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、すぐにサービスを終了させていただく場合がございます。

## 7 当センターの認知症対応型通所介護サービスの特徴等

### (1) 運営の方針

介護保険法の主旨に従って、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利用者様の有する能力に応じて、日常生活上のお世話及び機能訓練を行います。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) サービスの利用のために

事 項	有 無	備 考
土曜・祝日・日曜日の営業の有無	有	土曜日・祝日営業、日曜日休日
時間延長実施の有無	有	延長対応可能
従業員への研修の実施状況	有	定期的に実施しています
サービスマニュアルの作成	有	定期的に見直しをしています
送迎の有無	有	青梅市・羽村市に限る
第三者評価(外部評価)の実施	有	毎年実施しています

「苦情申出窓口」の設置について

## 8 サービス内容に関する苦情

- 1、社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。
- 2、本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び（第三者委員）を下記の通り設置し、苦情解決に努めることといたしましたのでお知らせいたします。
- 3、苦情処理担当
  - 1) 苦情解決責任者 管理者：角田 昭文
  - 2) 苦情受付担当者 管理者・相談員：角田昭文
  - 3) 第三者委員 泉 章子（友田4.5丁目地区民生委員） 電話 24-1014  
杉田 英之（評 議 員 ） 電話 38-8109  
鈴木 優子（前東青梅1丁目地区民生委員） 電話 22-6918
  - 4) 市区町村の相談・苦情窓口  
青梅市は、健康福祉部介護保険課 電話0428-22-1111
  - 5) 社会福祉協議会：福祉サービス苦情等解決委員会  
住所：青梅市東青梅1-177-3 福祉センター2階 電話0428-23-7868
  - 6) 東京都国保連合会苦情相談窓口専用  
介護相談指導課・介護相談窓口担当 電話 03-6238-0177  
(土曜・日曜・祝日・年末年始を除く9時～17時)

## 9 苦情解決の方法

- (1) 苦情の受付  
苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。  
なお、（第三者委員）に直接苦情を申し出ることもできます。
- (2) 苦情受付の報告・確認  
苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を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、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。  
なお、第三者委員の立ち会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書事項等の確認
- (4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介  
本事業者で解決できない苦情は、当京都社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることが出来ます。又国保連、区市町村介護保険課にも申立て出来ます。

## 10 ハラスメント防止対策

### 1. 基本的考え方

(目的)

社会福祉法人 積善会以下「法人」という)が運営する施設及び各事業所においてハラスメントを防止するために職員が遵守すべき事項や防止するための措置等を定めたものであり、働きやすい職場環境を実現することを目的とする。

(基本方針の明確化)

ハラスメントに対する法人の基本方針は、法人の職員による虐待と職員へのハラスメントはどちらもあってはならないものとする。

(定義)

ハラスメントの定義は次のとおりとする。

#### 介護現場におけるハラスメント

利用者・家族等から職員へのハラスメント、及び職員から利用者・家族等へのハラスメントの両方をさす。

- (1) 身体的暴力(回避したため危害を免れたケースを含む)  
例:ものを投げる、叩かれる、蹴られる
- (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:大声を出す、理不尽な要求をする。
- (3) セクシャルハラスメント  
意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為

### 2. 相談に対応するために必要な体制・相談・苦情の取扱い

(相談窓口の設置)

法人は、ハラスメントに関する相談・苦情に対応するため各拠点に相談窓口を設ける。

相談窓口は次の業務を担当するものとする。

- (1) ハラスメントに関する相談・苦情を受け付けること。
- (2) 相談・苦情があった事案について、事実関係を確認すること。
- (3) 相談・苦情があった事案について、事実に基づいた適切な措置を講ずること。
- (4) その他、ハラスメント防止に関連する事項の処理を行うこと。

(相談・苦情の申出)

①ハラスメントを受けた職員またはハラスメントを目撃した職員は、相談窓口に対してハラスメントに関する相談・苦情の申出を行うことができる。

②ハラスメントに関する相談・苦情の申出は、現実には発生した場合だけでなく、発生のおそれがある場合にも行うことができる。

(申出の方法)

相談・苦情の申出は、書面または口頭で行うものとする。

(プライバシーの保護)

相談窓口の担当者は、申出をした職員および関係当事者のプライバシーの保護に十分留意しなければならない。

(不利益取扱いの禁止)

法人は、ハラスメントに関する相談・苦情を申し出たことを理由として、当該者に不利益な取扱いをしてはならない。

### 3. ハラスメントに対応するための体制

(調査委員会の設置)

①相談窓口担当者は、ハラスメントに関する相談を受けたときは、直ちに当事者の事情聴取を含む事実関係の調査を行い、調査結果を所属長に報告しなければならない。

②所属長は、前項の報告があった場合、事実関係の調査及び処分の検討を行うため必要があると判断した時は、理事長及び業務執行理事に報告を行い、相談を受けた職員の属する事業所に調査委員会を設置する。

③調査委員会は当該事業所の相談窓口担当者、所属長、施設長又は管理者、当該事業所の職員代表1名、理事長及び業務執行理事の5～6名で構成し、委員長は当該事業所の施設長又は管理者とし、職員代表は委員長が指名するものとする。

④前項の場合において、当該事業所の施設長又は管理者が当事者である時は、当該事業所以外の施設長又は管理者が委員長となり、職員代表は理事長もしくは業務執行理事が指名する。

⑤前項の場合において委員長は、特に必要と認める時は、職員代表を最大で3名まで指名することができる。

(調査委員会の調査・処理方法)

調査委員会は、次の各号に掲げるところにより、調査と処理を行うものとする。

- (1) 事実関係を正確に把握する。問題とされる言動が、いつ、どこで、どのように行われたのか、その際、被害者がどのような対応を取ったのか。上司に相談したのかなど。
- (2) 被害者が何を求めているのかを正確に把握する。謝罪か、今後の再発防止か、加害者への措置かなど。
- (3) 事実調査は迅速に行うとともに、加害者の名誉や人権などを不当に侵害しないよう慎重かつ相応の配慮をもって行うこと。
- (4) 加害者への事情聴取に際しては、加害者の主張にも真摯に耳を傾け、十分な弁明の機会を与えること。
- (5) 聴取した事実は、必ず記録して保存すること。
- (6) 調査し、審議した事実、内容等の情報管理を徹底し、情報が漏洩しないように細心の注意を払うこと。
- (7) 調査委員会は、調査結果に基づき、却下することを含め処分案を作成し、理事長に答申する。
- (8) 処分案作成は、就業規則に基づき行う。
- (9) 状況により第三者委員に調査の協力を依頼する。

(調査への協力)

理事長、調査委員会及び相談担当者から調査への協力を求められた場合、これに誠意を持って協力する。

(事実認定)

ハラスメントの最終的な事実認定は、相談担当者又は調査委員会からの報告をもとに運営委員会で行う。

(処分)

法人は、ハラスメント行為が認められた場合、その程度を見極めた上で職員へは処分、利用者やその家族へは利用停止や解約等の対応を行う。

(その他)

利用者・家族等から職員へのハラスメントについて、法人は必要時、顧問弁護士へ相談を行い対応する。

#### 4. 職員への周知・啓発について

- 1、ハラスメントに関する職員入職時の個別研修及び、全体研修を行うこととする。
- 2、入職時研修はOJT担当が行い全体研修については年に1度、衛生管理委員会主催で行うこととする。
- 3、研修の内容については、下記の通りとする。
  - ① 職場・介護現場におけるハラスメントについての内容
  - ② 事業所の職場・介護現場におけるハラスメントに関する方針
  - ③ ハラスメントを受けた場合等の組織体制
  - ④ 被害者への配慮の為の取り組み等

## 11 虐待防止

- 1 事業所は、利用者の人権擁護・虐待の防止のため次の措置を講ずるものとする。
  - (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
  - (2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
  - (3) その他虐待防止のために必要な措置
- 2 事業所は、指定地域密着型通所介護又は指定通所型サービス提供中に、従業者又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)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、**速やかに市町村に通報するものとする。**

## 12、衛生管理等

- 1、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提供する水について、衛生的管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講じるとともに、医薬品及び医療用具の管理を適正に行う。
- 2、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下記に掲げる措置を講じる。
  - ①事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置当を活用して行うことが出来る。）を概ね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について従業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、従業員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する。

## 13、業務継続計画（BCP）の策定等

- 1、事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定認知症対応型通所介護〔指定介護予防認知症対応型通所介護〕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（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。
- 2、事業所は、従業員に対し、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実施する。

認知症対応型通所介護の提供開始にあたり、利用者に対して  
契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者 社会福祉法人 積善会  
所在地 東京都青梅市東青梅1丁目5-28  
名称 東青梅デイサービスセンターすずらん 印  
(事業所番号、1392800064 )  
説明者役職  
管理者 角田 昭文 印

緊急連絡先	住 所	
	電話番号	自宅： 携帯番号：
	氏 名	
	続 柄	
緊急連絡先	住 所	
	電話番号	自宅： 携帯番号：
	氏 名	
	続 柄	
主 治 医	病院または診療所	
	医 師 名	
	住 所	
	電話番号	

私は、契約書および本書面により、事業者から認知症対応型通所介護について重要事項の  
説明を受け、同意いたします。

令和 年 月 日

利用者名: \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

利用者住所：青梅市 \_\_\_\_\_

家族署名（続柄: \_\_\_\_\_ )

家族氏名： \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_ ※同居の場合、住所は同上で構いません。

家族住所： \_\_\_\_\_

代理人署名（利用者との関係: \_\_\_\_\_ )

代理人氏名： \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

代理人住所： \_\_\_\_\_