

介護予防・日常生活支援総合事業
第1号通所事業（サービスA）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. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	喬木村社協いきいきクラブ	
サービスの種類	第1号通所事業（サービスA）	
事業所の所在地	〒395-1107 長野県下伊那郡喬木村6670番地1	
電話番号	0265-33-4567	
指定年月日・事業所番号	平成28年4月1日	20A2500050
利用定員	定員16人	
通常の事業の実施地域	喬木村	

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、自立した日常生活を営むことができるよう、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、関係する市町村や福祉サービス等と連携を図りながら、自立した生活を営むことができるよう、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（サービスA）は、事業者が設置する事業所に通っていただき、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をを行うことにより、利用者の生活機能の維持を図るサービスです。

5. 営業日時

営 業 日	月曜日から金曜日。 ただし、祝日、お盆、年末年始を除きます。
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30分から午後3時30分

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1人、従業員4人（介護員4人）	常勤3人、非常勤1人

7. サービス提供の責任者

あなたへのサービス提供の管理責任者（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。

管理責任者の氏名	桑原 美津子
----------	--------

8. 利用料

（１）あなたがサービスを利用した場合の「利用料負担金」は、

午前コース利用料金 300円 入浴コース利用料金 400円です。

（２）その他の費用負担について

おやつ代	100円
行楽、行事 参加費用	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。

（３）支払い方法

上記（１）から（２）までの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。

お支払いは、届け出されている金融機関の口座から、利用した月の翌月15日に引き落とさせていただきます。

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。

利用者の主治医・・・医療機関の名称： _____
主治医の氏名： _____
所在地： _____

緊急連絡先（家族等）・・・・氏名： _____
利用者との関係： _____
連絡先電話番号： _____

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、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. 虐待の防止

事業者は、人権の擁護・虐待防止のための必要な措置を講じます。

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。

12. ハラスメント防止対策

当事業所は、人権・人格を尊重し、ハラスメント行為を禁止しています。

- ① 研修等を行い、倫理意識の向上、服務規律の遵守などに努めます。
- ② ハラスメント、カスタマーハラスメントの相談がしやすい環境を整備します。
- ③ 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、この契約を継続したいほどの背信行為（介護現場におけるハラスメント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。

13. 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。

14. 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

15. 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。

16. 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図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。

17. 秘密の保持と個人情報の保護について

- ① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「福祉事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。

- 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- 事業者は、従業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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

- ② 個人情報の保護について

- 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で使用する等、他の障がい福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。
- 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

18. 損害賠償保険への加入（契約書第9条参照）

本事業者は、損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 アルピコ保険リース株式会社

19. 苦情相談窓口

（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

○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

○電 話 0265-33-4567（内線30）

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）サービス提供の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。

行政機関：喬木村役場保健福祉課 ・ 電話番号33-1120

・ 受付時間 午前8時30分～午後5時15分（月曜日～金曜日）

20. 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いたします。

（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時は、できる限り早めに当事業所の担当者へご連絡ください。

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。

事業所所在地 長野県下伊那郡喬木村 6 6 7 0 番地 1
 事業者（法人）名 社会福祉法人 喬木村社会福祉協議会
 代表者 氏名 会長 座光寺 秀元 印

説明者 氏名 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、私は事業者が、私に対して提供する介護サービスについて連携を図るため、サービス担当者会議等での情報を共有することに対して、私及び家族等の個人情報を用いることに同意しました。同意の証とするため、本書2通を作成し、利用者、事業者が記名押印のうえ、各1通を保有するものとします。

(利 用 者) 住 所 下伊那郡喬木村 番地

氏 名 _____ 印 _____

家族、代表者住所	番地

氏 名 _____ 印 _____