

日常生活支援総合事業（札幌市通所型サービス）

重要事項説明書

（令和6年4月1日現在）

1. サービスを提供する事業者

名 称	社会医療法人 禎心会
所 在 地	札幌市東区北33条東1丁目3番1号
電 話 番 号	011-299-1731
代 表 者 氏 名	理事長 徳 田 禎 久
設 立 年 月	平成22年3月1日

2. ご利用施設

事 業 者 番 号	札幌市指定 第0170201453
事業所の種類	通所介護事業 第1号通所事業【札幌市通所型サービス（通所介護相当型）】
事業所の名称	デイサービスセンター禎心会東
事業所の目的	日常生活支援総合事業（札幌市通所型サービス）は、介護保険法令に従い、生活機能の維持・向上を積極的に図り要支援・要介護状態の予防及びその重度化の予防、軽減を図ることを目的として、利用者に日常生活を営むために必要な共用施設等をご利用いただき、通所介護・日常生活支援総合事業（札幌市通所型サービス）を提供します。
事業所の所在地	札幌市東区北45条東9丁目2番7号
電 話 番 号	011-712-0915
管 理 者	銭谷 裕雅
事業所の運営方針	1.利用者の尊厳を保持し、その人にふさわしい自立支援サービスの提供に努めます。 2.専門的知識、技術の研鑽に努め、資質の向上を目指します。 3.地域の福祉・介護・医療機関との連携を図ります。

開 設 年 月	平成15年9月1日
営業日及び営業時間	営 業 日：月曜日～土曜日（日曜・12/30～1/3を除く） 営業時間：午前8時45分～午後5時15分 提供時間：午前10時～午後3時30分
送 迎 範 囲	札幌市東区・北区
利 用 定 員	70 名

3. 建物設備の概要

(1)施設の概要

当施設では以下の設備をご用意しています。

設 備 の 種 類	備 考
食 堂	栄養バランスの取れた食事を提供いたします
機 能 訓 練 室	共用
浴 室	共用 一般浴槽、座位浴槽
静 養 室	体調によりお休みいただけます
便 所	一般便所、車椅子用トイレ2ヵ所

※上記は、厚生労働省が定める基準により、指定通所介護・指定介護予防通所介護事業所に設置が義務づけられている施設・設備です。この施設・設備の利用にあたって、利用者に特別にご負担いただく費用はありません。

☆法人が自主的に設置した運営基準外の施設・設備

施設設備の種類	室数	備 考
理 美 容 室	1 室	専門家による理髪・美容サービスを提供しています。

※理美容室の利用は有料となります。

4. 職員の配置状況

当施設では、利用者に対して札幌市通所型サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<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	配 置 人 員	常 勤 換 算
1. 管理者	1 名	
2. 生活相談員	2 名	1.3 名
3. 介護職員	22 名	17.5 名
4. 看護職員	5 名	1.5 名
5. 機能訓練指導員	4 名	3.7 名

5. 当施設が提供するサービスと利用料金

(1)日常生活支援総合事業（札幌市通所型サービス）となるサービス(契約第4条参照)

当施設では、利用者に対して以下のサービスを提供します。

<サービスの概要>

種 類	内 容
食 事 (食材料費は別途いただきます)	- 当施設では、栄養士(管理栄養士)の立てる献立表により、栄養並びに利用者の身体の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。 - 利用者の自立支援として食堂にて、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) 昼 食 12:20～13:20
入 浴	利用者の身体状況に合った使いやすい浴槽を利用して、自分のペースでゆったりと入浴できます。
排 泄	排泄の自立を促すため、利用者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

機 能 訓 練	・身体機能の低下防止のため、機能訓練指導員により利用者の状況に適した機能訓練を行います。
その他自立への支援	・清潔で快適な生活が送れるよう、適切な整容が行われるよう支援します。

(2) 日常生活支援総合事業（札幌市通所型サービス）対象外サービス

（契約書第5条、第8条参照）

以下のサービスについては、日常生活支援総合事業（札幌市通所型サービス）の対象とならないため、サービスの提供をご希望される場合には、そのサービスの提供に伴い、所定の料金をお支払いいただきます。

<サービスの概要>

①日常生活上の必要となる諸費用実費(個人消費経費)

＊お飲み物代が該当します。

◎おむつ代は日常生活支援総合事業（札幌市通所型サービス）対象外となっておりますのでご負担していただきます。

②理・美容サービス

施設内に設置した理・美容室で、専門の理・美容師の出張による理・美容サービスが受けられます。

③創作活動費

利用者の希望によりレクリエーションやクラブ活動に参加することができます。

利用料金：材料代等の実費をいただきます。

④複写物の交付

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。

(3) サービス利用料金

別表参照

(4) 利用料金のお支払い方法（契約書第6条参照）

利用者は、日常生活支援総合事業（札幌市通所型サービス）費自己負担分及び、日常生活支援総合事業（札幌市通所型サービス）費対象外のサービス費用等、ご負担いただくべき費用は、1ヶ月ごとに計算しご請求しますので、翌月末日までにお支払いください。

※お支払いは自動口座引き落としとしてお願いします。

(5) 利用の中止、変更、追加（契約書第7条参照）

○利用予定期間の前に、利用者の都合により、日常生活支援総合事業（札幌市通所型サービス）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前日までに事業者申し出てください。

○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	650 円（税別）

○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お客様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お客様に提示して協議します。

○ご利用者がサービスを利用している期間中でも、利用を中止することができます。その場合、既に実施されたサービスに係る利用料金はお支払いいただきます。

6. サービスの利用に関する留意事項

当施設のご利用にあたって、サービスを利用されている利用者の快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守り下さい。

（１）持ち込みの制限

利用にあたり、以下の物以外は原則として持ち込むことができません。

衣服、上靴、外靴、オムツ、薬、髭剃り、お小遣い等。

上記以外の物でも日常生活でお使いになられる物。危険物と思われるものに関しては制限をさせていただく場合がございます。

（２）施設・設備の使用上の注意(契約書第10条参照)

- ・共用施設、敷地をその本来の用途に従って利用してください。
- ・故意に、又はわす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、利用者の自己負担により原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。
- ・当施設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。

（３）喫煙について

施設内・敷地内は禁煙となります。ご了承ください。

（４）サービス利用中の医療の提供について

施設では利用者の状態が急変した場合は、速やかに主治医と連絡を取り対応します。

7. 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、契約締結の日から利用者の要支援認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに利用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、当施設との契約は終了します。(契約書第16条参照)

①利用者が死亡した場合

②要支援認定により利用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施設を閉鎖した場合

- ④施設が損傷し一体的なサービス提供ができなくなった場合
- ⑤当施設が日常生活支援総合事業（札幌市通所型サービス）の指定を取り消された場合、又は指定を辞退した場合
- ⑥利用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）利用者からの解約、契約解除の申し出（契約書第１６条、第１７条参照）

契約の有効期間であっても、ご利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の７日前までに解約届出書をご提出ください。

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日常生活支援総合事業（札幌市通所型サービス）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利用者が入院された場合
- ③利用者の「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札幌市通所型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利用者の生命・心身・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他の利用者が利用者の生命・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
- ⑧事業者もしくはサービス従業者が８（１）（２）（３）にあるようなハラスメント行為を行った場合

（２）事業者からの契約解除の申し出（契約書第１９条参照）

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利用者が、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利用者による、サービス利用料金の支払いが３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利用者が、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・心身・財物・信用等を傷つけた場合、傷つける恐れがある場合、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
- ④利用者、ご家族より８（１）（２）（３）にあるようなハラスメント行為がある場合（管理者よりご連絡させていただき、話し合いの元、必要時には弁護士等と相談の上、２週間の予告期間を持ち、サービス提供の停止、契約解除とさせていただく場合があります）

（３）契約の終了に伴う援助（契約書第１６条参照）

契約が終了する場合には、事業者は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。

8. ハラスメントの内容

(1) 身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

- ①物を投げつける
- ②たたく、蹴る。それと同様に見える行為
- ③つばを吐く
- 等その他

(2) 精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりする行為）

- ①大声で怒鳴る
- ②威圧的な態度での言動
- ③合意ない監視カメラの設置
- ④無視をする
- ⑤人格を侮辱するような言動
- 等その他

(3) セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為）

- ①不必要に体を触る行為
- ②卑猥な写真や雑誌を見せる
- ③卑猥な言動等、その他

9. 非常災害、感染症対策と対応

業務継続計画（BCP）に基づいて非常災害や感染症に対して対策を行います。被災状況、感染症のまん延状況により利用休止等をお願いすることがあります。防災設備としてスプリンクラー・消火器・消火栓・緊急通報システムを設置します。防災時の対応については、防災・防火訓練を年度2回行います。防災設備の点検は法令に従います。

天災（猛吹雪・台風など）、大地震などの災害時には、利用者の安全確保が困難と判断した場合、ご連絡の上、サービス提供の中断やサービス提供時間を短縮、もしくは延長する場合があります。特別警報の発令など、事前に災害が予測される場合には、利用者、家族、関係各位に連絡し、臨時休業する場合があります。

10. 第三者評価について

- ・当事業では第三者評価を実施していません。そのかわりに年1回、事業所の自己評価を実施しています。

11. 損害賠償保険への加入（契約書第12条参照）

本事業所は下記の損害賠償保険に加入しています。

有限会社 全老健共済会

※弊社の責任と認められる事由によって利用者と損害（人身傷害又は財物損壊）を与えたことについて法律上の賠償責任を被る場合に、利用者の損害を賠償します。

・12. 身体拘束について

生命又は身体を保護するため 緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束や行動を制限する行為は行いません。

13. 相談・苦情の受付について(契約書第21条参照)

(1) 当施設における相談・苦情の受付

当施設におけるご相談や苦情は以下の専用窓口で受付けます。

また、職員間でハラスメントの研修会を開催しておりますが、職員からハラスメント行為を受けた場合は管理者までご連絡ください。

○相談・苦情受付窓口

デイサービスセンター禎心会東

電話番号：011-712-0915

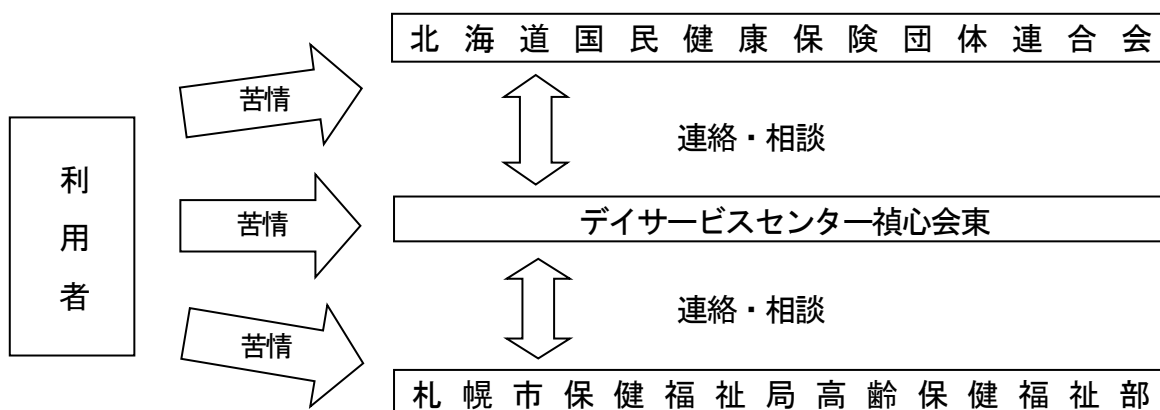
FAX：011-712-0815

担当職員：銭谷 裕雅

○受付時間：月曜日～土曜日（日曜・12/29～1/3を除く）

午前8時45分～午後5時15分

(2) 苦情処理の流れ



- ① 苦情・相談の受付とその内容を記録
- ② 問題点・対応策の検討
- ③ 利用者又は家族への説明
- ④ 対応策の事項(施設サービス計画の変更、サービス提供の改善・連絡調整)
- ⑤ 対応策実行後の結果の確認
- ⑥ 利用者又は家族への報告
- ⑦ 苦情処理の結果の記録、管理者への報告
- ⑧ サービス提供体制の改善提供

(3) 行政機関その他苦情受付機関

北海道国民健康保険団体連合会 総務部 介護保険課 苦情処理係	電話番号：011-231-5175
札幌市保健福祉局高齢保健福祉部 介護保険課	電話番号：011-211-2547

虐待予防・虐待対応の行動指針

利用者の生命と尊厳の安全を保護するために以下の対応をいたします。

- ① 事業所内で管理者が責任者となり、虐待防止委員会を年 1 回開催
- ② 従事者に対する年 1 回以上の虐待予防・対応に対する研修の実施
- ③ 利用者や 家族・近隣住民・他サービス事業所からの連絡相談体制の整備
- ④ 虐待発見やそのおそれのある場合、速やかに地域包括支援センターへ通報
- ⑤ 自ら権利を擁護することが困難な場合、必要に応じて成年後見制度等の利用支援する
- ⑥ サービス従業員による虐待防止通報があった場合、解雇やその他不利益な取り扱いを行わない
- ⑦ 年 1 回、従業員のストレスチェックを実施しその軽減を図る
- ⑧ 事業所内において、身体拘束は行わない

※2006 年に「高齢者虐待防止法」「児童虐待防止法改正法」、2012 年に「障がい者虐待防止法」が施行されています。

「虐待」は「養護者による高齢者・障がい者・児童虐待」と「従事者等による高齢者・障がい者・児童虐待」に分けて定義しています。養護者とは「高齢者や障がい者を現に養護する者であって養介護施設従事者等以外のもの」とされており、高齢者や障がい者の世話をしている家族、親族、同居人等が該当します。また、児童に関しては保護者・監護者が該当します。

高齢者・障がい者の福祉に業務上又は職務上関係のある者は、虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者・障がい者虐待の早期発見に努めなければならない。とされており、虐待発見やそのおそれのある場合は、速やかに札幌市へ相談通報の義務があります。

以下の内容に近い事例は通報いたします。

養護者・保護者・監護者による虐待の種類

虐待の種類	虐待の内容
身体的虐待	① 暴力的行為で、痛みや、身体にあざや外傷を与える行為 ② 本人に向けられた危険な行為や身体になんらかの影響を与える行為 ③ 本人の利益にならない強制による行為によって痛みを与えたり、代替方法があるにもかかわらず本人を乱暴に取り扱う行為 ④ 外部との接触を意図的に、継続的に遮断する行為。
介護世話の放棄。放任 (ネグレクト)	① 意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話を行っている者が、その提供を放棄または放任し、本人の生活環境 や、本人自身の身体・精神的状態を悪化させていること。 ② 専門的診断や治療、ケアが必要にもかかわらず、本人が必要とする医療・介護保険サービスなどを、周囲が納得できる理由なく制限したり使わせない、放置する。 ③ 同居人等による高齢者虐待と同様の行為を放置する。
心理的虐待	① 脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって 精神的苦痛を与えること。
性的虐待	① 本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為 またはその強要。

経済的虐待	① 本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。
-------	--

従業員などによる虐待の種類

虐待の種類	虐待の内容
身体的虐待	① 暴力的行為で、痛みや、身体にあざや外傷を与える行為。 ② 本人に向けられた危険な行為や身体に何らかの影響を与える行為。 ③ 本人の利益にならない強制による行為によって痛みを与えたり、代替方法があるにもかかわらず高齢者を乱暴に取り扱う行為。 ④ 外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為。
介護世話の放棄。放任 (ネグレクト)	① 意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話を行っている者が、その提供を放棄又は放任し、高齢者の生活環境や、高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させていること。 ② 専門的診断や治療、ケアが必要にもかかわらず、高齢者が必要とする医療・介護 保険サービスなどを、周囲が納得できる理由なく制限したり使わせない、放置する。 ③ 同居人等による高齢者虐待と同様の行為を放置する。
心理的虐待	① 脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって、精神的苦痛 を与えること。
性的虐待	① 本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為又はその強要。
経済的虐待	① 本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。

令和6年4月1日
社会医療法人禎心会 禎心会在宅事業部

個人情報保護方針

当事業所は、個人の権利・利益を保護するために、個人情報を適切に管理することを社会的責務と考えます。個人情報保護に関する方針を以下のとおり定め、職員及び関係者に周知徹底を図り、これまで以上に個人情報保護に努めます。

1. 個人情報の収集・利用・提供

個人情報を保護・管理する体制を確立し、適切な個人情報の収集、利用および提供に関する内部規則を定め、これを遵守します。

2. 個人情報の安全対策

個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざんおよび漏洩などに関する万全の予防措置を講じます。万一の問題発生時には速やかな是正対策を実施します。

3. 個人情報の確認・訂正・利用停止

当該本人（利用者様）等からの内容の確認・訂正あるいは利用停止を求められた場合には、別に定める内部規則により、調査の上適切に対応します。

4. 個人情報に関する法令・規範の遵守

個人情報に関する法令およびその他の規範を遵守します。

5. 教育および継続的改善

個人情報保護体制を適切に維持するため、職員の教育・研修を徹底し、内部規則を継続的に見直し改善します。

6. 介護・看護・リハビリ情報の提供・開示

介護・看護・リハビリ情報の提供・開示に関しては、別に定めます。

7. 個人情報に関するお問合せは、各事業所管理者までお問い合わせください。

デイサービスセンター禎心会東

TEL 011-712-0915

担当 銭谷 裕雅

令和 3年 4月 1日

社会医療法人禎心会 禎心会在宅事業部

個人情報の利用目的

1. 利用目的

- (1) サービス計画等を作成するため
- (2) サービス事業者間の連携とサービス担当者会議での情報提供、サービス担当者に対する照会（依頼）のため
- (3) 医療機関、社会福祉法人、居宅介護支援事業所、介護サービス事業者、行政機関、その他必要に応じた地域団体等との情報提供・連絡調整のため
- (4) 主治医の意見を求める必要がある場合
- (5) 事業者内のカンファレンス（症例検討）のため
- (6) 介護認定審査会、地域包括支援センターへの情報提供
- (7) その他サービス提供で必要な場合
- (8) 緊急を要する時の連絡等の場合
- (9) 在宅において行われる学校等の実習への協力
- (10) HP や SNS、広報誌等における利用者様の写真等を使用する場合
- (11) 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談または届出等で利用する場合

2. 使用条件

- (1) 個人情報の提供は利用目的の範囲内とし、サービス提供に関わる目的以外には利用しないこと。また、サービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らさないこと。
- (2) 個人情報を使用した会議の内容などについてその経過を記録し、請求があれば開示する。

デイサービスセンター禎心会東

TEL 011-712-0915

担当 銭谷 裕雅

令和 3年 4月 1日

社会医療法人禎心会 禎心会在宅事業部

「指定通所介護」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。
(第0170201453号)

当事業所はご契約者に対して指定通所介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※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が、場合によっては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。

◇◆目次◆◇

1. 事業者.....	- 18 -
2. 事業所の概要.....	- 18 -
3. 事業実施地域及び営業時間.....	- 19 -
4. 職員の配置状況.....	- 19 -
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金.....	- 19 -
6. ハラスメントの内容.....	8
7. 身体拘束について.....	8
8. 苦情の受付について.....	- 23 -

1. 事業者

- (1) 法人名 社会医療法人 禎心会
- (2) 法人所在地 札幌市東区北33条東1丁目3番1号
- (3) 電話番号 011-299-1731
- (4) 代表者氏名 理事長 徳田 禎久
- (5) 設立年月 平成22年3月1日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定通所介護事業所・平成15年9月1日指定
札幌市指定 第0170201453号
- (2) 事業所の目的 社会医療法人禎心会が開設するデイサービスセンター禎心会東（以下「事業所」という。）が行う指定通所介護の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の管理者及び機能訓練指導員、看護師、介護福祉士等が、要介護状態にある高齢者に対し、通所介護計画に位置付けられた内容の指定通所介護サービスを提供することを目的とする。
- (3) 事業所の名称 デイサービスセンター禎心会東
- (4) 事業所の所在地 札幌市東区北45条東9丁目2番7号
- (5) 電話番号 011-712-0915
- (6) 事業所長（管理者）氏名 銭谷 裕雅
- (7) 当事業所の運営方針 事業所の職員等は要介護者の心身の特性及び機能状況を踏まえて、充実した時間を提供することと、介護するご家族の負担を軽減し、個々の機能の回復及び維持

を図るためのサービスを提供し、要介護者の在宅生活が継続できるように支援する。事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(8) 開設年月 平成15年9月1日

(9) 利用定員 70人

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 札幌市東区・北区

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月～土 (日曜日・12/30～1/3までを除く)
受付時間	月～土 午前8時45分～午後5時15分
サービス提供時間	月～土 午前10時00分～午後3時30分

※受付時間外は原則電話がつながりません。ご了承ください。

4. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して指定通所介護サービス及び日常生活支援総合事業（札幌市通所型サービス）を提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

〈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	非常勤	常勤換算 (指定基準職員数)
1. 事業所長（管理者）	1名		
2. 介護職員	12名	10名	18.6名 (9名)
3. 生活相談員	2名		1.3名(1名)
4. 看護職員		4名	1.5名(1名)
5. 機能訓練指導員	3名	5名	3.7名(1名)

〈主な職種の勤務体制〉

職種	勤務体制
1. 介護職員	勤務時間： 8：45～17：15
2. 看護職員	勤務時間： 8：45～17：15
3. 機能訓練指導員	勤務時間： 8：45～17：15
4. 生活指導員	勤務時間： 8：45～17：15

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約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下記があります。

- | |
|---|
| (1) 利用料金が介護保険から給付される場合
(2) 利用料金の全額をご契約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（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常7割か8割か9割）が介護保険から給付されます。
加算対象サービスについては利用者ごとの選択制となります。利用するサービスの種類や実施日、実施内容等については、居宅サービス計画に沿い、事業所と利用者で協議したうえで通所介護計画に定めます。

〈サービスの概要〉

①食事の介助（ただし、食事代は別途お支払いいただきます。）

- ・ 食事の準備、介助を行います。
- ・ 当事業所では、管理栄養士の立てる献立表により、栄養並びにご契約者の身体の状況および嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・ ご契約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） 12：20～13：20

②入浴

- ・ 自立支援を目指し入浴介助を行います。自宅での入浴を想定し、入浴又はシャワー浴を行います。寝たきりの方でも、機械浴槽を使用して入浴することができます。

③排泄

- ・ ご契約者の排泄の介助を行います。

④送迎サービス

- ・ ご契約者の希望により、玄関から玄関までの送迎を行います。但し、通常の事業実施地域外からのご利用の場合は、交通費実費をご負担いただきます。

⑤個別機能訓練加算

- ・ 機能訓練指導員により、ご契約者の心身等の状況に応じて、個別機能訓練計画を作成し、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。（原則として全ての利用者の計画を作成し実施いたします。）

⑥口腔機能向上加算

- ・ 言語聴覚士、看護師等により、ご契約者の口腔機能の状態に応じて、口腔機能改善管理指導計画を作成し、口腔清潔、摂食・嚥下機能の向上等を図るためのサービスを実施します。

☆月2回、言語聴覚士、看護師等が口腔機能改善サービスを実施した際に料金をいただきます。3ヶ月を限度として実施しますが、評価の結果、口腔機能の向上がない場合には、さらに継続してサービスを受けることができます。

⑦ADL維持等加算

- ・ ご契約者のADL（日常生活動作）の維持や改善が一定水準以上出来ている事業所が対象となる加算です。

※その他別紙1参照

〈サービス利用料金（1回あたり）〉（契約書第6条参照）

別紙1の料金表によって、ご契約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費額を除いた金額（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、ご契約者の介護保険負担割合証の利用者負担割合と要介護度に応じて異なります。）

☆ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆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、ご契約者の負担額を変更します。

(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契約者の負担となります。

〈サービスの概要〉

食事の提供（希望者）

当事業所では、特段の事情がない限り事業所の食事を摂取していただきます。

栄養並びにご契約者の身体の状態を考慮した食事を提供します。（料金は別紙1参照）

活動費（希望者）

ご契約者のジュース代等にかかる費用です。（料金は別紙1参照）

通常の事業実施区域外への送迎

通常の事業の地域を越えた地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、お住まいと当事業所間の送迎費用として、下記料金をいただきます。

事業所から片道おおむね10キロメートル未満 300円

事業所から片道おおむね10キロメートル以上 500円

理容・美容サービス

理髪料金は各自のご負担となります。

カット1,900円 カット・顔剃り2,100円 パーマ5,800円 毛染4,700円

顔剃りのみ1,100円 洗髪310円

創作活動（ハンドメイド倶楽部）

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。

また、材料費は別途請求させていただきます。

複写物の交付

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。

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。

☆経済状況の著しい変化や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。その場合変更の内容と変更する事由について、事前にご説明します。

(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、翌月上旬に請求した後にお支払ください。

※お支払は自動口座引き落としでお願いします。（銀行・郵便局）

(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、ご契約者の都合により、通所介護サービスの利用を中止、変更、場合によって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午後5時15分までに事業者へ申し出てください。

○利用予定日の前日午後5時15分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、キャンセル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。但しご契約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。

利用予定日の前日午後５時１５分までに申し出があった場合	無 料
上記以降申し出がなかった場合	一律 ７１５円（税込）

- 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。

（５）サービスの利用に関する留意事項

当施設のご利用にあたって、サービスを利用されている利用者の快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守り下さい。

①持ち込みの制限

サービスのご利用にあたり、刃物類、飲食物、アルコール類、貴重品、必要以外の金銭等を持ち込むことができません。

また、金品・飲食物等の受け渡し等も禁止させていただきます。

②施設・設備の使用上の注意（契約書第１１条参照）

- ・ 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、利用者の自己負担により原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。
- ・ 当施設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。

③喫煙について

- ・ 施設内・敷地内は全面禁煙となります。ご了承ください。

（６）緊急時の対応

○サービスの提供にあたり事故、体調の急変等が生じた場合に事前の打ち合わせに基づき家族、主治医、救急機関、居宅介護支援事業所等に連絡します。

（７）事故発生時の対応

○事業者はサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

○事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

（８）非常災害、感染症対策と対応

○業務継続計画（BCP）に基づいて非常災害や感染症に対して対策し定期的に見直し研修等を年１回行います。

○従業者は安全確保のため常に災害事故防止と、感染症の予防及びまん延防止に努めるものとします。

○感染症対策委員を６か月に１回開催し、研修等を年１回以上行います。

○被災状況、感染症のまん延状況により利用休止等をお願いすることがあります。

○防災設備として消化器・消火栓・緊急通報システムを設置します。

○防災時の対応については、防災（地震・水害）各１回、防火訓練を年度２回行います。

- 防災設備の点検は法令に従います。
- 天災（猛吹雪・台風など）、大地震などの災害時には、利用者の安全確保が困難と判断した場合、ご連絡の上、サービス提供の中断やサービス提供時間を短縮、もしくは延長する場合があります。
- 特別警報の発令など、事前に災害が予測される場合には、利用者、家族、関係各位に連絡し、臨時休業する場合があります。

（９）損害賠償保険への加入（契約書第 12 条参照）

本事業所は下記の損害賠償保険に加入しています。

有限会社 全老健共済会

※弊社の責任と認められる事由によって利用者と損害（人身傷害又は財物損壊）を与えたことについて法律上の賠償責任を被る場合に、利用者の損害を賠償します。

・（１０）第三者評価

当事業では第三者評価を実施していません。そのかわりに年 1 回、事業所の自己評価を実施しています。

6. ハラスメントの内容

（１）身体的暴力

（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

- ①物を投げつける
- ②たたく、蹴る。それと同様に見える行為
- ③つばを吐く
- 等その他

（２）精神的暴力

（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり貶めたりする行為）

- ①大声で怒鳴る
- ②威圧的な態度での言動
- ③合意ない監視カメラの設置
- ④無視をする
- ⑤人格を侮辱するような言動
- 等その他

（３）セクシャルハラスメント

（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為）

- ①不必要に体を触る行為
- ②卑猥な写真や雑誌を見せる
- ③卑猥な言動
- 等その他

・ 7. 身体拘束について

生命又は身体を保護するため 緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束や行動を制限する行為は行いません。

8. 苦情等の受付について（契約書第 20 条参照）

（１）当事業所における苦情等の受付

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。

また、職員間でハラスメントや虐待の研修会を開催しておりますが、職員からハラスメントや虐待行為を受けた場合は管理者までご連絡ください。

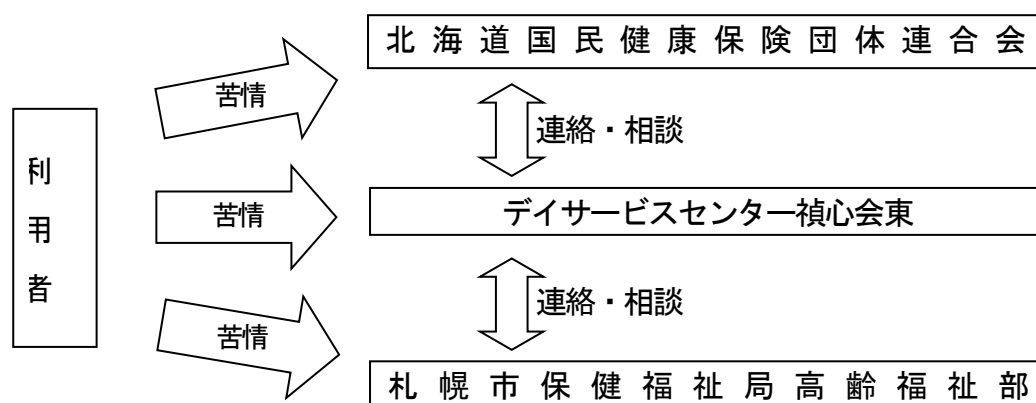
○苦情受付窓口（担当者）・所長 錢谷 裕雅

電話 011-712-0915 ファックス 011-712-0815

○受付時間 毎週月曜日～土曜日

8：45～17：15

○苦情処理を行うための処理体制・手順



- 1、苦情があった場合には直ちに苦情担当者が相手方に連絡をとり、訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者（職員等）からも事情を確認します。
- 2、苦情担当者が必要であると判断した場合には、関係者間を含め検討会議を行います。
- 3、検討会議の後、苦情担当者は迅速に利用者への謝罪など具体的な対応を行います。
- 4、記録を台帳へ保管し、再発防止に役立てます。
- 5、毎日朝礼などでサービスの提供方法を確認するなど普段から苦情が発生しないサービスの提供に心がけます。
- 6、職員の研修を行い接客態度や介護技術の改善向上に努めます。

（２）行政機関その他苦情受付機関（公的機関においても苦情申出等が出来ます。）

北海道国民健康保険団体連合会 総務部 介護保険課 苦情処理係	電話番号 ０１１－２３１－５１７５
札幌市保健福祉局高齢保健福祉部 介護保険課	電話番号 ０１１－２１１－２５４７

虐待予防・虐待対応の行動指針

利用者の生命と尊厳の安全を保護するために以下の対応をいたします。

- ① 事業所内で管理者が責任者となり、虐待防止委員会を年 1 回開催
- ② 従事者に対する年 1 回以上の虐待予防・対応に対する研修の実施
- ③ 利用者や 家族・近隣住民・他サービス事業所からの連絡相談体制の整備
- ④ 虐待発見やそのおそれのある場合、速やかに地域包括支援センターへ通報
- ⑤ 自ら権利を擁護することが困難な場合、必要に応じて成年後見制度等の利用支援する
- ⑥ サービス従業員による虐待防止通報があった場合、解雇やその他不利益な取り扱いを行わない
- ⑦ 年 1 回、従業員のストレスチェックを実施しその軽減を図る
- ⑧ 事業所内において、身体拘束は行わない

※2006 年に「高齢者虐待防止法」「児童虐待防止法改正法」、2012 年に「障がい者虐待防止法」が施行されています。

「虐待」は「養護者による高齢者・障がい者・児童虐待」と「従事者等による高齢者・障がい者・児童虐待」に分けて定義しています。養護者とは「高齢者や障がい者を現に養護する者であって養介護施設従事者等以外のもの」とされており、高齢者や障がい者の世話をしている家族、親族、同居人等が該当します。また、児童に関しては保護者・監護者が該当します。

高齢者・障がい者の福祉に業務上又は職務上関係のある者は、虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者・障がい者虐待の早期発見に努めなければならない。とされており、虐待発見やそのおそれのある場合は、速やかに札幌市へ相談通報の義務があります。

以下の内容に近い事例は通報いたします。

養護者・保護者・監護者による虐待の種類

虐待の種類	虐待の内容
身体的虐待	① 暴力的行為で、痛みや、身体にあざや外傷を与える行為 ② 本人に向けられた危険な行為や身体になんらかの影響を与える行為 ③ 本人の利益にならない強制による行為によって痛みを与えたり、代替方法があるにもかかわらず本人を乱暴に取り扱う行為 ④ 外部との接触を意図的に、継続的に遮断する行為。
介護世話の放棄。放任 (ネグレクト)	① 意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話を行っている者が、その提供を放棄または放任し、本人の生活環境 や、本人自身の身体・精神的状態を悪化させていること。 ② 専門的診断や治療、ケアが必要にもかかわらず、本人が必要とする医療・介護保険サービスなどを、周囲が納得できる理由なく制限や、使わせない、放置する。 ③ 同居人等による高齢者虐待と同様の行為を放置する。
心理的虐待	① 脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって 精神的苦痛を与えること。
性的虐待	① 本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為 またはその強要。

経済的虐待	① 本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。
-------	--

従業員などによる虐待の種類

虐待の種類	虐待の内容
身体的虐待	① 暴力的行為で、痛みや、身体にあざや外傷を与える行為。 ② 本人に向けられた危険な行為や身体に何らかの影響を与える行為。 ③ 本人の利益にならない強制による行為によって痛みを与えたり、代替方法があるにもかかわらず高齢者を乱暴に取り扱う行為。 ④ 外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為。
介護世話の放棄。放任 (ネグレクト)	① 意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話をしている者が、その提供を放棄又は放任し、高齢者の生活環境や、高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させていること。 ② 専門的診断や治療、ケアが必要にもかかわらず、高齢者が必要とする医療・介護 保険サービスなどを、周囲が納得できる理由なく制限や、使わせない、放置する。 ③ 同居人等による高齢者虐待と同様の行為を放置する。
心理的虐待	① 脅しや侮辱などの言語や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって、精神的苦痛 を与えること。
性的虐待	① 本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為又はその強要。
経済的虐待	① 本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。

令和6年4月1日
社会医療法人禎心会 禎心会在宅事業部

個人情報保護方針

当事業所は、個人の権利・利益を保護するために、個人情報を適切に管理することを社会的責務と考えます。個人情報保護に関する方針を以下のとおり定め、職員及び関係者に周知徹底を図り、これまで以上に個人情報保護に努めます。

1. 個人情報の収集・利用・提供

個人情報を保護・管理する体制を確立し、適切な個人情報の収集、利用および提供に関する内部規則を定め、これを遵守します。

2. 個人情報の安全対策

個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざんおよび漏洩などに関する万全の予防措置を講じます。万一の問題発生時には速やかな是正対策を実施します。

3. 個人情報の確認・訂正・利用停止

当該本人（利用者様）等からの内容の確認・訂正あるいは利用停止を求められた場合には、別に定める内部規則により、調査の上適切に対応します。

4. 個人情報に関する法令・規範の遵守

個人情報に関する法令およびその他の規範を遵守します。

5. 教育および継続的改善

個人情報保護体制を適切に維持するため、職員の教育・研修を徹底し、内部規則を継続的に見直し改善します。

6. 介護・看護・リハビリ情報の提供・開示

介護・看護・リハビリ情報の提供・開示に関しては、別に定めます。

7. 個人情報に関するお問合せは、各事業所管理者までお問い合わせください。

デイサービスセンター禎心会東

TEL 011-712-0915

担当 銭谷 裕雅

令和 7年 4月 1日

社会医療法人禎心会 禎心会在宅事業部

個人情報の利用目的

1. 利用目的

- (1) サービス計画等を作成するため
- (2) サービス事業者間の連携とサービス担当者会議での情報提供、サービス担当者に対する照会（依頼）のため
- (3) 医療機関、社会福祉法人、居宅介護支援事業所、介護サービス事業者、行政機関、その他必要に応じた地域団体等との情報提供・連絡調整のため
- (4) 主治医の意見を求める必要がある場合
- (5) 事業者内のカンファレンス（症例検討）のため
- (6) 介護認定審査会、地域包括支援センターへの情報提供
- (7) その他サービス提供で必要な場合
- (8) 緊急を要する時の連絡等の場合
- (9) 在宅において行われる学校等の実習への協力
- (10) HP や SNS、広報誌等における利用者様の写真等を使用する場合
- (11) 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談または届出等で利用する場合

2. 使用条件

- (1) 個人情報の提供は利用目的の範囲内とし、サービス提供に関わる目的以外には利用しないこと。また、サービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らさないこと。
- (2) 個人情報を使用した会議の内容などについてその経過を記録し、請求があれば開示する。

デイサービスセンター禎心会東

TEL 011-712-0915

担当 銭谷 裕雅

令和 7年 4月 1日

社会医療法人禎心会 禎心会在宅事業部