

第1号通所事業（介護予防通所介護相当）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	社会福祉法人 喬木村社会福祉協議会
主たる事務所の所在地	〒395-1107 長野県下伊那郡喬木村6670番地1
代表者	会長 座光寺 秀元
設立年月日	平成2年8月16日
電話番号	0265-33-4567

2. 事業所の概要

ご利用事業所の名称	喬木村社協宅老所ふれ愛	
サービスの種類	第1号通所事業（介護予防通所介護相当）	
事業所の所在地	〒395-1107 長野県下伊那郡喬木村6514番地41	
電話番号	0265-33-1130	
指定年月日・事業所番号	令和2年10月1日指定	2072501345
利用定員	定員10人	
通常の事業の実施地域	喬木村村内	
管理責任者の氏名	桑原 美津子	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要支援状態にある利用者が、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（介護予防通所介護相当）は、事業者が設置する事業所（宅老所）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 (日曜日、年末年始(12月30日から1月3日)を除く毎日)
営業時間	午前8時15分から午後5時15分まで
サービス 提供時間	午前9時00分から午後4時00分まで

6. 事業所の職員体制

従業者の職種	人数
事業所管理者（兼務）	1名
生活相談員	1名以上
機能訓練指導員（看護職員と兼務）	1名
介護職員	3名以上

7. サービス提供の担当者

あなたへのサービス提供の管理責任者は、「桑原美津子」になります。
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、管理者及び生活相談員へ何でもお申し出ください。

8. 利用料（料金表は別紙）

あなたがサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に応じた基本利用料の1割又は2割の額です。ただし、介護保険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。

- (1) 介護予防通所介護相当サービスの利用料・・・基本部分、加算の合計の額となります。

（２）キャンセル料

・昼食費用については、利用予定日前日の１７時までに連絡帳又は、電話にて連絡をいただけない場合は、キャンセル料を徴収いたします。ただし、一週間以内に利用振替可能な場合はキャンセル料の徴収はいたしません。

（３）支払い方法

上記（１）から（２）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。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の１５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。

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。

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、担当の地域包括支援センター等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

１１．守秘義務

事業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及び家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。サービス提供に必要な場合は、必要最低限の範囲で使用します。

１２．虐待の防止

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（高齢者虐待防止法）を遵守するとともに、下記の対策を講じます。

① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	事務局長：山崎光則
虐待防止に関する窓口担当者	事務局次長：木下美和

② 成年後見制度の利用を支援します。

③ 苦情解決体制を整備しています。

④ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

⑤ 虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置等を実施しています。

1 3. ハラスメント防止対策

事業者は、ハラスメント行為を禁止しています。また、ハラスメント、カスタマーハラスメント防止のための必要な措置を講じます。

利用者又は家族等が、事業者や職員又は他の利用者に対して、この契約を継続しがたいほどの背信行為（介護現場におけるハラスメント防止対応マニュアルに定義する、身体暴力（たたく等）及び精神的暴力（大声を発する、怒鳴る等）及びにセクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る等）のハラスメント行為を含む）を行い、その状態が改善されない場合は本契約を解除させて頂くことがあります。

1 4. カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、全ての利用者様に安心してサービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。

そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害する恐れのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- ① 大声での叱責や威圧的な言動
- ② 人格を否定する発言や差別的な言動
- ③ 業務の範囲を超えた過度な要求
- ④ 長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただきます。

なお、介護サービスに関する正当なご意見、ご要望、苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたします。

1 5. 身体拘束の禁止について

サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命及び身体を保護するために緊急その他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（以下「身体拘束」と言う。）を行いません。

- ① やむを得ない場合とは、切迫性、非代替性、一時性の3要件です。
- ② やむを得ず前項の身体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など必要な事項を記録します。
- ③ 身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。
 - ・身体拘束等の適正化のための指針の整備
 - ・従業者に対する身体拘束等の適正化のための研修の実施
 - ・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的な開催及び結果の周知徹底

16. 感染症の予防及びまん延防止のための措置

感染症の予防およびまん延防止に努め、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 当事業所における感染症の予防及びまん延防止のための委員会を定期的に開催するとともに、その結果について職員等に周知徹底を図ります。
- ② 当事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- ③ 当事業所において、従業者に対し、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します。

17. 事業継続計画（BCP）について

当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための体制、および非常時の早期業務再開をはかるための計画を策定し、必要な措置を講じます。

- ① 業務継続計画（BCP）を策定し、従業者に対し、周知します。
- ② 従業者に対し、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- ③ 当事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

18. 苦情の受付について

- (1) 事業所における苦情や相談は、以下の専用窓口で受け付けます。

喬木村社会福祉協議会 苦情受付窓口 電 話 0265-33-4567（内線 30）

○苦情解決責任者 事務局長 : 山崎光則

○苦情窓口担当者 事務局次長 : 木下美和

○受付時間 月曜日～金曜日 午前 8 時 15 分～午後 5 時 15 分

土、日 祝祭日 年末年始（12/30～1/3）休業

また、苦情受付ボックスを社協窓口及びデイサービスロビーに設置しています。

- (2) 行政機関その他苦情受付機関

喬木村役場 保健福祉課	所在地 喬木村6664番地 電話番号 0265-33-5123・FAX0265-33-3679 受付時間 8:30～17:15（月～金）
長野県国民健康保険団体連合会	所在地 長野市大字西長野字加茂北143-8 電話番号 026-238-1555・FAX026-238-1581 受付時間 9:00～16:00（月～金）
長野県社会福祉協議会 長野県福祉サービス運営適正化委員会	所在地 長野市中御所岡田 98-1 電話番号 0120-28-7109（苦情受付専用電話） FAX 026-227-0137 受付時間 9:00～17:00（月～金）

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。

- 令和 年 月 日

説明者職・氏名 印

氏 名 _____ 印 _____