

千種区在宅サービスセンター の 紹 介

～指定通所介護・指定予防専門型通所サービス～

第1部 重要事項説明書

第2部 契約書

第3部 個人情報使用の同意書



令和6年4月版

名古屋市千種区社会福祉協議会

第1部 重要事項説明書

■千種区在宅サービスセンターとは？（契 第1条）

千種区在宅サービスセンターとは、名古屋市千種区社会福祉協議会(以降は、「本会」と表記させていただきます。)が行う通所介護、予防専門型通所サービスで、利用される皆様ができる限り家庭の中で自立した生活を続けられるよう、事業所において必要なお世話などを行い、利用される皆様の心身の機能維持を図るとともに、家族の方の負担を軽くすることを目的とするものです。

1. 事業所の概要

| | | |
|------------|--|-----------------------|
| 事業者概要 | 事業者名 | 社会福祉法人名古屋市千種区社会福祉協議会 |
| | 代表者 | 会長 金谷 恵子 |
| | 担当部署所在地 | 名古屋市千種区西崎町二丁目 4 番地の 1 |
| | 電話番号 | 052-763-1531 |
| | FAX番号 | 052-763-1547 |
| 事業所の所在地等 | 事業所名 | 千種区在宅サービスセンター |
| | 指定番号 | 2370100295 |
| | 所在地 | 名古屋市千種区西崎町二丁目 4 番地の1 |
| | 電話番号 | 052-763-1331 |
| | FAX番号 | 052-763-2820 |
| 所長 | 光森 礼二郎 | |
| 開設年月日 | 平成12年4月1日 | |
| 通常の事業の実施地域 | 事業所が所在する千種区を事業の実施地域とします。 | |
| サービス提供可能時間 | 要支援のお客様 午前10時00分～午後15時00分 要介護のお客様 午前 9時30分～午後16時35分 | |

| | |
|---------------|--|
| 事業所の営業日、営業時間帯 | 月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 5 時まで。 ご利用日が祝日でも営業いたしますが、年末年始(12 月 29 日～1 月 3 日)は、お休みさせていただきます。 |
|---------------|--|

2. 職員体制

| 職種 | 職務の内容 | 人数 |
|------------------|-----------------------------|------|
| 管理者(介護職員と兼務) | 事業の実施状況の把握及び従業員の管理等を行う。 | 1名 |
| 生活相談員(介護職員と兼務) | お客様やご家族への相談対応や調整等を行う。 | 1名以上 |
| 介護職員 | お客様の身体介護や身の回りのお手伝い等を行う。 | 5名以上 |
| 介護補助(サービススタッフ) | 介護職員の補助やお客様の身の回りのお手伝いを行う。 | |
| 看護職員(機能訓練指導員と兼務) | お客様の健康管理等を行う。 | 1名以上 |
| 機能訓練指導員(看護職員と兼務) | お客様一人ひとりの心身の状態に合わせて機能訓練を行う。 | 1名以上 |
| 歯科衛生士 | お客様の口腔ケアや指導を行う。 | 1名以上 |

3. 利用定員

一日につき 35 名までご利用できます。

4. サービスの内容

法定給付サービス(通所介護、予防専門型通所サービス)

送迎

自宅から事業所まで専用車両で送迎いたします。

健康管理

看護職員等がデイサービスをご利用中、体温・血圧・体調のチェックを行います。

着替え・整容

入浴の際など着替えの援助が必要な場合は、適切な援助を行い、入浴後は適宜、髭そり、つめ切りなどの整容を行います。

入浴

入浴が必要なお客様の身体状態に応じて、自立支援の考えのもとお客様個々にあった入浴サービスを提供いたします。

排泄

お客様の身体状況に応じてプライバシーの配慮を行いながら適切な排泄介助を行います。リハビリパンツ等をご使用されるお客様は適切に交換を行います。

レクリエーション

お客様の精神状況や心身状況に応じて、楽しみを持ってデイサービスに参加していただけるよう、お客様個々にあった集团的活動や趣味の活動、レクリエーションを提供いたします。

機能訓練・運動器の機能向上

お客様の生活状況や心身状況に応じて、適切な機能訓練を実施します。また別途、個別機能訓練加算(運動器機能向上加算)にて機能訓練指導員が個別に機能訓練を実施いたします。

口腔機能向上

昼食前の口腔体操や食後の口腔洗浄を通じてお客様の口腔機能維持を行います。また別途、口腔機能向上加算にて歯科衛生士等の指導により適切な口腔機能の改善を行います。

相談援助

お客様及びそのご家族からの介護などの相談には誠意を持って対応し可能な限り必要な援助を行います。

5. 計画書の作成・変更(契 第3条)

サービスの提供にあたっては、お客様の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえ、ケアマネジャーが作成した「居宅サービス計画書又は介護予防サービス支援計画書」に基づき、デイサービスセンター利用時の具体的なサービス内容等を記載した「通所介護計画書」「予防専門型通所サービス計画書」を作成し、計画的にサービスを提供いたします。

6. サービス提供時の記録等(契 第4条)

サービスを提供した際には、お客様の個人記録に必要な情報や事項を記載します。この個人記録は、ご希望に応じて閲覧及び写しをお渡しさせていただきます。

7. お客様負担金(契 第5条・第6条)

(1)通常、介護報酬の告示上の額もしくは名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に記載された額のうち、介護保険負担割合証に記載された割合の金額をご負担頂きます。

(2)法定給付外のサービスは、全額をご負担いただきます。

上記(1)(2)の負担金(以下「利用料」という)につきましては、ご利用月の次月15日前後に請求書を発行いたしますので、指定の日までに指定の方法(銀行口座引落もしくは現金)でお支払いいただきます。事業者はお客様から利用料の支払いを受けたときは、お客様に対して請求書の内訳を明示した領収書を発行します。

(利用料の銀行引落しは「あいち FG ファイナンス株式会社」に業務を委託しておりますのでご了承ください。)

【法定給付サービス】 別紙「料金表」のとおりです。

【法定給付外サービス】

全額お客様負担でお支払いいただく費用です。事業所で提供させていただく「昼食」及び「衛生用品」等を使用された場合は下記の料金を申しあげます。ご使用された場合、お客様負担金の支払いに合算してお支払いいただきます。

| | |
|-----------------------------|------|
| 昼食代金(1回) | 700円 |
| 衛生用品等(リハビリパンツなど)1枚 | 100円 |
| 通常の実施地域を超える地点から片道1キロメートル当たり | 80円 |

※実施地域内の送迎は、基本料金に含まれています。

8. キャンセル（デイサービスをお休みされる場合）

- (1) デイサービスをお休み(利用キャンセル)される場合には、デイサービスまで「お電話」もしくは「事前に連絡帳に記入」などでご連絡ください。前日17時までに連絡いただいた場合、キャンセル料金は発生いたしません。
- (2) 体調不良もしくは急な用事等で当日の利用をキャンセルされる場合は、「当日キャンセル料 700 円」(食事材料代金の 100%)を申し受けることとなりますのでご了承ください。キャンセル料は、お客様負担金の支払いに合算して、お支払いいただきます。

9. 秘密の保持(契 第 12 条)

サービスを提供する中で、お客様からお聞きする個人の情報は皆様の了解(同意)なしに他へ漏らすことはありませんのでご安心ください。

このことは、職員が退職後も在職中知りえた個人の情報を漏らすことがないよう措置を講じます。ただし、計画書に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員との連絡調整等において必要な場合、文書で同意を得たうえで個人情報を使用させていただきます。

10. 業務継続計画について

感染症や非常災害発生時等に利用者に対する指定通所介護・指定予防専門型通所サービスの提供が継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るための業務継続計画(BCP)を策定し必要な措置を講じます。

11. 虐待防止について

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じます。

12. ハラスメント対策

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。他のお客様の迷惑になるような行為や事業所の管理規程等に違反された場合、下記のようなデイサービス職員に対しての暴力、暴言、性的

いやがらせ、誹謗中傷などの迷惑行為、サービス提供に支障が生じるような過度な行為(飲酒や喫煙,パワーハラスメント、セクシャルハラスメント)があった時は、契約解除も含めて厳正に対応いたします。

| | |
|----------|---|
| 暴行 | 殴る、蹴る、つねるなど |
| 暴言 | 「死ね」「役立たず」など、職員の尊厳を傷つけるような言葉をいうなど |
| 威嚇 | 近距離で職員に対して怒鳴る、反社会的勢力の構成員だった過去を示す、また殺傷能力のある物を示して職員に恐怖心を与える行為、職員の求めに反してペットを柵に入れられないなど |
| セクハラ | 必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な動画・音声を流すなど |
| 過度な要求 | 職員の契約内容以外の労力や介護保険制度から逸脱する内容の要求 など |
| プライバシー侵害 | 職員の許可なくその撮影をして SNS 上に投稿する、執拗に個人情報を探ねるなど |

そのほか、上記に類する、当事者間の信頼関係を破壊する一切の行為

13. 事故・体調の変化発生時の対応

- (1) サービスの実施にあたってお客様の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償いたします。ただし、事業所の責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。
- (2) デイサービスご利用中、身体機能に影響がある事故や意識消失が発生した際は、救急隊に病院への緊急搬送を依頼する場合がございます。
 - ① 緊急搬送時は、お客様ご家族の緊急連絡先に連絡させていただき緊急搬送先の病院までお越しいただきます。(搬送先が判明しましたらお伝えいたします)その際は、お客様本人の「健康保険証」を緊急搬送先の病院までご持参ください。
 - ② 緊急搬送先の病院まではデイサービス職員が付き添いますが、ご家族が病院に到着次第交代させていただきます。また医療機関を受診された際には、お客様が加入されている「健康保険」をご使用していただきますのでご了承下さい。
 - ③ 事業所は、事故が発生した場合速やかにご家族に報告するとともに名古屋市にも報告させていただきます。

- (3) デイサービス利用時に急な体調変化があった場合
(発熱などの緊急性がない場合)はご家族に連絡させていただき、デイサービスセンターまでお迎えに来ていただくか、状況によりご自宅へ送迎させていただきます。(デイサービスセンターから病院へは法律上送迎できませんのでご了承ください)

14.ご利用にあたっての留意事項

- (1) デイサービスセンターを含む館内は「禁煙」となっております。
- (2) 一旦ご来所いただいた場合、行事以外の外出はできません。
- (3) 所持品には必ずお名前を記載していただき、ご自分のものは原則ご自分で管理をお願いします。なお、ご自身で管理できない方の場合は、事前にその旨をお知らせください。
- (4) 現金や貴金属類(指輪・ネックレス・時計など)のデイサービスセンターへのお持込みはご遠慮ください。お持ち込みになられた場合、「紛失されても当事業所は一切責任を負いません」のでご了承ください。(現金等お持込みになられた場合、金庫でお預かりさせていただきます。)また、お客様同士での物品(食料・衣類など)や金品のやりとりもご遠慮ください。
- (5) サービスを提供させていただくにあたり、介護の内容によっては介護士・看護師等が「介護用手袋」を使用することがありますので、ご了承ください。
- (6) 事業所内での「宗教活動」への勧誘、あるいは「政治活動」はご遠慮ください。
- (7) お客様が他人に感染の恐れのある病気に罹患した場合や、サービス提供に必要な情報は、速やかにその旨をご連絡ください。(新型コロナウイルス・インフルエンザ・ノロウイルス・疥癬など)
- (8) 事業所内の設備は、多くのお客様が共用されます。お客様の不注意な使用により破損等が生じた場合には、損害を賠償していただく場合があります。

15. その他

- (1) デイサービスセンターとお客様(ご家族様)との連絡は、主にお渡しする「連絡ノート」で行います。「ご利用料の請求書」やデイサービスセンターからの「お知らせ」等が同封されていますので、デイサービスセンターからご帰宅された後に必ず一読ください。
- (2) 台風・地震・大雪・大雨などの天災や交通途絶などにより、予定どおりサービス提供を行うことができない場合があります。その場合「当日のサービスが中止」になる可能性がございますのでご了承ください。サービス中止の場合、当日朝電話にてご連絡いたします。
- (3) 飼犬猫等ペットの放し飼いは、送迎時などサービスの妨げになる場合がございますので、送迎時等一時的にゲージ等に移動していただきますようご協力ください。なお、万が一噛みつく等の事故が発生した場合、サービス提供ができなくなることもありますのでご了承ください。
- (4) デイサービスセンターはお客様との契約に基づき、サービス提供させていただいております。お茶、お菓子などのお心遣いは必要ございません。また、職員への謝礼・金品・物品をお渡しいただく必要も一切ございません。大変心苦しくはございますが、ご用意いただきましてもご遠慮させていただきます。

16. 相談窓口、苦情対応(契 第 13 条)

サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

- ① 社会福祉法人名古屋市千種区社会福祉協議会
千種区在宅サービスセンターお客様苦情・相談窓口
所在地 名古屋市千種区西崎町二丁目 4 番地の1
窓口担当者 水谷 真丈
電話番号 052-763-1331
FAX 番号 052-763-2820
対応時間 日曜日、年末年始(12月29日から1月3日)以外の
午前9時から午後5時まで。

② 福祉サービス苦情相談センター

所在地 名古屋市北区清水四丁目17番1号
電話番号 052-910-7976
FAX 番号 052-910-7977
対応時間 土曜日・日曜日、年末年始(12月29日から1月3日)以外の午前9時から午後5時まで。

③ 名古屋市役所健康福祉局高齢福祉部介護保険課指導係

所在地 名古屋市中区三の丸三丁目1番1号
電話番号 052-959-3087
FAX 番号 052-959-4155
対応時間 土曜日・日曜日、年末年始(12月29日から1月3日)以外の午前9時から午後5時まで。

④ 愛知県国民健康保険団体連合会(国保連)

所在地 名古屋市東区泉一丁目6番5号
電話番号 052-971-4165
FAX 番号 052-962-8870
対応時間 土曜日・日曜日、年末年始(12月29日から1月3日)以外の午前9時から午後5時まで。

17. 第三者評価の実施状況

当事業所は実施していません。

第2部 契約書

石黒君江様（以下「お客様」という。）と社会福祉法人名古屋市千種区社会福祉協議会千種区在宅サービスセンター(以下「事業者」という。)は、お客様が事業者から提供されるサービスを受け、それに対する利用料金を支払うことによつて、次のとおり利用契約を締結します。

第1条(サービスの目的及び内容)

- (1) 事業者は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、指定通所介護事業・指定予防専門型通所サービスを受けられるお客様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、お客様の心身の機能維持を図るとともに、その家族等の方の負担の軽減を目的とし、事業所において日常生活上の必要な各種サービスを提供します。
- (2) サービス内容の詳細は、別にお示しする「通所介護計画書」又は「予防専門型通所サービス計画書」(以下「計画書」という。)に記載のとおりです。

第2条(契約期間)

本契約の有効期間は、契約締結の日からお客様の要介護認定等の有効期間満了日までとします。ただし、契約期間満了の2日前までにお客様から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第3条(計画書の作成・変更)

- (1) 事業者は、お客様の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、具体的なサービス内容等を記載した計画書を作成します。
- (2) 事業者は、計画書を作成するにあたり、お客様の居宅サービス計画又は介護予防サービス支援計画書(以下「ケアプラン」という)が作成されている

場合は、その内容に沿って作成します。また、お客様のケアプランの内容が変更になった場合には、当該内容に沿って計画書を見直します。

- (3) 事業者は、計画書作成後も当該計画の実施状況を把握し、必要がある場合は計画書を見直します。
- (4) お客様は、いつでも事業者に対して計画書の内容を変更するよう申し出ることができます。この場合、事業者は、当該変更が第1条の趣旨に反する場合を除き、お客様の希望に沿うように介護支援専門員または各区のいきいき支援センターに連絡するなど必要な連携を行いつつ計画します。
- (5) 事業者は、計画書を変更した場合には、お客様に対してその内容を説明し同意を得るものとします。

第4条(サービス提供の記録等)

- (1) 事業者は、お客様にサービスを提供した際には、デイサービスセンターが作成した「個人記録」に提供したサービス内容等の必要事項を記載します。
- (2) 事業者は、個人記録をその完結の日から5年間保存します。
- (3) お客様は、事業者に対し個人記録の閲覧及び謄写を求めることができます。

第5条(利用者負担金及びその滞納)

- (1) サービスに対するお客様負担金(以下「利用料」という。)は、別紙「デイサービスのご紹介(指定通所介護、指定予防専門型通所サービス事業重要事項説明書)」(以下「説明書」という。)に記載するとおりです。

なお、利用料は、関係法令等に基づいて定められるため、契約期間中に関係法令等が改定された場合には、改定後の金額を適用するものとします。

- (2) 事業者は、お客様が支払うサービスに要した費用について、お客様が介護サービス費として保険者から支給を受ける額の限度において、お客様に代わって保険者から支払を受けます。(以下「法定代理受領サービス」という。)
- (3) お客様が、サービスの利用をキャンセルするときは、事業者はお客様に対して、説明書記載のキャンセル料を請求できるものとします。

- (4) 事業者はお客様に対し、当日分又は当月分の利用料金の請求書を利用単位の内訳、利用回数等を明示して送付します。
- (5) お客様は事業者に対し、利用料を事業者の指定する日までに、事業者の指定する方法で支払います。
- (6) 事業者はお客様から利用料の支払いを受けたときは、お客様に対して第4項の請求書の内訳を明示した領収書を発行します。
- (7) お客様が正当な理由なく事業者を支払うべき利用料を3か月分以上滞納した場合は、事業者はお客様に対し、1か月以上の猶予期間を設けたうえで支払期限を定め、当該期限までに滞納額の全額の支払がない場合には、文書をもって契約を解除することができます。
- (8) 前項の場合、ケアプランを作成した居宅介護支援事業者に連絡し、お客様の日常生活を維持する見地から、ケアプランの変更、その他あらゆるサービスの利用等について必要な調整を行うよう要請するものとします。

第6条(保険給付請求のための証明書の発行)

- (1) 事業者は、法定代理受領サービスに該当しないサービスを提供した場合において、お客様からお客様負担金の支払いを受けた場合は、お客様に対してサービス提供証明書を交付します。
- (2) サービス提供証明書には、提供したサービスの種類、内容、利用単位、費用等を記載します。

第7条(利用者の解約権)

お客様は、事業者に対し2週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

第8条(事業者の解除権)

- (1) 事業者は、次の各号の一に該当する場合には、2週間の予告期間をもってこの契約を解除することができます。
 - ① お客様が第5条第7項の規定に該当する場合。

- ② お客様が故意に法令や施設管理規程等に違反し、あるいは重大な秩序破壊行為をなし、改善の見込みがない場合。
- (2) 事業者は、次の各号の一に該当する場合において、事態の回復が見込めないときは、即時に契約を解除することができます。
- ① 感染症により、他のお客様及び介護者の心身に重大な影響を及ぼすおそれがあり、かつ入院治療が必要である場合。
 - ② お客様の行動が他のお客様及び介護者の心身に重大な影響を及ぼすおそれがあり、かつお客様に対する通常の介護方法ではこれを予防するのが困難な場合。
 - ③ お客様およびそのご家族等によるハラスメントがあった場合、重要事項説明書「12 ご利用の契約期間・解約・契約の終了」に記載したハラスメント行為及びそれに類する行為がなされ、事業所がその是正を求め、事業所として取りうる防止策を講じても、お客様及びその家族によるハラスメント行為がやまず、当事者間の信頼関係が失われるに至った場合、本契約を解除いたします。
 - ④ そのほか、お客様等によって、本契約を継続することが難しいほどの背信行為が行われた場合。

第9条(契約の終了)

次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。

- (1) 第2条の規定により、事前に更新の合意がなされないまま契約の有効期間が満了した場合。
- (2) 第7条の規定により、お客様から解約の意思表示がなされた場合。
- (3) 第8条の規定により、事業者から契約解除の意思表示がなされた場合。
- (4) 次の理由により、お客様にサービスを提供できなくなった場合。
 - ① お客様が介護保険施設や医療施設に入所又は入院した場合。
 - ② お客様が死亡した場合。

第10条(精算)

事業者がお客様から事前に受領している利用料等があり、契約の中途解除等により精算の必要が生じた場合は、事業者は速やかにサービスの未給付分等に係る必要な金額をお客様に返還します。

第 11 条(損害賠償)

事業者は、サービスの提供にあたって、お客様の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

第 12 条(秘密保持)

- (1) 事業者は、業務上知り得たお客様及びその家族に関する秘密及び個人情報については、お客様又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後第三者に漏らすことはありません。
- (2) あらかじめ文書によりお客様の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

第 13 条(苦情対応)

- (1) お客様は、提供されたサービスに苦情がある場合には、事業者、介護支援専門員、保険者、国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- (2) 事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申し立て又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。
- (3) 事業者は、お客様が苦情申し立て等を行ったことを理由として、何らの不利益な取り扱いをすることはありません。

第 14 条(契約外条項等)

この契約に定めのない事項について疑義が生じた場合には、事業所は介護保険法等関係法令の定めるところにより、お客様と事業者の協議により定めるものとします。

第3部 個人情報使用にかかる同意書

社会福祉法人 名古屋市千種区社会福祉協議会(以下「区社協」という)は、下記の目的等によりお客様の「個人情報」を使用します。

(1) 個人情報の利用目的

- ① 介護保険の事務手続きに関する事務
- ② 通所介護計画書の作成に関する事務
- ③ お客様のために行う管理運営業務(利用料請求書・領収書の作成、口座手続き、苦情、事故報告)
- ④ サービスの質の向上のために行う業務(サービスの維持・改善のための資料作成、学生などの実習への協力、職員の技能向上・教育のために行う事例研究など)

(2) 個人情報の第三者への提供

- ① 関係自治体、地域包括支援センターに対し、介護保険に関する事務手続きを行う場合
- ② 居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、施設サービス事業者、医療機関、関係自治体、民生委員等との連携(サービス担当者会議など)連絡調整が必要な場合
- ③ 関係自治体等への事故報告及びお客様からの苦情の報告
- ④ サービスの質の向上を目的とする区社協関係職員への情報提供、社内研修
- ⑤ ご家族への心身状況や生活状況の説明

- ⑥ 損害賠償請求などの請求にかかる保険会社への相談または届出
- ⑦ 災害時において生命、身体の保護のため安否確認情報を名古屋市に提供
- ⑧ 所轄警察署への業務用車輛の駐車許可のための届出
- ⑨ 研修等の実習生やボランティアの受入において必要な場合

(3) 個人情報を使用する期間

申込書もしくは契約書に定める契約期間、並びに法令の定めるところによる当該契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間。

(4) その他

お客様及びその家族からサービス提供にあたって必要な個人情報をいただけない場合、サービスの一部または全部が提供できない場合があります。

※「個人情報」とは、お客様本人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものをいいます。

