

# 通所介護重要事項説明書

## 1 事業所の概要

事業所名	社会福祉法人溪仁会 円山溪仁会デイサービス		
所在地	札幌市中央区北1条西19丁目1番地2		
介護保険事業所番号	指定通所介護	0170101992号	
管理者及び連絡先	氏名	連絡先	
	土井 陸 維	札幌市中央区北1条西19丁目1番地2 011-632-5500	
サービス提供地域	札幌市(中央区・西区)		

## 2 事業所の職員体制等

職 種	従事する業務	人 員
管 理 者	業務全般の管理	1名（常勤兼務）
看 護 職 員	看護・健康管理及び機能訓練	3名以上
生活相談員	生活全般の相談・サービスの調整	3名以上
介 護 職 員	生活全般の介護	20名以上
機能訓練指導員	機能訓練計画に基づいた機能訓練	4名以上

## 3 営業時間

営 業 日	月～土曜日・祝日（但し毎週日曜日・年末年始12月30日から1月3日は休み） 行事内容によっては日曜日も営業
営業時間	午前8時15分から午後5時45分
サービス提供時間	午前9時00分から午後4時30分

## 4 運営の方針

- (1) 事業所の職員は、要介護状態になったご利用者が、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した生活を営むことができるよう、生活全般にわたる援助を行います。

## 5 サービスの内容

- (1) 「通所介護」は、当デイサービスにおいて入浴・食事の提供とその介護、生活等についての相談、助言、健康状態の確認等と日常生活のお世話と機能訓練を行うサービスです。
- (2) サービスは、介護支援専門員による居宅サービス計画（ケアプラン）の内容に基づき計画される「通所介護計画書」に沿って提供します。

## 6 サービス管理者等

- (1) サービスの管理者及び生活相談員は、次のとおりです。  
サービスについてご相談やご不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。

<管理者>

氏名：土井 陸 維（生活相談員兼務） 連絡先（電話）：011-632-5500

<生活相談員>

氏名：中谷 唱（介護職員兼務）

氏名：田中 悠樹（介護職員兼務）

氏名：藤野 政彦（介護職員兼務） 連絡先（電話）：011-632-5500

## 7 ご利用者負担金

ご利用者の方からご負担いただくご利用料金は、次のとおりです。

毎年7月に届く「介護保険負担割合証」に記載されている、負担割合により、利用料金が異なります。

通所介護利用料金表（1割負担額・7時間～8時間未満の単位）

サービス内容	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
利用料（1日）	615円	726円	841円	959円	1,073円
入浴介助加算Ⅱ（1日）	56円				
個別機能訓練加算Ⅰ2（1日）	77円				
個別機能訓練加算Ⅱ（1月）	21円				
生活機能向上連携加算Ⅱ2（1月）	101円				
口腔機能向上加算Ⅱ（月2回まで）	163円				
科学的介護推進体制加算（1月）	41円				
ADL維持加算ⅠまたはⅡ（1月）	31円（Ⅰ）・61円（Ⅱ） ※年度毎にどちらか認定				
サービス提供体制強化加算Ⅰ（1日）	23円				
介護職員等处遇改善加算Ⅰ	合計料金（食費等除く）の9.2%相当額				

（2割負担額・7時間～8時間未満の単位）

サービス内容	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
利用料（1日）	1,230円	1,452円	1,682円	1,918円	2,146円
入浴介助加算Ⅱ（1日）	112円				
個別機能訓練加算Ⅰ2（1日）	154円				
個別機能訓練加算Ⅱ（1月）	42円				
生活機能向上連携加算Ⅱ2（1月）	202円				
口腔機能向上加算Ⅱ（月2回まで）	326円				
科学的介護推進体制加算（1月）	82円				
ADL維持加算ⅠまたはⅡ（1月）	62円（Ⅰ）・122円（Ⅱ） ※年度毎にどちらか認定				
サービス提供体制強化加算Ⅰ（1日）	46円				
介護職員等处遇改善加算Ⅰ	合計料金（食費等除く）の9.2%相当額				

（3割負担額・7時間～8時間未満の単位）

サービス内容	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
利用料（1日）	1,845円	2,178円	2,523円	2,877円	3,219円
入浴介助加算Ⅱ（1日）	168円				
個別機能訓練加算Ⅰ2（1日）	231円				
個別機能訓練加算Ⅱ（1月）	63円				
生活機能向上連携加算Ⅱ2（1月）	303円				
口腔機能向上加算Ⅱ（月2回まで）	489円				
科学的介護推進体制加算（1月）	123円				
ADL維持加算ⅠまたはⅡ（1月）	93円（Ⅰ）・183円（Ⅱ） ※年度毎にどちらか認定				
サービス提供体制強化加算Ⅰ（1日）	69円				
介護職員等处遇改善加算Ⅰ	合計料金（食費等除く）の9.2%相当額				

この料金表は、法に定められた介護給付費単位数に地域単価の10.14円を乗じたものとなっております。各料金は概算であり、月単位での支払いでの端数処理の関係で1円単位の差が生じる事があります。

- (1) 上記の料金表は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。
- (2) 上記の料金表の合計に加え、食費として1回の利用につき650円（食事600円、おやつ代50円）をいただきます。また、ご利用当日にキャンセルがあった場合、理由を問わず食費相当分650円をキャンセル料としていただきます。  
なお、当事業所は栄養管理、衛生管理に基づいた食事の提供を行っていることから、ご利用者の飲食物の持込みについては認めないこととします。
- (3) 当事業所は社会福祉法人等利用者負担額減額対象施設になっています。また、生活保護受給者に対して当法人「社会福祉法人溪仁会通所介護事業食費減免規程」のとおり以下の食費負担額減額措置を実施します。  
1回 250円
- (4) おむつ代は実費とします。（リハビリパンツ：1枚120円、パット 1枚80円）
- (5) 行事等で外出を伴うプログラムを実施する場合は、ご利用者に対し参加の意思を確認したうえで、入場料等の実費を徴収いたします。
- (6) その他指定通所介護において提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、ご利用者に負担させることが適当であると認められるものについては、その実費を徴収いたします。
- (7) 法定利用料の一部が介護保険制度上の支給限度額を超える場合には、超えた分について全額自己負担となります。ただし、そのような場合には、居宅サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明のうえ、ご利用者の同意を得ることになりますので、介護支援専門員にご相談ください。
- (8) ご利用者負担金は月ごとの支払いとし、サービス実施月の翌月10日以降に請求いたしますので、次のいずれかの方法でお支払いをしていただきます。

- ①利用者の指定金融機関の口座からの引き落とし（サービス実施月の翌月27日にご指定の金融機関の口座から引き落としさせていただきます）
- ②事業者の指定する銀行への振込み（この場合振込み手数料は、ご利用者の負担となります）
- ③現金にてお支払い

- (9) ご利用者負担金は、上記の利用料金表〔法定代理受領（現物給付）〕に基づき算定した利用料金の合計に（2）～（6）の実費負担を加えた料金です。  
なお、居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったんご利用者が利用料（10割）を支払い、その後市町村に対して保険給付分（9割）を請求することになります。

## 8 虐待防止

- (1) 虐待防止のための対策を検討する虐待防止検討委員会を設置し、定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 虐待防止のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的（年1回以上）実施する。
- (4) 上記の措置を適切に実施するための担当責任者を置く。

## 9 サービスに関する相談・苦情窓口

- (1) 当事業所が行う通所介護サービスについてのご相談・苦情を、下記窓口にて承ります。

＜ご利用者ご相談窓口＞

社会福祉法人溪仁会 円山溪仁会デイサービス 担当：土井 陸維

・電話の場合 011-632-5500

・面談の場合 場所 札幌市中央区北1条西19丁目1番地2

- (2) 当事業所以外に、北海道保健福祉部、市役所・区役所、国民健康保険団体連合会等、下記の相談・苦情窓口等に相談・苦情を伝えることができます。

① 北海道保健福祉部	011-231-4111
② 札幌市役所介護保険課	011-211-2972
③ 中央区役所保健福祉課	011-231-2400
④ 西区役所保健福祉課	011-641-2400
⑤ 北海道国民健康保険団体連合会介護保険課企画苦情係	011-231-5175
⑥ 北海道福祉サービス運営適正化委員会	011-204-6310
⑦ 奥田 龍人（第三者委員）	011-717-6001
⑧ 大能 文昭（第三者委員）	011-281-6113

### (3) 苦情処理の体制と事故発生時の対応手順

- ① ご利用者やご家族および居宅介護支援事業者から苦情があった場合は、直ちに詳しい事情をお聞きし、「不適合サービス報告書」及び「改善処置報告書」に内容を記載し、管理者に報告をします。
- ② 管理者は苦情内容を確認し、以下のとおり内容に応じて迅速かつ適切に対処いたします。

- 1) 即時対応が可能な場合は速やかに処置いたします。
- 2) 苦情の場合は迅速かつ適切に対応します。

管理者に報告し、担当の介護支援専門員や行政等関係機関への連絡等を図り、必要な措置を講じます。

苦情に関して、市町村、国民健康保険団体連合会が質問、調査がある場合は協力するとともに、指導・助言がある場合は必要な改善を行います。

苦情が少なくなるようなサービス向上のため、「改善処置報告書」等に内容を記録し管理者に確認や指示を仰ぎ改善に努めます。

- 3) 事故（身体的事故、交通事故、ご利用者の所有物損壊等）に関する場合は、応急処置及び適切な事故処理、管理者に報告し、ご利用者のご家族や担当の居宅介護支援事業所介護支援専門員、市町村への連絡、医療的措置等を行う一方、「不適合サービス報告書」に内容を記録し、管理者に確認や指示を仰ぎ改善に努めます。

事故の内容によって、主治医や損害保険会社への報告、担当の介護支援専門員や行政等関係機関（市長村等）への連絡等を図り、必要な措置を講じます。

但し、事故にはならなかったが危険な状況が発生した場合は、「改善処置要求書」に内容を記録し管理者に確認や指示を仰ぎ改善に努めます。

- 4) 受け付けた苦情、事故について、必要に応じて管理者の主催による検討会議等を開き、「不適合サービス報告書」及び「改善処置報告書」をもとに会議等の結果を受け、翌日までには必ず具体的な対応を行います。状況に応じたご利用者やご家族および介護支援事業者への対応は次のとおりです。

- ・十分な説明
- ・管理者による謝罪
- ・訪問または文書等による再発防止策の提示
- ・損害賠償（事業者の責めに帰すべき事由がある場合）等その他必要な処置

対応後、「不適合サービス報告書」及び「改善処置報告書」記録を保管管理し、再発防止に役立てます。さらに詳しいことは当事業所で定めています手順書に沿ってご説明をさせていただきます。

## 10 個人情報保護

- (1) 事業者は、個人情報の取扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者及びご家族に関する情報を適正に保護します。

- (2) 事業者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者及びご家族に関する個人情報については、ご利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
  - (3) あらかじめ文書によりご利用者及びご家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。
  - (4) 事業者は、業務上知り得たご利用者及びご家族の秘密を保持させるため、在職中は元より、職員の退職後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を雇用契約の内容とします。
  - (5) 個人情報に関する苦情の申立てや相談があった場合は、上記8の(3)「苦情処理の体制と手順」の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。
- なお、当事業所以外の主な相談窓口は次のとおりです。

① 北海道総務部法制文書課行政情報センター	011-231-4111
② 札幌市総務局行政部行政情報課	011-211-2132
③ 札幌市消費者センター	011-211-2245
④ 国民生活センター	03-5475-3711

## 11 第三者評価の実施の有無

- (1) 当法人では第三者評価を実施していません。

## 12 緊急時および事故発生時の対応方法

- (1) 緊急時および事故発生時にあっては、登録されている緊急連絡先に連絡いたします。
- (2) 当事業者の提供する通所介護サービスにおいて事故が発生し、当事業所の責にその原因を認められる損害については速やかに賠償対応します。なお、当事業所は、あいおい損害保険㈱の介護保険・社会福祉事業者総合保険に加入しております。

## 13 サービスの利用に当たっての留意事項

- (1) サービスの利用に当たっては、ご利用者及びご家族に対し以下の項目を含む重要事項を十分に説明し、同意を得たうえで実施します。
- (2) 事業所の管理者は、居宅介護支援事業所の作成した居宅サービス計画の内容に沿って通所介護計画を作成します。当該計画の内容については、ご利用者及びご家族に十分な説明を行い、同意を得たうえで、ご利用者に交付します。
- (3) 事業者(の管理者)は、サービスの提供に際しては、提供した具体的なサービスの内容を記録するとともに、ご利用者及びご家族からの申し出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報をご利用者及びご家族に対して提供します。
- (4) その他の留意事項
  - ① サービス利用中に困ったことが生じた場合は、職員に速やかにその旨伝える。
  - ② ご利用者の都合でサービスの利用を休止等する時は、事前に当事業所宛その旨連絡をする。
  - ③ 通所の際は貴重品(金銭等)を持ち込まない。
  - ④ 連絡帳等を所持している方は送迎車輦でお迎え時に、職員に渡す。
  - ⑤ 入浴時は職員の指示に従う。
  - ⑥ 機能訓練用器具は職員の指示に従って使用し、指示された以外の器具は使用しない。
  - ⑦ 施設内全面禁煙のため喫煙はしない。
  - ⑧ 通所介護サービス時間内は外出できない。デイサービス室を離れる時は、職員に必ず声をかけ了解を得る。
  - ⑨ 送迎中の途中下車はできない。
  - ⑩ 送迎車輦は通所介護サービスの目的以外には利用できない。
  - ⑪ サービス従事者に対する贈り物や飲食等のもてなしはしない。
  - ⑫ おやつ等の飲食物を持ち込まない。

# 札幌市通所型サービス重要事項説明書

## 1 事業所の概要

事業所名	社会福祉法人溪仁会 円山溪仁会デイサービス		
所在地	札幌市中央区北1条西19丁目1番地2		
介護保険事業所番号	指定介護予防通所介護	0170101992号	
管理者及び連絡先	氏名	連絡先	
	土井 陸 維	札幌市中央区北1条西19丁目1番地2 011-632-5500	
サービス提供地域	札幌市(中央区・西区)		

## 2 事業所の職員体制等

職 種	従事する業務	人 員
管 理 者	業務全般の管理	1名（常勤兼務）
看 護 職 員	看護・健康管理及び機能訓練	3名以上
生活相談員	生活全般の相談・サービスの調整	3名以上
介 護 職 員	生活全般の介護	20名以上
機能訓練指導員	機能訓練計画に基づいた機能訓練	4名以上

## 3 営業時間

営業日	月～土曜日・祝日（但し毎週日曜日・年末年始12月30日から1月3日は休み） 行事内容によっては日曜日も営業
営業時間	午前8時15分から午後5時45分
サービス提供時間	午前9時00分から午後4時30分

## 4 運営の方針

- 事業所の職員は要支援状態になったご利用者に対し、心身機能の改善、生活の質の向上に資するサービスの提供を行い、意欲の向上を促すとともに自立の可能性を最大限引き出すことで、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した生活を営むことができるよう、生活全般にわたる援助を行います。

## 5 サービスの内容

- 「札幌市通所型サービス」は、当デイサービスにおいて入浴・食事の提供と生活等についての相談、助言、ご利用者の心身機能の把握等、自立の可能性を最大限引き出す支援を行うことと各種機能訓練を行うサービスです。
- サービスは、介護支援専門員等による「サービス・支援計画及び評価表」の内容に基づき計画される「札幌市通所型サービス計画書」に沿って提供します。

## 6 サービス管理者等

- サービスの管理者及び生活相談員は、次のとおりです。  
サービスについてご相談やご不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。

<管理者>

氏名：土井 陸 維（生活相談員兼務） 連絡先（電話）：011-632-5500

<生活相談員>

氏名：中谷 唱（介護職員兼務）

氏名：田中 悠樹（介護職員兼務）

氏名：藤野 政彦（介護職員兼務）

連絡先（電話）：011-632-5500

## 7 ご利用者負担金

ご利用者の方からご負担いただくご利用料金は、次のとおりです。

毎年7月に届く「介護保険負担割合証」に記載されている、負担割合により、利用料金が異なります。

札幌市通所型サービス利用料金表（1割負担額）

		要支援1	要支援2
基本料金 ※	日額	442円	453円
	月額	1,823円	3,671円
サービス提供体制強化加算Ⅰ	月額	89円	178円
口腔機能向上加算（対象者のみ）	月額	163円	
生活機能向上連携加算Ⅱ	月額	202円	
科学的介護推進体制加算	月額	41円	
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	月額	料金合計の9.2%相当額(食費を除く)	

札幌市通所型サービス利用料金表（2割負担額）

		要支援1	要支援2
基本料金 ※	日額	884円	906円
	月額	3,646円	7,342円
サービス提供体制強化加算Ⅰ	月額	178円	356円
口腔機能向上加算（対象者のみ）	月額	326円	
生活機能向上連携加算Ⅱ	月額	404円	
科学的介護推進体制加算	月額	82円	
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	月額	料金合計の9.2%相当額(食費を除く)	

札幌市通所型サービス利用料金表（3割負担額）

		要支援1	要支援2
基本料金 ※	日額	1,326円	1,359円
	月額	5,469円	11,013円
サービス提供体制強化加算Ⅰ	月額	267円	534円
口腔機能向上加算（対象者のみ）	月額	489円	
生活機能向上連携加算Ⅱ	月額	606円	
科学的介護推進体制加算	月額	123円	
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	月額	料金合計の9.2%相当額(食費を除く)	

この料金表は、法に定められた介護給付費単位数に地域単価の10.14円を乗じたものとなっております。各料金は概算であり、月単位での支払いでの端数処理の関係で1円単位の差が生じる事があります。

※ 要支援1の方は3回/月までの利用の場合は日額×回数、4回以上利用の場合は月額となる  
要支援2の方は7回/月までの利用の場合は日額×回数、8回以上利用の場合は月額となる

- (1) 上記の料金表は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。
- (2) 上記の料金表の合計に加え、食費として1回の利用につき650円（食事600円、おやつ代50円）をいただきます。また、ご利用当日にキャンセルがあった場合、理由を問わず食費相当分650円をキャンセル料としていただきます。  
なお、当事業所は栄養管理、衛生管理に基づいた食事の提供を行っていることから、ご利用者の飲食物の持込みについては認めないこととします。
- (3) 当事業所は社会福祉法人等利用者負担額減額対象施設になっています。また、生活保護受給者に対して当法人「社会福祉法人溪仁会通所介護事業食費減免規程」のとおり以下の食費負担額減額措置を実施します。  
1回 250円
- (4) おむつ代は実費とします。（リハビリパンツ：1枚120円、パット 1枚80円）
- (5) 行事等で外出を伴うプログラムを実施する場合は、ご利用者に対し参加の意思を確認したうえで、入場料等の実費を徴収いたします。
- (6) その他札幌市通所型サービスにおいて提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係わる費用であって、ご利用者に負担させることが適当であると認められるものについては、その実費を徴収いたします。
- (7) 法定利用料の一部が介護保険制度上の支給限度額を超える場合には、超えた分について全額自己負担となります。ただし、そのような場合には、「サービス・支援計画及び評価表」を作成する際に介護支援専門員等から説明のうえ、ご利用者の同意を得ることになりますので、介護支援専門員等にご相談ください。
- (8) ご利用者負担金は月ごとの支払いとし、サービス実施月の翌月10日以降に請求いたしますので、次のいずれかの方法でお支払いをしていただきます。  
①利用者の指定金融機関の口座からの引き落とし（サービス実施月の翌月27日にご指定の金融機関の口座から引き落としさせていただきます）  
②事業者の指定する銀行への振込み（この場合振込み手数料は、ご利用者の負担となります）  
③現金にてお支払い
- (9) ご利用者負担金は、上記の利用料金表〔法定代理受領（現物給付）〕に基づき算定した利用料金の合計に（2）～（6）の実費負担を加えた料金です。  
なお、居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったんご利用者が利用料（10割）を支払い、その後市町村に対して保険給付分（9割）を請求することになります。

## 8 虐待防止

- (1) 虐待防止のための対策を検討する虐待防止検討委員会を設置し、定期的に関催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 虐待防止のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的（年1回以上）実施する。
- (4) 上記の措置を適切に実施するための担当責任者を置く。

## 9 サービスに関する相談・苦情窓口

- (1) 当事業所が行う札幌市通所型サービスについてのご相談ご苦情を、下記窓口にて承ります。  
＜ご利用者ご相談窓口＞  
社会福祉法人溪仁会 円山溪仁会デイサービス 担当：土井 陸維  
・電話の場合 011-632-5500  
・面談の場合 場所 札幌市中央区北1条西19丁目1番地2
- (2) 当事業所以外に、北海道保健福祉部、市役所・区役所、国民健康保険団体連合会等、下記の相談・苦情窓口等に相談・苦情を伝えることができます。

① 北海道保健福祉部	011-231-4111
② 札幌市役所介護保険課	011-211-2972
③ 中央区役所保健福祉課	011-231-2400
④ 西区役所保健福祉課	011-641-2400
⑤ 北海道国民健康保険団体連合会介護保険課企画苦情係	011-231-5175
⑥ 北海道福祉サービス運営適正化委員会	011-204-6310
⑦ 奥田 龍人（第三者委員）	011-717-6001
⑧ 大能 文昭（第三者委員）	011-281-6113

### (3) 苦情処理の体制と事故発生時の対応手順

- ① ご利用者やご家族および居宅介護支援事業者から苦情があった場合は、直ちに詳しい事情をお聞きし、「不適合サービス報告書」及び「改善処置報告書」に内容を記載し、管理者に報告をします。
- ② 管理者は苦情内容を確認し、以下のとおり内容に応じて迅速かつ適切に対処いたします。

1) 即時対応が可能な場合は速やかに処置いたします。

2) 苦情の場合は迅速かつ適切に対応します。

管理者に報告し、担当の介護支援専門員や行政等関係機関への連絡等を図り、必要な措置を講じます。

苦情に関して、市町村、国民健康保険団体連合会が質問、調査がある場合は協力するとともに、指導・助言がある場合は必要な改善を行います。

苦情が少なくなるようなサービス向上のため、「改善処置報告書」等に内容を記録し管理者に確認や指示を仰ぎ改善に努めます。

3) 事故（身体的事故、交通事故、ご利用者の所有物損壊等）に関する場合は、応急処置及び適切な事故処理、管理者に報告し、ご利用者のご家族や担当の居宅介護支援事業所介護支援専門員、市町村への連絡、医療的措置等を行う一方、「不適合サービス報告書」に内容を記録し、管理者に確認や指示を仰ぎ改善に努めます。

事故の内容によって、主治医や損害保険会社への報告、担当の介護支援専門員や行政等関係機関（市長村等）への連絡等を図り、必要な措置を講じます。

但し、事故にはならなかったが危険な状況が発生した場合は、「改善処置要求書」に内容を記録し管理者に確認や指示を仰ぎ改善に努めます。

4) 受け付けた苦情、事故について、必要に応じて管理者の主催による検討会議等を開き、「不適合サービス報告書」及び「改善処置報告書」をもとに会議等の結果を受け、翌日までには必ず具体的な対応を行います。状況に応じたご利用者やご家族および介護支援事業者への対応は次のとおりです。

- ・十分な説明
- ・管理者による謝罪
- ・訪問または文書等による再発防止策の提示
- ・損害賠償（事業者の責めに帰すべき事由がある場合）等その他必要な処置

対応後、「不適合サービス報告書」及び「改善処置報告書」記録を保管管理し、再発防止に役立てます。さらに詳しいことは当事業所で定めています手順書に沿ってご説明をさせていただきます。

## 10 個人情報保護

- (1) 事業者は、個人情報の取扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者及びご家族に関する情報を適正に保護します。

- (2) 事業者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者及びご家族に関する個人情報については、ご利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
  - (3) あらかじめ文書によりご利用者及びご家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。
  - (4) 事業者は、業務上知り得たご利用者及びご家族の秘密を保持させるため、在職中は元より、職員の退職後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を雇用契約の内容とします。
  - (5) 個人情報に関する苦情の申立てや相談があった場合は、上記8の(3)「苦情処理の体制と手順」の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。
- なお、当事業所以外の主な相談窓口は次のとおりです。

① 北海道総務部法制文書課行政情報センター	011-231-4111
② 札幌市総務局行政部行政情報課	011-211-2132
③ 札幌市消費者センター	011-211-2245
④ 国民生活センター	03-5475-3711

## 11 第三者評価の実施の有無

- (1) 当法人では第三者評価を実施していません。

## 12 緊急時および事故発生時の対応方法

- (1) 緊急時および事故発生時にあっては、登録されている緊急連絡先に連絡いたします。
- (2) 当事業者の提供する通所介護サービスにおいて事故が発生し、当事業所の責にその原因を認められる損害については速やかに賠償対応します。なお、当事業所は、あいおい損害保険㈱の介護保険・社会福祉事業者総合保険に加入しております。

## 13 サービスの利用に当たっての留意事項

- (1) サービスの利用に当たっては、ご利用者及びご家族に対し以下の項目を含む重要事項を十分に説明し、同意を得たうえで実施します。
- (2) 事業所の管理者は、地域包括支援センター等の作成した「サービス・支援計画及び評価表」の内容に沿って札幌市通所型サービス計画を作成します。当該計画の内容については、ご利用者及びご家族に十分な説明を行い、同意を得たうえで、ご利用者に交付します。
- (3) 事業者(の管理者)は、サービスの提供に際しては、提供した具体的なサービスの内容を記録するとともに、ご利用者及びご家族からの申し出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報をご利用者及びご家族に対して提供します。
- (4) その他の留意事項
  - ① サービス利用中に困ったことが生じた場合は、職員に速やかにその旨伝える。
  - ② ご利用者の都合でサービスの利用を休止等する時は、事前に当事業所宛その旨連絡をする。
  - ③ 通所の際は貴重品(金銭等)を持ち込まない。
  - ④ 連絡帳等を所持している方は送迎車輦でお迎え時に、職員に渡す。
  - ⑤ 入浴時は職員の指示に従う。
  - ⑥ 機能訓練用器具は職員の指示に従って使用し、指示された以外の器具は使用しない。
  - ⑦ 施設内全面禁煙のため喫煙はしない。
  - ⑧ 通所介護サービス時間内は外出できない。デイサービス室を離れる時は、職員に必ず声をかけ了解を得る。
  - ⑨ 送迎中の途中下車はできない。
  - ⑩ 送迎車輦は通所介護サービスの目的以外には利用できない。
  - ⑪ サービス従事者に対する贈り物や飲食等のもてなしはしない。
  - ⑫ おやつ等の飲食物を持ち込まない。