

## 「指定地域密着型通所介護（デイサービス）」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

（大阪府指定 第2775010925号）

社会福祉法人  
大阪府社会福祉事業団  
東大阪養護老人ホームデイサービスセンター「ふれあい」

◇◆目次◆◇

1. 指定地域密着型通所介護サービスを提供する事業者について	2ページ
2. 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について	2ページ
3. 提供するサービスの内容及び費用について	5ページ
4. その他の費用について	6ページ
5. 利用料、利用者負担額について	7ページ
6. サービスの提供にあたって	7ページ
7. 虐待防止について	8ページ
8. 身体拘束について	8ページ
9. 秘密の保持と個人情報の保護について	9ページ
10. 緊急時の対応方法について	9ページ
11. 事故発生時の対応方法について	9ページ
12. 心身の状況の把握	10ページ
13. 居宅介護支援事業者等との連携	10ページ
14. サービス提供の記録	11ページ
15. 非常災害対策	11ページ
16. 衛生管理等	11ページ
17. 指定地域密着型通所介護サービス内容の見積もりについて	11ページ
18. サービス提供に関する相談、苦情について	11ページ
19. ハラスメントの防止、対策の推進	13ページ
20. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について	13ページ
21. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）	13ページ
22. 重要事項説明の年月日	14ページ

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

## 重 要 事 項 説 明 書 (地域密着型通所介護用)

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定地域密着型通所介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからぬこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「東大阪市介護保険事業の人員、設備、運営等に関する基準等を定める条例（平成24年東大阪市条例第36号）」第3条及び第4条に定める内容に基づき、指定通所介護サービス提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

### 1 指定地域密着型通所介護サービスを提供する事業者について

事 業 者 名 称	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
代 表 者 氏 名	理事長 行 松 英 明
本 社 所 在 地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府箕面市白島三丁目5番50号 (連絡先部署名) 企画・指導グループ (電 話 番 号) 072-724-8166 (ファックス 番 号) 072-724-8165
法 人 設 立 年 月 日	昭和46年3月25日

### 2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

#### (1) 事業所の所在地等

事 業 所 名 称	東大阪養護老人ホームデイサービスセンター「ふれあい」
介 護 保 険 指 定 事 業 者 番 号	大阪府第2775010925号
事 業 所 所 在 地	東大阪市新上小阪11番2号
連 絡 先 相 談 担 当 者 名	TEL 06-6726-3032 FAX 06-6730-7168 相談担当者 前田 昭浩 他
事 業 所 の 通 用 の 事 業 の 実 施 地 域	東大阪市
利 用 定 員	18名
開 設 年 月 日	平成25年12月1日

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定地域密着型通所介護事業所「ふれあい」において実施する指定地域密着型通所介護事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の生活相談員及び看護職員、介護職員、機能訓練指導員が、要介護状態の利用者に対し、適切な指定地域密着型通所介護を提供することを目的とする。
運営の方針	指定地域密着型通所介護の提供にあたって、要介護状態の利用者に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日常生活を営むことができるよう、さらに利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びにその家族の身体的、精神的負担の軽減を図るために、必要な日常生活上の世話及び機能訓練等の介護その他必要な援助を行う。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日（祝日を含む） 12月31日、1月1日～1月2日は除きます
営業時間	9時00分～16時30分
サービス提供時間	9時30分～16時00分

※なお、台風・地震等の自然災害時は、下記の通り対応させていただきます。

午前7時の時点で暴風警報が発令されている場合	自宅待機とさせていただきます。
午前9時までに暴風警報が解除された場合	解除され、安全確認が終了次第、順次送迎を開始し、通常のサービスを行います。
午前9時の時点で暴風警報が解除されていない場合	臨時休館させていただきます。
開館中に暴風警報が発令された場合	利用を中止させていただき、ご家族と連絡が取れ次第速やかに帰宅していただきます。
午前9時の時点で大雨もしくは洪水警報が発令されている場合	通常通り開館しますが、状況に応じて臨時休館もしくは自宅待機とさせていただくことがあります。
開館中に大雨もしくは洪水警報が発令された場合	通常通りサービスを行いますが、利用を中止させていただき、ご家族と連絡が取れ次第速やかに帰宅していただくことがあります。
地震等が発生したとき	施設の被害状況、道路等の安全状況により異なるため、ご家庭へ連絡いたします。

(4) 事業所の職員体制

管理者	(氏名) 前田 昭浩
-----	------------

職	職務内容及び勤務体制	人員数
管理者	<p>1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。</p> <p>2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。</p> <p>3 利用者的心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した地域密着型通所介護計画を作成するとともに利用者等への説明を行い、同意を得ます。</p> <p>4 利用者へ地域密着型通所介護計画を交付します。</p> <p>5 指定地域密着型通所介護の実施状況の把握及び地域密着型通所介護計画の変更を行います。</p> <p>6 【主な勤務時間】 9：00 ~ 17：45</p>	常勤 1名
生活相談員	<p>1 利用者がその有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう、生活指導及び入浴、排せつ、食事等の介護に関する相談及び援助などを行います。</p> <p>2 それぞれの利用者について、地域密着型通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。</p> <p>3 【主な勤務時間】 9：00 ~ 17：45</p>	常勤 1名 非常勤 2名
介護職員	<p>1 地域密着型通所介護計画に基づき、必要な日常生活上の世話及び介護を行います。</p> <p>2 【主な勤務時間】 9：30 ~ 16：30</p>	常勤 0名 非常勤 11名
機能訓練指導員	<p>1 地域密着型通所介護計画に基づき、その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日常生活を営むことができるよう、機能訓練を行います。</p> <p>2 【主な勤務時間】 10：00 ~ 11：00</p>	常勤 0名 非常勤 4名
看護師 准看護師	<p>1 サービス提供の前後及び提供中の利用者的心身の状況等の把握を行います。</p> <p>2 利用者の静養のための必要な措置を行います。</p> <p>3 利用者の病状が急変した場合等に、利用者の主治医等の指示を受けて、必要な看護を行います。</p> <p>4 【主な勤務時間】 11：00 ~ 13：00</p>	常勤 0名 非常勤 6名

### 3 提供するサービスの内容及び費用について

#### (1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容	
地域密着型通所介護計画の作成	1 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた地域密着型通所介護計画を作成します。 2 地域密着型通所介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。 3 地域密着型通所介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、地域密着型通所介護計画書を利用者に交付します 4 それぞれの利用者について、地域密着型通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。	
利用者居宅への送迎	事業者が保有する自動車により、利用者の居宅と事業所までの間の送迎を行います。 ただし、道路が狭いなどの事情により、自動車による送迎が困難な場合は、車いす又は歩行介助により送迎を行うことがあります。	
日常生活上の世話	食事の提供及び介助	食事の提供及び介助が必要な利用者に対して、介助を行います。また嚥下困難者のためのきざみ食、流動食等の提供を行います。
	入浴の提供及び介助	入浴の提供及び介助が必要な利用者に対して、入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排せつ介助	介助が必要な利用者に対して、排泄の介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	介助が必要な利用者に対して、上着、下着の更衣の介助を行います。
	移動・移乗介助	介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	服薬介助	介助が必要な利用者に対して、配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
機能訓練	日常生活動作を通じた訓練	利用者の能力に応じて、食事、入浴、排せつ、更衣などの日常生活動作を通じた訓練を行います。
	レクリエーションを通じた訓練	利用者の能力に応じて、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行います。
	器具等を使用した訓練	利用者の能力に応じて、機能訓練指導員が専門的知識に基づき、器械・器具等を使用した訓練を行います。
その他	創作活動など	利用者の選択に基づき、趣味・趣向に応じた創作活動等の場を提供します。

特別なサービス (利用者に対するアセスメントの結果、必要と認められる場合に提供します。)	入浴介助加算Ⅰ	個人に合わせた入浴を提供いたします。(一般浴、機械(座位)浴)
特別なサービス加算	科学的介護 推進体制加算	定期的にご利用者様の基本情報、心身機能の状態等を当事業所の職員にて確認させていただき(3ヶ月に1回の頻度)、内容を厚生労働省へ科学的介護情報システム(通称LIFEシステム)を用いて報告することといたします。
特別なサービス加算	サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	「質の高いサービスの提供」と「職員のキャリアアップの促進」を図るため、事業所内の介護福祉士の資格を保有している方の割合や勤続年数(各月の前月の末日時点)から、サービスの質が一定以上に保たれた事業所を評価する加算です。・前年度の介護スタッフ配置人数のうち介護福祉士70%以上いました。

(2) その他提供するサービスの利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)について

別紙1、別紙2参照

(3) 通所介護従業者の禁止行為

通所介護従業者はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為(ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く。)
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑤ その他利用者又は家族等に対し行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

#### 4 その他の費用について

① 送迎費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、送迎に要する費用の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合も運営規定の定めに基づき、下記の金額を請求いたします。 ・事業所から半径20キロメートル未満 500円 ・事業所から半径20キロメートル以上 1,000円
-------	--

② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	利用予定日の前日までに申し出があった場合	キャンセル料は不要です
	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 10 %を請求いたします。(自己負担相当額)
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③おむつ代	原則必要分を持参していただきますが、未持参時の実費を頂きます。	
④レクリエーション、クラブ活動	材料代等の実費を頂く場合があります。	
⑤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頂く場合があります。	

※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、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う 2 カ月前までにご説明します。但し、報酬等に改定があった場合はこの限りではありません。

## 5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてお届け（郵送）します。</p>
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	<p>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の 22 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア)利用者指定口座からの自動振替</p> <p>(イ)現金支払い</p> <p>(ウ)事業者指定口座への振り込み</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。(医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。)</p>

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

## 6 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請

が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「通所介護計画」を作成します。なお、作成した「通所介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (4) サービス提供は「地域密着型通所介護計画」に基づいて行ないます。なお、「地域密着型通所介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます
- (5) 通所介護従業者に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者的心身の状況や意向に充分な配慮を行ないます。

## 7 虐待の防止、発生や再発防止の推進

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

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	所長 大西 智之
虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者	管理者 前田 昭浩

2 虐待防止のための対策を検討とする委員会を毎月開催し、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。

3 虐待防止のための指針を整備します。

4 成年後見制度の利用を支援します。

5 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。

6 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

7 個別支援計画の作成など、適切な支援の実施に努めます。

8 サービス提供中に、当該事業所の従業者又は要介護者（現に介護されている家族、親族、同居者等）による虐待を受けたと思われるケースを発見した場合は、速やかに、これを市町村に報告します。

## 8 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行なうことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

## 9 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 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「医療・介護関係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。  ② 事業者及び事業者の使用者（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。  ③ また、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。  ④ 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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。  ② 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（紙によるものその他、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。  ③ 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。）</p>

## 10 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

### 主治 医

氏 名 \_\_\_\_\_  
所属医療機関名 \_\_\_\_\_  
所 在 地 \_\_\_\_\_  
電話番号 \_\_\_\_\_

### 家族等連絡先

氏名及び続柄 \_\_\_\_\_  
住 所 \_\_\_\_\_  
電話番号（自宅、勤務先及び携帯） \_\_\_\_\_

## 11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定地域密着型通所介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定地域密着型通所介護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います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

損害保険ジャパン株式会社

福祉事業者賠償責任保険

## 12 心身の状況の把握

指定地域密着型通所介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

## 13 居宅介護支援事業者との連携

- ① 指定地域密着型通所介護の提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「地域密着型通所介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- ③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

## 14 サービス提供の記録

- ① 指定地域密着型通所介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス利用中止の日から5年間保存します。
- ② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

## 15 非常災害・感染症対策(BCPの作成)

- ① 事業所に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。
- 災害対策に関する担当者（防火管理者）職・氏名：（養護老人ホーム相談員 石田 英弘）
- ② 非常災害・感染症に関する具体的計画（業務継続計画（BCPの作成））を立て、非常災害時・感染症発生時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。
- ③ 定期的に避難、救出・感染症予防に必要な訓練、研修を行います。

避難訓練実施時期：（毎年2回 6月・12月 予定）

感染症研修実施時期：（毎年2回 不定期）

## 16 衛生管理等

- ① 指定地域密着型通所介護の用に供する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
- ② 指定地域密着型通所介護事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置（緊急感染症対策会議を通して休業等の決定事項を利用者に連絡）を講じます。
- ③ 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

## 17 指定地域密着型通所介護サービス内容の見積もりについて

- このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。
- (1) 提供予定の指定地域密着型通所介護の内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	提 供 時間帯	サ ー ビ ス 内 容				介護保 険適用 の有無
		入浴	食事提供	介護保険負担額 (9割・8割・7割)	利用者負担額 (1割・2割・3割)	
	9:45 ～ 15:30	有	昼食代 ￥525 おやつ ￥51 1回当り￥576	円	円	有
1週当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額						

- (2) 1か月当りのおおよそのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安 介護 ひと月の利用回数を 回として

お支払い額の目安	約	円（介護処遇改善金はふくまず）
----------	---	-----------------

## 18 サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定地域密着型通所介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

① 利用者等への周知徹底

- 施設内への掲示、パンフレットの配布等により苦情解決責任者及び苦情受付担当者の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

② 苦情の受付

利用者からの苦情は隨時受け付けると共に、苦情受付簿を作成する

- 苦情受付簿を作成後は速やかに苦情受付担当者へ申し送る
- 苦情受付担当者は苦情を受け付け、事情を聴取すると共に苦情相談票を作成する。

③ 苦情受付の報告

- 苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。

④ 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は、苦情申し出人との話し合いによる解決に努める

⑤ 苦情解決の記録、報告

- 苦情受付担当者は苦情受付から解決、改善までの経過と結果について苦情相談処理報告書に記録。
- 苦情解決責任者は苦情解決結果について、苦情申し出人と第三者委員に対して改善事項を含めた結果報告する。
- また解決・改善までに時間がかかる場合には経過等について報告する

⑥ 苦情解決の公表

- サービスの質や信頼性の向上をはかるために、必要に応じて東大阪市役所への報告を行う。
- 個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報紙」等に実績を掲載し公表する。

(2) 苦情申立の窓口

<p><b>【事業者の窓口】</b> (東大阪養護老人ホーム デイサービスセンター「ふれあい」)</p>	<p>所 在 地 大阪府東大阪市新上小阪 1 1-2 電話番号 06-6726-3032 ファックス番号 06-6730-7168 受付時間 午前9時00分から午後4時30分 苦情解決責任者 所長 大西 智之 苦情受付担当者 生活相談員 前田 昭浩</p>
<p><b>【市町村（保険者）の窓口】</b> 東大阪市 福祉部 指導監査室 介護事業者課</p>	<p>所 在 地 東大阪市荒本北 1-1-1 電話番号 06-4309-3317 ファックス番号 06-4309-3848 受付時間 月曜日～金曜日 午前9時～午後5時30分</p>
<p><b>【公的団体の窓口】</b> 大阪府国民健康保険団体連合会</p>	<p>所 在 地 大阪市中央区常盤町1丁目3番8号 中央大通F Nビル内 電話番号 06-6949-5418 ファックス番号 06-6949-5417 受付時間 月曜日から金曜日の 午前9時～午後5時</p>

## 19. ハラスメントの防止、対策の推進

- ・セクハラ、カスタマーハラスメント等のための対策を検討とする委員会を毎月開催し、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- ・従業者に対し、ハラスメント防止のための研修を定期的に実施します。

## 20. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

## 21. 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介護認定の有効期間満了日までですが、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を解約することができます。その場合は、契約終了を希望する日の7日前までに解約をする旨を申し出て下さい。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ①介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ②ご契約者が入院された場合
- ③ご契約者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合
- ④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地域密着型通所介護サービスを実施しない場合
- ⑤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
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・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

⑦他の利用者がご契約者の身体・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

## (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、本契約を解除させていただくことがあります。

- ①ご契約者が、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2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ご契約者が、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

## (3) 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。

### 21 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
-----------------	----------

上記内容について、「東大阪市介護保険事業の人員、設備、運営等に関する基準等を定める条例（平成24年東大阪市条例第36号）」第3条及び第4条に定める内容に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在 地	大阪府箕面市白島三丁目5番50号
	法 人 名	社会福祉法人 大阪府社会福祉事業団
	代 表 者 名	理事長 行松英明
	事 業 所 名	東大阪養護老人ホーム デイサービスセンター「ふれあい」
	説 明 者 氏 名	前田 昭浩 印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住 所	東大阪市
	氏 名	印

代理人	住 所	東大阪市
	氏 名	印