

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、通常9割から7割が介護保険から給付されます。

<サービスの概要>

①食事（居宅サービス計画において、食事の提供が予定されている方に限ります。但し、食材料費は別途いただきます。）

- ・当事業所では、栄養士（管理栄養士）の立てる献立表により、栄養並びにご利用者の身体の状態および嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・ご利用者の自立支援のため離床して食堂にて食事をとっていただくことを原則としています。

（食事時間） 12:00～13:00

- ・急な体調不良等により早退される場合の対応として、食事キャンセルの締切時間は11:00となります。

②入浴

- ・入浴サービスを行います。身体状況に応じ、機械浴槽を使用して入浴することもできます。

③排泄

- ・ご利用者の排せつの介助を行います。

④機能訓練

- ・機能訓練指導員により、ご利用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又はその減退を防止するための訓練を実施します。

⑤送迎サービス

- ・ご利用者の希望により、ご自宅と事業所間の送迎サービスを行います。

<サービス利用料金>（契約書第6条参照）

下記の料金表によって、ご利用者の要支援・要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付費額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。

サービスの利用料金は、ご利用者の要支援・要介護度及び負担割合に応じて異なります。）

総合事業通所型サービス費（1ヶ月あたり）

要支援度／自己負担額	要支援1	要支援2
サービス利用に係る自己負担額	1,798円	3,621円

加算内容／自己負担額	要支援 1	要支援 2
	1 割負担	1 割負担
サービス体制強化加算費Ⅰ（1月あたり）	88 円	176 円
サービス体制強化加算費Ⅱ（1月あたり）	72 円	144 円
生活機能向上連携加算Ⅱ	200 円	200 円
科学的介護推進体制加算	40 円	40 円
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	サービス単位数に加算率 9.2%を乗じた単位数	

指定介護通所介護費（1回あたり）

要介護度／自己負担額	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
5 時間以上 6 時間未満	525 円	620 円	715 円	812 円	907 円
6 時間以上 7 時間未満	543 円	641 円	740 円	839 円	939 円

加算内容	自己負担額
個別機能訓練加算Ⅰロ	76 円
個別機能訓練加算Ⅱ	20 円（1月あたり）
生活機能向上連携加算（Ⅱ）※1	100 円（1月あたり）
入浴介助加算（Ⅰ）	40 円
口腔・栄養スクリーニング加算（Ⅰ）	20 円 1回/6ヶ月
ADL維持等加算（Ⅰ）	30 円（1月あたり）
ADL維持等加算（Ⅱ）	60 円（1月あたり）
科学的介護推進体制加算	40 円
サービス体制強化加算費Ⅰ	22 円
サービス体制強化加算費Ⅱ	18 円
介護職員等処遇改善加算Ⅰ※3	サービス単位数に加算率 9.2%を乗じた単位数

※1 個別機能訓練加算併算の場合 100 円とする

（2）介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第5条、第6条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額がご利用者の負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞

①食事の提供（食材料費及び調理費）

ご利用者に提供する食事にかかる費用です。

料金：1食あたり 700 円（おやつ代含む）

②日常生活上必要となる諸費用実費

日常生活品の購入代金等ご利用者の日常生活に要する費用でご利用者に負担いただくことが適当であるものにかかる費用を負担いただく場合があります。

(3) 利用料金のお支払い方法 (契約書第6条参照)

前記(1)、(2)の料金・費用は、サービス利用終了時に、その都度、また、月末締めにてお支払い下さい。

(4) 利用の中止、変更、追加 (契約書第7条参照)

○利用予定日の前に、ご利用者の都合により、通所介護サービスの利用を中止又は変更、も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。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者へ申し出てください。

○利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但しご利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の50% (自己負担相当額)

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご利用者に提示して協議します。

5. 苦情の受付について (契約書第20条参照)

(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)

電話番号 095-887-3333 (代表)、090-2488-3300 (直通携帯)

○受付時間 毎週月曜日～土曜日 8:00～17:00

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

①苦情の受付

面接、電話、又は書面、電子メール等により、常時受け付けます。

また、第三者委員に直接申し出る事もできます。

②苦情受付の報告と確認

苦情内容の事実確認を行う必要がある場合には、苦情申出人の同意を得て、次の手順で事情調査と報告を行う。

- ・聞き取り又は実地調査などによる苦情の内容に関する事実確認
- ・担当者の意見聴取
- ・苦情解決責任者へ報告

③苦情解決に向けての話し合い

苦情申出人の意向を尊重しつつ、解決のための対応方法を検討する。また必要に応じ、苦情申出人の意向を再確認する。

④解決方法の決定

- ・ 苦情申出人に対し、苦情解決のための必要な提案を行う
- ・ 苦情解決のための適切な方法を苦情申出人に提示し、解決方法を決定。
- ・ 必要に応じて、苦情対策部会を招集し、適切な解決に向けて取り組みを行う。

⑤結果の確認

- ・ 苦情処理の成果等を書面で記録整理する。
- ・ 苦情申出人に再発防止のための方策を伝え、再発防止を図る。

(3) 行政機関その他苦情受付機関

長与町 介護保険担当課	所在地 西彼杵郡長与町嬉里郷 659-1 電話番号・FAX 095-883-1111 095-883-1464 (F) 受付時間 9:00~17:00
国民健康保険団体連合会	所在地 長崎市今博多町 8-2 長崎県国保会館内 電話番号・FAX 095-826-7293 受付時間 9:00~17:00
長崎県社会福祉協議会	所在地 長崎市茂里町 3-24 電話番号・FAX 095-846-8600 受付時間 9:00~17:00

6. 事故発生の防止及び発生時の対応について

- (1) サービス提供により、事故が発生した場合には、速やかに、ご利用者ご家族、保険者等に連絡を行うとともに、迅速に必要な措置を講じるものとします。
- (2) サービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行う。ただし、施設の責に帰すべからず事由による場合は、この限りではない。
- (3) 事故発生について検証を行い、再発防止策に努めます。

7. 緊急時の対応について

事業所は、現に通所サービスの提供を行っているときに、ご利用者に症状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに予め確認している緊急連絡先及び、主治医、協力医療機関への連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとします。

8. 非常災害対策について

事業所は、非常時において、「社会福祉法人のぞみ会防火管理規定」及び「消防計画」などの規定に基づき利用者の安全と防止に努めるものとします。

9. 業務継続計画について

事業所は、「業務継続計画」を基に、感染症及び非常災害の発災時、状況に応じて規模の縮小や休止等が必要となる場合があります。ただし可能な限りサービスの提供を継続的に実施するため、或いは早期のサービス再開を図るための必要な手段に努めます。

また、職員に対し、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。

10. 衛生管理について

事業所は、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止に配慮するとともに、「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」や「社会福祉法人感染対策マニュアル」を参考に衛生管理の徹底に努めるものとする。

11. 身体拘束等廃止について

- (1) 通所介護サービスの提供に当たり、当該利用者又は他利用者等の生命または身体を保護するため、緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行うことはできません
- (2) 前項の身体的拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の身体の状態並びに、緊急やむを得ない理由を記録致します
- (3) 事業所等における身体拘束等の適正化のためを検討する委員会を3カ月に1回以上開催し、職員に周知を行います
- (4) 事業所における身体拘束等の適正化のための指針を整備する
- (5) 職員に対し、身体拘束等適正化のための研修を実施

12. 虐待の防止について

虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとします。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設置し、定期的に開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図る。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的に（年1回以上）実施する。
- (4) 以上に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。
- (5) 高齢者虐待防止法により、要介護施設従事者等は、高齢者に対する虐待を発見した場合には、市町村への通告義務があります。

13. 個人情報の保護及び守秘義務に関する対策について

事業所が得た利用者の個人情報については、事業所内のサービスの提供以外の目的では原則的には利用しないものとし、外部への情報提供については、必要に応じて利用者又は家族の同意を得るものとします。また、事業所及び職員は、業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を保守します。

退職後においても、これらの秘密を保守すべき旨を職員との雇用契約の内容として
います。

14. ハラスメントの防止について

適切な社会福祉事業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
職員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。

(2) ハラスメントにおける法人（事業所等）の対策

- ・利用者、その家族等からの暴力や暴言、その他ハラスメントに該当する行為は固く
お断りしております。
- ・介護職員等へのハラスメント等により、法人（事業所）にて検討し、介護サービスの
中断や契約解除を行う場合があります。ご支援を行う上での関係性構築のためにも
ご協力をお願い致します。

【ハラスメントに該当する一部の例】

①暴力、乱暴や言動

- ・叩く、蹴る
- ・物を投げつける
- ・威圧的な言動、怒鳴る

②セクシャルハラスメント

- ・体を触る、手を握る
- ・性的な言動

③過度な要求

- ・職員の住所や電話番号を何度も聞く
- ・介護保険制度上、事業所の方針として行うことができないことに対して過度な要求を
行う

提供するサービスの継続性や品質の担保、サービス提供上の安全の確保等の目的を
ご理解頂き、ご協力をお願い致します

15. 利用者の記録や情報の管理・開示について

関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じて、
その内容を開示します。また、利用者及びご家族の情報の使用に関しては、予め別紙
個人情報使用同意書の同意の上、使用させていただきます。

16. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

第三者評価の実施なし

年 月 日

指定介護予防通所サービス・指定通所介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

介護予防通所介護事業所 のぞみの杜 ふれ愛

通所介護事業所 のぞみの杜 ふれ愛

説明者 氏 名

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の交付、説明を受け同意しました。

利用者 氏 名

代筆者 氏 名

続柄 ()