デイサービスセンターほのか和田

重要事項説明書

１．事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社ハート＆クリエーション
主たる事務所の所在地	〒706-0025　岡山県玉野市明神町８番２８号
代表者（職名・氏名）	代表取締役　石田　尚巳
設立年月日	平成１７年４月１５日
電話番号	０８６３－３３－３０８２

２．ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	デイサービスセンターほのか和田	
サービスの種類	通所介護・通所型サービス	
事業所の所在地	〒706-0021　玉野市和田3-34-15	
電話番号	０８６３－８１－１２０５	
指定年月日・事業所番号	平成23年3月1日指定	３３７０４０１２３８
管理者	石川　りか	
施設区分・利用定員	通常規模型通所介護	定員25人
通常の事業の実施地域	玉野市（石島を除く）、岡山市南区(旧灘崎町)	

３．事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護・要支援・事業該当状態の高齢者に対し、適正な通所介護サービス・通所型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、利用者の要介護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

通所介護（又は介護予防通所介護）は、事業者が設置する事業所（デイサービスセンター）に通っていただき、入浴、排せつ、食事等の介護、生活等に関する相談及び助言、健康状態の確認やその他利用者に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、利用者の心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的、精神的負担軽減を図るサービスです。

５．営業日時

営業日	月曜日から土曜日まで（祝日も営業） ただし、年末年始（12月30日から1月3日）を除きます。
営業時間	午前８時３０分から午後５時３０分まで
サービス提供時間	午前９時１５分から午後４時３０分まで

６．事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数
生活相談員	１名以上
看護職員	１名以上
介護職員	５名以上
機能訓練指導員	１名以上

７．利用料

ご利用にあたりお支払いいただく「利用者負担金」は、交付された「介護保険負担割合証」に記載されている負担割合の額となります。ただし、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

別紙、料金表の通りとなります。

その他の費用

食　費	食事の提供を受けた場合、１回につき700円の食費をいただきます。
おむつ代	おむつの提供を受けた場合、実費をいただきます。
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。

キャンセル料

利用予定日にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。
ただし、体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。
また、介護予防通所介護は、利用料が月単位の定額のため、キャンセル料は不要とします。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用予定日の当日	利用者負担額相当の金額

（注）利用予定日の前日までのキャンセルの場合は、キャンセル料不要です。

支払い方法

上記（１）から（４）までの利用料（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

口座振替	サービスを利用した月の翌々月の金融機関指定日に、あなたが指定する口座より振替となります。通常は、10日もしくは11日の振替となります。(休日の場合は翌営業日)
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の末日（祝休日の場合は直前の平日）までに、事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。 中国銀行　邑久支店　普通口座　１３７１９４９ 口座名　株式会社ハート&クリエーション

8. 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。

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	

9. 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、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び市町村等へ連絡を行うとともに必要な措置を講じます。

10. 守秘義務

（1）事業者及び従業員は、サービスを提供する上で知り得た契約者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は契約が終了した後も継続します。

（2）事業者は、契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。

（3）前2項に関わらず、契約者に係る他の介護事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の同意を事前に文書により得た上で、契約者及びその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

【想定される目的】

《介護サービス利用者への介護の提供に必要な利用目的》

◎介護関係事業者の内部での利用に係る事例

・当該事業者が介護サービスの利用者等に提供する介護サービス

・介護保険事務

・介護サービスの利用者に係る事業所等の管理運営業務のうち

～入退所等の管理

～会計・経理

～事故等の報告

～当該利用者の介護サービスの向上

◎他の事業者等への情報提供を伴う事例

・当該事業所等が利用者等に提供する介護サービスのうち

～当該利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅や居宅介護支援事業所等との連携(サービス担当者会議等)、照会への回答

～その他の業務委託

～家族等への心身の状況説明
・介護保険事務のうち
～保険事務の委託
～審査支払機関へのレセプトの提出
～審査支払機関又は保険者からの照会への回答
・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等
《上記以外の利用目的》
◎介護関係事業者の内部での利用に係る事例
・介護関係事業者の管理運営業務のうち
～介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
～介護保険施設等において行われる学生の実習への協力

11. 苦情相談

（1）苦情相談処理の体制及び手順

1．提供した指定通所介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下記のとおり）

2．相談及び苦情に円滑かつ適正に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

①内容を適切に把握

②内容の確認、原因究明、対応・是正内容の検討、実施

③相談者又は苦情者への回答

④再発防止のための職員への対策を周知徹底し、遵守されているか確認

事業所相談窓口	電話番号：０８６３－８１－１２０５ 担 当 者 ：石川　りか 受付時間：月～土　8：30～17：30

（2）サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

玉野市長寿介護課 介護保険係	所在地　　玉野市宇野１丁目２７番１号 電話番号　０８６３－３２－５５３４
岡山市保健福祉局 介護保険課管理係	所在地　　岡山市北区鹿田町１丁目１番１号 電話番号　０８６－８０３－１２４０
岡山市保健福祉局 事業者指導係	所在地　　岡山市北区大供３－１－１８ 電話番号　０８６－２１２－１０１３
岡山県国民健康保険団体連合会	所在地　　岡山市北区桑田町１７－５ 電話番号　０８６－２２３－８８１１

12. サービスの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、できる限り早めに担当の介護支援専門員（又は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。

13. 非常災害対策

事業者は、非常災害対策時における、利用者の安全第一を優先し、迅速適切な対応に努めます。

また、非常災害その他緊急の事態に備えて、防災及び避難に関する計画を作成し、利用者及び従業者に対し周知徹底を図るため、年２回以上避難訓練、その他必要な訓練等を実施します。

14. 衛生管理等

（１） 指定通所介護の用に供する施設、食器その他の設備又は引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ます。

（２） 指定通所介護事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないように必要な措置を講じます。

（３） 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

15. 虐待防止のための措置

事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

（１） 虐待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）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。

（２） 虐待防止のための指針を整備します。

（３） 従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。

（４） 成年後見制度の利用を支援します。

（５） 従業者又は擁護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には、速やかに市等へ通報します。

（６） 虐待防止の措置を講ずるための責任者を配置します。（責任者：管理者とする）

16. 身体拘束等の禁止

事業者は、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為は行いません。

17. ハラスメントの防止

事業者の従業者間及び利用者又はその家族等との従業者間におけるハラスメントの防止等のため、下記の対策を講じます。

（１） 従業者に対し、ハラスメント防止の周知・啓発を行います。

（２） ハラスメントを行わない・被害にあわないための研修を実施します。

（３） 利用者及びその家族等、又は従業者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制を整備します。

（４） ハラスメント被害者への配慮のための取り組み（メンタルヘルス不調への相談対応等）を行います。

（５） 利用者又はその家族等からの当事業者の従業者に対し、カスタマーハラスメント等の著しい不信行為が認められた場合には利用契約を解除する場合があります。

18.業務継続計画の策定

事業者は、感染症や自然災害の発生時において、利用者に対する継続的なサービスの提供を実施するための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に実施します。また、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

19. その他

（１）事業者、従業者に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

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：岡山県玉野市明神町８番２８号
事業者(法人)名：株式会社ハート＆クリエーション
代表者職・氏名：代表取締役　石田　尚巳　　印

説明者職・氏名：デイサービスセンターほのか和田
石川　りか　　印