

重要事項説明書

【総合事業】

当事業者はご契約者に対して介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容と契約上ご注意くださいことを次のとおり説明します。

1. 事業者

法人名	株式会社 かがやき
法人所在地	群馬県館林市赤土町828-2
電話番号	0276-80-1000
代表者氏名	代表取締役 後藤 與四人
設立年月	昭和61年7月17日
事業者が行っている他の業務	指定通所介護、基準該当障害福祉サービス<生活介護>

2. 事業所の概要

事業所の種類	介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業サービス
建物の構造	鉄骨造2階建
食堂兼機能訓練室専有面積	178㎡
事業所の指定年月日	平成24年 5月 1日
介護保険事業所番号	1070700941
事業所の名称	デイサービスセンターかがやき赤土
事業所の所在地	群馬県館林市赤土町828-3
電話番号	0276-80-1000
センター長	大野 雄
管理者	松沢 美紀
当事業所の運営方針	別添の運営規程のとおり
開設年月	平成24年 5月 1日
通常の事業の実施地域	館林市、明和町、千代田町、邑楽町（赤堀、明野、鶉、鶉新田、光善寺、新中野、中野、狸塚）、板倉町
サービス提供時間	午前9時00分から午後4時05分（7時間05分）
受付時間	月～金曜日、8時00分～17時30分
休日	土曜日・日曜日及び、8/13～8/15、12/29～翌年 1/3
利用定員	52人

3. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

＜主な職員の配置状況＞

事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 管理者 1名
従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者にサービスに関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。
- 二 生活相談員 1名以上
利用者及び家族の相談に応じるとともに、事業所内のサービスの調整、介護予防支援事業者等との連絡調整を行う。
- 三 看護職員 1名以上
利用者の健康管理及び心身状態の把握を行うとともに衛生管理等の業務を行う。
- 四 介護職員 9名以上
入浴、排せつ、食事の介助等、日常生活に必要な支援及び介護を行う。
- 五 機能訓練指導員 1名以上
日常生活を営むのに必要な機能を改善又は維持するための機能訓練を行う。

4. 提供サービスと利用料金

利用料金には以下場合があります。

＜1＞ 利用料金が介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業から一部給付の場合

＜2＞利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

(1)介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業サービス

＜サービスの概要＞

① 入浴

入浴または清拭を行います。

② 機能訓練

機能訓練指導員により、ご契約者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復またはその減退を防止するためのサービス計画書に基づいた訓練を実施します。

③ 排泄

ご契約者の排せつの介助を行います。

④ その他自立への支援

- ・ 寝たきり防止のため、できるかぎり離床に配慮します。
- ・ 清潔で快適な生活が送れるような、適切な整容が行われるよう援助します。

＜サービス利用料金(1ヶ月あたり)＞

下記の料金表によって、ご契約者の認定区分に応じたサービス利用料金で、介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業サービス費から計算された自己負担額をお支払い下さい。

(料金は、ご契約者の認定区分や加算サービスの有無、負担割合(1割～3割)に応じて異なります。)

■負担割合【1割】の料金の場合

介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業サービス費

ご契約者の要介護度	事業対象者	要支援 1	要支援 2
1. サービス利用料金	市町村によって決定 要支援1相当／要支援2相当	17,980円	36,210円
2. うち、介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業から給付される金額	市町村によって決定 要支援1相当／要支援2相当	16,182円	32,589円
3. サービス利用に係る自己負担額	市町村によって決定 要支援1相当／要支援2相当	1,798円	3,621円

加算サービス

加算サービス種類		要支援 1	要支援 2
サービス提供体制加算Ⅲ	1. サービス利用料金	24円	48円
	2. うち、介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業から給付される金額	48円	96円
	3. サービス利用に係る自己負担額	72円	144円
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	サービス費用総額の 9.0%に相当する額		

(2) 介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞

① 食事

当事業所では、栄養並びにご契約者の身体の状況および嗜好を考慮した食事を提供します。

(食事時間) 12:00～13:00

＜金額＞ 1食につき、660円(非課税)

② 介護保険給付の支給限度額を超える(介護保険給付外)のサービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

③ レクリエーション、クラブ活動

ご契約者の希望によりレクリエーションやクラブ活動に参加していただくことができます。

＜利用料金＞ 材料代等の実費をいただきます。

④ リネン代 (入浴で必要な利用者に対して)

入浴時の入浴タオルの貸し出し(フェイスタオル2枚、バスタオル1枚、バスマット1枚、あかすりタオル1枚)、タオル類の業者洗濯・搬入代としていただきます。

＜金額＞ 1回につき、300円(税込み)

⑤ 日常生活上必要となる諸費用及び通常の送迎サービスの実施地域外の費用

日常生活品の購入代金等ご契約者の日常生活に要する費用でご契約者に負担いただくことが適当であるものにかかる費用及び通常の実施地域外の送迎費用を負担いただきます。

内 容	金 額
尿とりパット	50 円(税込)
リハビリパンツ	150 円(税込)
紙オムツ	100 円(税込)
通常の実施地域以外の送迎	通常の実施地域を超え、1km増す毎に <u>500円</u> (税込み)

⑥ 複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

内 容	金 額
1枚につき	10 円(税込み)

(4) 前記の①から⑥に記す費用については、事前に利用者又はその家族に説明し自由な選択に基づいて同意を得て支払いを受けるものとします。

(5) 利用料金のお支払い方法

1か月ごとに計算し、利用翌月の27日(金融機関休業日の場合は翌営業日)にご指定口座より口座振替によるお支払いとなります。

(6) 利用の中止、変更、追加

・利用予定日の前に、ご契約者の都合により、サービスの利用を中止又は変更、若しくは、新たなサービスの利用を追加することができます。この場合、利用予定日の7日前午後5時までに事業者申し出てください。

5. 苦情の受付等について

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口(担当者) 大野 雄 TEL 0276-80-1000

○苦情受付の曜日と時間 曜日)月曜日～金曜日 時間)8:00～17:30

また、当事業所に限らず、下記の窓口にも苦情の受付をおこなっております。

* 館林市 介護保険課(館林市役所内) 0276-47-5133

* 館林市 高齢者支援課(館林市役所内) 0276-47-5131

* 明和町 介護福祉課(明和町役場内) 0276-84-3111(代表)

* 邑楽町 福祉介護課(邑楽町役場内) 0276-88-5511(代表)

* 板倉町 健康介護課(板倉町役場内) 0276-82-6135(直通)

* 千代田町 住民福祉課(千代田町総合保健福祉センター内) 0276-86-7000(直通)

* 館林市 クローバー荘 地域包括支援センター 0276-77-1165(直通)

* 館林市 新橋 地域包括支援センター 0276-75-3013(直通)

- * 館林市 東毛光生園 地域包括支援センター 0276-72-2060(直通)
- * 館林市 社会福祉協議会 地域包括支援センター 0276-60-5670(直通)
- * 明和町 地域包括支援センター(明和町役場内) 0276-84-3111(代表)
- * 邑楽町 地域包括支援センター(邑楽町役場内) 0276-80-9300(直通)
- * 板倉町 地域包括支援センター(板倉町役場内) 0276-82-6135(直通)
- * 千代田町 地域包括支援センター(千代田町総合保健福祉センター内) 0276-86-7000(直通)
- * 群馬県 国民健康保険連合会 苦情相談窓口 027-290-1323(直通)

(2) 苦情処理の流れ

・関係機関に苦情申立があった場合

利用者

↓ 苦情・要望

受付・事務の確認 → 内容報告・調査 ※指定居宅介護支援事業所(担当ケアマネジャー)

↓

対応策の検討 → 内容報告・調査 ※ケアマネジャー、市町村(自治体)、国民健康保険団体連合会
※管理者、生活相談員、介護看護

↓

サービス改善の実施

↓

苦情処理ケースの実施、サービスの質の向上への取り組み

6. 事故対応について

利用者の心身にかかわる不測の事故が発生した場合、サービス担当者は速やかに利用者等の生命や健康及び安全な生活を確保するよう努めます。

(事故発生時の流れ)

緊急時(意識が無い場合等)

↓
救急車を要請及び主治医に連絡
↓
家族等へ連絡
↓
必要に応じ管理者等へ連絡
↓
関係機関への連絡

軽度の場合(意識がある場合等)

↓
主治医に連絡し指示を受ける
↓
必要に応じ病院受診(救急車要請有)
↓
家族等へ連絡
↓
必要に応じ管理者等へ連絡
関係機関への連絡

7. サービス提供における事業者の義務

当事業所は、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、ご契約者の生命、身体、生活環境等の安全・確保やプライバシーの保護などに配慮する等、契約書第 12 条に規定される義務を負います。当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携のうえ、ご契約者から聴取、確認します。
- ③ ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し5年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ④ ご契約者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。ただし、ご契約者または他の利用者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなど、適正な手続きにより身体等を拘束する場合があります。
- ⑤ ご契約者の人権擁護・虐待の防止のため次の措置を講じます(1:虐待を防止するための従業者に対する研修の実施、2:ご契約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用な措置)。またサービスの提供時において従業者又は養護者(ご契約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ご契約者を発見した場合は、速やかに市町村に通報します。
- ⑥ ご契約者へのサービス提供時において、ご契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに管理者、主治医、介護支援専門員等に連絡を行う等必要な処置を講じます。
- ⑦ 事業者及びサービス従事者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者またはご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。(守秘義務)ただし、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。また、ご契約者との契約の終了に伴う援助を行う際には、あらかじめ文書にて、ご契約者の同意を得ます。
- ⑧ 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、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ます。
- ⑨ 事業所は、事業所において感染症が発生及びまん延しないための必要な措置を講じます。
- ⑩ 事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

8. 損害賠償について

当事業所において、事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、事業者の損害賠償責任を免除若しくは、減じる事とします。

9. サービスの利用に関する留意事項

(1) 持ち込みの制限

・利用にあたり、以下のものは原則として持ち込むことができません。酒類、火気危険物等。

(2) 施設・設備の使用上の注意

・施設、敷地をその本来の用途に従って利用して下さい。故意に、またはわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、ご契約者に自己負担により原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。当事業所の職員や他の利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治動、営利活動を行うことはできません。

(3) 喫煙

・事業所内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

10. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要支援認定の有効期間満了日まで(事業対象者にあつては、介護予防サービス計画または介護予防ケアマネジメントに基づく期間まで)ですが、契約期間満了の2日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ① ご契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定によりご契約者の心身の状況が要介護または自立と判定された場合
- ③ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により当事業所を閉鎖した場合
- ④ 施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合(詳細は以下をご参照下さい。)
- ⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合(詳細は以下をご参照下さい。)

(1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約の全部又は一部を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。ただし、以下の場合には、即時に契約の全部又は一部を解約・解除することができます。

- ① 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- ② 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ③ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ④ 他の利用者が契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

- ⑤ サービス利用料金について、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、事業者は、契約者に対して、変更を行う日の1か月前までに説明をした上で、当該サービス利用料金を相当な額に変更することができるが、その変更に契約者が同意することができない場合

(2) 事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約の全部又は一部を解除させて頂くことがあります。

- ① 契約者又はその家族が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご契約者による、サービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ 契約者又はその家族、関係者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ 契約者又はその家族、関係者が、施設や施設職員又は他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどのハラスメント(身体的暴力や身体的な力を使って危害を及ぼす行為(物を投げつける、叩かれる、蹴られる、唾を吐く等)、精神的暴力や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(大声を発する、怒鳴る、特定の職員にいやがらせをする、威圧的な態度で文句を言い続ける、「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する等)、セクシュアルハラスメント(以下「セクハラ」という)(性的ないやがらせ行為、意に添わない性的誘いかけ、入浴介助中、あからさまに性的な話をする、好意的態度の要求等、必要もなく手や腕を触る、抱きしめる等))を行う場合。

(3) 契約の一部が解約又は解除された場合

本契約の一部が解約又は解除された場合には、当該サービスに関わる条項はその効力を失います。

(4) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

1 1. 福祉サービス第三者評価機関の受審の有無 無

ハラスメント防止 対策強化について

当施設では自立支援を促し、介護サービス全般、リハビリテーション、入浴サービス、排泄や整容に関する介助等を実施しております。現在当施設では、令和2年6月より厚生労働省指針「職場におけるハラスメント防止関係指針」に沿って職場環境の安全に取り組んでおります。

以下に関する事例が確認された場合はご利用を終了させていただく場合もございますのでご留意いただけますようお願い申し上げます。

- 一、 従業員または他御利用者に対しての暴力、暴言、大声で怒鳴る行為や他者が迷惑と感じる行為
- 一、 従業員または他御利用者が嫌がる行為 いわゆるセクシャルハラスメント
(性的な発言や体に触れる行為 プライベートな事の聞き出し等)
- 一、 施設内備品を故意に壊したり汚したり運営を妨害する行為等

以上の様な事実が発覚した場合や報告を受けた際は、条例に基づき対処させて頂きたいと思います。何卒ご理解の程よろしくお願い申し上げます。

令和6年10月

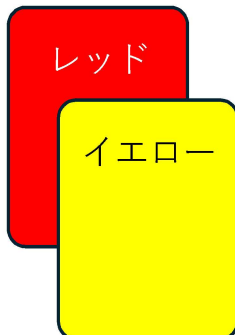
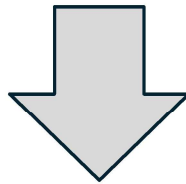
デイサービスセンターかがやき 赤土 センター長

かがやきのハラスメントへの取り組み

クロスサイン



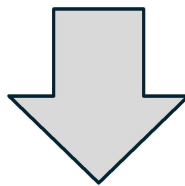
利用者様（ご家族、関係者）より
ハラスメントに該当すると思われる言動があった場合、
その場で職員がクロスサインで意思表示します



職員よりクロスサインが出た場合は、
その言動をおやめください。

（契約書第20条三、四の不信行為やハラスメント行為に該当する可能性があります）

クロスサインが出た場合は施設会議が開催され、
その状況に応じて、イエローカード（警告書）
またはレッドカード（契約解除通知）が発行され
ます。



レッドカード（契約解除通知）は利用中止となります。
イエローカード（警告書）は、その後、
ハラスメントが繰り返されたり、改善されない場合
にレッドカードとなり利用中止となります。

お願い

利用者様・ご家族様との信頼関係のもとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう以下の点についてご協力ください。

○ **飲食物の持ち込みはご遠慮ください。**

ペットボトル・マイボトル・飴等の施設内の持ち込みは原則お断りしています。医師等からの指示によりお持ちになる場合は、スタッフにご連絡をお願い致します。

○ **ペットをゲージへ入れる、リードにつなぐ等の協力をお願いします。**

大切なペットを守るため、また、職員が安全に送迎を行うためにも、リードをつけていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットにかまれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。

○ **暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。**

職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査によると、

1年間で利用者からハラスメントを受けた内容の割合

身体的暴力 67.9%

精神的暴力 73.4%

セクシャルハラスメント 49.4%

また、ハラスメントを受けてけがや病気になった職員は1～2割、仕事を辞めたいと思った職員は4割を超えています。

ハラスメントの定義（厚労省マニュアルより抜粋）

1) 身体的暴力

例) ・手を払いのけられる ・たたかれる ・蹴られる
・噛みつかれる ・コップをなげつける ・手をひっかく、つねる

2) 精神的暴力

例) ・大声を発する ・怒鳴る
・威圧的な態度で文句を言い続ける
・家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする

3) セクシャルハラスメント

例) ・必要もなく手や腕をさわる ・抱きしめる
・卑猥な言動を繰り返す
・入浴介助中、あからさまに性的な話をする

株式会社かがやき

令和 年 月 日

介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業サービスの提供の開始に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行い、交付しました。

説明者

氏 名 _____ 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、利用サービスの提供開始に同意し、交付を受けました。

(利 用 者)

住 所 _____

氏 名 _____ 印

(代理人)

住 所 _____

氏名 _____ 印 (続柄) _____