

天王園デイサービスセンター

指定通所介護事業重要事項説明書

当事業所は利用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。

1. 事業者

法人名	社会福祉法人 一仁会
法人所在地	山口県周南市大字大河内10518番10
電話番号	0833-91-5550
代表者氏名	理事長 佐藤信一
設立年月日	昭和57年8月17日
併設事業	次の事業を併設して運営しています。 【介護老人福祉施設】：平成12年4月1日指定 事業所番号3577300217 定員82名 【短期入所生活介護】：平成12年4月1日指定 【介護予防短期入所生活介護】：平成18年4月1日指定 事業所番号3577300217 定員14名 【居宅介護支援事】：平成12年4月1日指定 事業所番号3577300084 【認知症対応型共同生活介護】：平成14年12月1日指定 【介護予防認知症対応型共同生活介護】：平成18年4月1日指定 事業所番号3577300407 定員9名

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定通所介護事業所 平成12年4月1日指定 事業所番号3577300159 指定有効期限 平成32年3月31日
事業所の目的	事業所が行う指定通所介護事業の運営及び利用について必要な事項

	を定め、施設において介護の提供に当たる従業者が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な介護サービスを提供することを目的とする。
事業所の名称	天王園デイサービスセンター
事業所の所在地	山口県周南市大字大河内1109番2
電話番号	0833-91-6679
管理者	青木正行
事業の運営方針	利用者の心身の特性を踏まえて、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、入浴、排泄、食事等の介護その他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ものとする。
開設年月日	平成3年2月1日
営業日	月曜日～土曜日
休業日	国民の祝日に関する法律に規定する休日 8月15日、12月31日から1月3日
営業時間	午前8時30分～午後5時30分
サービス提供時間	午前10時～午後3時15分
利用定員	40名
通常の実施地域	周南市（熊毛地区）、下松市（来巻地区）、光市（小周防地区）

3. 事業所建物、設備等の概要

(1) 構造等

建物	構造	鉄筋コンクリート造平屋建
	延べ床面積	301㎡

(2) 設備等

設備の種類	室数	備考
食堂	1	
訓練室	1	
浴室	1	
休憩室	1	
介護相談室	1	
トイレ（男性）	1	
トイレ（女性）	1	
トイレ	1	車椅子での利用に配慮し手すり等を設置。

普通浴槽で入浴できない方は、隣接する特別養護老人ホームの機械浴、リフト浴で入

浴できます。

4. 職員の配置状況

当事業所では、利用者に対して指定通所介護サービスを提供する従業者として、以下の職種の従業者を配置しています。

<主な従業者の配置状況>

職種	勤務形態と配置数	職務内容と保有資格者数等
管理者	常勤兼務 1名	事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行います。
生活相談員	常勤専従 1名 常勤兼務 1名	利用者の生活の向上を図るため適切な相談・助言、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、他の従業者と協力して通所介護計画の作成等を行います。
介護職員	常勤専従 4名 常勤兼務 1名 非常勤専従 9名	利用者の入浴、食事等の介助及び援助を行います。
看護職員	常勤兼務 2名	利用者の健康管理、保健衛生上の指導や看護を行います。
機能訓練指導員	常勤兼務 2名	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、助言を行います。

<主な職種の勤務体制>

職種	勤務時間	備考
管理者	8：30 ～ 17：30	
生活相談員	8：30 ～ 17：30	
介護職員	常勤 8：30 ～ 17：30 非常勤 8：30 ～ 16：30 9：00 ～ 13：00 9：00 ～ 17：00 13：00 ～ 17：00	
看護職員	常勤 8：30 ～ 17：30	
機能訓練指導員	常勤 8：30 ～ 17：30	

5. 契約締結からサービス提供までの流れ

利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「通所介護計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。

- ① 当事業所の生活相談員に通所介護計画の原案作成やそのために必要な調査等の業務を担当させます。
- ② その担当者は通所介護計画の原案について、利用者及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定します。
- ③ 通所介護計画は、居宅サービス計画が変更された場合、もしくは利用者及びその家族等の要請に応じて、変更の必要があるかどうかを確認し、変更の必要のある場合には、利用者及びその家族等と協議して、通所介護計画を変更します。
- ④ 通所介護計画が変更された場合には、利用者に対して同意を得るとともに、書面を交付します。

6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、利用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、利用料金が介護保険から給付される場合と、利用料金の全額を利用者に負担いただく場合があります。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用者の要介護度に応じたサービス利用料金及び加算料金のうち利用者の負担割合に応じた金額をお支払い下さい。(別紙、料金表参照)

利用者が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、利用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、利用者の負担額を変更します。

加算対象サービスについては、利用するサービスの種類や実施日、実施内容等について、居宅サービス計画に沿って提供します。

<サービスの概要>

① 食事の管理

当事業所では、管理栄養士の立てる献立表により、栄養並びに利用者の身体の状態及び嗜好を考慮した食事を提供します。

② 入浴

入浴または清拭を行います。寝たきりでも、隣接する特別養護老人ホームの機械浴槽を使用して入浴することができます。

③ 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。

④ 機能訓練

機能訓練指導員により、利用者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の維持または改善のための訓練を行います。

⑤ 健康管理

看護職員が健康状態のチェック、療養上の世話を行います。

⑥ 送迎サービス

利用者の希望により、自宅と事業所間の送迎を行います。但し、通常の事業の実施地域外からの利用の場合は、交通費実費をご負担いただきます。

<加算対象サービス>

以下のサービスは、介護報酬の加算対象となっています。ご利用の際には、単位数に地域区分の単価を乗じた費用額の1割を追加料金としてご負担いただきます。

① 入浴介助加算

通所介護計画に基づき、入浴に介助を要する場合に行います。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担となります(別紙、料金表参照)。また、利用料金等を変更する場合は、事前にその理由と内容を説明します。

<サービスの概要>

① 食費

利用者に提供する食事の材料及び調理にかかる費用です。

② 特別な食事

利用者の申出により特別な食事を提供した場合の費用です。

③ 介護保険給付の支給限度額を超えるサービス

要介護度別の1ヶ月の支給限度基準額を超えてサービスを利用した場合、その超えた額の全額をお支払いいただきます。

④ 通常の事業の実施地域を越えて行う送迎の費用

通常の事業の実施地域外の方で、サービスを利用される場合は、通常の事業の実施地域を越えて自宅までの間の送迎費用をご負担いただきます。

⑤ レクリエーション、クラブ活動

利用者希望により、レクリエーション、クラブ活動することができます。材料費等は無料です。

⑥ 複写物の交付

利用者は、サービスの提供についての記録をいつでも閲覧できます。また、複写物を必要とする場合は交付手数料をいただきます。

⑦ 日常生活用品の購入

日用品の購入代金等利用者の日常生活に要する費用で、利用者に負担いただくことが適当であるものについて、その実費をお支払いいただきます。

(3) 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用は、次の通りお支払い下さい。

① 1ヶ月ごとに計算し、翌月に請求します。お支払いは、原則、金融機関口座からの自動振替とさせていただきますので、所定の用紙でお申し込みください。振替日は17日(その日が休業日の場合は、翌営業日)となります。

② 自動振替の申し込みをされていない方は、窓口での現金支払い、又は下記の口座

への振込みの方法により20日までにお支払ください。

金融機関	山口銀行	花岡支店	普通預金	6099047
名義人	.フク.イジソカイ			
	社会福祉法人一仁会			

(4) 利用の中止、変更、追加

利用予定日の前に、利用者等の都合により、通所介護サービスの利用を中止、変更、また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までに事業所に申し出てください。また、利用予定日の中止の場合は当日午前8時30分までに申し出てください。

サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼動状況により利用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利用者に提示して協議します。

7. サービス利用における事業所の義務

当事業所は、利用者に対してサービスを提供するにあたり、次のことを守ります。

- ① 利用者へのサービス提供にあたっては、生命、身体、財産の安全確保に配慮します。
- ② 利用者に提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管するとともに、利用者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ③ 利用者に対する身体的拘束その他行動の制限する行為を行いません。ただし、当該利用者または他の利用者等の生命、身体を保護するため緊急やむを得ない場合には、その記録の作成など適正な手続きにより行う場合があります。
- ④ 利用者へのサービス提供時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医または予め定めた協力医療機関への連絡を行う等必要な処置を講じます。
- ⑤ 事業者及びサービス従事者または従業者は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者または家族等に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏洩しません(守秘義務)。ただし、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に利用者の心身等の情報を提供します。また、利用者との契約の終了に伴う援助を行う際には、予め文書にて、利用者の同意を得るものとします。
- ⑥ 事業者は、サービス担当者会議、居宅介護支援事業者との連携を図るなど正当な理由で、利用者またはその家族等の情報を用いる場合には予め文書にて同意を得るものとします。

8. サービス利用にあたっての留意事項

サービスの利用にあたっては、快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守りください。

- (1) 本人及び家族の健康状態に異常がある場合、または本人の心身の状況等に変化がある場合は速やかに申し出てください。

(2) 施設・設備の使用上の注意

- ① 共用施設等をその本来の用途に従ってご利用ください。
- ② 故意に、また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、または相当の代価をお支払いいただく場合があります。
- (3) 飲食物の持ち込みは最小限とし、他の利用者へのお裾分けは、食事制限のある方もいますのでご遠慮ください。
- (4) 家族、主治医等の緊急時の連絡先に変更があった場合は速やかに申し出てください。
- (5) 喫煙
決められた場所以外での喫煙はご遠慮ください。
- (6) 迷惑行為
けんか、口論等他の利用者の迷惑になる行為はご遠慮ください。
- (7) ペットの持ち込みはお断りします。
- (8) 所持金品等の管理
所持金品は、自己の責任で管理してください。
- (9) 宗教活動、政治活動
事業所内での宗教活動、政治活動はご遠慮ください。

9. 損害賠償について

当事業所において、事業者の責任により利用者に生じた損害について、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、利用者に故意または過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

10. サービスの利用を止める場合（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介護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、継続してサービスを利用することができますが、以下のような事由に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- (1) 利用者が死亡した場合。
- (2) 要介護認定により利用者の心身の状況が自立、要支援1または要支援2と認定された場合。
- (3) 事業者が解散、破産した場合またはやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合。
- (4) 施設の滅失や重大な既存により、利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合。
- (5) 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合または指定を辞退した場合。
- (6) 利用者から解約または契約解除の申出があった場合。

契約の有効期間内であっても、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。但し、次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 介護保険給付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が変更された場合。
 - ④ 事業者もしくはサービス従業者が正当な理由なく本契約に定める通所介護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業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業者が故意にまたは過失により利用者の身体、財物、信用等を傷つけ、または著しい不信行為、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 他の利用者が当該利用者の身体、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。
- (7) 当事業所から契約解除を申し出た場合。

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また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ヶ月以上遅延し、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、故意または重大な過失により、事業者またはサービス従業者もしくは他の利用者等の生命、身体、財物、信用等を傷つけ、また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。
- (8) 契約の終了に伴う援助

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。

11. 緊急時における対応について

通所介護サービス提供中に、利用者の心身の状況に異変その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医あるいは協力医療機関に連絡し、適切な措置を講じます。

12. 事故発生時の対応について

当事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、「総合安全対応指針」、「事故防止マニュアル」、「感染症、食中毒予防、まん延防止マニュアル」に定める手順に従い、速やかに利用者の家族等に対して連絡を行うとともに、事故発生防止の改善工夫を行います。

損害賠償の義務が生じた時は、加入損害保険会社を通じその対応にあたります。

13. 非常災害対策について

当事業所は、非常災害対策に関する具体的計画（火災、風水害、地震の各対応マニュアル）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ておくとともに、非常災害に備えるため、月1回定期的に避難、消火訓練を行います。

14. 虐待防止

(1) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとします。

- ① 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- ② 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- ③ その他虐待防止のために必要な措置

(2) 事業所は、サービス提供中に、従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、周南市に通報するものとします。

15. 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、利用者に対する指定通所介護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。

16. 苦情の受付について

(1) 苦情解決体制

苦情解決責任者

青木正行（施設長）

河本浩（副園長）

苦情受付担当者

半田直仁（生活相談員）

林真理子（介護職員兼生活相談員）

（TEL）0833-91-6679

（FAX）0833-48-4460

受付時間 原則、祝日を除く毎週月曜日～土曜日

9：00～17：00

苦情受付箱を訓練室に設置しています。

第三者委員

山本憲彦（元民生委員・児童委員）

連絡先 0833-91-5000

石坂久子（元民生委員・児童委員）

連絡先 0833-91-2150

(2) 行政機関その他の苦情受付機関

周南市高齢者支援課	所在地	周南市岐山通り1丁目1番地
	TEL	0834-22-8467
山口県国民健康保険団体連合会	所在地	山口市朝田1980番地7
	TEL	083-995-1010

(3) 苦情の処理手順

- ① 苦情の発生
- ② 苦情受付担当者への連絡、苦情内容の確認
- ③ 苦情解決責任者へその内容の報告
- ④ 関係職員と調整、改善策の検討
- ⑤ 苦情解決責任者へ改善策の報告
- ⑥ 申出者への報告と解決の確認

利 用 料 金 表

1. 介護保険給付対象サービスの利用料：日額

認定区分 項目	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
基本利用料 (単位)	570	673	777	880	984
サービス提供体制強化加算(単位)	22	22	22	22	22
科学的介護推進体制加算 (単位)	40	40	40	40	40
介護職員等処遇改善加算 (I) (単位)	58	68	77	87	96
自己負担額 (円)	700	815	929	1,044	1,158

注 1 自己負担額は基本利用料に加算を加え、10.14円を乗じた費用額の1割負担の場合の金額を記載しています。実際の負担金額は、介護保険負担割合証に記載された割合に応じた金額となります。

注 2 自己負担額は小数点以下の端数処理等の関係で1ヶ月毎に計算しますので、表中の日額×日数の金額とは一致しません。

注 3 入浴介助を行った場合1回につき40単位が加算されます。自己負担額は、単位数に10.14円を乗じた費用額の1割となります。また、この加算単位数に応じて、介護職員等処遇改善加算の単位数が9.2%増えます。

2. 介護保険給付対象外サービスの利用料

(単位：円)

項 目	負担額	備考
食費	650円(昼食)	
特別な食事の提供に要した費用	要した費用の実費	
通常の実業の実施地域を越えて行う送迎の費用	通常の実業の実施地域を越えて、1km増すごとに30円	
複写物の交付手数料	実費	
日常生活に要する物品の購入費用	購入依頼のあった物品を購入するのに要した費用の実費	

天王園デイサービスセンター
周南市介護予防・日常生活支援総合事業における
指定第1号通所事業（通所型サービス）重要事項説明書

当事業所は、周南市介護予防・日常生活支援総合事業における通所型サービスの提供の開始にあたり、事業所の概要、提供されるサービス内容及び契約上ご注意頂きたいこと等を次のとおり説明します。

1. 事業者の概要

事業者（法人）の名称	社会福祉法人 一仁会
主たる事務所の所在地	〒745-0651 周南市大字大河内10518番地10
代表者（職名・氏名）	理事長 佐藤信一
設立年月日	昭和57年8月17日
電話番号	0833-91-5550

2. 事業所の概要

事業所の名称	天王園デイサービスセンター
サービスの種類	総合事業通所介護
事業所の所在地	〒745-0651 周南市大字大河内1109番2
事業所の管理者	青木正行
電話番号	0833-91-6679
指定年月日	平成29年4月1日
事業所番号	3577300159
実施単位	1単位
利用定員	定員40人
通常の事業の実施地域	周南市
建物構造	鉄筋コンクリート造平屋建
建物延べ床面積	301㎡

3. 事業所の主な設備の概要

設備の種類	室数	備考
食堂・訓練室	1	
相談室	1	
浴室	1	
静養室	1	
介護相談室	1	
トイレ（男性）	1	
トイレ（女性）	1	

トイレ	1	
-----	---	--

4. 事業の目的と運営の方針

(1) 事業の目的

要支援状態等の利用者に対しその利用者が可能な限りその居宅において、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支援や機能訓練等を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すことを目的とします。

(2) 運営の方針

- ① 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。
- ② 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、周南市、地域包括支援センター、他のサービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。
- ③ 通所型サービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、関係機関への情報の提供を行います。
- ④ 上記のほか、周南市が定める基準及びその他の関係法令等の内容を遵守し、事業を実施します。

5. 提供するサービスの内容

通所型サービスの内容は、次に掲げるもののうち必要と認められるサービスを行います。

項目	内容
生活相談	生活等に関する相談及び助言
食事の提供	昼食
健康チェック	体温、血圧、脈拍測定により健康状態の確認
日常動作訓練	身体機能維持のための訓練指導、助言
送迎	

6. 営業日時

営業日	月曜日～土曜日 ただし、年末年始（12月31日から1月3日）及びお盆（8月15日）を除きます。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分まで
サービス提供時間	午前10時から午後3時15分まで

7. 従業者の職種、員数及び職務の内容

従業者の職種	常勤		非常勤		職務の内容
	専従	兼務	専従	兼務	

管理者		1			従業者の管理及び業務の管理を一元的に行います。
生活相談員	1	1			利用者の生活の向上を図るため適切な相談・助言、事業所に対する通所型サービスの利用の申し込みに係る調整、他の従業者と協力して介護予防ケアマネジメントケアプランの内容に沿って個別計画の作成等を行います。
看護職員		1		1	利用者の健康管理、保健衛生上の指導や看護を行います。
介護職員	3	1	9		利用者に必要な日常生活上の援助を行います。
機能訓練指導員		1		1	利用者に必要な身体機能の維持のための訓練指導、助言を行います。

8. 利用料等

1. 法定代理受領サービス

項目	区分	事業対象者 要支援1 (週1回程度)	事業対象者 要支援2 (週2回程度)
基本利用料	(単位)	1,798	3,621
サービス提供体制強化加算	(単位)	88	176
科学的介護推進体制加算	(単位)	40	40
介護等処遇改善加算 (I)	(単位)	177	353
自己負担額	(円)	2,133	4,249

注1 自己負担額は基本利用料に加算を加え、10,14円を乗じた費用額の1割負担の場合の金額を記載しています。実際の負担金額は、介護保険負担割合証に記載された割合に応じた金額となります。

(2) その他の費用

項目	利用者負担額
食費	650円
特別な食事の提供に要した費用	実費
通常の事業の実施地域を越えて行う送迎の費用	通常の事業の実施地域を越えて、1km増すごとに30円
複写物の交付手数料	実費

日常生活に要する物品の購入費用	実費
-----------------	----

(3) 支払い方法

上記(1)及び(2)の利用料金、その他の費用は、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。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた後、遅滞なく発行します。

9. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変その他の緊急事態が生じた場合は、速やかに主治医及び家族等に連絡する等の措置を講じます。

10. 事故発生時の対応

(1) 通所型サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに周南市、家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2) 通所型サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

11. 非常災害対策

(1) 事業所に災害対策に関する担当者を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。

(2) 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。

(3) 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

12. 苦情相談窓口

サービス提供に関する苦情や相談は、下記の窓口で受け付けます。

(1) 事業所相談窓口

担当者	半田直仁 林真理子
受付時間	午前8時30分～午後5時30分
電話番号	0833-91-6679
FAX	0833-48-4460

(2) 行政機関その他の苦情相談窓口

周南市地域福祉課	所在地：周南市岐山通1丁目1番地 電話番号：0834-22-8462 FAX：0834-22-8396
山口県国民健康保険団体連合会	所在地：山口市大字朝田岡の口1980番地の7 電話番号：083-995-1010

	F A X : 0 8 3 - 9 3 4 - 3 6 6 5
	受付時間：午前 9 時～午後 5 時

1 3 . 秘密保持

(1) 守秘義務

- ① 事業所は「個人情報保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、利用者の個人情報の適切な取扱いに努めるものとします。
- ② 事業所及びその従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者とその家族の秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。
また、この秘密保持の義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ③ 事業所は、従業者に業務上知り得た利用者とその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

(2) 個人情報の保護

- ① 事業所は、事前に利用者から文書による同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。利用者の家族の個人情報についても同様とします。
- ② 事業所は、利用者とその家族に関する個人情報が含まれる記録物（電磁的記録を含む。）を、善良な管理者の注意をもって管理し、その処分の際も第三者への漏洩を防止するものとします。
- ③ 事業所が管理する情報は、利用者の求めに応じて内容を開示し、その開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲で訂正等を行います。なお、情報の開示に際し複写料などが必要な場合は、利用者の負担とします。

1 4 . 虐待防止

- (1) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとします。

- ④ 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- ⑤ 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- ⑥ その他虐待防止のために必要な措置

- (2) 事業所は、サービス提供中に、従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、周南市に通報するものとします。

1 5 . 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、利用者に対する指定通所介護の提

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。

16. サービス利用上の留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- ① サービス利用中に気分が悪くなったときは、すぐに職員にお申し出ください。
- ② 他の利用者のご迷惑になるような行為は慎むようお願いします。
- ③ 体調不良等によりサービスを利用できなくなった場合は、できる限り早めに当事業所へご連絡ください。