

# 南寿園デイサービス重要事項説明書

(指定通所介護・第一号通所事業)

本重要事項説明書は、当事業所とサービス利用を希望される方に対して、社会福祉法第76条に基づき、当事業所の概要や提供されるサービスの内容、ご利用上ご注意いただきたいことを説明するものです。

※ 当事業所では、利用者に対して介護保険法に基づく通所介護サービスまたは第一号通所事業サービスを提供致します。通所介護サービスの利用は、原則として介護保険法で要介護認定（要介護1から要介護5）を受けた方、第一号通所事業の利用は、原則として介護保険法で要支援認定（要支援1から要支援2及び事業対象者）を受けた方が対象となります。

## ◆目次◆

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 施設設備の概要	2
4. 事業実施地域	2
5. 営業時間	3
6. 職員の体制	3
7. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
8. 契約締結からサービス提供までの流れ	8
9. 個人情報の保護	8
10. サービス提供における事業者の義務	8
11. サービス利用に関する留意事項	8
12. サービスをやめる場合	8
13. 損害賠償について	9
14. 苦情の受付について	10
15. 事故・緊急時の対応	11
16. 非常災害対策	11

## 南寿園デイサービスセンター

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(秋田県指定 第0570103754号)  
尚、秋田市と高齢者生きがい活動支援通所事業の委託契約も締結しています。

## 1. 事業者

名 称	社会福祉法人 秋田県厚生協会
所 在 地	秋田県秋田市寺内後城6-41
電 話 番 号	018-880-1050
代 表 者 名	理事長 秋山 宣二
設 立 年 月	昭和40年 5月11日
事業者が行っている他の主な事業	第一種社会福祉事業 第二種社会福祉事業

## 2. 事業所の概要

事業所種類	指定通所介護事業所 南寿園デイサービスセンター 第一号通所事業 南寿園デイサービスセンター
指 定 日	指定通所介護事業 平成12年 4月 1日 第一号通所事業 平成27年 4月 1日
指 定 番 号	秋田県 0570103754
事業所の所在地	秋田県秋田市上北手猿田字後谷地108-3
電 話 番 号	TEL 018-829-0991 FAX 018-829-2223
管 理 者 名	佐藤 誠
開 設 年 月 日	平成 6年 4月 1日
併設業務	第一号通所事業 秋田市高齢者いきがい活動支援通所事業

## 3. 施設設備の概要

定 員	33名	相 談 室	1室
食堂及び機能訓練室	1室 (101.9㎡)	ト イ レ	男女別各1カ所
浴 室	一般浴槽と特殊浴槽があります。	送 迎 車	6台 (リフト車2台)
静 養 室	1室		

## 4. 通常の事業の実施地域

- ・通常の事業の実施地域—秋田市南部地域  
(上北手、仁井田、御所野、牛島、横森、桜、広面、御野場、  
檜山、四ツ小屋等、他地域応相談)

## 5. 営業時間

営業日	日曜日、年末年始（12月29日から1月3日）を除く月～土曜日
営業時間	8時30分～17時15分
サービス提供時間	4月～11月、3月 9時30～16時30分 12月～2月 9時30～15時30分
受付時間	8時30分～17時30分 *尚、緊急やむを得ない場合、受付時間外でも併設事業所特別養護老人ホーム南寿園においても受付可能です。

- ☆年末年始の休日は、利用状況により変更する場合があります。
- ☆時間延長については、17時30分までとなります。ご希望の際は事前に申し出て下さい。
- ☆12、1、2月の3ヶ月間の帰宅時間は30分程度の繰上となります。但し、天候道路状況に応じて若干早まることもあります。
- ☆尚、時間延長は原則営業時間の範囲となるが別途料金が加算される。

## 6. 職員の体制

<主な職員の配置状況>※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤専従	常勤兼務	非常勤	備考
管理者		1名		生活相談員兼務、介護福祉士
生活相談員	1名	1名		社会福祉主事2名、介護福祉士2名 管理者兼務1名
看護師		1名		機能訓練指導員兼務
介護職員	7名			介護福祉士5名

## 7. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご利用者に対して以下のサービスを提供します。  
当事業所が提供するサービスについて以下の場合があります。

- |                                                     |
|-----------------------------------------------------|
| (1) 利用料金が介護保険から給付される場合<br>(2) 利用料金の全額をご利用者に負担いただく場合 |
|-----------------------------------------------------|

### (1) 介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常9割）が介護保険から給付されます。

#### 1) 「通所介護サービス計画」「第一号通所事業計画」とサービス内容

介護サービス計画または第一号通所事業計画の立案、作成  
居宅介護支援事業所またから提供された「居宅サービス計画」及び「支援計画」に基づき、ご利用者のADL、ご希望、ご要望を尊重し「通所介護サービス計画」または「第一号通所事業計画」を個別に作成し、計画に基づいてサービスを提供致します。尚、この計画書は予めご利用者、ご家族の同意を得て交付するものとします。

## 2) 基本サービス

### ①入浴に関するサービス

- ・ご利用者の身体の状態により一般浴槽又は特殊浴槽でご入浴いただけます。  
また、ご利用者の体調等により清拭を行います。
- ・衣類着脱の支援や介助
- ・身体の清拭、洗髪、洗身
- ・その他必要な支援や介助

### ②食事に関するサービス（食費は別途いただきます）

- ・当事業所では、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状況及び嗜好に考慮した食事を提供します。
- ・ご利用者の自立支援のため、食堂にて食事をとっていただくことを原則としておりますが、ご利用者の心身の状況に充分配慮します。

（食事時間） 11：50～12：30（ご利用者様の状況に応じ対応します）

- ・準備及び後始末の支援や介助
- ・食事摂取の支援や介助
- ・その他必要な食事の支援や介助

### ③相談に関するサービス

- ・日常動作訓練及び福祉用具の利用法の相談や助言
- ・利用者及び家族の生活、介護、環境等に関する相談や助言
- ・その他必要な相談や助言

### ④機能訓練に関するサービス

- ・ご利用者の心身の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復又は減退を防止するための訓練を実施します。
- ・日常生活動作に関する訓練
- ・趣味活動、行事的活動、体操

### ⑤健康管理に関するサービス

- ・看護師による血圧、脈拍等の測定と一般状態についての健康管理を行います。
- ・血圧や体温などの測定及び体調の確認
- ・健康に関する相談や指導
- ・必要に応じた服薬管理

### ⑥送迎に関するサービス

- ・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。

（送迎時間）

お迎え：（通常時）8時40分～9時30分      お送り：16時30分～

（冬期間）8時40分～9時30分      お送り：16時00分～

\*但し、道路・交通事情及び配車ルート of 都合により、多少変動する場合があります。

### ⑦身体介護に関するサービス

- ・日常生活動作の程度に応じて必要な支援や介助を行います。
- ・排泄の支援や介助
- ・移動、移乗の介護
- ・その他必要な身体介護

## ◎利用者負担額

### **通所介護サービス（要介護）の場合...**

（サービス利用料金（1回あたり））

下記の料金表によって、ご利用者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。（上記サービスの利用料金は、ご利用者の要介護度に応じて異なります。）

通常時（9時30分～16時30分）

1. ご利用者の要介護度とサービス利用料金	要介護1 6,580円	要介護2 7,770円	要介護3 9,000円	要介護4 10,230円	要介護5 11,480円
2. 入浴加算（I）	入浴介助を行う事に対する加算				400円／日
3. サービス提供体制強化加算（I）	介護職員の総数のうち介護福祉士の占める割合が70%以上または勤続10年以上介護福祉士が25%以上であること。				220円／日
4. 科学的介護推進体制加算	科学的介護システム LIFE を用い、施設サービスの質を常に向上させていくために PDCA サイクルにより質の大会サービスを実施する体制を構築するとともに、その更なる向上に努める。他				400円／日
5. 介護職員処遇改善加算（I）	別途合計金額に5.9%相当の介護職員処遇改善加算が加わります。				
6. 介護職員等特定処遇改善加算（I）	別途合計金額に1.2%相当の介護職員等特定処遇改善加算が加わります。				
7. 介護職員等ベースアップ等支援加算	別途合計金額に1.1%相当の介護職員等特定処遇改善加算が加わります。				

冬期間（9時30分～15時30分）

1. ご利用者の要介護度とサービス利用料金	要介護1 5,840円	要介護2 6,890円	要介護3 7,960円	要介護4 9,010円	要介護5 10,080円
2. 入浴加算（I）	入浴介助を行う事に対する加算				400円／日
3. サービス提供体制強化加算（I）	介護職員の総数のうち介護福祉士の占める割合が70%以上または勤続10年以上介護福祉士が25%以上であること。				220円／日
4. 科学的介護推進体制加算	科学的介護システムLIFEを用い、施設サービスの質を常に向上させていくためにPDCAサイクルにより質の大会サービスを実施する体制を構築するとともに、その更なる向上に努める。他				400円／日
5. 介護職員処遇改善加算（I）	別途合計金額に9.2%相当の介護職員処遇改善加算が加わります。				

- ☆介護職員処遇改善加算は区分支給限度が基準額の算定対象から除外します。
- ☆ご利用者の方が入浴されなかった場合は加算を算定せず減額となります。
- ☆ご利用者に提供する食事に係る費用は別途いただきます。（下記（2）①参照）但し、経管栄養の方は、ご自身の栄養剤をご持参いただきますので、食事に係る費用はありません。
- ☆同一建物に対する減算（94単位／日）としてケアハウス利用者は、自己負担額から94円減額となります。尚、傷病等により一時的に送迎が必要な時やその他やむを得ず送迎が必要と認められる利用者に対しては減算の対象にならない場合もあります。
- ☆送迎が必要ない場合片道につき47単位減額します。
- ☆負担割合証が2割負担の方は別途料金表でご説明いたします。

★上記の他、食事に掛かる費用として1食あたり730円がかかります。

**介護予防通所介護サービス、第一号通所事業（要支援、事業対象者）の場合...**

〈サービス利用料金（1月あたり）〉 \* 第一号通所事業の場合、  
1ヶ月毎の定額制

下記の料金表によって、ご利用者の要支援度に応じたサービス利用料金から介護保険給付額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。（上記サービスの利用料金は、ご利用者の要支援度に応じて異なります。）

利用者の要支援度と利用回数によるサービス利用料金（※）	週1回程度利用 （事業対象者、要支援1・2）	週2回程度利用 （要支援2）
		予定回数通り(4回以上) 5,023円/月 予定回数未満(1~3回) 1,346円×回数
生活機能向上グループ活動 （選択的サービス）	利用者の生活機能向上を目的として、同じ課題を持った複数の方からなるグループに対して実施される日常生活動作の支援の活動に対するの加算。	1,000円/月
サービス提供体制強化加算（I）	介護職員の総数のうち介護福祉士の占める割合が70%以上または勤続10年以上介護福祉士が25%以上であること。	880円/月 1,760円/月
科学的介護推進体制加算	科学的介護システムLIFEを用い、施設サービスの質を常に向上させていくためにPDCAサイクルにより質の高いサービスを実施する体制を構築するとともに、その更なる向上に努める。他	400円/月
<b>介護職員処遇改善加算（I）</b>	<b>別途合計金額に9.2%相当の介護職員処遇改善加算が加わります。</b>	

※ケアプランに位置づけられた回数に満たない場合は回数払いとなります。  
（月に5週ある場合も同様に予定回数通りの料金となります。）

※以下の場合も回数払いとなります。

- 一 月途中で要介護から要支援、事業対象者になった場合
- 二 月途中で要支援、事業対象者から要介護になった場合
- 三 同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合
- 四 同月に介護予防短期入所介護、または、介護予防短期入所療養介護を利用している場合
- 五 月途中で契約開始又は解除した場合
- 六 同月に介護予防特定施設、介護予防認知症対応型共同生活介護等へ入所退所した場合
- 七 同月に介護予防小規模多機能型居宅介護の利用開始、解除登録した場合

☆冬期間のサービス提供時間は9時30分～15時30分までとなります。利用料金の変更はありません。

☆介護職員処遇改善加算は、基本サービス費に各加算を加えた総単位数とし、当該加算は区分支給限度が基準額の算定対象から除外します。

☆ご利用者に提供する食事に係る費用は別途いただきます。（下記（2）①参照）但し、経管栄養の方は、ご自身の栄養剤をご持参下さい。その場合食事に係る費用はいただきません。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご利用者の負担額を変更します。

☆同一建物に対する減算としてケアハウス利用者は、要支援1(事業対象者)の方は376単位/月、要支援2の方は752単位/月、自己負担額から減額となります。尚、傷病等により一時的に送迎が必要な時やその他やむを得ず送迎が必要と認められる利用者に対しては減算の対象にならない場合もあります

#### 〈サービスの利用頻度〉

利用する曜日や内容等については、介護予防サービス計画、介護予防サービス・支援計画に沿ってご利用者との協議の上決定し、第一号通所事業計画に定めます。

## (2) 介護保険の給付の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(食費)

ご利用者に提供する食事に係る費用です。 料金; 1食あたり730円

#### ②複写物の交付

ご利用者は、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。 1枚につき; 10円

#### ③日常生活上必要となる諸費用実費

別紙価格表に基づき、実費をご負担いただきます。

- ☆ 利用者の要介護状態に変更があった場合は、記載された額に変更することとします。
- ☆ 利用者の経済的事項の変化により、負担額認定等に変更があった場合は、介護保険法令等諸法令の趣旨に従い、利用料金を変更するものとします。
- ☆ 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、事業者は、当該介護保険給付対象外サービス利用料金を相当な額に変更することができます。
- ☆ 介護保険法令等関係諸法令の改正があった場合は、その内容に応じた額に変更するものとします。変更があった場合は、契約者に事前に通知します。変更同意することができない場合には契約を解約することができます。

## (3) 利用料金のお支払い方法

前記(1)(2)の料金・費用はサービス終了時に、その都度お支払い下さい。(尚、月払いの選択も可能ですので、ご要望がございましたらお申し出下さい。その際は翌月の5日までに請求致しますので、10日以内に下記いずれかの方法でお支払い下さい。1ヶ月に満たない期間のサービスに関する料金は、利用状況に基づいて計算した額とします。) お支払い頂きますと領収書を発行致します。

ア. 窓口での現金支払い

イ. 下記指定口座への振り込み

北都銀行 桜支店 普通預金 0148117

社会福祉法人秋田県厚生協会 南寿園デイサービスセンター  
施設長 淀川 昌之

#### (4) 利用の中止、変更、追加

○利用予定日の前にご利用者の都合により「居宅サービス計画」または「介護予防サービス計画」「介護予防サービス・支援計画」で定めたサービスを中止又は変更、もしくは新たなサービス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申し出て下さい。

○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。

利用日前日の17時までにご連絡頂いた場合	取り消し料は頂きません。
ご連絡頂けなかった場合	利用料の50%

○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契約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契約者に提示して協議します。

#### 8. サービス提供までの流れ

別紙重要事項説明書付属文書参照。

#### 9. 個人情報の保護

- ①お客様の個人情報は、当事業所の個人情報保護方針に基づいて、個人情報の保護に努めます。
- ②お客様の個人情報は、当事業所の個人情報保護の利用目的を超えてお取り扱いには致しません。
- ③お客様からの要望、苦情に対して窓口を設置し、迅速に対応致します。

#### 10. サービス提供における事業者の義務

- ①ご利用者の生命、身体、財産の安全確保に配慮します。
- ②ご利用者の体調、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、ご利用者から聴取・確認します。
- ③ご利用者に提供したサービスについて記録を作成し、2年間保存するとともに、ご利用者又は代理人の請求に応じて閲覧でき、複写物を交付します。
- ④ご利用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には、予め届けられた主治医、家族等へ連絡を行う等必要な処置を講じます。
- ⑤事業者及びサービス提供従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご利用者又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、ご契約者の緊急な医療上の必要がある場合には、医療機関等にご契約者の心身の情報を提供します。また、ご利用者の担当居宅介護支援事業所や担当介護予防支援事業者、他のサービス提供事業所とのご利用者のサービス提供に係るカンファレンス等において、情報を開示する場合がありますので、予めご承知おき下さい。
- ⑥高齢者虐待防止対策として、利用者が他者から不適切な扱いにより権利利益を侵害される状態や生命、健康、生活が損なわれるような状態に置かれないよう、高齢者虐待防止法の理念に基づき、必要な措置を講じます。  
【別紙 南寿園高齢者虐待防止対応マニュアル 参照】



## 11. サービス利用に関する留意事項

- 施設、設備、敷地をその本来の用途に従って利用して下さい。
- 故意に、又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、ご利用者に自己負担により現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。
- 貴重品・金銭の持ち込みについては、原則サービス利用料金に限らせていただきます。その他で現金を持参された場合、紛失等のトラブル発生には一切、責任を負いませんので、ご注意下さい。また、食べ物の持ち込み、利用者同士の物のより取りも原則禁止とさせていただきます。
- 施設内は禁煙です。喫煙は事業所の所定の場所以外ではできません。
- 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、政治活動、営利活動を行うことはできません。
- 社会的要望に応え、ボランティアの方々や、介護職員養成のため実習生等の受け入れも行っております。お話相手や簡単な介助を行う場合もごございますので予めご了解下さい。
- 誤って眼鏡、時計、補聴器等、破損・故障した場合は、原則自己負担での修理、買い換えとなりますので取り扱いには十分ご注意下さい。

## 12. サービスをやめる場合

利用の有効期間は、利用開始の日から利用者の要介護認定、要支援認定あるいは基本チェックリスト該当の有効期間満了日までですが、利用期間満了日7日前までに利用者から利用終了の申し入れがない場合には、利用は同じ条件で更新され、以後も同様となります。利用期間中は、以下の事由がない限り、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、当事業所との利用関係は終了します。

- ①ご利用者が死亡した場合
- ②ご利用者が他の介護保険施設に入所又は入院された場合
- ③要介護認定、要支援認定あるいは基本チェックリストによりご利用者の心身の状況が自立と判定された場合
- ④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
- ⑤施設の滅失や重大な毀損により、ご利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑥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
- ⑦ご利用者から解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑧事業者からサービス提供解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

### (1) ご契約者からの解除の申し出

利用の有効期間であっても、ご利用者から利用を解除することができます。その場合には、利用終了を希望する日の7日前までに文書または口頭でお申し出下さい。ただし、以下の場合には、即時に利用を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ご利用者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」「第一号通所事業計画」が変更された場合
- ③事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本説明書に定める通所介護サービス、第一号通所事業を実施しない場合
- ④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
- ⑤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利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他利用を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑥他の利用者がご利用者の身体・財物・信用等傷つけた場合もしくは傷つける恐れのある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

## (2) 事業者からのサービス提供解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、サービス提供を解除させていただくことがあります。

- ① ご利用者者が、利用開始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、その結果サービス提供を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご利用者による、サービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にも関わらずこれを支払われない場合
- ③ ご利用者者が、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などによって、サービス提供を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

## (3) 利用の終了に伴う援助

利用が終了する場合には、事業者はご利用者の心身の状況、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。

## 13. 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利用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、その損害について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

当事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名；(株)損害保険ジャパン  
保険名；社会福祉施設総合損害補償  
補償の概要；対物、対人賠償、お見舞い等

## 14. 苦情の受付について

### (1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受付ます。

○苦情受付担当者 地域支援課長 加藤 剛 介護員総括主任 鈴木 美紀子

○苦情解決責任者 施設長 淀川 昌之

○受付時間 当事業所営業時間内とします。

※緊急やむを得ない場合は当事業所営業時間外でも、併設事業所 特別養護老人ホーム南寿園でも受け付けます。

### (2) 第三者委員

当施設では、第三者委員を選任し、利用者本位のサービス提供に努めるためにサービスに対するご意見などをいただいております。利用者は、本事業所への苦情やご意見を「第三者委員」に相談することもできます。

〈第三者委員〉

氏 名	連 絡 先
熊谷 かよ	電話 839-3845
鈴木 清春	電話 839-2294

### (3) 行政機関その他苦情受付機関

秋田市役所 介護保険課	所在地 ; 秋田市山王一丁目1番1号 電話番号 ; 018-888-5672 FAX番号 ; 018-888-5673 受付時間 ; 8:30~17:15
秋田県社会福祉協議会 運営適正化委員会 福祉サービス相談支援センター	所在地 ; 秋田市旭北栄町1番5号 電話番号 ; 018-864-2726 FAX番号 ; 018-864-2702 受付時間 ; 8:30~17:00
秋田県国民健康保険団体連合会 介護保険課 (秋田県市町村会館4階)	所在地 ; 秋田市山王4丁目2番3号 電話番号 ; 018-883-1550 FAX番号 ; 018-883-1551 受付時間 ; 8:30~17:00
秋田市役所 長寿福祉課	所在地 ; 秋田市山王一丁目1番1号 電話番号 ; 018-888-5668 FAX番号 ; 018-888-5667 受付時間 ; 8:30~17:15

## 15. 事故・緊急時の対応

- サービス提供中に、ご利用者の健康状態等が急変した場合は予め届けられた連絡先に速やかに連絡するとともに、必要な措置を講じます。(別紙「緊急連絡先」へ必ずご記入下さい。)
- 当施設は、サービス提供によって事故が生じた場合には、速やかに関係行政機関・ご利用者の家族等に連絡して必要な措置を講じます。

## 16. 非常災害対策

- 非常災害時の対応  
別に定める「南寿園防災計画」による。
- 防災設備  
屋内消火栓、消火器、防火扉、粉末消火器、非常警報設備、誘導灯 防火排煙
- 防災訓練  
年1回以上サービス提供時間を想定した避難訓練を、ご利用者にも参加頂き実施します。
- 防災責任者  
南寿園総務係長 後藤 聡宏

平成22年4月1日	一部改正。	平成23年4月1日	一部改正。
平成23年7月1日	一部改正。	平成24年4月1日	一部改正。
平成25年4月1日	一部改正。	平成26年4月1日	一部改正。
平成27年4月1日	一部改正。	平成27年12月1日	一部改正。
平成28年4月1日	一部改正。	平成29年4月1日	一部改正。
平成30年4月1日	一部改正。	平成30年11月1日	一部改正。
平成31年2月1日	一部改正。	平成31年4月1日	一部改正。
令和元年9月13日	一部改正。	令和元年10月1日	一部改正。
令和2年4月1日	一部改正。	令和2年6月1日	一部改正。
令和3年4月1日	一部改正。	令和3年11月1日	一部改正。
令和4年2月1日	一部改正。	令和4年4月1日	一部改正。
令和4年10月1日	一部改正。	令和5年7月1日	一部改正。
令和6年4月1日	一部改正。	令和6年6月1日	一部改正。

令和 年 月 日

指定介護通所介護、第一号通所事業所南寿園デイサービスの利用に際し、本書面に基づいて重要な事項をご説明致しました。

管理者氏名 佐藤 誠 印

説明者職名 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、指定介護通所介護、第一号通所事業サービスの提供開始に同意しました。

利用者住所 〒

利用者氏名 印

(署名代行者) 〒  
署名代行者住所

署名代行者氏名 印

署名を代行した理由【下記のいずれかに○をしてください。】

- 1、本人が疾病に伴う障害により署名出来ないため。
- 2、その他

その他の理由：

(身元引受人) 〒  
身元引受人住所

身元引受人氏名 印(続柄： )

## 緊急時連絡先

氏名	(関係 ; )
住所	〒
自宅電話番号	
携帯電話番号	
勤務先電話番号	

氏名	(関係 ; )
住所	〒
自宅電話番号	
携帯電話番号	
勤務先電話番号	

氏名	(関係 ; )
住所	〒
自宅電話番号	
携帯電話番号	
勤務先電話番号	

# 苦情申出について

苦情解決制度とは、利用者の皆さんが満足して福祉、介護サービスをご利用頂くために、安心して相談や苦情を申し出ることができ、さらにきめ細かいより満足度の高いサービスの提供を目的とするものです。

## 苦情解決の方法と手順

1. 苦情の申出・受付
  - ・苦情受付担当者が、利用者の皆さんの相談や苦情を面接・書面などでいつでも受け付けます。
  - ・ご希望があれば第三者委員に直接書面などで申し出ることができます。
2. 苦情内容の確認
  - ・苦情受付担当者は、申出の内容を確認したうえで、苦情解決責任者と第三者委員に報告します。
3. 苦情の解決
  - ・苦情解決責任者を中心に、申出のあった相談や苦情について詳しく調査確認し、誠意をもって解決します。その際第三者委員の立ち会いを求めることができます。
4. 施設内で解決困難なとき
  - ・秋田県社会福祉協議会に設置されている秋田県運営適正化委員会、国民健康保険連合会に設置されている苦情処理委員会等に直接申し出ることができます。

社会福祉法人 秋田県厚生協会

特別養護老人ホーム 南寿園  
福祉サービスに係わる苦情解決事業実施要項

第1 目的

社会福祉法人 秋田県厚生協会福祉サービスに係わる苦情解決事業実施要項に基づき、当事業所（特別養護老人ホーム南寿園・南寿園ショートステイ・同ホームヘルパーステーション・デイサービスセンター・居宅介護支援事業所・ケアハウス弥生が丘）が提供する福祉、介護保険サービスに係わる利用者等からの苦情への適切な対応により、利用者等に満足感を与え、利用者個人の権利擁護を図ると共に、福祉・介護保険サービスの適切な利用を支援する。また、苦情解決にあたっては、社会性や客観性を確保し、適切な方法で進めることにより円滑・円満な解決を図ることを目的とする。

第2 対象とする苦情の範囲

- (1) 当事業所が提供する福祉・介護保険サービスの内容に関する事項。
- (2) 当事業所が提供する福祉・介護保険サービスの利用目的・履行又は解除に関する事項。

第3 苦情申し出人の範囲

当事業所が提供するサービスを利用している利用者、その家族及び代理人。

第4 苦情解決責任者

当事業所の苦情解決の責任主体を明確にするために、本会理事長の命により次の者とする。

苦情解決責任者 施設長 淀川 昌之

第5 苦情受付担当者

利用者等からの苦情申し出を受けるため、本会理事長の命により次の者とする。

苦情受付担当者 地域支援課長 加藤 剛・介護員総括主任 鈴木 美紀子

第6 苦情受付担当者の職務

- (1) 利用者等からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容及びその改善状態の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

第7 第三者委員の配置

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性を配慮した適切な対応を促進するため、第三者委員を設置する。尚、当事業所第三者委員は、本会理事会の承認を経て本会理事長が委嘱した次の各氏とする。

第三者委員

鈴木 清春 秋田市上北手百崎諏訪ノ沢 165  
電話 839-2294

熊谷 かよ 秋田市上北手荒巻字前田 57-4  
電話 839-3845

第8 第三者委員の任期

- (1) 第三者委員の任期は、2年とする。但し再任を妨げない。
- (2) 第三者委員に欠員が生じた場合、後任者の任期は前任者の残任期間とする。

第9 第三者委員の職務

- (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取
- (2) 前号についての苦情申出者への通知
- (3) 利用者等からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出者への助言

- (5) 本会、当事業所への助言
- (6) 苦情申出者と苦情解決責任者との話しあいへの立ち合いと助言
- (7) 日常的な状態把握と意見聴取

#### 第 10 第三者委員への報酬

第三者委員報酬は無報酬とする。但し、活動に要した費用は別途実費弁償するものとする。尚、実費弁償額は本会旅費費用規程を準用する。

#### 第 11 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対し苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先、苦情解決の仕組みについて施設内に掲示、パンフレットの配布等により周知する。

#### 第 12 苦情の受付

- (1) 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。
- (2) 第三者委員も、直接苦情を受け付けることができる。
  - 2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を記録しその内容について苦情申出者に確認する。
- (1) 苦情内容
- (2) 苦情申出者の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言と立ち合いの要否
  - 3 前項(3)(4)が不要な場合は、苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

#### 第 13 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は、受付けた苦情は総て苦情解決責任者に報告する。第三者委員への報告については、苦情申出者が明確に拒否の意思表示を示した場合を除き報告する。

投書等匿名の苦情についても、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

第三者委員は、苦情受付担当者からの苦情内容の報告を受け場合は、内容を確認するとともに苦情申出者に対し報告を受けた旨通知する。

#### 第 14 苦情解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出者との話し合いによる解決に努める。又、苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

- 2 第三者委員の立ち合いによる苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いは、次のとおりとする。
  - (1) 第三者委員による苦情内容の確認
  - (2) 第三者委員による解決案の調整、助言
  - (3) 話し合いの結果や改善事項等書面での記録と確認

#### 第 15 苦情解決結果の記録・報告

当事業所が提供する福祉、介護保険サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情解決結果の記録と報告を行う。

- (1) 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、書面に記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出者に改善を約束した事項について苦情申出者及び第三者委員に対して一定期間経過後報告する。

#### 第 16 解決結果の公表

福祉、介護保険サービスの選択や当事業所の提供サービスの信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き『事業報告書』や『広報誌』等実績を掲載し公表する。



附 則

この要項は、平成14年4月1日より適用する

平成16年4月1日一部改正。	平成17年4月1日一部改正
平成18年4月1日一部改正。	平成19年4月1日改正。
平成21年4月1日一部改正。	平成22年4月1日一部改正。
平成23年4月1日一部改正。	平成24年4月1日一部改正。
平成25年4月1日一部改正。	平成26年4月1日一部改正。
平成27年12月1日一部改正。	平成30年4月1日一部改正。
平成30年11月1日一部改正。	平成31年4月1日一部改正。
令和元年10月1日一部改正。	令和2年4月1日一部改正
令和2年6月1日一部改正。	令和3年4月1日一部改正。
令和4年2月1日一部改正。	令和4年4月1日一部改正。
令和4年10月1日一部改正。	令和5年7月1日一部改正。
令和6年4月1日一部改正。	令和6年6月1日一部改正。

# 価格一覧

## ◎ 紙おむつ類

☆紙おむつフラットレギュラー	.....	39円
☆紙おむつマジックテープ M	.....	59円
☆紙おむつマジックテープ L	.....	69円
☆紙パンツM	.....	78円
☆紙パンツL	.....	90円
☆尿取りパット	.....	22円
☆ドライパット	.....	17円

\* 上記料金が発生した場合、利用明細書に記載されますのであわせてお支払いいただきます。

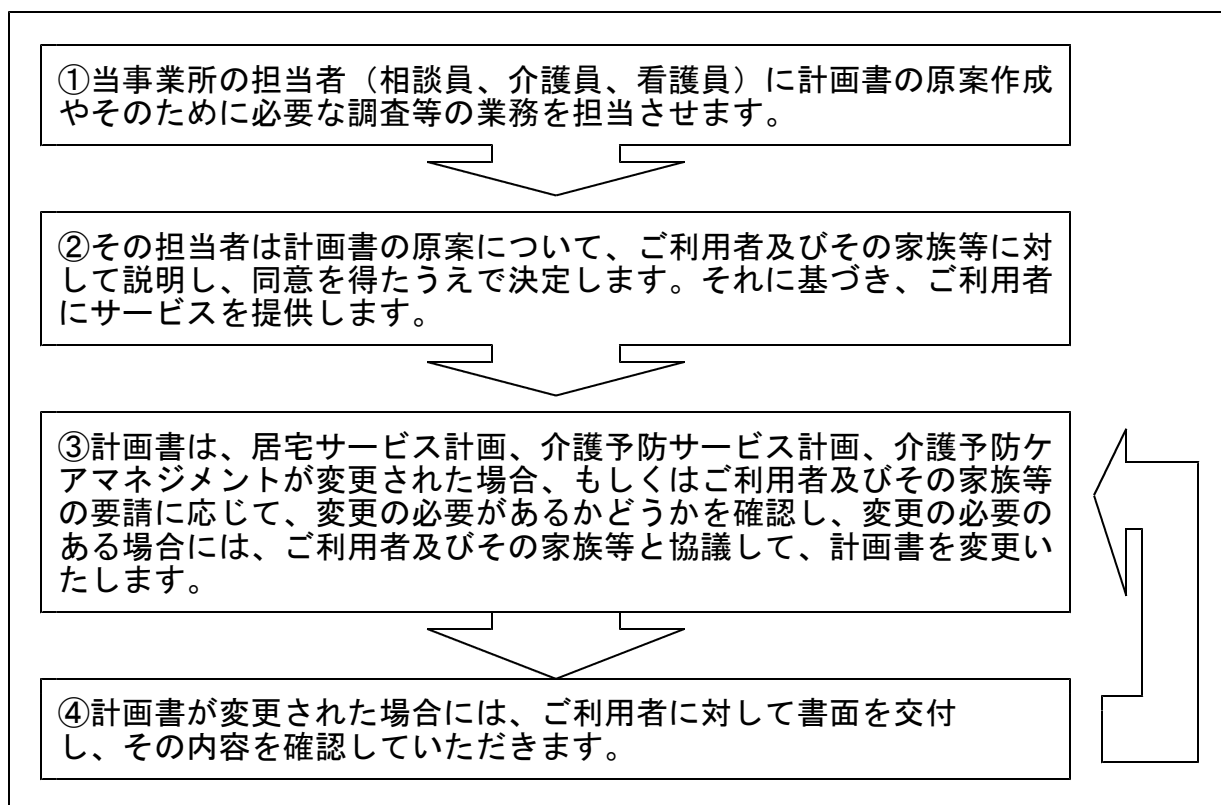
\* 当センターで一括購入し、できるだけ廉価にて皆様に提供しよう心掛けて参りますが、市場価格の変動によっては、上記提供価格に変動が生ずる場合がございます。

\* ご不明な点や、特定製品をご希望の場合はご遠慮なく申し出下さい。

## <重要事項説明書付属文書>

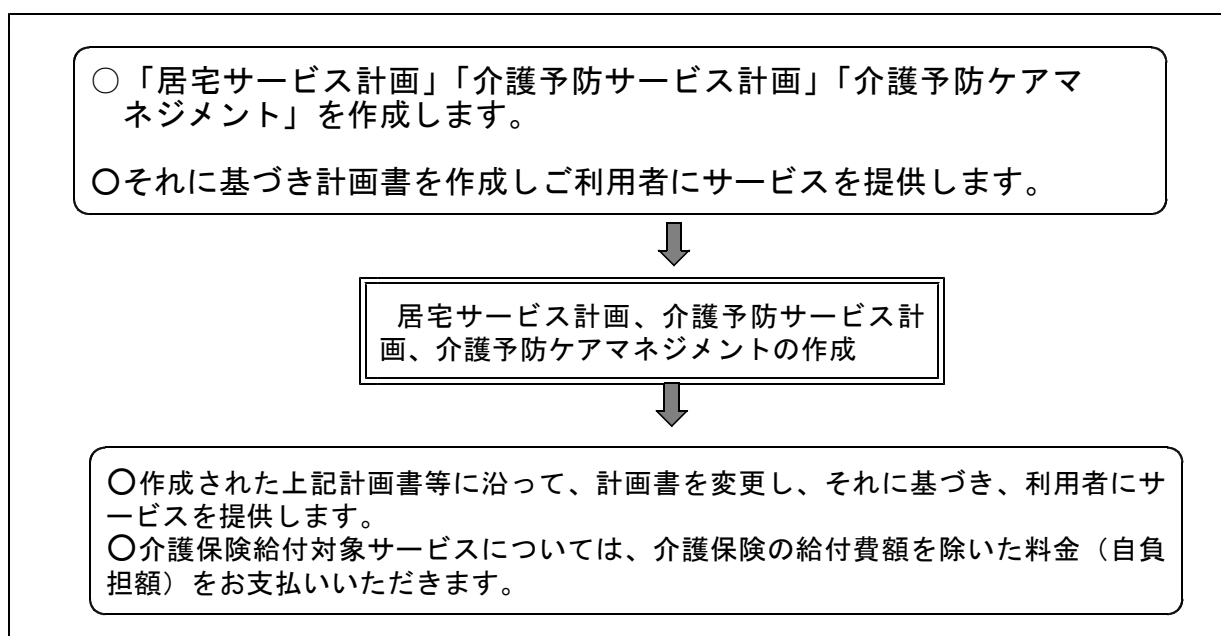
### 利用開始からサービス提供までの流れ

(1) ご利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画」「介護予防サービス計画」「介護予防ケアマネジメント」がある場合はその内容を踏まえ、利用開始前に作成する「通所介護計画」「介護予防通所介護計画」「介護予防サービス・支援計画」(以下計画書)に定めます。利用開始からサービス提供までの流れは次の通りです。



(2) ご利用者に係る「居宅サービス計画」「介護予防サービス計画」「介護予防ケアマネジメント」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

#### ①要介護、要支援、事業対象者等の認定を受けている場合



## ②要介護認定を受けていない場合

