



・介護職員は、利用者の心身の状況などを的確に把握し、必要な日常生活上の介護や健康管理、その他必要な業務の提供にあたる。

- ④ 看護職員（営業日毎に、サービス提供時間内に1名以上）  
看護職員は利用者の健康管理状態の把握に努め、他職員に対して適切な対応の指示・助言を行う。
- ⑤ 機能訓練指導員（1名以上）  
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を行う。

#### 5 営業時間及び提供時間

- ① 営業日 月曜日から金曜日(祝日含む)  
\*但し年末年始(12月30日～1月3日/お盆(8月14日～8月15日))を除く
- ② 営業時間 午前8時から午後5時
- ③ 提供時間 午前8時30分から午後4時30分
- ④ 利用料等のお支払い方法については 口座振替・振込・現金支払とします。その他のお支払い方法についてはご相談ください。
- ⑤ 提供時間及び通所介護サービス費(介護保険対象)は以下に表記します。

※以下表記内容の介護サービス費はご利用者様介護保険負担割合証に定める割合分とする。

#### 6 基本料金

★地域密着型通所介護★(介護保険を適用する場合)について

提供時間:午前8時30分～午後4時30分

	5時間以上6時間未満 基本単位	6時間以上7時間未満 基本単位	7時間以上8時間未満 基本単位
要介護1	657単位	678単位	753単位
要介護2	776単位	801単位	890単位
要介護3	896単位	925単位	1,032単位
要介護4	1,013単位	1,049単位	1,172単位
要介護5	1,134単位	1,172単位	1,312単位
送迎減算	送迎を行わない場合は片道47単位を所定単位から減算する		
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	状態区分1から5までにより算定した単位数の9.0%に相当する額		
食事費用(自己負担)	600円		

★通所介護型サービス★

提供時間:午前8時30分～午後4時30分

	要支援1 事業対象者	要支援2
通所型サービス	1,798単位	3,621単位
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	単位数の9.0%に相当する額	
食事費用(自己負担)	600円	

※事業者の都合による休業する場合は日割の計算となります。

#### 7 利用料以外で利用者から徴収する費用

- ① おむつ等排泄支援に使用する消耗品費用(150円)。
- ② その他、指定通所介護において提供される便宜のうち、日常生活において利用者が希望する通常必要となるものに係る費用。
- ③ 正当な理由がある場合(病気・怪我・体調不良等)キャンセル料は発生しない。但し、キャンセルの連絡が行える状態にも拘らず、連絡なしのキャンセル発生した場合の食事費用。

## 8 苦情申立

### ① サービス内容に関する苦情等の相談窓口

当事業所お客様 相談窓口	窓口責任者	山下 圭	
	ご利用時間	午前8時～午後5時	
	ご用方法	電話	022-395-8928
		面接	当事業所相談室
意見箱		玄関に設置	
仙台市役所健康福祉局 介護事業支援課	所在地	仙台市青葉区国分町3丁目7-1	
	電話	電話:022-214-8192	
青葉区役所 介護保険課	所在地	青葉区上杉1-5-1	
	電話	022-225-7211	
宮城野区役所 介護保険課	所在地	宮城野区五輪2-12-35	
	電話	022-291-2111	
若林区役所 介護保険課	所在地	若林区保春院前丁3-1	
	電話	022-282-1111	
太白区役所 介護保険課	所在地	太白区長町南3-1-15	
	電話	022-247-1111	
泉区役所 介護保険課	所在地	泉区泉中央2-1-1	
	電話	022-372-3111	
宮城県 国民健康保険連合会 介護保険課	所在地	仙台市青葉区上杉1丁目2-3	
	電話	022-222-7700	

### ② 苦情処理体制

1. 提供した指定通所介護に係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じます。具体的には、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等当該事務所における苦情を処理するために講じる措置概要について明らかにし、利用申込者又はその家族にサービスの内容を説明する文書に苦情に対する措置の概要についても併せて記載するとともに、事業所に掲示します。
2. 苦情を受けた場合には、当該苦情の内容を記録します。
3. 苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を行います。
4. 提供した指定通所介護に関し、文書の提出等の規定により、市町村が行う文書その他の物件の提出、若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問には照会に応じます。また、利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。
5. 市町村からの求めがあった場合は、4の改善の内容を市町村に報告します。
6. 提供した指定通所介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会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からの指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、4の改善内容を国民健康保険団体連合会に報告します。

## 9 提供するサービスの第三者評価の実施状況

あり（実施日： 年 月 日 評価機関名称： 結果の開示： 1あり・2なし）

なし

## 10 事故発生時の対応

- ① 利用者に対する指定通所介護の提供により事故が発生した場合は、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に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。
- ② 事故の状況及び事故に際して採った措置についての記録をします。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、損害賠償を速やかに行います。
- ③ 事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

## 11 非常災害時の対策

- ① 非常時の対応別途定める災害非常時マニュアルに則り対応を行います。
- ② 防災訓練及び防災設備別途定める消防計画に則り、年2回総合訓練を行います。
- ③ 設置防火設備(別表)

### ③別表

名称	個数
自動火災報知設備	
屋内消火器	1
ガス漏れ探知機	
誘導灯	
防火扉・シャッター	

※カーテン、布団等は防災性能のあるものを使用します。

## 12 衛生管理等

- ① 事業所は、利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講ずるものとします。
- ② 事業所は、事業所において感染症が発生し、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ものとします。
- ③ 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(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとします。)をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- ④ 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します。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します。

## 13 業務継続計画の策定等

- ① 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し指定通所介護〔指定予防通所事業〕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します。
- 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します。
- 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します。

## 14 高齢者虐待防止に関する事項

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します。

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会を設置し、定期的に委員会開催をするとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ② 虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
- ③ 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- ④ 従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

## 15 秘密保持

- ① 乙及びその従業員は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た甲及び甲の家族又は甲の後見人の秘密を就業時及び退職後も漏らすことはありません。
- ② 乙及びその従業員は、サービス担当者会議等において、甲又は甲の後見人の個人情報を用いる場合は甲又は甲の後見人の同意を、甲の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を得なければ、使用することができません。
- ③ 上記①～③項についての詳細及び個人情報に関する基本方針については、別紙個人情報保護法に基づく公表事項等に関する同意書にて説明し、甲及び甲の家族の同意を得ることとします。

## 16 地域との連携等

- ① 事業所は、その事業の運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流に努めるものとします。
- ② 事業所は、事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して指定通所介護を提供する場合には、当該建物に居住する利用者以外の者に対しても指定通所介護の提供を行うよう努めるものとします。

## 17 勤務体制の確保

事業所は利用者に対する適切な通所介護事業の提供を確保するため、勤務体制等を次のとおりとします。

- ① 月ごとの勤務表を作成し、日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係を明確にします。
- ② 職員の資質の向上を図る研修の機会を確保します。職場におけるセクシャルハラスメントやパワーハラスメント(以下「職場におけるハラスメント」)の防止のための雇用管理上の措置を講じます。なお、セクシャルハラスメントについては、上司や同僚に限らず、利用者やその家族から受けるものも含まれます。
- ③ 事業者が講ずべき措置の具体的内容。  
職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針及び優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針において規定されているが、特に留意する内容は以下のとおりです。
  1. 事業所の方針等の明確化及びその周知・啓発を行います。
  2. 職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業員に周知・啓発します。
  3. 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制を整備します。
  4. 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、労働者に周知します。
- ④ 事業主が講じることが望ましい取組について。  
パワーハラスメントにおいては、顧客等からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)の防止のために
  1. 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備。
  2. 被害者への配慮のための取組(メンタルヘルス不調への相談、行為者に対して1人で対応させない等)。
  3. 被害防止のための取組(マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組)を規定する。

## 18 利用者代理人

- ① 甲は、代理人を選任してこの契約を締結させることができ、又、この契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。
- ② 甲の代理人選任に際して必要がある場合は、乙は成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の内容を説明するものとします。

## 19 合意管轄

この重要事項説明書に起因する紛争に関して訴訟の必要が生じたときは、事業者の本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## 20 協議事項

この重要事項説明書に定めのない事項については、介護保険法、その他の関係法令を遵守し、甲乙の協議により定めます。

## 21 その他の運営についての留意事項

事業所は、全ての通所介護従業者(看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、社会福祉士、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者)に対し、基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じるものとします。また、従業者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ます。

- ① 採用時研修:採用後1ヶ月以内
- ② 個別研修:年12回(月1回)
- ③ 継続研修:年2回以上

## 22 緊急時の対応方法

- ① 利用者の主治医又は当事業者の協力医療機関への連絡を行います。
- ② 医師の指示に従います。
- ③ 緊急連絡先に連絡します。

《緊急連絡先一覧》

利用者の主治医	氏名	
	所属医療機関の名称	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先	氏名	
	住所	
	昼間の連絡先	
	夜間の連絡先	

以下余白