通所介護　介護保険外サービス
重要事項説明書

事業所の概要やご契約者に対して提供するサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

１．経営法人
（１）法人名　　社会福祉法人　天龍会
（２）法人所在地　　熊本県八代市本野町 2076 番地
（３）電話番号　　(0965)３３－３８１３
（４）代表者氏名　　理事長　福田　リツ子
（５）設立年月日　　平成元年４月１日

２．事業所の概要
（１）事業所の種類
通所介護
（２）事業所の名称　　すずらんの里デイサービスセンター
（３）事業所の所在地　熊本県八代市葭牟田町 435 番地
（４）電話番号　　(0965)３９－７５１１
（５）管理者氏名　　福田　道子
（６）事業の目的
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健全で安らかな日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活上の援助を行うことにより、快適な在宅生活が継続できるよう支援することを目的とする。
（７）運営方針
１）当事業を他の事業から独立して位置付け、人事・財務・物品等の管理については、管理者の責任において実施することとする。
２）事業の実施にあたっては、各居宅介護支援事業者、各保険医療機関、各行政機関、地域の保健・医療・福祉サービス事業者などとの連携を密に図り、協力と理解のもとに総合的なサービスの提供に努めるものとする。
３）緊急の事態にも柔軟に対応できる体制を整備する。
（８）事業の取扱方針
１）事業の提供に当たっては、利用者が日常生活を営む事ができるよう必要な援助を行うものとする。
２）事業の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行うものとする。
３）事業の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行うものとする。
４）事業の提供に当たっては、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、相談援助等の生活指導その他必要なサービスを利用者の希望に添って適切に提供するものとする。特に、認知症の状態にある利用者等に対しては、必要に応じ、その特性に対応したサービスの提供ができる体制を整えるものとする。
５）事業所は、自らその提供する事業の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。
（９）開設年月日　　平成１２年４月１日

３．事業実施地域及び営業日・時間
（１）通常の事業の実施地域　　八代市
（２）営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日（日曜日と１月１日、１月２日は休み）
営業時間	８時～１７時

（3）主なサービス従事者の職務内容

職種	職種内容
1.事業所長(管理者)	事業所の従事者及び業務の管理を一元的に行う。
2．生活相談員	管理者に事故ある時は、管理者の職務を代行する。生活相談員は、ご契約者及び家族の必要な相談に応じるとともに、適切なサービスが提供されるよう、事業所内のサービスの調整、居宅介護支援事業者等他の機関との連携において必要な役割を果たす。
3．介護職員	ご契約者の心身の状況等を的確に把握するとともに、ご契約者がサービスを利用するために必要な介助を行う。
4．看護職員	ご契約者の健康状態を的確に把握するとともに、ご契約者がサービスを利用するために必要な処置を行う。
5．管理栄養士	各職種と連携して、一般食の他、利用者の状況や要望に配慮した献立に応じるとともに、栄養面、衛生面及び安全面に配慮した食事提供において必要な役割を果たす。
6．調理員	衛生面及び安全面に配慮した調理を行う。
7．事務員	ご契約者から受ける支払いに関する経理業務を行う。 通所介護事業所ごとに経理を区分するとともに、通所介護の事業の会計とその他の事業の会計を区分する。

4．当事業所が提供するサービス

（1）配食サービス

〈サービスの概要〉

1）対象者

①定期配食は、「指定通所介護」、「介護予防通所介護相当サービス」の利用者及びその配偶者に限ります。

②臨時配食は、①の対象者かつ、家族・親類や他のサービス支援を受けにくい環境にある方。

2）献立

管理栄養士が栄養面並びにご契約者の身体の状況や要望に配慮した献立づくりに努めます。献立表を提示します。

3）食材

生もの（刺身等）をさけ、加熱されたものや腐食しにくい処理を行ったものを使用します。

4）調理

調理後４時間以内に食事を終えることを想定し、衛生面及び安全面に配慮した調理を行います。　※その日のうちに必ずお召し上がりください。

5）食の形態・種類

①普通食　②キザミ食　③ミキサー食　④おかゆ　⑤治療食

6）食器等

①定期配食は、専用の容器を準備し、気温の変化等をうけにくい状態を確保します。

②臨時配食は、返却（回収）を必要としない容器を使用します。

7）配食の頻度

①定期配食は、「指定通所介護」（デイサービス）の利用当日に持ち帰る夕食に限ります。

②臨時配食は、相談内容に応じて対応します。

8）配送の方法

①定期配食は、「指定通所介護」（デイサービス）を利用された日の帰りの際にお渡しします。

②臨時配食は、相談内容に応じて配達します。

9）容器の回収

①定期配食は、「指定通所介護」（デイサービス）の次回利用時に回収します。

②臨時配食においては、回収は行いません。（処分可能）

１０）食数の変更や追加、または配食のキャンセル

当日の１０時までにご連絡いただければ、変更、追加またはキャンセルに対応できます。

５．利用料金 (契約書第４条参照)＊

（１）配食サービスに関する利用料金

内　容		金　額
昼食代（臨時配食）	提供する食事の材料費や調理、容器等の消耗品、衛生管理、配達等にかかる費用です。	６５０円
夕食代 （定期 / 臨時配食）	提供する食事の材料費や調理等にかかる費用です	６５０円
初期費用 （利用開始時のみ）	容器や消耗品、衛生管理等にかかる費用です。	３，０００円
キャンセル料	当日の午前１０時までにご連絡がなくキャンセルされた場合に発生します。 ただし、事業所がやむを得ない事情と認める場合には不要とします。	ご注文の食数分の 夕食代

☆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、事業者は、契約者に対して、変更を行なう日の１ヶ月前までに説明を行います。(契約書第６条参照)＊

６．利用料金のお支払い方法(契約書第４条参照)＊

１ヶ月ごとに計算して「指定通所介護」（デイサービス）の利用料に合わせてご請求しますので、以下のいずれかの方法でお支払いください。

ア．窓口での現金払い
イ．金融機関からの自動引き落とし（手数料は施設負担です）
　　ご利用できる金融機関：すべての銀行・信用金庫・農協・郵便局

※口座引き落としの場合、入金確認後領収証を発行し、領収証は翌月の請求書と一緒に同封します。

７．利用の中止、変更、追加(契約書第５条)＊

契約者は、利用期日前においてサービスの利用を中止、変更することができます。

８．苦情の受付について(契約書第１２条参照)＊

社会福祉法人第８２条の規程により、本事業所ではご利用者からの苦情に適切に対応する体制を整備し、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めております。

（１）サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	住所　　八代市葭牟田町４３５　すずらんの里 電話番号　（０９６５）３９－７５１１ 苦情解決責任者　福田　道子 苦情受付担当者　野村　真美子 面接場所　当事業所の相談室等

（２）苦情申し出人は、第三者委員に面接苦情を申し出ることや、苦情解決のための話し合いに際し、助言や立会いを求めることができます。

第三者委員	１．岡本　光夫（社会福祉法人天龍会　監事） 連絡先　住所　水俣市市渡瀬６５７－１ 電話番号　（０９０）２５１４－８６２５ ２．林　秀俊（社会福祉法人天龍会　監事） 連絡先　住所　八代市塩屋町１３－２２（３０６） 電話番号　（０９６５）３５－６６７８

（3）サービス提供に関する苦情や相談は、次の機関にも申し立てることができます。

八代市役所介護保険課	所在地　熊本県八代市松江城町１番２５号 電話番号（０９６５）３３－１１７５ 受付時間８：３０～１７：１５（月曜日～金曜日）
国民保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口［専用電話］	所在地　熊本県熊本市東区健軍２丁目４番１０号 電話番号（０９６）２１４－１１０１ 受付時間　９：００～１７：００（月曜日～金曜日）
熊本県運営適正化委員会 （県社会福祉協議会内）［専用電話］	所在地　熊本県熊本市中央区南千反畑町３番７号 電話番号（０９６）３２４－５４７１ 受付時間９：００～１７：００（月曜日～金曜日）

（4）事業所は、提供したサービスに係る利用者からの苦情に関して、市町村及び国民健康保険団体連合会等が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会等からの指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。検討（改善）結果について利用者の納得が得られず、利用者が他の事業所を選択する場合には円滑に移行できるよう必要な協力を行います。

（5）苦情内容が損害賠償を生じるものである場合、速やかに損害賠償を行います。

（6）苦情の内容等について記録を整備し、その完結の日から５年間保存します。

９．個人情報の利用目的(契約書第８条４項)＊

事業者は、個人情報保護法第５７条の規程により、ご契約者及びそのご家族の尊厳を守り、安全管理に配慮する個人情報保護法の下、ここに利用目的を特定し、個人情報の適正な管理・利用に努めます。

１０．事故発生時の対応について(契約書第９条)＊

（1）適切かつ迅速な応急措置を行います。
事故が生じたときは、ご利用者の生命、身体及び健康を最優先し、ご契約者に対して適切かつ迅速な応急措置を講じます。

（2）事故内容の把握
事故報告書を作成し、事故に至った経緯や原因を把握します。

（3）ご契約者及びご家族への連絡
事故発生後、できるだけ速やかに事故の経緯を報告します。また、事故後に事業所がとった措置や経緯についても適宜、ご契約者及びご家族へ報告いたします。

（4）関係機関等への連絡
担当の介護支援専門員及び必要に応じて行政機関等、関係機関への事故報告をします。

（5）事故再発防止の措置
再発防止対策の検討及び事故防止の徹底指導を行います。

※当事業所では、ご契約者すべての方に事業所負担による損害保険に加入しております。
万一の事故の場合、保険適用範囲内において対応いたします。（あいおい損害保険株式会社）

１１．緊急時の対応について(契約書第１０条)＊

事業者は、現にサービスの提供を行なっているときに契約者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに緊急連絡先や消防署等の関係機関へ連絡します。

１２．損害賠償について(契約書第１４条、第１５条参照)＊

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、ご契約者に故意または過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められるときに限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

１３．サービス提供における事業者の義務(契約書第三章参照)＊

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、医師または看護職員と連携のうえ、ご契約者から聴取、確認いたします。
（３）ご契約者に提供したサービスについて、提供日及び内容、その他必要な事項を署名に記載し記録します。
（４）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、速やかに主治医への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従事者は、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）
１）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。
２）ご契約者に係る他の介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得たうえで、ご契約者またはそのご家族等の個人情報を用いることができるものとします。

１４．サービスの利用に関する留意事項(契約書第１３条参照)＊
（１）契約者は、事業所の設備、備品等をその本来の用途に従って利用してください。
（２）契約者は、事業所の施設、備品等について、故意または重大な過失により滅失、破損、汚損もしくは変更した場合には、自己の費用により原状に復すかまたは相当の代価をお支払いいただく場合があります。
（３）契約者の心身の状況等により特段の配慮が必要な場合には、契約者及びその家族等と事業者との協議により、施設、備品等の利用方法等を決定します。
（４）当事業所のサービス従事者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、営利活動を行なうことはできません。

１５．契約の終了(契約書第六章参照)＊
契約の有効期間は、契約締結の日からご契約者の要介護・要支援認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了までにご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。

説明年月日：令和　　年　　月　　日

介護保険外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。

事業所名　　すずらんの里デイサービスセンター

説明者職名　　生活相談員

氏　　名　　印

私は、本書面に基づいて、事業所から重要事項の説明を受け、通所介護 介護保険外サービスの提供開始に同意いたしました。

利用者　　住　所

氏　名

家族代表者　住　所

氏　名

本人との続柄

署名代行者　　住　所

氏　名

本人との続柄

サービス提供開始日：令和　　年　　月　　日