社会福祉法人若竹大寿会

重要事項説明書

（横浜市通所介護相当サービス）

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている通所介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。
なお、この重要事項説明書は令和７年８月１日現在のものです。

1　通所介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人　若竹大寿会
代表者氏名	理事長　竹田　一雄
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	〒221-0812　神奈川県横浜市神奈川区平川町 2-4 045-548-9233

2　利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	わかたけ青葉
介護保険指定事業所番号	1473701520
事業所所在地	〒227-0038　横浜市青葉区奈良 4-6-1
連絡先 相談担当者名	電話 045-960-0651　FAX045-960-0653 管理者　奥山　佑太
併設サービス	第１号通所事業 特別養護老人ホーム (介護予防)短期入所生活介護
利用定員	35 名

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会福祉法人若竹大寿会が運営するわかたけ青葉（以下「事業所」という）で行う指定通所介護事業の適切な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従業員が要介護状態にある高齢者に対し適切な指定通所介護を提供するものとする。
運営の方針	事業所の従業員は、利用者が自立した日常生活を営むこと及び利用者の家族の負担を軽減することを目標に、利用者の心身の特性を踏まえ、その有する能力に応じて、入浴、排泄、食事等の介護等を行うとともに、機能訓練を実施する。また、利用者の家族に対し介護方法の指導を実施する。 事業の実施にあたっては、関係行政機関、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービス提供の調整に努めるものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営　　業　　日	月曜日～土曜日（祝祭日は営業致します） 年末年始（12/31～1/3）はお休みです 台風・大雪等の悪天候によりサービスをご利用いただく事が危険と判断した場合等、臨時休業又は、サービス提供時間を繰り上げさせていただく場合があります。(その場合、事前にご連絡させていただきます)
営　業　時　間	事業所の営業時間は８：４５～１７：４５となります

(4)サービス提供時間及びサービス提供地域

サービス提供日	月曜日～土曜日（祝祭日含む）
サービス提供時間	実際にサービスを提供する時間帯は９：４５～１６：４５ （７時間００分）です （送迎の関係上、若干前後する場合があります）
サービス提供地域	横浜市青葉区・緑区　川崎市麻生区　東京都町田市

(5)事業所の職員体制

職	職　務　内　容	人員数
管理者	1　従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2　従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤兼務１名
生活相談員	1　利用者がその有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう、生活指導及び入浴、排せつ、食事等の介護に関する相談及び援助などを行います。 2　それぞれの利用者について、通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。 3　利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した通所介護計画を作成するとともに利用者等への説明を行い、同意を得ます。 4　利用者へ通所介護計画を交付します。 5　指定通所介護の実施状況の把握及び通所介護計画の変更を行います。	常勤兼務２名
看護師・准看護師（看護職員）	1　サービス提供の前後及び提供中の利用者の心身の状況等の把握を行います。 2　利用者の静養のための必要な措置を行います。 3　利用者の病状が急変した場合等に、利用者の主治医等の指示を受けて、必要な看護を行います。	非常勤兼務４名
介護職員	1　通所介護計画に基づき、必要な日常生活上の世話及び介護を行います。	常勤専従６名 常勤兼務１名 非常勤専従２名
機能訓練指導員	1　通所介護計画に基づき、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、機能訓練を行います。	非常勤兼務５名

(6) 職員研修体制

従業員の質的向上を図るための機会を次のとおり設けるものとし、業務体制を整備します。

・採用時研修　　職員採用後１か月以内

・定期研修　　年２回以上適宜実施

3　提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サ　ー　ビ　ス　の　内　容
通所介護計画の作成		1　利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた通所介護計画を作成します。 2　通所介護計画の作成にあたっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。 3　通所介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、通所介護計画書を利用者に交付します 4　それぞれの利用者について、通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。
利用者居宅への送迎 ＊送迎のご利用は任意です		事業者が保有する自動車により、利用者の居宅と事業所までの間の送迎を行います。ただし、道路が狭いなどの事情により、自動車による送迎が困難な場合は、車いす又は歩行介助により送迎を行うことがあります。
日常生活上の世話	食事の提供及び介助	食事の提供及び介助が必要な利用者に対して、介助を行います。また嚥下困難者のためのきざみ食、流動食等の提供を行います。
	入浴の提供及び介助	入浴の提供及び介助が必要な利用者に対して、入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排せつ介助	介助が必要な利用者に対して、排泄の介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	介助が必要な利用者に対して、上着、下着の更衣の介助を行います。
	移動･移乗介助	介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	服薬介助	介助が必要な利用者に対して、配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
機能訓練	日常生活動作を通じた訓練	利用者の能力に応じて、食事、入浴、排せつ、更衣などの日常生活動作を通じた訓練を行います。
	レクリエーションを通じた訓練	利用者の能力に応じて、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行います。
	器具等を使用した訓練	利用者の能力に応じて、機能訓練指導員が専門的知識に基づき、器械・器具等を使用した訓練を行います。
その他	創作活動など	利用者の選択に基づき、趣味･趣向に応じた創作活動等の場を提供します。

(2) 通所介護従業者の禁止行為

通所介護従業者はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

① 医療行為（ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く。）
② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
④ ケアプラザ館内は禁煙とさせていただいております。
⑤ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

【通常規模型】

サービス提供時間 / 要介護度	7時間以上8時間未満				
	基本単位	利用料	利用者負担額（一か月あたり）		
			1割負担	2割負担	3割負担
要支援１	1,798	19,274円	1,928円	3,855円	5,783円
要支援２（週１回）	1,798	19,274円	1,928円	3,855円	5,783円
要支援２（週２回）	3,621	38,817円	3,882円	7,764円	11,646円

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び通所介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとしますが、利用者の希望又は心身の状況等により、あるサービス提供日における計画時間数を短縮する場合は、その日に係る通所介護計画を変更し、変更後のサービス提供時間数に応じた利用料となります。なお引き続き、計画時間数とサービス提供時間数が異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに通所介護計画の見直しを行います。

※ サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合は、超過した部分は全額自己負担となります。

※ 利用者が要介護認定を受けていない、また介護支援専門員の居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されていない場合は、償還払いとなり、一旦１０割を当事業所にお支払いいただきます。償還払いとなった場合は当事業所が発行する「サービス提供証明書」を添えて区役所で返還を受ける手続きが必要となります。

※ 利用料金は下記の場合変更になることがございます。その際は事前にご説明し、改めて変更料金について書面でご承認をいただくようにいたします。

・介護保険法及び関連法令が改正される場合
・社会的な経済状況の著しい変化などにより、食材料費や光熱水費他やむを得ない価格変動が生じた場合

(4) 加算料金

以下の加算要件を満たす場合、上記の基本部分に下記の料金が加算されます。

加算	基本単位	利用料	利用者負担額(円)			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
生活機能向上グループ活動加算	100	1,072円	108円	215円	322円	1月につき
若年性認知症利用者受入加算	240	2,572円	258円	515円	772円	1月につき
栄養アセスメント加算	50	522円	53円	105円	157円	1月につき
一体的サービス提供加算	480	5,145円	515円	1,029円	1,544円	1月につき
栄養改善加算	200	2,144円	209円	418円	627円	3月以内の期間に限り1月に2回を限度
口腔機能向上加算(Ⅰ)	150	1,608円	157円	314円	471円	3月以内の期間に限り1月に1回を限度
口腔機能向上加算(Ⅱ)	160	1,715円	168円	335円	502円	
口腔・栄養スクリーニング加算(Ⅰ)	20	214円	21円	42円	63円	1回につき（6月1回限度）
口腔・栄養スクリーニング加算(Ⅱ)	5	53円	6円	11円	16円	
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	100	1,072円	108円	215円	322円	1月につき（3月1回限度）
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	200	2,144円	215円	429円	644円	1月につき
科学的介護推進体制加算	40	428円	42円	84円	126円	1月につき
サービス提供体制強化加算(要支援1)	88	943円	95円	189円	283円	1月につき
要支援２（週１回）	88	943円	95円	189円	283円	
要支援２（週２回）	176	1,886円	189円	378円	566円	
サービス提供体制強化加算(要支援Ⅱ)	72	771円	78円	155円	232円	1月につき
要支援２（週１回）	72	771円	78円	155円	232　円	
要支援２（週２回）	144	1,543円	155円	309円	463円	
サービス提供体制強化加算(要支援Ⅲ)	24	257円	26円	52円	78円	1月につき
要支援２（週１回）	24	257円	26円	52円	78円	
要支援２（週２回）	48	514円	52円	103円	155円	

職員等処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位数〔※〕の 92/1000	左記の単位数×地域区分	左記の1割	左記の2割	左記の3割	・1月につき ・〔※所定単位〕基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数

※ 生活機能向上連携加算（Ⅰ）は、指定訪問リハビリテーション等の理学療法士等の助言に基づき当事業所の機能訓練指導員、介護職員等が共同で身体状況の評価及び個別機能訓練計画の作成と、計画に沿った機能訓練を提供した場合に算定します。また、計画の進捗状況は３月ごとに評価し、必要に応じて訓練の内容等を見直します。
生活機能向上連携加算（Ⅱ）は、指定訪問リハビリテーション等の理学療法士等が当事業所を訪問し、当事業所の機能訓練指導員、介護職員等と共同で身体状況の評価及び個別機能訓練計画の作成と、計画に沿った機能訓練を提供した場合に算定します。また、計画の進捗状況は３月ごとに評価し、必要に応じて訓練の内容等を見直します。

※ 若年性認知症利用者受入加算は、若年性認知症（40 歳から 64 歳まで）の利用者を対象に指定通所介護を行った場合に算定します。

※ 栄養アセスメント加算は、当事業所の従業者又は外部の介護事業所等との連携により管理栄養士を配置し、利用者ごとに多職種共同で栄養アセスメントを行い、その結果を利用者又は家族に説明するとともに、栄養状態等の情報を厚生労働省に提出し、栄養管理の適切かつ有効な実施のために必要な情報を活用している場合に、算定します。

※ 栄養改善加算は、低栄養状態又はそのおそれのある利用者に対して個別的に栄養食事相談等の栄養管理を実施し、利用者の心身の状態を維持又は向上させる栄養改善サービスを行った場合に算定します。

※ 口腔・栄養スクリーニング加算は、利用開始時及び利用中６月ごとに利用者の口腔の健康状態又は栄養状態のスクリーニングを行った場合に算定します。

※ 口腔機能向上加算は、口腔機能の低下又はそのおそれのある利用者に対して、多職種共同で口腔機能改善管理指導計画を作成の上、個別的に口腔清掃又は摂食・嚥下機能に関する訓練の指導若しくは実施等の口腔機能向上サービスを実施した場合に算定します。

※ 科学的介護推進体制加算は、利用者ごとのＡＤＬ値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況等の基本的な情報を厚生労働省に提出し、その情報を通所介護の適切かつ有効な提供に活用している場合に、算定します。

※ サービス提供体制強化加算は、厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして届け出た指定通所介護事業所が、利用者に対して通所介護を行った場合に算定します。

※ 介護職員等処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員等処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

※ （利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

4　その他の費用について

<table>
<tr><td>① 送迎費</td><td colspan="2">利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、送迎に要する費用の実費を請求いたします。</td></tr>
<tr><td rowspan="4">② キャンセル料</td><td colspan="2">サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。</td></tr>
<tr><td>48 時間前までのご連絡の場合</td><td>キャンセル料は不要です</td></tr>
<tr><td>24 時間前までにご連絡の場合</td><td>１提供当りの料金の
50%を請求いたします。</td></tr>
<tr><td>当日のキャンセル</td><td>１提供当りの料金の
100%を請求いたします。</td></tr>
<tr><td colspan="3">※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。</td></tr>
<tr><td>③ 食事の提供に要する費用</td><td colspan="2">900 円(含むおやつ代 100 円)　1 食当り　食材料費及び調理コスト</td></tr>
<tr><td>④ おむつ代</td><td colspan="2">リハビリパンツ　　94 円/枚
オムツパンツ　　178 円/枚
フラットタイプ　　42 円/枚
尿取りパット　　42 円/枚
＊ご持参いただいた場合や、同タイプのものと交換いただいた場合、料金はかかりません。</td></tr>
<tr><td>⑤ 教養娯楽費</td><td colspan="2">実費(希望者を募って実施する行事代､作品作りなどのレクリエーションに係る費用)</td></tr>
</table>

5　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合)、その他の費用の請求方法等	１ 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 ２ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月中旬までにお渡しいたします。
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合)、その他の費用の支払い方法等	原則ご利用月の翌月末までに、下記の方法でお支払い下さい。 １ 口座振替 株式会社「ＣＳＳ(シーエスエス)」を通じ、ご指定の口座より引き落としさせていただきます。　　（毎月２７日） （手数料当方負担） ２ 振込　請求書に記載している、事業所の口座にお振込いただく方法です。(振込手数料はご負担願います)

※ お支払いを確認いたしましたら領収証を発行させていただきます。医療費控除にもご使用できる場合もございますので、大切に保管下さい。

※ 正当な理由なく、２ヶ月分のご利用料金を滞納された場合は、催告させていただきます。その際催告後１ヶ月以内にお支払いのない場合は、やむをえずサービスのご利用を中止させていただきます。

2025 年 8 月 1 日改訂 Ver

6　サービスの提供にあたって

(1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

(2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

(3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「通所介護計画」を作成します。なお、作成した「通所介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします

(4) サービス提供は「通所介護計画」に基づいて行います。なお、「通所介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます

(5) 通所介護従業者に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

7　虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止のための指針の整備をしています。

(4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

8　身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、５年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1) 切迫性‥‥‥直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
(2) 非代替性‥‥身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
(3) 一時性‥‥‥利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	① 事業者は､利用者又はその家族の個人情報について｢個人情報の保護に関する法律」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、適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又は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。 ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又は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 個人情報の保護について	① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、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。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。 ② 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるものの他､電磁的記録を含む｡)については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加また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内で訂正等を行うものとします｡(開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。) 介護記録開示請求権利者より介護記録開示請求があった場合には、下記のように取り扱わせていただきますので、ご理解ください。 1 介護記録開示請求について利用者の意思表示があった場合は、その意思を優先します。 2 利用者が故人で生前の意思表示が確認できない、または利用中であるが意思表示が出来ない場合で、介護記録開示請求権利者が正当な手続きにより介護記録開示請求があった場合には、その請求に応じ開示致します。 なお当法人は、家族間の考え方の不一致については、家族間で直接解決していただくことを前提にしており、職員がご家族間に入り情報伝達や調整等は行わないこともご理解ください。

10　緊急時及び事故発生時の対応方法について

① 容体の急変などの緊急事態が発生した場合は、速やかにご家族又は緊急連絡先にご連絡・ご相談し、ご利用者の主治医または事業者の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。

② 緊急性が高いと判断した場合や、お独り暮らしの方で緊急連絡先が遠方の方などは、救急隊への連絡を優先的に行う場合があります。

③ サービス提供中に事故が発生した場合は、ご家族を始めご担当の介護支援専門員などに連絡させていただきます。また介護保険の定めにより行政へ事故報告をいたします。

④ サービス提供中に賠償すべき事故が発生した場合は、
すみやかに損害賠償いたします。なおその際は、当事業所と損害賠償保険契約している保険会社と協力して対応させて頂きます。

11　心身の状況の把握

指定通所介護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

12　居宅介護支援事業者等との連携

① 指定通所介護の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「通所介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。

③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

13　サービス提供の記録

① 指定通所介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から 5 年間保存します。

② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

14　非常災害対策

① 事業所に災害対策に関する担当者（防火管理者）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。
避難訓練実施時期：（毎年２回実施）

④ ③の訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。

15　衛生管理等

⑴指定通所介護の用に供する施設、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、又は衛生上必要な措置を講じます。

⑵必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

⑶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、次に掲げる措置を講じます。

①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しています。

②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

16　業務継続計画の策定等について

⑴ 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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

⑵ 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に実施します。

⑶ 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います。

17　契約の解除について

○　契約の有効期限は、契約締結の日からご利用者様の要介護認定の有効期間満了日までとなりますが契約満了の１４日前までに契約終了の申し出がない場合は、同じ契約で更新され、以後も同様となります。

⑴ 契約の解除を希望される場合

①理由の如何を問わず、３日前までにご連絡をいただくことにより、いつでも契約は解除できます。

②当方がこの契約に違反した場合、お約束したサービスを提供しなかった場合は、即時に契約を解除できます。

⑵ 契約が自動的に解除される場合

①介護施設（特別養護老人ホーム・老人保健施設・療養型病床等）に入居された場合

②要介護認定の結果が非該当〔自立〕となった場合

③要介護認定の結果が要介護となった場合

（この場合は、通所型サービスに条件を変更して契約をし直すことになります）

④利用者が亡くなられた場合

※長期での欠席が続く場合は、一旦契約の解除について、当方よりご相談させていただく場合があります。

⑶利用者様、ご家族様、関係者等においてカスタマーハラスメントに該当するような次にあげるいずれかの事由が発生した場合は、やむを得ずサービスを終了する場合があります。

① 従業員に対して行う暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為

② パワーハラスメント、セクシャルハラスメント等の行為

③ サービス利用中に従業員の写真や動画撮影、録音などを無断で SNS などに掲載すること

18　サービス提供に関する相談、苦情について

(1)　苦情処理の体制及び手順

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相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

(2)　苦情申立の窓口

【事業所窓口】	わかたけ青葉　通所介護 電話番号　045-960-0651 苦情、相談受付担当　内田　恵子 苦情解決担当者　　奥山　佑太(管理者)
【法人窓口】	社会福法人若竹大寿会　法人本部 電話番号　045-548-9233 受付時間　9：00～18：00(土日祝祭日除く)
【公的窓口】	神奈川県国民健康保険団体連合会介護苦情相談係 電話番号　045-329-3447 受付時間　8：30～17：15(土日祝祭日、年末年始除く)
【横浜市窓口】	横浜市　はまふくコール (横浜市苦情相談コールセンター) 電話番号　045-263-8084 受付時間　9：00～17：00(土日祝祭日、年末年始除く)
【各区窓口】	青葉区　高齢・障害支援課 電話番号　045-978-2479 緑区 高齢・障害支援課 電話番号　045-930-2315
【保険者が横浜市以外の場合】	川崎市 麻生区　高齢・障害課 電話番号　044-965-5206 東京都 町田市　いきいき生活部　高齢者福祉課 電話番号　042-724－2141

19　重要事項説明の同意

この重要事項説明書の説明年月日	年　　月　　日

上記内容について、利用者に説明を行いました。

事 業 所 名	
説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住　所	
	氏　名	

署名者	住　所	
	氏　名	（続柄）