

## 介護予防・日常生活支援総合事業

### 第1号通所事業（介護予防通所介護相当）契約書別紙（兼重要事項説明書）

## デイサービスセンターのぞみ 重要事項説明書

様

## 1 事業所の概要

### ①事業者（法人）の概要

|            |                            |
|------------|----------------------------|
| 事業者（法人）の名称 | 株式会社 N A I K I             |
| 代表者（職名・氏名） | 代表取締役 内木 由尚                |
| 事業所名       | デイサービスセンター のぞみ             |
| 介護保険指定番号   | 1971800535                 |
| 主たる事務所の所在地 | 〒406-0034 山梨県笛吹市石和町唐柏538-2 |
| 電話番号       | 055-236-8520               |

### ②同事業所の職員体制

|           |      |          |                  |
|-----------|------|----------|------------------|
| 管理者       | 1名   | (常勤)     | 事業所の統括・管理        |
| 生活相談員     | 1名以上 | (常勤)     | 利用者の相談業務全般       |
| 看護職員・介護職員 | 1名以上 | (常勤・非常勤) | 利用者の介護業務全般       |
| 機能訓練指導員   | 1名以上 | (常勤・非常勤) | 利用者の日常生活における機能訓練 |

### ③営業日・営業時間及びサービス提供時間と定員

|          |                           |
|----------|---------------------------|
| 営業日      | 月曜日～土曜日<br>12月29日～1月3日を除く |
| 営業時間     | 8時～17時                    |
| サービス提供時間 | 9時～16時 7時間                |
| 定員       | 10名（通所介護利用者を含む）           |

## 2 提供するサービス内容

- 1 生活等に関する相談及び助言
- 2 健康状態の確認
- 3 日常生活上の援助
- 4 送迎サービス
- 5 入浴サービス
- 6 その他、利用者に対する必要な便宜の提供
- 7 アクティビティサービス（集団でのレクリエーション、創作活動等の機能訓練）

### 3 利用者負担金

#### ① 利用料

##### 料金表

##### ☆通所型サービス費（独自）

| サービス名称                            | 事業対象者 | 基本料金      | 自己負担額1割 | 自己負担額2割 | 自己負担額3割 |
|-----------------------------------|-------|-----------|---------|---------|---------|
| 通所型サービス1                          | 要支援1  | 16,720円/月 | 1,672円  | 3,344円  | 5,016円  |
| 通所型サービス                           | 要支援2  | 34,280円/月 | 3,428円  | 6,856円  | 10,284円 |
| 通所型サービス1<br>回数（1ヶ月の中で<br>4回まで）    | 要支援1  | 3,840円/回  | 384円    | 768円    | 1,152円  |
| 通所サービス2回<br>数（1ヶ月の中で5<br>回から8回まで） | 要支援2  | 3,950円/回  | 395円    | 790円    | 1,185円  |

○通所型サービス処遇改善加算Ⅱ 所定単位数に、9.0%を乗じた額

上記の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

#### ②その他の費用

##### ○食材料費 無料

○おむつ代 実費 洗濯代1,500円から3,500円で利用して頂けます。

○通所介護の提供において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に係る費用であって、利用者が負担することが適当と認められる費用。

○実費①利用者の希望により、身の回り品として日常生活に必要なものを提供する場合の費用（歯ブラシ・化粧品等）

②利用者の希望により、教養娯楽として日常生活に必要なものを提供する場合の費用（クラブ活動の材料費等）

○通常の事業の実施地域以外に居住する利用者に対して行う送迎に要する費用

通常の事業の実施地域を越えた地点から片道10kmごとに100円頂きます。

ただし、10km未満の場合は100円とします。

#### ③利用料の支払い方法

○ 上記の利用料（利用者負担分の金額）は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

| 支払い方法   | 支払い要件等                                                                                |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 口座引き落とし | サービスを利用した月の翌々月の6日（祝休日の場合は直後の平日）に、あなたが指定する口座より引き落とします。                                 |
| 銀行振り込み  | サービスを利用した月の翌月の末日（祝休日の場合は直前の平日）までに、事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。<br>山梨中央銀行 石和支店 普通口座 897772 |
| 現金払い    | サービスを利用した月の翌月の末日（休業日の場合は直前の営業日）までに、現金でお支払いください。                                       |

○所定の料金体系を基に計算された利用料金の請求書を翌月 18 日までに送付します。

#### 4 キャンセル

- ① 利用者がサービスの利用を中止する際は、速やかに次の連絡先までご連絡ください。

連絡先電話番号 055-236-8520 ②利用者の都合でサービスを中止する場合は、できるだけサービスの前々日までにご連絡下さい。前日または当日のキャンセルは下記のキャンセル料を申し受けますので、あらかじめご了承ください。ただし、利用者の容態の急変等、緊急のやむ得ない事情がある場合のキャンセル料は不要です。

③

| 時期            | キャンセル料  | 備考 |
|---------------|---------|----|
| サービスの利用日の前日まで | 無料      |    |
| 送迎訪問時不在の場合    | 利用料の20% |    |

#### 5 サービス提供にあたって

| 事項             | 有無 | 備考              |
|----------------|----|-----------------|
|                |    |                 |
| 職員への研修の実施      | ○  | 定期的に研修を実施しています。 |
| サービス提供マニュアルの作成 | ○  |                 |

#### 6 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打合わせにより、ご家族、主治医、地域包括支援センターへ連絡を取ります。

|            |     |  |
|------------|-----|--|
| 主治医        | 氏名  |  |
|            | 連絡先 |  |
| ご家族        | 氏名  |  |
|            | 連絡先 |  |
| 地域包括支援センター | 氏名  |  |
|            | 連絡先 |  |

## 7 サービス内容に関する苦情

### ① 当社お客様苦情・相談窓口

|    |       |    |              |
|----|-------|----|--------------|
| 担当 | 石原 行江 | 電話 | 055-236-8520 |
|----|-------|----|--------------|

---

### ② その他

当社以外にお住まいの市町村の担当課、国民健康保険団体連合会に、苦情を申し出ることができます。

|     |        |
|-----|--------|
| 市町村 | 笛吹市市役所 |
|-----|--------|

---

|    |             |
|----|-------------|
| 担当 | 保健福祉部 介護保険課 |
|----|-------------|

---

|    |              |
|----|--------------|
| 電話 | 055-261-1903 |
|----|--------------|

|             |                 |
|-------------|-----------------|
| 国民健康保険団体連合会 | 山梨県甲府市蓬沢1-15-35 |
|-------------|-----------------|

|    |              |
|----|--------------|
| 電話 | 055-233-9210 |
|----|--------------|

## 8 株式会社 NAIKIの概要

名称・法人種別 株式会社 NAIKI  
代表者 取締役 内木 由尚  
本社所在地 山梨県笛吹市石和町唐柏538-2  
電話番号 0552-261-8107  
主な事業所  
・介護センターパートナー  
\*居宅介護支援事業所  
\*訪問介護事業所  
・デイサービスセンター のぞみ  
\*地域密着型通所介護事業所

令和 年 月 日

事業所は利用者への介護サービス提供開始にあたり、利用者に対して契約書本書面に基づいて重要事項を説明いたしました。

事業所 所在地 山梨県笛吹市石和町唐柏538-2  
名 称 デイサービスセンター のぞみ  
説明者氏名 印

私は、契約書及び本書面により、上記事業所から介護サービスについての重要事項の説明を受け、内容に同意します。

令和 年 月 日

利用者 住所  
氏名 印  
代理人 住所  
氏名 印  
(利用者が意志を表明できない場合のみ記入捺印)

## ハラスメント防止に関する基本方針

### デイサービスセンターのぞみ

#### (基本的な考え方)

1. デイサービスセンターのぞみは、高齢者に対してより良い介護を実現するために、職員及び介護の現場におけるハラスメントを防止するために、本方針を定めることとする。
2. 本方針におけるハラスメントとは、下記を言う。

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 現場   | <p>(1) パワーハラスメント</p> <p>優越な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、労働者の就業環境が害される行為であり、下記のようなものを言う。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>① 身体的な攻撃（暴行・障害）</li><li>② 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）</li><li>③ 人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視）</li><li>④ 過小な要求（仕事を与えない、又は能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる）</li><li>⑤ 過大な要求（業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害）</li><li>⑥ 個の侵害（私的な事に過度に立ち入ること）</li></ul> <p>(2) セクシャルハラスメント</p> <ul style="list-style-type: none"><li>① 性的な内容の発言（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布する事、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的体験談を話すことなど）</li><li>② 性的な行動（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容（噂）を流布する事、性的な冗談やからかい、食事やデートの執拗な誘い、個人的な性体験談を話すことなど）</li></ul> |
| 介護現場 | <p>利用者・家族からへの下記のような行動があった場合利用をお断り.する事もあります。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(1) 身体的暴力（回避したため危害を免れたケースを含む）<br/>例：ものを投げる、叩かれる、蹴られる</li><li>(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、おとしめたりする行為）<br/>例：大声を出す、理不尽な要求をする。</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 介護現場 | (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、性的ないやがらせ行為）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| その他  | 上記以外でも不当な要求があると認められるとき。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情・相談窓口にはお客様相談室とする。

苦情処理の手順

- ① 苦情の内容を確認し、相談者の誤解があれば説明し理解してもらう。  
当社に原因があれば陳謝の上、適正な処理をお行う。  
「利用者が完全に満足するまで苦情処理は終わらない」というのが当社の方針である。
- ② 苦情処理に必要な事項を記入し、直近の通所介護ミーティングで報告の上  
同様の苦情が二度とおきないよう対策を講ずる。

苦情処理簿記載事項

- ① 利用者氏名
- ② 発生時間
- ③ 利用者からの通知日時
- ④ 原因
- ⑤ 処理方法及び処理計画
- ⑥ 処理日時
- ⑦ 利用者への報告及び報告日時
- ⑧ 処理後の経過報告

なお「⑧ 処理後の経過状況」は苦情処理の確認とともに、達成感の指標になる。  
したがって、場合によっては⑤に戻って「処理計画」を練り直すこともある。

その他の参考事項

契約時に契約書・重要事項説明書にて苦情の窓口を利用者に伝達する。