

# デイサービスフィオーレ緑ヶ岡 重要事項説明書

＜令和 6年 10月 1日現在＞

## （事業の目的）

第1条 株式会社リアンが実施する指定通所介護事業及び第1号通所事業（以下、「通所介護事業」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、要介護状態又は要支援状態（以下、「要介護状態等」という。）となった場合においても、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、必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の社会的孤立感の解消及び心身の機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ることを目的とする。

## （運営の方針）

第2条 本事業の運営の方針は、以下のとおりとする。

- (1) 指定通所介護は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。
  - (2) 事業者自らその提供する指定通所介護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。
  - (3) 指定通所介護の提供に当たっては、通所介護計画に基づき、利用者の機能訓練及びその者が日常生活を営むことができるよう必要な援助を行う。
  - (4) 指定通所介護の提供に当たる従業者は、指定通所介護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。
  - (5) 指定通所介護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。
  - (6) 指定通所介護は、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、機能訓練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。特に、認知症の状態にある要介護者等に対しては、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。
- 2 事業実施に当たっては、関係自治体、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努める。

(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 デイサービスフィオーレ緑ヶ岡
- 2 所在地 北海道釧路市緑ヶ岡2丁目26番1号

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

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

- 1 管理者 1人  
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。
- 2 生活相談員 2人以上  
生活相談員は、利用者の生活の向上を図るため適切な相談、援助その他指定通所介護の提供を行う。
- 3 看護職員 2人以上  
看護職員は、看護その他の指定通所介護の提供に当たる。
- 4 介護職員 7人以上  
介護職員は、介護その他の指定通所介護の提供に当たる。
- 5 機能訓練指導員 2人以上  
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。

ただし、災害、悪天候等止むを得ない事情が生じた場合は、利用者等に連絡の上変更することがある。

- 1 営業日  
月曜・火曜・水曜・木曜・金曜・土曜  
ただし12月31日～1月3日を除く
- 2 営業時間  
8時30分から17時30分
- 3 サービス提供時間  
9時00分から16時30分

(指定通所介護の利用定員)

第6条 本事業所の利用定員は、1単位35名とする。

(指定通所介護の内容)

第7条 事業所が行う通所介護の内容は次のとおりとする。

- 1 通所介護計画の作成
  - 2 生活指導
  - 3 機能訓練
  - 4 介護サービス
  - 5 健康状態の確認
  - 6 送迎
  - 7 給食サービス
  - 8 入浴サービス
  - 9 介護に関する相談援助
- 2 事業所がサービスを提供するに当たっては以下のことを遵守するものとする。
- ① あらかじめ利用（申込）者又はその家族に、サービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、同意を得て、提供を開始する。
  - ② 利用者の被保険者証により認定の有無や有効期間を確認する。また、認定審査会意見があるときには、それに配慮する。
  - ③ 前項第1号の通所介護計画を作成し、計画に沿ったサービスを提供する。既に、居宅サービス計画が作成されている利用者においては、その内容に沿った通所介護計画を作成する。
- 3 事業所は、正当な理由なくサービス提供を拒まない。

(指定通所介護の利用料その他の費用)

第8条 指定通所介護を提供した場合の利用料の額は、別表のとおり厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定通所介護が法定代理受領サービスであるときは、その介護保険負担割合によって異なる自己負担額とする。

- 2 前項に定めるもののほか、事業所は利用者から以下の費用の支払いを受けるものとし、その額は別表のとおりとする。
- (1) 食事の提供に要する費用、おむつ代、その他の日常生活費
  - (2) 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う場合の送迎費用
- 3 事業所が利用者から前項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、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるとする。
- 4 事業所が利用者から第1項及び第2項の費用の支払いを受けたときは、サービスの内容・金額を記載した領収書（法定代理受領サービスに該当しない場合、サービス提供証明書）を利用者に交付することとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域(送迎の実施地域)は、釧路市内(阿寒・音別エリアを除く)と釧路町(木場・曙・睦・北都・富原・光和・新開・北見団地エリア)の区域とする。

(サービス利用に当たっての留意事項)

第10条 利用者が事業所の提供するサービスを利用するに当たっての留意事項は次のとおりとする。

- (1) 利用者又はその家族は、利用者の心身の状況等に変化が見られた場合は、速やかに事業所の従業者に連絡すること
- (2) 事業所の設備・備品を利用する際には、事業所の従業者の指示に従うこと
- (3) 他のサービス利用者の迷惑となる行動等を慎むこと

(衛生管理対策)

第11条 事業所は、利用者の使用する施設、食器その他の設備等について衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業所は、感染症が発生又はまん延しないように必要な措置を講じるとともに、必要に応じ保健所の助言・指導を求めるものとする。また、従業者については、適宜に健康診断等を実施する。

(非常災害対策)

第12条 事業所及びその従業者は、地震、火災等の非常災害に際して、利用者の安全確保を最優先とした避難、誘導等の措置を取るものとする。

- 2 事業所の従業者は、消火設備、救急品、避難器具等の備え付け及びその使用方法、並びに非常災害時の避難場所、避難経路に熟知しておくものとする。
- 3 事業所の従業者は、非常災害等を発見又は発生の危険性を察知したときは、臨機の措置を取るとともに、所轄消防署に通報する等の適切な措置を講じるものとする。
- 4 防火管理者は、非常災害に関する具体的計画を策定するとともに、当該計画に基づく防災訓練(消火、避難等)を年に2回以上行うこととする。

(緊急時又は事故発生時の対応)

第13条 事業所及びその従業者は、サービスの提供中に利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたとき、又は事故が発生したときは、速やかに主治医に連絡し適切な措置を講ずるとともに、管理者の指示に従い、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に報告を行うものとする。

- 2 事業所は、事故の状況や事故に際して取った処置について記録するとともに、事故発生の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとする。

- 3 利用者に対する指定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、加入の損害賠償保険にて対応し、裁判は釧路市を主幹裁判とする。

(居宅介護支援事業者との連携)

第 14 条 事業所は、事業の実施に際し、居宅介護支援事業者（必要と判断される場合は、主治医、保健医療・福祉サービス提供者を含む）と連携し、以下の場合には必要な情報を提供することとする。

- 1 利用者がサービス計画の変更を希望し、それが適切と判断される場合
- 2 次の理由により適切なサービス提供は困難と判断されるとき
  - ① 第 6 条に定める利用定員を超える場合
  - ② 第 9 条に定める通常の事業の実施地域外の利用者で送迎等に対応できない場合
  - ③ 利用者が正当な理由がなく指定通所介護の利用に関する指示に従わないため、サービス提供ができない場合
  - ④ その他正当な理由により受け入れられないと判断した場合
- 2 前項第 2 号③及び④の際に、利用者の要介護状態等の程度を悪化させたとき又は悪化させる恐れがあるとき、及び利用者に不正な受給があるとき等には、意見を付して当該市町村（一部事務組合及び広域連合を含む。以下、同じ。）に通知することとする。

(利益供与の禁止)

第 15 条 事業所及びその従業者は、居宅介護支援事業者又はその従業者等に対し、利用者にサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならない。

(秘密保持)

第 16 条 事業所及びその従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

- 2 従業者であった者に、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、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持する旨に従業者との雇用契約の内容とする。
- 3 事業所が得た利用者の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則利用しないものとし、外部への情報提供の為に、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書で得ておくものとする。

(苦情処理)

第 17 条 利用者やその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するために、事業所に苦情受付窓口を設置する。苦情が生じた場合は、直ちに相手方に連絡を取り、詳しい事情を

把握するとともに、従業者で検討会議を行い、必ず具体的な対応を行う。また、苦情記録、その対応を台帳に保管し、再発を防ぐ。詳細は別紙「利用者の苦情を処理するために講ずる処置の概要」による。

## 2 苦情申立先

管理者	堤 純子	住所	釧路市緑ヶ岡 2 丁目 26 番 1 号
		TEL	0154-68-4850
釧路市役所	介護高齢課 介護保険担当	住所	釧路市黒金町 8 丁目 2 番地
		TEL	0154-31-4598
北海道	国保連合会	住所	札幌市中央区南 2 条西 14 丁目
		TEL	011-231-5161

(地域との連携等)

第 18 条 本事業の運営に当たって、提供した指定通所介護に関する利用者からの苦情に関して市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努める。

2 事業者は、当該事業所が所在する地域の自治会等の地縁による団体に加入するなどして、地域との交流に努める。

3 事業所は、非常災害時における協力体制として、地域との連携に努める。

(虐待防止に関する事項)

第 19 条 事業所は利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

(1) 虐待防止のための対策を検討する委員会（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。）を定期的で開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。

(2) 虐待防止のための指針の整備

(3) 従業者に対し虐待を防止するための定期的な研修の実施

(4) 前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

(その他運営に関する重要事項)

第 20 条 本事業の社会的使命を十分認識し、従業者の資質向上を図るため、研修等の機会を設けるとともに業務体制を整備する。

2 この規程の概要等、利用（申込）者のサービス選択に関係する事項については、事業所内の見やすい場所に掲示する。

3 第 7 条第 1 項第 1 号の通所介護計画、及びサービス提供記録については、それらを当該利用者に交付する。

- 4 第7条第1項第1号の通所介護計画、及びサービス提供記録、第13条第2項に規定する事故発生時の記録、第14条第2項に規定する市町村への通知、17条の苦情処理に関する記録、並びに介護報酬に関する記録については、整備の上、完結してから5年間保存する。
- 5 都道府県及び市町村、並びに国民健康保険団体連合会（以下、「都道府県等」という。）からの物件提出の求めや質問・照会等に対応し、その調査に協力するとともに、都道府県等からの指導・助言に従って必要な改善を行う。また、都道府県等から求められた場合には、その改善の内容を都道府県等に報告する。
- 6 提供するサービスの第三者評価の実施なし。
- 7 この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は株式会社リアンで定める。

(附則)

この規定は、令和6年4月1日から施行する。

この規定は、令和6年6月1日から施行する。

この規定は、令和6年10月1日から施行する。

令和 年 月 日

デイサービスフィオーレ緑ヶ岡のサービス開始に当たり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

<事業者>

所在地 釧路市大町5丁目2-21

事業者名 株式会社リアン

代表者名 村山 勇樹 印

<説明者>

所属 デイサービスフィオーレ緑ヶ岡

氏名 印

私は、契約書及び本書面により、事業者からデイサービスフィオーレ緑ヶ岡について、重要事項の説明を受けました。

<利用者>

氏名 印

※ 利用者代理人（選任した場合）

氏名 印

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	デイサービスフィオーレ緑ヶ岡
申請するサービス種類	通所介護、介護予防通所介護相当サービス

### 措 置 の 概 要

#### 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようにする。

苦情の受付は口頭でも行うが窓口「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。

営業日、営業時間以外についても、留守番電話で応対し、後日速やかに対応する。

電 話 番 号 : 0154-68-4850

相 談 担 当 者 : 堤 純子

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。
- ② 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要があると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。
- ③ 検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする（利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）。
- ④ 記録を台帳（パソコンのデータベース）に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

#### 3 その他参考事項

普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。

- ① 毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。
- ② 従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。
  - ・ 新規従業者においては、10日間の研修期間を設け、十分な知識・技能を身に付けたうえで利用者に対応する。
  - ・ 全従業者を対象に、職場研修を年4回行う。

#### 4 公的機関の相談窓口

釧路市福祉部介護高齢課介護保険担当

TEL : 0154-31-4598

北海道国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口

TEL : 011-231-5161

## デイサービスフィオーレ緑ヶ岡

### 個人情報保護に関する方針

デイサービスフィオーレ緑ヶ岡は、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号)および関連諸法令を遵守して、個人の権利・利益を保護する方針を定めて実施します。

- ① 個人情報は適正な取得に努めます。
- ② 個人情報の安全管理体制を整備します。万が一、漏洩、紛失、不正アクセス、破壊など問題発生時には速やかに対処します。
- ③ 従業者への個人情報保護に関する教育を徹底します。また、雇用契約時に離職後も含めて守秘義務を遵守させます。
- ④ 個人情報は、利用目的の達成に必要な範囲を超えて取り扱うことはありません。利用目的を達成するためには、正確・最新の内容を保ちます。
- ⑤ 通常必要と考えられる個人情報の範囲は、通所介護の提供に必要な情報です。なお、利用目的の中で同意しがたい事項がある場合はいつでも変更しますので、意思表示をしていただきます。意思表示がない場合は同意が得られたものとします。
- ⑥ 個人情報を第三者に提供する際は、あらかじめご本人の同意を文章で得ます。ただし、他の事業者ではあっても、都道府県等の外部監査機関などは第三者に該当しないため、同意を文章で得ないことがあります。
- ⑦ 個人情報の開示を求められた場合は、デイサービスフィオーレ緑ヶ岡の情報提供の手続きに従って開示します。

## 《デイサービスフィオーレ緑ヶ岡》における個人情報の利用目的

介護サービス契約書、利用開始申込書、フェースシート情報事項、他施設、病院よりの情報提供書、その他利用者個人、そのご家族に関する情報についての利用目的は以下の通りです。

### ○ 介護サービス提供

- ▼ 当事業所が介護サービスの利用者等に提供する介護サービス
- ▼ 医療機関からの介護サービスに関わる情報提供、その他の業務委託
- ▼ 他の福祉サービス事業者からの照会への回答
- ▼ 家族等への心身の状況説明
- ▼ その他、利用者の皆様への介護サービス提供に関する利用
- ▼ カンファレンス時の利用

### ○ 管理運営業務

- ▼ 会計、経理
- ▼ 介護事故等の報告
- ▼ 介護サービスの向上
- ▼ サービス契約、解約等の管理
- ▼ その他、当事業所の管理運営業務に関する利用

### ○ 介護保険事務

- ▼ 審査支払機関へのレセプトの提出
- ▼ 審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ▼ その他、介護事務の為の利用

### ○ 損害賠償保健等に係る保険会社等への相談又は届出等

### ○ 介護サービスや業務の維持・改善の為の基礎資料

### ○ 介護事業所などにおいて行われる学生の実習への協力

### ○ 外部監査機関への情報提供

- ① 上記のうち、他の介護サービス事業者、医療機関などへの情報提供について同意しがたいものがある場合には、その旨をお申し出下さい。
- ② これらのお申し出は後からいつでも撤回、変更等をする事ができます。

別表  
料金表

1. 指定通所介護の利用料

※釧路市は1単位10.0円となります。

サービス内容略称		算定項目	1割負担 (円)	2割負担 (円)	3割負担 (円)	算定単位
通常規模型 通所介護費	2時間以上 3時間未満	要介護1 388 単位×70%	271	542	813	1 回 に つ き
		要介護2 444 単位×70%	310	620	930	
		要介護3 502 単位×70%	351	702	1,053	
		要介護4 560 単位×70%	392	784	1,176	
		要介護5 617 単位×70%	432	864	1,296	
	3時間以上 4時間未満	要介護1 370 単位	370	740	1,110	
		要介護2 423 単位	423	846	1,269	
		要介護3 479 単位	479	958	1,437	
		要介護4 533 単位	533	1,066	1,599	
		要介護5 588 単位	588	1,176	1,764	
	4時間以上 5時間未満	要介護1 388 単位	388	776	1,164	
		要介護2 444 単位	444	888	1,332	
		要介護3 502 単位	502	1,004	1,506	
		要介護4 560 単位	560	1,120	1,680	
		要介護5 617 単位	617	1,234	1,851	
	5時間以上 6時間未満	要介護1 570 単位	570	1,140	1,710	
		要介護2 673 単位	673	1,346	2,019	
		要介護3 777 単位	777	1,554	2,331	
		要介護4 880 単位	880	1,760	2,640	
		要介護5 984 単位	984	1,968	2,952	
	6時間以上 7時間未満	要介護1 584 単位	584	1,168	1,752	
		要介護2 689 単位	689	1,378	2,067	
		要介護3 796 単位	796	1,592	2,388	
		要介護4 901 単位	901	1,802	2,703	
		要介護5 1,008 単位	1,008	2,016	3,024	
	7時間以上 8時間未満	要介護1 658 単位	694	1,348	2,002	
		要介護2 777 単位	826	1,598	2,369	
		要介護3 900 単位	943	1,838	2,733	
		要介護4 1,023 単位	1,077	2,094	3,111	
		要介護5 1,148 単位	1,223	2,363	3,503	
	8時間以上 9時間未満	要介護1 669 単位	804	1,458	2,112	
		要介護2 791 単位	966	1,738	2,509	
		要介護3 915 単位	1,093	1,988	2,883	
		要介護4 1,041 単位	1,257	2,274	3,291	
		要介護5 1,168 単位	1,423	2,563	3,703	

・ 第一号通所サービス

	所定単位	1割負担(円)	2割負担(円)	3割負担(円)
要支援1(月4回以下)	436単位/回	436	872	1,308
要支援1(月5回以上)	1,798単位/月	1,798	3,596	5,394
要支援2(月8回以下)	447単位/回	447	894	1,341
要支援2(月9回以上)	3,621単位/月	3,621	7,242	10,863

・ 個別加算

	所定単位	1割負担(円)	2割負担(円)	3割負担(円)
入浴介助加算 I	40単位/日	40	80	120
サービス提供体制強化加算 I	22単位/日	22	44	66
個別機能訓練加算 (I) イ	56単位/日	56	112	168
個別機能訓練加算 (II)	20単位/日	20	40	60
科学的介護推進体制加算	40単位/日	40	80	120
介護職員等処遇改善加算 I	所定単位数に9.2%を乗じた単位数で算定	利用料金の1割	利用料金の2割	利用料金の3割

2. その他の費用

種類	利用者負担金	備考
昼食の費用	350円/日	
レクリエーション費	50円/回	
通常の実施区域以外の送迎費	100円/1km毎	通常の実施区域を1km超える毎に加算
日常生活に要する費用で本人負担となるもの	要した費用(実費)	