

**介護予防通所介護相当サービス事業／通所介護事業  
デイサービス リエゾン長崎 運営規程**

(事業の目的)

第 1 条 この規程は、社会福祉法人 春秋会（以下「本会」という。）が開設するデイサービス リエゾン長崎（以下「事業所」という。）が行う介護予防通所介護相当サービス事業及び指定通所介護事業（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、事業所の生活相談員看護職員、介護職員、機能訓練指導員（以下「通所介護従業者」という。）が、要介護状態又は要支援状態、事業対象者にある高齢者等に対し、適正な介護予防通所介護相当サービス事業・指定通所介護事業を提供することを目的とする。

(運営の方針)

第 2 条 事業所の通所介護従業者は、要介護状態等の心身の特性を踏まえて、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、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。

2 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。

(事業所の名称等)

第 3 条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名 称：社会福祉法人 春秋会 デイサービス リエゾン長崎
- (2) 所在地：長崎市江川町 92 番地

(職員の職種、員数、及び職務内容)

第 4 条 事業所に勤務する職員の職種、員数、及び職務内容は次のとおりとする。

従業者の職名 (勤務時間)	常勤 (兼務)	関係資格	非常勤	関係資格
管理者 (9:00~18:00) (8:30~17:30)	1	社会福祉士、介護支援専門員	0 (0)	
看護職員 (8:30~17:30)	3 (3)	正看護師 (機能訓練指導員と兼務)	0 (3)	正看護師
生活相談員 (8:30~17:30)	1 (2)	社会福祉士、介護支援専門員 介護福祉士 (介護職員と兼務)	1 (0)	介護支援専門員、社会福祉士
機能訓練指導員 (8:30~17:30)	1 (3)	理学療法士 (看護職員と兼務)	0	理学療法士 正看護師
介護職員 (8:30~17:30)	2 (1)	介護福祉士、ヘルパー 2 級	2 (0)	介護福祉士、
合計	6 (5)		3 (1)	

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。

通所介護従業者は、当該事業の提供にあたる。看護職員は、利用者の健康管理、健康指導を行うとともに機能訓練指導員を兼務する。生活相談員は、事業所に対する指定通所介護の利用の申し込みに係る調整、他の通所介護従業者に対する相談助言及び技術指導を行い、また他の従業者と協力して通所介護計画の作成等を行う。機能訓練指導員は日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練指導助言を行う。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日：月曜日から土曜日までとする。但し年末年始（12月31日～1月3日）は除く。
- (2) 営業時間：午前10時から午後3時半頃までとする。

(指定通所介護の利用定員)

第6条 事業所の利用定員は、1日18人とする。

(当該事業の内容)

第7条 当該事業の内容は、指定居宅介護支援事業者または指定居宅介護予防支援事業者、利用者本人等の作成した居宅サービス計画書に基づいて、次に掲げるもののうち必要と認められるサービスを行うものとする。ただし、居宅サービス計画書が作成されていない場合は、次に掲げるもののうち本会と利用者等との相談(確認)によって選定しサービスを行うものとする。

(1) 身体の介護に関すること

日常生活動作の程度により、必要な支援及びサービスを提供する。

ア. 排泄の介助 イ. 移動、移乗の介助 ウ. 通院等の介助その他必要な身体の介護

(2) 入浴に関すること

家庭において入浴することが困難な利用者に対して、必要な入浴サービスを提供する。

ア. 衣類着脱の介助 イ. 身体の清拭、洗髪、洗身 ウ. その他必要な入浴の介助

(3) 食事に関すること

給食を希望する利用者に対して、必要な食事サービスを提供する。

ア. 準備、後始末の介助 イ. 食事摂取の介助 ウ. その他必要な食事の介助

(4) アクティビティ・サービスに関すること

利用者が生きがいのある、快適で豊かな日常生活を送ることができるような生活援助(支援)や家庭での日常生活に必要な基礎的なサービス(訓練)及び機能低下を防ぐため必要な訓練を行う。また利用者の身体的精神的な疲労回復と気分転換が図れるよう各種サービスを提供する。

ア. レクリエーション イ. グループワーク ウ. 行事的活動 エ. 体操 オ. 機能訓練  
カ. 休養(養護)

(5) 送迎に関すること

障害の程度、地理的条件、その他の理由により送迎を必要とする利用者については必要な支援、サービスを提供する。

ア. 移動、移乗動作の介助 イ. 送迎

(6) 相談、助言に関すること

利用者及びその家族の日常生活における身上、介護等に関する相談及び助言を行う。

ア. 日常生活動作訓練の相談、助言 イ. 日常生活自具の利用方法の相談、助言

ウ. 住宅改良に関する相談、助言 エ. その他必要な相談、助言

(介護予防通所介護相当及び指定通所介護の利用料等及び支払いの方法)

第 8 条 当該事業を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上及び長崎市の定める額の基準によるものとし、当該事業所が法定代理受領サービスであるときは、利用者の介護保険負担割合証に記載された割合に応じた額とする。

2 通所介護にかかる食材料費については、次の額を徴収する。

普通食、刻み食、流動食、その他 450 円

3 第 1 項から第 6 項までの費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払いに同意する文書に署名（記名押印）をうけるものとする。

4 当該事業の利用者等は、本会の定める期日までに、利用料等を現金または金融機関口座振込等により納付するものとする。

(通常の事業の実施地域)

第 9 条 通常の事業の実施地域は、長崎市の区域とする。

(サービス利用にあたっての留意事項)

第 10 条 サービスの利用にあたって利用者は当該事業の提供を受ける際に、医師の診断や日常生活上の留意事項、利用当日の健康状態を職員に連絡し、心身の状況に応じたサービスの提供を受けるよう留意する。

(緊急時等における対応方法)

第 11 条 通所介護従業者等は、当該事業を実施中に利用者の病状等に急変、その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医に連絡等の措置を講ずるとともに、管理者に報告しなければならない。

(非常災害対策)

第 12 条 非常災害対策に備えて、消防計画、風水害、地震等に対処する計画を作成し、防火管理者または火気・消防等についての責任者を定め、年 2 回定期的に避難、救出その他必要な訓練を行う。

(当該事業の利用契約)

第 13 条 本会は、当該事業の提供の開始にあたり、利用者及び家族等に対して通所介護サービス利用契約書の内容に関する説明を行った上で、利用者又はその家族等と利用契約を締結するものとする。ただし緊急を要すると管理者が認める場合にあっては、利用契約の締結はサービスの開始後でも差し支えないものとする。

(衛生管理及び通所介護従業者等の健康管理等)

第 14 条 事業所は、通所介護に使用する用備品を清潔に保持し、定期的な消毒を施す等、常に衛生管理に十分留意するものとする。

- 2 事業所は、通所介護従業者に対し感染症等に関する基礎知識の習得に努めるとともに、年1回以上の健康診断を受診させるものとする。

(秘密保持等)

第15条 通所介護従業者は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持する。

- 2 事業者は、通所介護従業者であった者に、業務上知り得た利用者または家族の秘密を保持させるため、通所介護従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、通所介護従業者との雇用契約の内容とする。

(個別援助計画書の作成等)

第16条 事業所は、居宅サービス計画書がたてられている場合はその計画に基づいて、利用者の心身機能の状態に応じた当該サービスの通所介護計画を作成し、利用者、家族に説明する。

- 2 事業所は、個別援助計画に記載されたサービスを実施し、継続的なサービスの管理、評価を行うものとする。

(サービスの提供記録の記載と保存)

第17条 通所介護従業者は、当該事業を提供した際には、その提供日及び内容、当該指定通所介護については、介護保険法第41条第6項または法第53条第5項の規定により、利用者に代わって支払いを受ける保険給付の額、その他必要な記録を利用者が所持するサービス提供記録書に記載するものとする。その記録書等は、5年間保存することとする。

(苦情処理)

第18条 管理者は、提供した当該事業に関する利用者からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、担当職員を1名置き解決に向けて調査を実施し、改善の措置を講じ、利用者及び家族に説明するものとする。

(損害賠償)

第19条 本会は、利用者に対する当該事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

(その他運営についての留意事項)

第20条 事業所は、通所介護従業者等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、業務体制を整備する。

(1) 採用時研修 採用後1か月以内

(2) 継続研修 年2回

- 2 通所介護従業者等は、その勤務中常に身分を証明する証票を携行し、利用者から求められたときは、これを提示するものとする。

- 3 事業所は、この事業を行うため、ケース記録、サービス決定調書、利用者負担金収納簿、その他必要な帳簿を整備するものとする。

- 4 この規程の定める事項の他、運営に関する重要事項は、本会が定めるものとする。

(業務継続計画の策定等)

第21条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し必要なサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。

2 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。

3 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

（衛生管理等）

第22条 事業所は、従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行う。

2 事業所は、当事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努める。

3 事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講ずる。

一 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

二 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。

三 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

（虐待の防止のための措置に関する事項）

第23条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じる。

一 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に十分に周知する

二 虐待の防止のための指針を整備する。

三 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。

四 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

2 前項第一号に規定する委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。

（身体拘束の禁止）

第24条 事業所は、サービスを提供するにあたっては、利用者又は他の利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他の利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行わない。

2 事業所は、やむを得ず前項の身体的拘束等を行う場合は、その様態及び時間、その他利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記録するものとする。

3 事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずるものとする。

- 一 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- 二 身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。
- 三 従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

## 附 則

この規程は、平成 19 年 6 月 1 日より施行する。

この規程は、平成 23 年 6 月 1 日より施行する。

この規程は、平成 24 年 4 月 1 日より施行する。

この規程は、平成 25 年 4 月 1 日より施行する。

この規程は、平成 26 年 4 月 1 日より施行する。

この規程は、平成 27 年 1 月 15 日より施行する。

この規程は、平成 28 年 3 月 31 日より施行する。

この規程は、平成 29 年 4 月 1 日より施行する。

この規程は、平成 30 年 8 月 1 日より施行する。

この規程は、令和 4 年 12 月 1 日より施行する。

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日より施行する。

- ・ 契 約 書
- ・ 重要事項説明書

説明日	令和 年 月 日
利用者名	
サービス機関名	デイサービス リエゾン長崎
事業所番号	4270103445



# 居宅サービス・総合支援事業契約書（共通契約書）

様（以下「利用者」と略します。）と、デイサービスリエゾン長崎（以下「事業者」と略します。）は、事業者が提供するサービスの利用等について、以下のとおり契約を締結します。

## （契約の目的）

第1条 事業者は、介護保険法、長崎市介護予防・生活援助サービス事業実施要綱その他関係法令及びこの契約書に従い、利用者が可能な限り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、次のサービスを提供します。

- ① 通所介護サービス
- ② 総合支援事業

## （契約期間）

第2条 この契約の契約期間は令和 年 月 日から利用者の要支援・要介護認定及び事業対象者の有効期間満了日までとします。

2 上記契約期間満了日までに利用者から契約更新しない旨の申し出がない場合、本契約は自動的に更新されるものとします。

## （個別サービス計画の作成及び変更）

第3条 事業者は、利用者の日常生活全般の状況、心身の状況及び希望を踏まえ、利用者の居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）の内容に沿って、サービスの目標及び目標を達成するための具体的なサービス内容等を記載した個別サービス計画を作成します。個別サービス計画の作成に当たっては、事業者はその内容を利用者に説明して同意を得、交付します。

2 事業者は、計画実施状況の把握を適切に行い、一定期間ごとに、目標達成の状況等を記載した記録を作成し、利用者に説明の上、交付します。

## （提供するサービスの内容及びその変更）

第4条 事業者が提供するサービスのうち、利用者が利用するサービスの内容、利用回数、利用料は、「重要事項説明書」のとおりです。

2 利用者は、いつでもサービスの内容を変更するよう申し出ることができます。この申し出があった場合、当該変更が居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）の範囲内で可能であり、第1条に規定する契約の目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、速やかにサービスの内容を変更します。

3 事業者は、利用者が居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）の変更を希望する場合は、速やかに介護支援専門員又は地域包括支援センター等に連絡するなど必要な援助を行います。

4 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険や総合支援事業の適用を受けないものがある場合には、そのサービスの内容及び利用料を具体的に説明し、利用者の同意を得ます。

## （利用料等の支払い）

第5条 利用者は、事業者からサービスの提供を受けたときは、「重要事項説明書」の記載に従い、事業者に対し、利用者負担金を支払います。

2 利用料の請求や支払方法は、「重要事項説明書及び料金表」のとおりです。

3 利用者が、「重要事項説明書」に記載の期日までにサービス利用の中止を申し入れなかった場合、利用者は事業者へキャンセル料を支払うものとします。

## （利用料の変更）

第6条 事業者は、介護保険法、長崎市介護予防・生活援助サービス事業実施要綱その他関係法令の改正により、利用料の利用者負担金に変更が生じた場合は、利用者に対し速やかに変更の時期及び変更後の金額を説明の上、変更後の利用者負担金を請求することができるものとします。ただし、利用者は、この変更に同意することができない場合には、本契約を解約することができます。

### **(利用料の滞納)**

第7条 利用者が正当な理由なく事業者に支払うべき利用者負担金を2ヶ月分以上滞納した場合は、事業者は、利用者に対し、1ヶ月以上の猶予期間を設けた上で支払い期限を定め、当該期限までに滞納額の全額の支払いがないときはこの契約を解約する旨の催告をすることができます。

2 事業者は、前項の催告をした場合には、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び利用者が住所を有する市町村等と連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

3 事業者は、前項の措置を講じた上で、利用者が第1項の期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、文書をもって本契約を解約することができます。

### **(利用者の解約権)**

第8条 利用者は、7日以上予告期間を設けることにより、事業者に対しいつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。

2 ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず、利用者は、予告期間を設けることなく直ちにこの契約を解約できます。

- 一 事業者が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらず、これを提供しようとししない場合
- 二 事業者が、第12条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合

### **(事業者の解約権)**

第9条 事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により2週間以上の予告期間をもって、

1 この契約を解約することができます。

- 一 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが著しく困難となった場合
- 二 利用者が事業者の通常の事業（又は送迎）の実施地域外に転居し、事業者においてサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合

2 事業者は、前項によりこの契約を解約する場合には、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び必要に応じて利用者が住所を有する市町村等に連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

### **(契約の終了)**

第10条 次の各号のいずれかに該当する場合は、この契約は終了します。

- 一 第2条第2項に基づき、利用者から契約更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合
- 二 第8条第1項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
- 三 第6条もしくは第8条第2項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされた場合
- 四 第7条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされた場合
- 五 第9条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
- 六 利用者が介護保険施設へ入所した場合
- 七 利用者の要介護状態や事業対象者区分が自立となった場合
- 八 利用者が死亡した場合
- 九 利用者が職員や他の利用者に対し暴言や暴力、セクシュアルハラスメントなど不適切な行為を行った場合
- 十 利用者が理由なく長期間にわたりご利用を休止される場合

### **(損害賠償)**

第11条 事業者は、サービスの提供にあたり、利用者又は利用者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者又は利用者の家族に対して損害を賠償します。ただし、当該損害について事業者の責任を問えない場合はこの限りではありません。

2 前項の義務履行を確保するため、事業者は損害賠償保険に加入します。

- 3 利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合、賠償額を減額することができます。

#### **(守秘義務)**

- 第12条 事業者及び事業者の従業者は、サービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報について、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても、第三者には漏らしません。
- 2 事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、利用者の居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）立案のためのサービス担当者会議並びに介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び居宅サービス事業者（又は介護予防相当サービス事業者）との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。
  - 3 第1項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待防止法に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

#### **(苦情処理)**

- 第13条 利用者又は利用者の家族は、提供されたサービスに苦情がある場合は、「契約書及び重要事項説明書」に記載された事業者の相談窓口及び関係機関に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業者は、提供したサービスについて、利用者又は利用者の家族から苦情の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処し、サービスの向上及び改善に努めます。
  - 3 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

#### **(サービス内容等の記録の作成及び保存)**

- 第14条 事業者は、サービスの提供に関する記録を整備し、完結の日から5年間保存します。
- 2 利用者及び利用者の後見人（必要に応じ利用者の家族を含む）は、事業者に対し、いつでも前項の記録の閲覧及び複写を求めることができます。ただし、複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。
  - 3 事業者は、契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者の指定する他の居宅介護支援事業者等へ、第1項の記録の写しを交付することができるものとします。

#### **(契約外条項)**

- 第15条 本契約に定めのない事項については、介護保険法、長崎市介護予防・生活援助サービス事業実施要綱その他関係法令の定めるところを尊重し、利用者及び事業者の協議により定めます。



## 社会福祉法人 春秋会 デイサービス リエゾン長崎

### 通所介護・総合支援事業 重要事項説明書

#### 1. 事業の概要

法人名	社会福祉法人 春秋会
代表者名	川副 巧成（理事長）
管理者名	佐藤 尊之（副施設長）
事業所名	デイサービス リエゾン長崎
所在地・連絡先	（住所）長崎市江川町92番地 （電話）095-879-7640 （FAX）095-879-7664
事業所番号	4270103445
利用定員	18名

#### 2. 事業の目的

この規定は、社会福祉法人 春秋会（以下「本会」という。）が開設するデイサービスリエゾン長崎（以下「事業所」という。）が行う指定総合支援事業および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、事業所の生活相談員及び介護職員、機能訓練指導員、看護職員（以下「通所介護従業者」という。）が、要介護または要支援・事業対象者の状態にあたる高齢者等に対し、適正な指定総合支援事業および指定通所介護事業を提供することを目的とします。

#### 3. 運営方針

事業所の総合支援事業および通所介護従業者は、要介護または要支援・事業対象者の状態の心身の特性を踏まえて、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、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います。

また、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します。

#### 4. 事業所の職員体制と勤務時間、資格等

従業者の職名 (勤務時間)	常勤 (兼務)	非常勤	関係資格
管理者 (8:30~17:30)	2 (1)	0 (0)	社会福祉士・理学療法士 (機能訓練士と兼務)
機能訓練指導員 (8:30~17:30)	2 (1)	0 (0)	理学療法士
生活相談員 (8:30~17:30)	3 (2)	0 (0)	社会福祉士・介護福祉士 (介護職員と兼務)
看護職員 (8:30~17:30)	1 (1)	1 (1)	正看護師 (機能訓練士と兼務)
介護職員 (8:30~17:30)	6 (2)	2 (0)	介護福祉士、初任者研修 (生活相談員と兼務)
合計	14 (7)	3 (1)	

#### 5. 営業日時及び実施地域

サービス時間	10:00~15:15
営業日	月曜日から土曜日まで
営業しない日	日曜日 (代替日として実施する場合あり) 12月31日~1月3日
事業の実施地区	長崎市 (30分圏内)

#### 6. サービスの内容

種 類	内 容
相談及び援助	利用者とその家族からのご相談に応じます。
送 迎	ご自宅から施設までの送迎を行います。 送迎サービスの利用は任意です。
健康チェック	バイタルチェック等利用者の全身状態の把握を行います。
機 能 訓 練	機能訓練指導員により、筋力向上トレーニングをはじめ定期的に 評価を行ない、心身機能の低下を防止するためのサービスを行 います。生活機能向上に資するよう、利用者様ごとの心身の状態を

	重視した個別計画書を作成するため、介護給付受給者を対象に3ヵ月毎に訪問させていただきます。
生活指導	利用者の生活面での相談・指導・援助を行います。 各種レクリエーションを実施します
食事	栄養と利用者の身体状況に配慮した食事を提供します。
入浴	入浴又は清拭を行います。 入浴サービスの利用は任意です。
排泄	利用者の状況に応じて適切な排泄介助を行うと共に、排泄の自立についても適切な援助を行います。

## 7. 費用

介護保険や総合支援事業の適用がある場合は、原則として、料金表の額がお客様のご負担額となります。尚、料金表記載の額は1割負担分となり、負担割合証に記載された割合に応じた額となります。お客様のご負担額については、契約書別紙、料金表【別紙1】に記載致します。

### ① 料金表【別紙1】

- ・ 料金算定の基本となる時間は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、お客様の居宅サービス計画に定められたサービスにかかる標準的な時間を基準とします。
- ・ 介護保険や総合支援事業での給付の範囲を超えたサービス利用の利用料金は、事業者が別に設定し、全額がお客様の自己負担となりますので、ご不明な点は、ご相談ください。
- ・ 介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者へ直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、お客様は料金表の利用料金全額をお支払いください。利用料のお支払いと引き換えにサービス提供証明書と領収証を発行致します。

## ② 介護保険給付及び総合支援事業対象外サービス

通所サービスの中で提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるもの（日用品・教養娯楽）に係わる費用であって、お客様にご負担いただくことが適当と認められる費用は、お客様の負担となります。

## 8. サービス内容に関する苦情受付の手順および相談窓口

### 【苦情受付の手順】

#### ① 苦情の申し出：

お客様またはそのご家族で、事業所設置の相談窓口へお申し出下さい。

#### ② 苦情・意見の受け付け：

当事業所の相談窓口にて、お客様またご家族の苦情やご意見等を受け付けます。

#### ③ 苦情内容の確認：

当事業所は、お客様またはご家族の苦情やご意見等に対し、担当者が苦情の内容を的確に確認し、当法人の苦情処置規定に則って、誠意を持って対応致します。

#### ④ 苦情に関する解決の責務：

苦情の内容は、必ず解決されるべき課題とし、事業所はその責務を明確すると同時に、書面をもって苦情解決責任者が、苦情申出人に明確な回答を行います。

### 【苦情受付の相談窓口】

当事業所お客様相談窓口	受付時間 8：30～17：30 相談方法 お電話、もしくは事業所受付担当者へご相談下さい。 電話 095-879-7640 担当 佐藤 尊之
長崎市役所 介護保険課 (要介護認定者の場合)	受付時間 9：00～17：00 土日祝日を除く



	電話 095-829-1163 FAX 095-829-1250
長崎市役所 すこやか支援課 (要支援・事業対象者者の場合)	受付時間 9:00~17:00 土日祝日を除く 電話 095-829-1146 FAX 095-829-1228
長崎県国民健康保険団体連合会	受付時間 9:00~17:00 土日祝日を除く 電話 095-826-1599 FAX 095-826-7325

## 9. 緊急時等における対応方法

サービス提供中に病状の急変などがあった場合は、速やかにお客様の主治医、救急隊、緊急時連絡先（ご家族等）、居宅サービス計画（介護予防居宅サービス計画）を作成した居宅介護支援事業者等へ連絡をします。

主治医	病院名 及び 所在地	
	氏名	
	電話番号	
緊急時 連絡先 (家族等)	氏名（続 柄）	( )
	住所	
	電話番号	

※原則、急な体調不良の対応は病院までの送迎とし、御家族へ引き継ぎます。

尚、受診後の再利用は出来ませんのでご了承ください。

## 10. サービス利用に当たっての留意事項

- サービス利用の際には、介護保険被保険者証と居宅介護支援事業者や地域包括支援センター等が交付するサービス利用票を提示してください。
  - 原則、事業所所在の市町村の住民のみしか利用できません。
  - 事業所内の設備や器具は本来の用法に従ってご利用下さい。これに反したご利用にて破損等が生じた場合、弁償していただく場合があります。
  - 決められた場所以外での喫煙はご遠慮ください。
  - 他の利用者の迷惑になる行為はご遠慮ください。
  - 所持金品は、自己の責任で管理してください。
  - 施設内での他の利用者に対する宗教活動及び政治活動はご遠慮下さい。
  - 3時間未満のご利用に関しては、心身の状況その他やむを得ない事情がある場合のみ対応いたします。
  - 本来ご利用予定日の休みにおける振り替え利用を実施いたします。利用にあたり本人様やそのご家族のご意向に十分配慮し実施いたします。
  - ご利用日の3日前までにお休みの連絡がなかった場合、発注締め切りの兼ね合いにより食材費550円を徴収させていただきます。
  - 台風や積雪の影響により営業休止となった際、日曜日を代替日として営業を行う場合があります。
- ※適正に営業できる体制であることを考慮し、適宜実施することとします。

## 12. 契約の解除について

ご利用者様が以下のような行為をされた場合、契約の継続が難しくなることがあります。※ハラスメント（別紙2）

- ・スタッフや他の利用者様に対する暴言や暴力
- ・セクシュアルハラスメントなどの不適切な行為

このような行為が見られた場合、他の利用者様やスタッフの安全と快適な環境を守るため、サービスの提供を一時的または恒久的に中止することがあります。何卒ご理解とご

協力をお願い申し上げます。

### 1 3. 長期間のご利用休止について

ご利用者様が理由なく長期間にわたりご利用を休止される場合、サービスの継続に関するご意向を確認させていただくことがございます。また、状況に応じてご登録の抹消を検討させていただく場合がございますので、予めご了承ください。

なお、ご利用再開をご希望の際は、お気軽にご連絡ください。

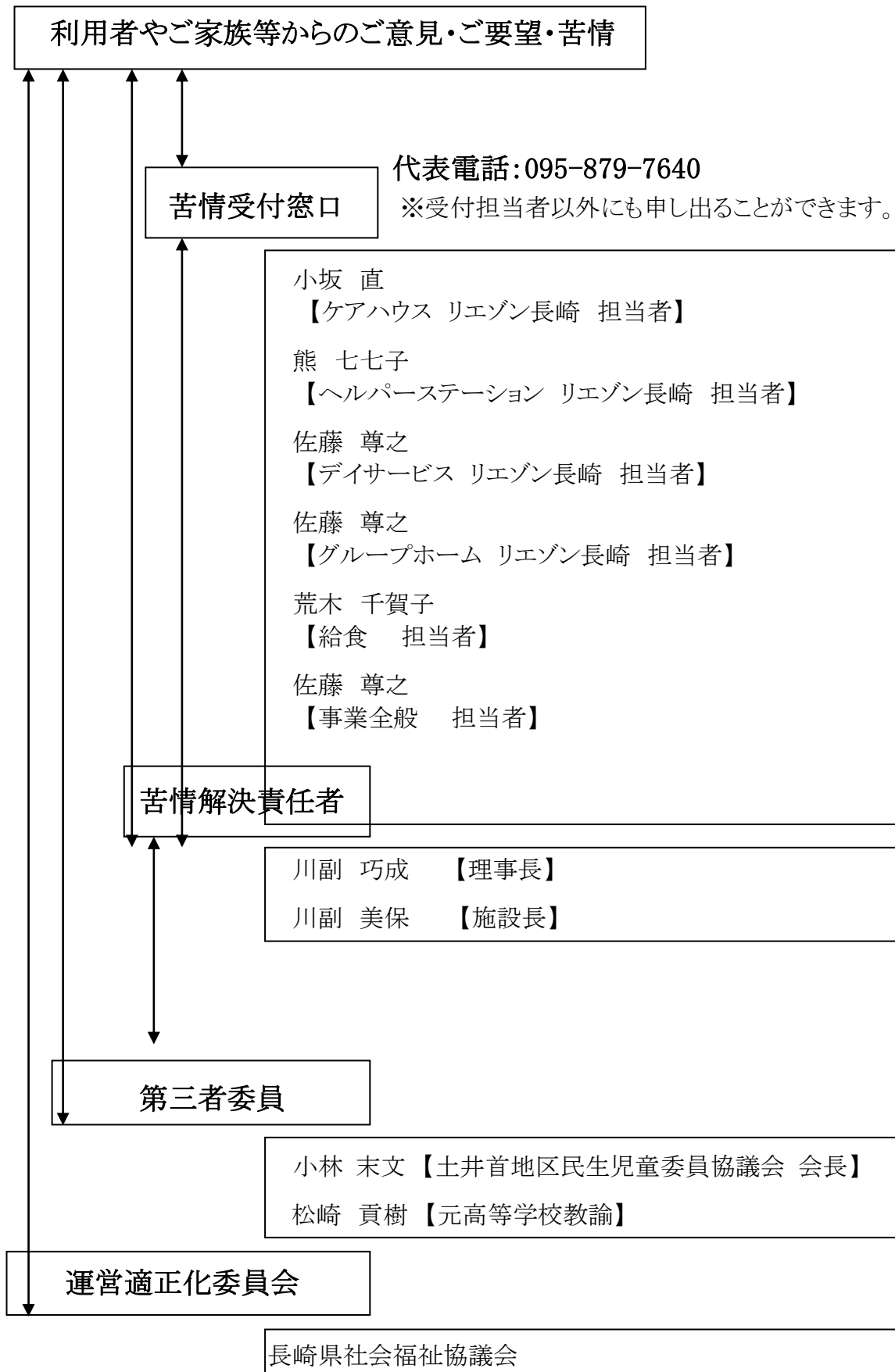
- ・利用者が正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返した場合
- ・利用者が入院若しくは病気等により、2ヶ月以上にわたりサービスが利用できない状態である事が明らかになった場合。なお、期限が不明な場合、1ヶ月間はその利用者の枠を確保するものとする。

### 1 4. 災害・事故対策について

○サービスの実施においては事故防止に努めますが、万が一、事故、災害が発生した場合には、当方人規定の事故、災害対策マニュアルに沿って、迅速に対応致します。

以上





段階	利用者	発見(当事)者	当事業所	家族	関係機関
初期段階	発見	①状況の把握 確認			救急、警察へ 要請
		②応急処置の実施			病院等へ搬送 (主治医の指示のもと)
		③家族への対応			連絡
		④処理責任者へ 報告		報告	
初期段階	処理責任者		①医療機関への依頼 主治医への連絡		協力医療機関等に往診 通院の依頼 (※主治医の指示のもと)
			②家族及び関係機関への連絡 と報告	連絡	担当ケアマネジャー、 主治医等へ連絡
			③事業者ないでの対応		
			④情報提供及び記録の整備		市町村へ報告
原因の分析・対応策の協議の段階	報告書	①事故発生連絡表 の作成	提出		
	原因の分析・対応策の協議		①事故原因等の分析		医療機関に傷病の程度 などを確認
再発防止の段階	再発防止		②対応策の協議		損害賠償について 損保会社と協議
	職員周知		協議後	事故原因、 損害賠償について説明	
	事故予防		①再発防止策の協議		
			①職員への周知 ケアプランへの反映		
			①インシデント・アクシデント・ レポートの作成		自己評価委員会 収集し統計、予防策の検討

社会福祉法人 春秋会

デイサービス リエゾン長崎