介護予防・日常生活支援総合事業　第１号通所事業
「通所介護相当サービス事業」・「元気回復デイサービス事業」契約書別紙（兼重要事項説明書）

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

| | |
|---|---|
| 法　人　名 | 社会福祉法人　丹南厚生会 |
| 主たる事業所の所在地 | 〒669-2223　　丹波篠山市味間奥 833-3 |
| 代　表　者　氏　名 | 芝　拓哉 |
| 設　立　年　月　日 | 平成５年3月1日 |
| 電　　話　　番　　号 | 079-594-3333 |

２　ご利用事業所の概要

| | |
|---|---|
| ご利用事業所の名称 | 特別養護老人ホームやすらぎ園 |
| サービスの種類 | 第１号通所事業（通所介護相当サービス事業）・（元気回復デイサービス事業） |
| 事業所の所在地 | 〒669-2223　　丹波篠山市味間奥 833-3 |
| 電　　話　　番　　号 | 079-594-3333 |
| 指定年月日・事業所番号 | 平成 29 年４月１日　　2871400152 |
| 施　設　長　氏　名 | 谷口　弘 |
| 通常の事業実施地域 | 丹波篠山市 |

３　事業目的と運営方針

| | |
|---|---|
| 事業目的 | 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出来るよう、介護予防サービスを提供することを目的とします。 |
| 運営方針 | 事業者は、利用者の心身の状況や家庭の状況等を踏まえ、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防止、もしくは要介護状態となることからの予防のため、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（通所介護相当サービス事業）・元気回復デイサービス事業は、事業者が設置する事業所（デイサービスセンター）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、利用者の心身の機能を図るサービスです。

５　営業日時

| | |
|---|---|
| 営業日 | １月１日を除く月～土 |
| サービス提供時間 | 午前９時４５分から午後４時 15 分まで |

６　事業所の職員体制

| 職　　種 | 基準人員 |
|---|---|
| 管理者 | １名 |
| 介護職員 | ２名 |
| 生活相談員 | １名 |
| 看護職員 | １名 |
| 機能訓練指導員（看護職員兼務） | １名 |

７　サービス提供の責任者

あなたへのサービス提供責任者及び管理責任者（管理署）は下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点や要望がありましたら、お申し出ください。

| | |
|---|---|
| 担当職員の氏名 | 生活相談員　　糸川　悦美 |
| 管理責任者の氏名 | 管　理　者　　道下　敏章 |

８　利用者負担（利用料）

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、原則として介護保険負担割合証に応じた基本料金の１割又は、２割の額です。ただし、介護予防・生活支援サービス事業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）第１号通所事業（通所介護相当サービス事業）・元気回復デイサービス事業の利用料は基本部分、加算、減算の合計額となります。

【基本部分：通所介護相当サービス事業】

| 利用者の<br>要介護度 | 基本利用料 | 利用者負担<br>（１割） | 利用者負担<br>（２割） | 利用者負担<br>（３割） |
|---|---|---|---|---|
| 事業対象者<br>要支援１<br>（週１回） | 17,980 円/月 | 1,798 円 | 3,596 円 | 5.394 円 |
| 要支援２<br>（週１回） | 18,100 円/月 | 1,810 円 | 3,620 円 | 5.430 円 |
| 要支援２<br>（週２回） | 36,210 円/月 | 3,621 円 | 7,242 円 | 10.863 円 |

上記の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額が上限であり、これが改定された場合は、これらの基本料金も自動的に改訂されます。なお、その場合は、事前に基本料金を書面でお知らせします。

【加算：通所介護相当サービス事業】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算については、全てひと月単位となります。

| 加算の種類 | 加算要件(概要) | 加算額 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 基本料金 | 利用者<br>負担<br>(1 割) | 利用者<br>負担<br>(2 割) | 利用者<br>負担<br>(3 割) |
| 生活機能向上<br>グループ活動<br>加算 | 生活機能の向上を目的とした活動をグループで行った場合<br>但し、同月中に運動器向上、口腔機能向上、又はその両方を算定していない場合 | 1,000 円 | 100 円 | 200 円 | 300 円 |
| 口腔機能向上<br>加算（Ⅰ） | 口腔機能の向上を目的として、個別的に実施される口腔掃除の指導もしくは実施又は接触・嚥下機能に関する訓練の指導もしくは実施を行った場合 | 1,500 円 | 150 円 | 300 円 | 450 円 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| サービス提供体制加算Ⅰ | 別に厚生労働大臣が定める基準に適合している場合 | 事業対象<br>要支援１<br>要支援２<br>（週１回）<br>880 円<br>要支援２<br>（週２回）<br>1760 円 | 88 円<br><br>176 円 | 176 円<br><br>352 円 | 264 円<br><br>528 円 |
| 介護職員等処遇改善加算Ⅰロ | 当該加算の算定要件を満たす場合（注 1） | 12.7% | | | |

（注１）当該加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

【基本部分：元気回復デイサービス事業】

| 利用者の要介護度 | 基本利用料 | 利用者負担（１割） | 利用者負担（２割） | 利用者負担（3 割） |
|---|---|---|---|---|
| 事業対象者<br>要支援１ | 17,980 円/月 | 1,798 円 | 3,596 円 | 5,394 円 |
| 要支援２ | 18,100 円/月 | 1,810 円 | 3,620 円 | 5,430 円 |

【加算：元気回復デイサービス事業】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算については、全てひと月単位となります。

| 加算の種類 | 加算要件(概要) | 加算額 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 基本料金 | 利用者負担（1 割） | 利用者負担（２割） | 利用者負担（3 割） |
| 生活機能向上加算 | 生活機能の向上を目的とした活動を行った場合<br>但し、同月中に運動器向上、口腔機能向上、又はその両方を算定していない場合 | 1,500 円 | 150 円 | 300 円 | 450 円 |
| 介護職員等処遇改善加算Ⅰロ | 当該加算の算定要件を満たす場合（注 1） | 12.7% | | | |

（注１）当該加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

（２）その他の費用

①食費　　@650

②入浴代　@200

③特別な食事・飲み物（酒を含みます。）

ご利用者のご希望に基づいて特別な食事を提供した場合の食材料費

④美容・理髪サービス

月に４回、理美容師の出張による美容・理髪サービス（カット、顔剃り、パーマ、毛染め等）の実費

（3）支払い方法

上記（１）及び（２）の利用料（利用者負担分の金額）は、１か月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

ア．窓口での現金支払い又は振込による支払い

イ．指定口座からの引き落とし

９　カスタマーハラスメントに対する事業所の姿勢について

当事業所では、すべての利用者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、利用者や家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を著しく害するおそれのある行為、および他の利用者の安全なサービス利用を妨げる行為を「カスタマーハラスメント」と定義し、法人として組織的に対応します。

（1）対象となる具体的な行為

①職員や他の利用者に対する威迫・恫喝・侮辱・差別的な発言、人格や尊厳を傷つける言動

②合理的範囲を超える対応の強要、不当かつ執拗なクレーム

③暴力的な行為、脅迫、または物品を損壊するなどの行為

④事業所内や送迎・連絡時における長時間の拘束、居座り、罵倒

⑤謝罪や土下座の強要

⑥SNS・インターネット等を通じた、事業所や職員に対する誹謗中傷等の投稿

（2）ハラスメント行為への対応

これらの行為が認められた場合には、対応職員の変更や複数名での対応、サービスの中断等、法人による組織的対応を行います。また、安全なサービス提供が困難と判断した場合は、サービス提供方法の見直し（利用時間や送迎方法の変更等）をご相談させていただきます。

上記の見直しや改善への申し入れを行っても改善が見られない場合、または他の利用者・職員の安全が脅かされる場合は、サービスの提供を中止、または契約を解除させていただくことがあります。

（3）認知症の症状に起因する言動への配慮

利用者の言動が認知症の症状に起因するものと判断される場合、直ちにこれをハラスメントとみなすのではなく、専門的視点に基づき対応します。

この場合、主治医やケアマネジャー、多職種間と連携し、居宅サービス計画（ケアプラン）の見直し、対応方針の工夫、環境の調整、医療的対応の確認など、症状の軽減と安心して過ごしていただけるサービスの継続に向けた取り組みを優先して行います。

その上で、他の利用者や職員の生命・身体の安全が引き続き脅かされる場合や、現場での安全なサービス提供や適切な対応が著しく困難となった場合には、他機関への引き継ぎや一時的なサービスの調整をご相談させていただくことがあります。

（4）外部機関との連携

必要に応じて、警察や弁護士などの外部機関と連携し、法的対応を含めた厳正な措置を行います。

なお、事業所の介護サービスや運営に関する「ご意見・ご要望・苦情」につきましては、所定の窓口にてご相談ください。

10　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態の急変、その他の緊急事態が起こった時は、速やかに主治医（かかりつけ医）及び家族へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

| | | |
|---|---|---|
| 利用者の主治医 | 医療機関名称<br>氏名<br>所在地<br>電話番号 | |
| 緊急連絡先 | 氏名（利用者との続柄）<br>電話番号 | |

11　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、担当の介護支援専門員及び丹波篠山市等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

12　苦情相談窓口

（1）サービス提供に関する苦情や相談は、当事業の下記の窓口でお受けします。

| | |
|---|---|
| 事業所相談窓口 | やすらぎ園<br>電話番号　079-594-3333<br>デイサービス生活相談員　糸川　悦美<br>受付時間　10：00～16：00（月～金） |

（2）サービス提供に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。

| | | |
|---|---|---|
| 苦情受付機関 | 丹波篠山市保健福祉部長寿福祉課 | 電話番号　079－552－6928 |

| | | |
|---|---|---|
| | 兵庫県国民健康保険団体連合会 | 電話番号　078−332−5617 |

１３　サービス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にお願いします。

（３）体調や容態の急変などにより、サービスを利用されないときは、出来る限り早めに担当の介護支援専門員又は当事業所へご連絡ください。

１４　非常災害対策

事業者は、当事業所の所在する地域の環境及び利用者の特性に応じて、速やかに利用者の家族・市町村・及び居宅介護支援事業所に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

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の説明をしました。

事　業　者　　所在地　　丹波篠山市味間奥 833-3

事業者　　社会福祉法人　丹南厚生会

説明者　　㊞

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、この文章が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

利　用　者　　住所　　丹波篠山市

氏名　　㊞

署名代行者（又は法定代理人）

住所

本人との続柄

氏名　　㊞