

# 重要事項説明書

多聞荘デイサービスセンター

通所介護

第1号通所事業

**多聞荘デイサービスセンター**  
**(指定通所介護、第1号通所事業) 利用説明書**

**(重要事項説明書)**

ご利用者に対する当事業所の概要は、岡山市条例第8条に基づいて、事業者が説明すべき事項は下記の通りです。

**1, 事業者**

事業者の名称	社会福祉法人 天摂会
法人所在地	岡山県岡山市東区瀬戸町瀬戸36番地の1
代表者氏名	理事長 長島 義之
電話・FAX番号	(086)952-2526 FAX(086)952-2838

**2, ご利用施設**

施設の名称	多聞荘デイサービスセンター
介護保険事業所番号	3372200273
施設の所在地	岡山県岡山市東区瀬戸町坂根792番地の14
管理者	額田 歳也
電話番号・FAX番号	(086)953-0011 FAX(086)953-0012

**3, 事業の運営方針**

<p>通所介護の事業は、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生活機能の維持又は向上を目指し、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ために、必要な日常生活上の世話及び機能訓練等の介護その他の必要な援助を行うものとする。</p> <p>第1号通所事業は、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及び機能訓練を行うことにより、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ために、必要な日常生活上の世話及び機能訓練等の介護その他の必要な援助を行うものとする。</p>
--

**4, 施設(設備)の概要**

食 堂	トイレ
機能訓練回復室	相談室
厨 房	介護職員室
一般浴室	カラオケ装置
脱衣室	マッサージ器
特別浴槽	ホットパック
脱衣室	吸引器
機械浴装置	

消防法及び建築基準法等にそった設備を配置しています。

その他機能訓練に必要な器具及び緊急時にも対応し得る医療用具等も一部備えています。

5, 職員配置状況

(1) 職員の配置状況

管理者	1名	看護職員	1名以上	生活相談員	1名以上
介護職員	5名以上	機能訓練指導員	1名以上	調理員	委託

(2) 勤務時間

全職種	8:30 ~ 17:30
-----	--------------

(3) 職務内容

管理者	管理者は、事業所の従業者の管理及び指定通所介護、第1号通所事業等のサービス内容、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。
生活相談員	利用者のサービス全般に関する業務及び利用者の身上調査並びに生活相談にあたる。
看護職員	利用者の看護を行うとともに保健衛生に関する業務にあたる。
介護職員	利用者の介護サービス及び援助にあたる。
機能訓練指導員	利用者へのリハビリ・マッサージに従事する。

また送迎などの業務は、職種に関係なく行うこととする。

6, 営業日等

ご利用定員	1日当たり 35人		
営業日	日 月 火 水 木 金 土 祝	休日	年末年始(12/31 ~ 1/3)
受付時間	受付 9:00 ~ 17:00	営業(サービス実施)時間	9:30 ~ 16:00
通常の実施地域	要介護1~5の場合 岡山市(旧瀬戸町、岡山市立平島小学校区・御休小学校区・浮田小学校区) 赤磐市(旧山陽町・旧熊山町) 備前市(東鶴山小学校区) 要支援1~2の場合 岡山市(旧瀬戸町、岡山市立平島小学校区・御休小学校区・浮田小学校区)		

7, ご利用料金

(1) (自己負担1割分) 1日あたりの目安(契約書第8条) (単位:円)

介護度	3~4時間	6~7時間
要支援1	1,697 (1月につき)	
要支援2	3,479 (1月につき)	
要介護1	374	591
要介護2	427	697
要介護3	484	805
要介護4	539	911
要介護5	595	1018
入浴介助加算	入浴の実施につき、1回約41円を算定します。(第1号通所事業算定なし)	
個別機能訓練加算( )	個別機能訓練計画の作成に対して、1日約57円を算定します。(第1号通所事業算定なし)	

個別機能訓練加算( )	必要な情報を厚生労働省に提出し、厚生労働省からのフィードバックを活用していることに対して、1月約21円を算定します。(第1号通所事業算定なし)
中重度ケア体制加算	中重度ケア体制の整備に対して、1日約46円算定します。(第1号通所事業算定なし)
科学的介護推進体制加算	必要な情報を厚生労働省に提出し、厚生労働省からのフィードバックを活用していることに対して、1月約41円を算定します。(第1号通所事業算定なし)
運動器機能向上加算	運動機能向上のための計画を作成に対して、1月約229円を算定します。(第1号通所事業のみ算定)
サービス提供体制強化加算( )	厚生労働大臣の定める基準に応じた運営により、1日約23円を算定します。(要支援1 90円、要支援2 179円)
送迎減算	送迎の未実施に対して、片道につき約48円を減算します。(第1号通所事業算定なし)
介護職員処遇改善加算( )	厚生労働大臣が定める基準に応じて、利用総単位数に5.9%を乗じて算定します。(第1号通所事業算定あり)
介護職員等特定処遇改善加算( )	厚生労働大臣が定める基準に応じて、1.2%を利用単位数(介護職員処遇改善加算除く)に乗じて算定します。(第1号通所事業算定あり)
介護職員等ベースアップ等支援加算	厚生労働大臣が定める基準に応じて、1.1%を利用単位数(介護職員処遇改善加算、介護職員等特定処遇加算除く)に乗じて算定します。(第1号通所事業算定あり)

当事業所は、介護給付サービス加算の算定を変更する場合がございます。その際には、前もってご説明とお知らせをさせていただきますので、予めご了承ください。負担割合証に記載されている負担割合をご負担いただきます。2割負担・3割負担金額は、上記の金額を2倍・3倍した金額が目安となります。(減算除く)

(2) 介護保険給付対象外サービス(契約者の選択による料金)(契約書第5条)

食事材料代	1食につき540円 (食費内訳として おかず430円・ご飯110円)
その他 飲料代	実費
おむつ代(1枚)	パット(小)30円、ナイト(大)110円、パンツ型120円
材料代	各種行事に伴うもの(上限500円) 実費
喫茶代	1回につき100円 (コーヒー・ジュース・アイスクリーム等)

8, 苦情の受付について(契約書第11条)

(1) 当事業所における苦情の受付(別紙1・2・3)

当事業所における苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

解決責任者	額田 歳也	ご利用時間	月～金 10:00～16:00
受付担当者	宮本 昌明		
ご利用方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文書(郵送等) 苦情受付箱(1階受付カウンターに設置)</li> <li>・(086)953-0011 FAX(086)953-0012</li> <li>・面接は随時</li> </ul>		

(2) 行政機関その他苦情受付期間

多聞荘第三者委員会	村田 雍雄 (岡山市江西学区連合町内会副会長)
電話番号	086(952)2062

岡山県国民健康保険団体連合会	
所在地	岡山県岡山市北区桑田町17-15
電話番号	086(223)8811
FAX番号	086(223)9105

岡山県運営適正化委員会	
所在地	岡山県岡山市北区石関町2-1
電話番号	086(226)9400
FAX番号	086(226)9400

岡山市役所	事業者指導課
所在地	岡山県岡山市北区大供3-1-18
電話番号	086(212)1013
FAX番号	086(221)3010

岡山市役所	介護保険課(管理係)
所在地	岡山県岡山市北区大供1-1-1
電話番号	086(803)1240
FAX番号	086(803)1869

赤磐市役所	介護保険課
所在地	岡山県赤磐市下市344
電話番号	086(955)1116
FAX番号	086(955)1118

9, 非常災害対策(契約書第11条)

- (1) 火災、警報その他防災に関する設備及び火災発生等のおそれのある個所の点検整備をします。
- (2) 避難訓練については、予め対策を立て、少なくとも年2回以上行います。

10, 虐待防止のための措置に関する事項(契約書第11条)

- (1) 事業者は、利用者の人権の擁護及び虐待等の防止のために必要な措置を講じます。
- (2) 事業者は、指定通所介護、第1号通所事業サービスの提供にあたり、当該施設従業者又は養護者(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、これを市町村に通報します。

11, 身体的拘束等の禁止及び緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合の手続(契約書第11条)

- (1) 事業者は、指定通所介護、第1号通所事業サービスの提供に当たっては、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体的拘束等」という。)を行わないものとします。  
ただし、やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、本人又は家族の同意を得て実施し、その態様及び時間、利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由等必要な事項を記録しま

す。

事業所は、身体的拘束等の適正化のための指針を整備し、従業者に対する身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

(2) 事業所は、身体的拘束の適正化を図るため、次の措置を講じます。

- ・身体的拘束等の適正化のための指針の整備
- ・従業者に対する身体的拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

12, 成年後見制度の活用支援(契約書第11条)

(1) 事業者は、利用者と適正な契約手続等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援を行います。

(2) 成年後見制度に関する相談機関

財団法人 リーガルエイド岡山 高齢者・障害者支援センター	TEL (086)223-7899
岡山県社会福祉協議会 岡山福祉サービス利用支援センター	TEL (086)226-0470
岡山県社会福祉協議会 岡山高齢者サービス相談センター	TEL (086)224-2525

(3) 地域福祉権利擁護事業に関する相談機関

岡山市社会福祉協議会	TEL (086)225-4051
------------	-------------------

13, 秘密保持等(契約書第12条)

事業者及び従業者は、利用者及び家族に関する事項は、正当な理由なく第三者に漏らしません。従業者は、退職後も守秘義務を守ります。

14. 個人情報の使用について

利用者及び家族に関する映像または文章などの個人情報を介護サービスの提供や施設の管理運営・広報・テレビ取材などに使用すること、また医療機関・指定居宅介護支援事業所・行政機関などの第三者へ正当な理由のある場合に本人および家族の個人情報を提供します。

15, 事故発生の防止及び発生時の対応(契約書第11・13条)

(2) 従業者は、利用者に病状の急変その他緊急対応の必要が生じた場合は、速やかに主治の医師又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な対応を行うとともに、管理者に報告します。

(3) 管理者は、利用者に対する指定サービスの提供により、事故が発生した場合は、速やかに市町村及び利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(4) 事業主は、利用者に対するサービス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。

(5) 管理者は、事故発生等の経過について、事故報告書(別紙4)を理事長に提出します。

令和 年 月 日

多聞荘デイサービスセンターの利用に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

多聞荘デイサービスセンター  
説明者 職 名

氏 名 ⑩

令和 年 月 日

私は、本書面に基づいて、事業者からの重要事項の説明を受け、多聞荘デイサービスセンターの利用開始に同意しました。

また、「14.個人情報の使用について」本人及び家族の個人情報を用いることに同意します。

利用者 住 所

氏 名 ⑩

利用者の家族等 住 所

氏 名 ⑩

続 柄





## 利用者苦情処理状況表

令和      年      月      日

利用者名	(      ) 歳	住 所	(      ) -
サービス 機関名		担当者 連絡先	(      ) -

【今回苦情が起きた原因】

【改善内容】

・ 申出人確認欄

苦情内容について、提示された改善策を了解しました。

令和      年      月      日 申出人

(印)

理事長	部門長	苦情解決責任者	苦情受付担当者

## 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	多聞荘デイサービスセンター
申請するサービス種類	指定通所介護、第1号通所事業

## 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

- ・多聞荘デイサービスセンター 苦情解決責任者 管理者 額田 歳也  
苦情受付担当者 主任 宮本 昌明  
毎週月曜～土曜 10:00～16:00 TEL 086-953-0011 FAX 086-953-0012
- ・多聞荘第三者委員会  
岡山市江西学区連合町内会副会長 村田 雍雄 TEL 086-952-2062
- ・岡山県国民健康保険団体連合会 TEL 086-223-8811 FAX 086-223-9109
- ・岡山県運営適正化委員会 TEL 086-226-9400 FAX 086-226-9400
- ・岡山市事業者指導課 TEL 086-212-1014 FAX 086-221-3010
- ・岡山市介護保険課管理係 TEL 086-803-1240 FAX 086-803-1869
- ・赤磐市介護保険課 TEL 086-955-1116 FAX 086-955-1118
- ・備前市役所介護福祉課 TEL 0869-64-1828 FAX 0869-63-4260

## 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- |                       |                     |
|-----------------------|---------------------|
| 苦情受付                  | 改善（対応）策の提示を苦情申出者に明示 |
| 利用者苦情（受付）状況表記入        | 申出者の了解（和解）          |
| 苦情内容面接調査              | 利用者苦情（処理）状況表作成      |
| 調査内容の整理               | 改善（対応）策の継続実施        |
| 苦情についての改善（対応）策の検討（結論） | 常時チェック（終了）          |
- ・苦情原因の把握（ ）  
苦情又は相談があった場合は、ただちに苦情受付担当者が相手方に連絡を取り、可能な限り  
面前で詳しい事情を聞くとともに、職員に事実関係の確認をする。今後の対応や予定を説明し  
了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
  - ・検討会の開催（ ）  
苦情解決責任者は、苦情内容の原因を分析するため、職員の出席のもと、対応策の協議を行う。
  - ・改善の実施（ ）  
利用者に対し、対応策を説明して同意を得て、改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。  
（損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。）
  - ・解決困難な場合  
適宜、担当の介護支援専門員又は保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。事業所に  
おいて処理し得ない内容についても、各種行政窓口等の関係機関との協力により、適切な対応  
方法を利用者の立場にたって検討し対処する。
  - ・再発防止（ ）  
同様の苦情、事故が起らないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、  
「苦情処理マニュアル」を改善し、研修などの機会を通じて再発防止に努めサービスの質の向  
上を目指す。
- 3 その他参考事項
- ・苦情申立者（相談者）の思いを受け止めて真摯に対応し、苦情内容の分析を行うことにより、  
事業所の問題点を見つけ出し、サービス改善に取り組む。
  - ・普段から苦情が出ないよう、利用者の立場にたったサービス提供を心掛ける。  
朝礼で重要伝達事項の確認を行う。従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。
  - ・利用者に対するサービス提供に関する記録等を整備し、その完結の日から5年間保存する。

## 事故報告書

理事長	事務局	拠点長	部門長	主任等	

承認欄は部門ごとに設定可能

事業所名			報告日	令和	年	月	日
報告者	職名	氏名					
氏名			性別	男 ・ 女			
生年月日	明・大・昭	年	月	日( 歳)	要介護度	要支援( )・要介護( )	
発生日時	令和	年	月	日( )	午前・午後	時	分頃 発生・発見
発生場所	居室 食堂 デイルーム 機能訓練室 廊下/ホール トイレ 風呂/脱衣所 屋外 不明 その他( )						部門ごとに設定可能
事故時の状況	移動中 移乗 立ち上がり 座位 臥床 食事中 その他( )						
種別	転倒 転落 誤嚥/異食 誤薬 失踪 交通事故 感染症等( )その他( )						
事故結果	1回受診 通院 入院 死亡						
*最も症状の重いもの	骨折 打撲/捻挫 切傷/擦過傷 感染症 肺炎/窒息 様子観察 その他( )						
事故ランク	S	・	A	・	B	認知症度	自立 ( ) ( ) M
報告先	看護職員	生活相談員	家族		担当ケアマネ	管理者	
報告説明日時	/	:	/	:	/	:	/
事故の概要 (経緯や対応、関係機関への連絡状況等を時系列で記入すること)							
利用者(被害者)の状態、傷病の程度、対応処置							
家族(に代わる方)への対応状況							
事故の原因 (利用者側の原因、介護者側の原因、福祉用具・生活用具・設備などの原因)							
再発防止に関する今後の対応・方針(未然防止策、直前防止策、損害軽減策)							

