通所介護　重要事項説明書

【令和８年10月１日現在】

１ 事業者（法人）の概要

名称・法人種別	社会福祉法人　木津川市社会福祉協議会
代　表　者　名	会長　　馬　泰子
所在地・連絡先	（所在地）　京都府木津川市木津川端１９番地 （電話）　０７７４―７１―９５５９ （FAX）　０７７４―７２―７６９０

２ 事業所の概要

（１）事業所名称及び事業所番号

事業所名	社会福祉法人　木津川市社会福祉協議会 ケアセンターハッピーコスモス　通所介護事業所
所在地・連絡先	（所在地）　京都府木津川市相楽山松川４２番地２ （電話）　０７７４―７３―１６００ （FAX）　０７７４－７３－１６０１
事業所番号	２６７３５００００１９
管理者の氏名	裏南　博子
利用定員（単位）	３５名

（２）事業所の職員体制

従業者の職種	人数（人）	区　分			
		常勤（人）		非常勤（人）	
		専従	兼務	専従	兼務
管理者	１		１		
生活相談員	３		３		
介護職員	１３	２	４	７	
看護職員	４				４
機能訓練指導員	４				４

（３）通常の事業の実施地域

通常の事業の実施地域	木津川市、相楽郡の一部（精華町、和束町）　奈良市の一部（右京、左京、神功、朱雀、歌姫町、押熊町、青山）の区域とする。

※ 上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

（４）営業日・営業時間等

営業日	月曜日～土曜日（祝日も営業しています）
営業時間 サービス提供時間	８：３０～１７：１５
	９：００～１５：４５ ※個別対応に関しては要相談とします。

※ 営業しない日：　日曜日・１２月３０日～１月３日

３ サービスの内容

種 類	内 容
食 事	利用者の状況に応じて適切な食事介助を行うと共に、食事の自立についても適切な援助を行います。
入 浴	入浴又は清拭を行います。 機械浴での入浴も可能です。
排 泄	利用者様の状況に応じて適切な排泄介助を行うと共に、排泄の自立についても適切な援助を行います。
機能訓練	利用者の状況に適した機能訓練を行い、身体機能の低下を防止するよう努めます。
生活指導	利用者の生活面での指導・援助を行います。 各種レクリエーションを実施します。
健康チェック	血圧測定等利用者の全身状態の把握を行います。
相談及び援助	利用者とその家族からのご相談に応じます。
送 迎	自宅から事業所までの間の送迎を行います。

■通所介護計画の作成及び評価等

居宅サービス計画に基づき、利用者様の直面している課題等を把握し、利用者様の希望を踏まえて、通所介護計画を作成します。

また、サービス提供の目標の達成状況等を評価し、その結果を書面（サービス報告書）に記載して利用者様に説明のうえ交付します。

４ 費　用

（１）利用料金の算定

利用単位数に加算減算を加えた額が利用料金の総額となります。介護保険負担割合証に記載された割合に応じた利用者負担額となります。

なお、介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者に直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、利用者様は１か月につき料金表の利用料金全額をお支払いください。利用料のお支払いと引き換えに領収証を発行します。また、還付に必要なサービス提供証明書を発行します。

（２）利用料金等のお支払方法

毎月、２０日までに前月分の請求書を送付いたします。

①南都銀行　自動口座振替サービス…利用月の翌月末日引落

②ナントワイドネットサービス（南都銀行以外の金融機関から）

…利用月の翌々月２７日引落

・入金確認後、領収証を発行します。

5 事業所の特色等

（１） 事業の目的

指定通所介護事業所の適正な運営を確保するために人員と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利用者に対し、適正な通所介護サービスを提供いたします。

（２） 運営方針

① 事業所の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に要介護者の立場に立ったサービスの提供を努めます。従業者は、利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ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世話及び機能訓練を行うことによって、社会的孤立感の解消及び心身機能の維持・向上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ります。

② 地域との結びつきを重視し、市町村、他の居宅サービス事業者、その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供するものとの密接な連携に努めます。

③ 従業員の研修を定期的に実施しサービスの向上を図ります。

6 サービス内容に関する苦情等相談窓口

（１）苦情等相談窓口について

提供したサービス内容等について、相談や苦情を受付けるための窓口を下表のとおり設置します。

当事業所　相談窓口	窓口責任者　裏南　博子 受付時間：月曜日～金曜日 ８：３０～１７：１５ 連 絡 先　電話　０７７４－７３－１６００ FAX　０７７４－７３－１６０１ 面接（当事業所1階相談室） 苦 情 箱　事業所に設置
木津川市高齢介護課	受付時間：月曜日～金曜日 ８:３０～１７：１５ 電話番号：０７７４－７５－１２１３
精華町高齢福祉課	受付時間：月曜日～金曜日 ８：３０～１７：１５ 電話番号：０７７４－９５－１９３２
和束町役場保健福祉課	受付時間：月曜日～金曜日 ８：３０～１７：１５ 電話番号：０７７４－７８－３００６
奈良市福祉部介護福祉課	受付時間：月曜日～金曜日 ８：３０～１７：１５ 電話番号：０７４２－３４－５４２２

京都府国民健康保険団体連合会	受付時間：月曜日～金曜日 ９：００～１７：００ 電話番号：０７５－３５４－９０９０
奈良県国民健康保険団体連合会	受付時間：月曜日～金曜日 ８：３０～１７：１５ 電話番号：０１２０－２１－６８９９

（２）苦情処理の体制及び手順について

相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりです。

苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

① 苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日

利用者宅に電話もしくは訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、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を、伝言する。

② 検討会の開催

苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。

③ 改善の実施

利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。

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。）

④ 解決困難な場合

保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。

⑤ 再発防止

同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、職員へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」等に基づいた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。

⑥ 事故発生時の対応等

事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

7 緊急時等における対応方法

サービス提供中に容態の変化、急変などがあった場合は、速やかに利用者様の主治医、救急隊、緊急時連絡先（ご家族等）、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者等へ連絡をするなどの必要な措置を講じます。

また、当日の健康チェックの結果、発熱、嘔吐、感染性下痢等体調が悪い場合、サービスを中止する事があります。その場合はご家族へ連絡の上、主治医に連絡する等、適切に対応します。

8事故発生時等における対応方法

サービス提供中に事故が発生した場合は、必要な措置を講じるとともに、速やかに利用者様の緊急時連絡先（ご家族等）、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者等、市町村及び京都府に連絡を行います。

9 非常災害時の対策

<table>
<tr><td>非常時の対応</td><td colspan="4">別途定める消防計画に基づき対応を行います。</td></tr>
<tr><td>避難訓練</td><td colspan="4">別途定める消防計画にのっとり年２回避難訓練を行います。</td></tr>
<tr><td rowspan="4">防災設備</td><td>設備名称</td><td>有無(数)</td><td>設備名称</td><td>有無(数)</td></tr>
<tr><td>自動火災報知機</td><td>あり</td><td>内消火器</td><td>あり</td></tr>
<tr><td>誘導灯</td><td>あり</td><td>ガス漏れ探知機</td><td>あり</td></tr>
<tr><td colspan="4">カーテン、布団等は防炎性能のある物を使用しています。</td></tr>
<tr><td>消防計画</td><td colspan="4">相楽中部消防署への届出日：平成２５年９月１９日
防火管理者：　尾崎　光彦</td></tr>
</table>

10 業務継続計画について

感染症や自然災害が発生した場合であっても、介護サービスが安定的・継続的に提供できるよう、「介護施設・事業所における感染症発生時の業務継続ガイドライン」および「介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン」を踏まえ、次に掲げる業務継続計画（BCP）を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

(1) 感染症に係る業務継続計画
- a 平時からの備え（体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等）
- b 初動対応
- c 感染拡大防止体制の確立（保健所との連携、濃厚接触者への対応、 関係者との情報
  共有等）

(2) 災害に係る業務継続計画
- a 平常時の対応（建物・設備の安全対策、電気・水道・ガス・通信等のライフラインが停止した場合の対策、必要品の備蓄等）
- b 緊急時の対応（発動基準、対応体制等）
- c 他施設、地域との連携

(3) 必要な研修及び訓練の実施

11 個人情報の保護及び秘密の保持について

(1) 事業所は、利用者様及び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」及び厚生労働省が作成した「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ドライン」を遵守し適切な取扱いに努めます。

(2) 事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、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る場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとします。

(3) 従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持します。

12 虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の保護・虐待の防止のために、以下のとおり必要な措置を講じます。

（１） 防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに，その結果について，従業者に周知徹底を図ります。

（２） 虐待の防止のための指針を整備し、必要な措置を適切に実施するために担当者を置いています

（３） 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

（４） 苦情解決体制を整備しています。

（５） 成年後見制度の利用を支援します。

事業所は、サービス利用中に、当事業所従業者又は養護者（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、木津川市に通報するものとします。

13 感染症予防について

（１）感染症予防のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに
その結果について，従業者に周知徹底を図ります。

（２）感染症防止のための指針を整備しています。
従業者に対し，感染症防止のための研修を定期的に実施します。

（３）感染症予防を講じるための訓練に取り組みます。

14 ハラスメント対策について

男女雇用均等法におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、以下のハラスメント対策に取り組みます。

（１） 従業者に事業所の方針の明確化およびその周知・啓発を図る。

（２） 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の窓口を定め、従業者に周知する。

（３） 職場において行われる性的な言動または優越的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、従業者の就業環境が害されることを防止するための必要な措置を講じます。

ハラスメントについては、上司や同僚に限らず、利用者やその家族等から受けるものも含まれます。カスタマーハラスメントに該当すると当事業所が判断した場合は、ご利用をお断りすることがあります。

カスタマーハラスメントへの対応について

当事業所では、利用者及びご家族等のご意見・ご要望を尊重し、適切なサービス提供に努めます。

一方、職員の安全及び適切な就業環境を確保するため、利用者及びご家族等から、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境が害される場合には、カスタマーハラスメントとして必要な対応を行います。

具体的には、次のような行為があった場合、事業所として状況を確認し、管理者等を中心に対応します。

・職員に対する身体的な攻撃（暴行、傷害）
・職員に対する精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
・土下座の要求
・継続的（繰り返し）、執拗な行動
・拘束的（不退去、居座り、監禁）な行為
・性的な言動

なお、苦情、相談、サービス内容についての意見・要望等のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。当事業所は、利用者及びご家族等からの正当な意見・要望については、適切に受け止め、サービスの質の向上に努めます。

カスタマーハラスメントに該当すると判断される場合には、事業所として必要な対応を行い、状況によっては、複数職員での対応、対応者の変更、関係機関との連携、サービス提供方法の見直し等を行う場合があります。

15 サービス利用に当たっての留意事項

※　サービス利用の際には、介護保険被保険者証を提示してください。
　また、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）及び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。
※　施設内の設備や器具は本来の用法に従ってご利用ください。これに反したご利用により破損等が生じた場合、弁償していただく場合があります。
※　サービス利用中の喫煙はご遠慮ください。
※　他の利用者の迷惑になる行為はご遠慮ください。
※　所持金品は、自己の責任で管理してください。
※　施設内での他の利用者に対する宗教活動及び政治活動、又は金品や薬のやり取りや食べ物の持ち込みはご遠慮ください。

16　第三者評価の受診

受診日　　：令和５年１２月１日
評価機関　：きょうと介護保険にかかわる会

【利用料金について】

■通所介護　通常規模（６～７時間以内）地域区分（６級地）１単位：１０．２７円

	サービス単位	サービス利用料金	利用者負担額 負担割合1割
要介護 1	584単位	5，997円／日	600円／日
要介護 2	689単位	7，076円／日	708円／日
要介護 3	796単位	8，174円／日	817円／日
要介護 4	901単位	9，253円／日	925円／日
要介護 5	1008単位	10，352円／日	1，035円／日

※送迎費はサービス料金に含まれます。
ただし、事業所が送迎を行っていない場合は、片道 47 単位減算します。

■通所介護　通常規模（７～８時間以内）地域区分（６級地）１単位：１０．２７円

	サービス単位	サービス利用料金	利用者負担額 負担割合1割
要介護 1	658単位	6，757円／日	676円／日
要介護 2	777単位	7，979円／日	798円／日
要介護 3	900単位	9，243円／日	924円／日
要介護 4	1023単位	10，506円／日	1，051円／日
要介護 5	1148単位	11，789円／日	1，179円／日

■通所介護　通常規模（５～６時間以内）地域区分（６級地）１単位：１０．２７円

	サービス単位	サービス利用料金	利用者負担額 負担割合1割
要介護 1	570単位	5，853円／日	585円／日
要介護 2	673単位	6，911円／日	691円／日
要介護 3	777単位	7，979円／日	798円／日
要介護 4	880単位	9，037円／日	904円／日
要介護 5	984単位	10，105円／日	1，011円／日

■通所介護　通常規模（４～５時間以内）地域区分（６級地）１単位：１０．２７円

	サービス単位	サービス利用料金	利用者負担額 負担割合1割
要介護 1	388単位	3，984円／日	398円／日
要介護 2	444単位	4，559円／日	456円／日
要介護 3	502単位	5，155円／日	516円／日
要介護 4	560単位	5，751円／日	575円／日
要介護 5	617単位	6，336円／日	634円／日

■通所介護　通常規模（３～４時間以内）地域区分（６級地）１単位：１０．２７円

	サービス単位	サービス利用料金	利用者負担額 負担割合1割
要介護 1	370単位	3，799円／日	380円／日
要介護 2	423単位	4，344円／日	434円／日
要介護 3	479単位	4，919円／日	492円／日
要介護 4	533単位	5，473円／日	547円／日
要介護 5	588単位	6，038円／日	604円／日

■**通所介護**　通常規模（２～３時間以内）地域区分（６級地）１単位：１０．２７円

	サービス単位	サービス利用料金	利用者負担額 負担割合1割
要介護　1	272単位	2，793円／日	279円／日
要介護　2	311単位	3，193円／日	319円／日
要介護　3	351単位	3，604円／日	360円／日
要介護　4	392単位	4，025円／日	403円／日
要介護　5	432単位	4，436円／日	444円／日

【加算項目】

	サービス単位	サービス利用料金	利用者負担額 負担割合1割
入浴介助加算Ⅰ	40単位／回	410円／回	41円／回
個別機能訓練加算Ⅰ（ロ）	76単位／回	780円／回	78円／回
個別機能訓練加算Ⅰ（イ）	56単位／回	575円／回	58円／回
個別機能訓練加算Ⅱ	20単位／月	205円／月	20円／月
口腔機能向上加算Ⅱ	160単位／回 （月2回上限）	1,643円/回	164円／回
ｻｰﾋﾞｽ提供体制加算Ⅰ	22単位／回	225円／回	23円／回
科学的介護推進体制加算	40単位／月	410円／月	41円／月

■ 個別機能訓練加算Ⅰ（イ）

■ 個別機能訓練加算Ⅰ（ロ）

機能訓練指導員が利用者個々の心身状況に合わせて、身体機能や生活機能の維持・向上を目的として行われる訓練です。個別機能訓練計画書を作成しこれに基づいて訓練を行ないます。サービス開始時と３ヶ月毎に１回以上サービスの評価をいたします。

■ 個別機能訓練加算Ⅱ

評価内容・計画等の情報を匿名化して厚生労働省の科学的介護情報システム「LIFE」に提出し、解析された結果のフィードバックを受け、事業所で活用して、サービスの質の向上につなげていく加算です。

■ 口腔機能向上加算Ⅱ

上記の内容を満たした上で、厚生労働省の科学的介護情報システム「LIFE」に提出を行い、フィードバックを活用し、サービスの質の管理を行う場合に算定を行う加算です。

■ サービス提供体制加算Ⅰ

介護福祉士が７０%以上配置されていること。

■ 科学的介護推進体制加算

科学的介護推進に関する評価の情報を厚生労働省の科学的介護情報システム「LIFE」に定期的に提出し、解析された結果のフィードバックを受け、事業所で活用して、サービスの質の向上につなげていくというサイクルを備えた体制に対する加算です。

■ 介護職員等処遇改善加算Ⅰ
サービス利用単位数に９．２％を加算した金額です。

■ 自己負担額は、少数点以下の端数処理の関係で差異が生じる場合があります。

介護保険給付対象外費用

○食事の提供に要する費用
食費７９０円（昼食代７００円、おやつ代９０円）が必要となります。
また、サービス利用途中の退所につきましても食材費として７９０円をいただきます。

○キャンセル料
利用日当日８：３０以降の連絡により利用者の都合でサービスを中止する場合やお迎え到着時のキャンセルは、７９０円（食材費）のキャンセル料をいただきます。

○娯楽教養に要する費用
娯楽教養費として１日５０円が必要となります。

○教室費用
各種教室に参加された時は、材料費として下記の料金をいただきます。
・書道教室　　１回１００円　（月１回　木曜日）
・絵手紙教室　１回２００円　（月１回　月曜日）
・フラワーアレンジメント教室　１回５００円　（年４回程度）
花器代１００円　２回目以降は使用した花器をご持参くださると花器代は不要です。

○おむつ代
当事業所のリハビリパンツ、テープ式紙オムツを使用された方は、１枚１００円、パットを使用された方は、１枚５０円が必要となります。

○送迎費
通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。
それ以外の地域にお住まいの方は、事業所の実施地域を超える地点から利用者宅までの送迎費が必要となります。（１０円/ｋｍ）

当事業者はサービスの利用に当たり、利用者に対して重要事項説明書を交付の上、通所介護サービス内容及び重要事項の説明を行いました。

説明・交付年月日：　令和　　年　　月　　日

事業者　所在地　京都府木津川市木津川端１９番地
事業者（法人）名　社会福祉法人木津川市社会福祉協議会
事業所名　ケアセンターハッピーコスモス通所介護事業所
事業所番号　２６７３５００００１９
代表者名　会長　馬　泰子

説明者　職　名

氏　名

私は、重要事項説明書に基づいてサービス内容等に係る重要事項の説明を受け、その内容に同意の上、本書面を受領しました。

同意年月日：　令和　　年　　月　　日

利用者様

＜氏名＞

家族代表又は代理人

＜氏名＞

介護予防通所介護・指定第一号通所事業（通所型サービス）

重要事項説明書

【令和８年１０月１日現在】

１ 事業者（法人）の概要

名称・法人種別	社会福祉法人　木津川市社会福祉協議会
代　表　者　名	会長　　馬　泰子
所在地・連絡先	（所在地）　京都府木津川市木津川端１９番地 （電話）　０７７４―７１―９５５９ (FAX)　０７７４―７２―７６９０

２ 事業所の概要

（１）事業所名称及び事業所番号

事業所名	社会福祉法人　木津川市社会福祉協議会 ケアセンターハッピーコスモス　通所介護事業所
所在地・連絡先	（所在地）　京都府木津川市相楽山松川４２番地２ （電話）　０７７４―７３―１６００ (FAX)　０７７４－７３－１６０１
事業所番号	２６７３５００００１９
管理者の氏名	裏南　博子
利用定員（単位）	３５名（要介護の利用者を含む）

（２）事業所の職員体制

従業者の職種	人数（人）	区　分			
		常勤(人)		非常勤(人)	
		専従	兼務	専従	兼務
管理者	1		1		
生活相談員	3		3		
介護職員	１３	2	4	7	
看護職員	4				4
機能訓練指導員	4				4

（３）通常の事業の実施地域

通常の事業の実施地域	木津川市（旧木津町）の区域とする。

（４）営業日・営業時間等

営業日	月曜日～土曜日（祝日も営業しています）
営業時間 サービス提供時間	８：３０～１７：１５
	９：３０～１５：４５ ※個別対応に関しては要相談とします。

※ 営業しない日：　日曜日・１２月３０日～１月３日

３ サービスの内容

種 類	内 容
食 事	利用者の状況に応じて適切な食事介助を行うと共に、食事の自立についても適切な援助を行います。
入 浴	入浴又は清拭を行います。 機械浴での入浴も可能です。
排 泄	利用者様の状況に応じて適切な排泄介助を行うと共に、排泄の自立についても適切な援助を行います。
機能訓練	利用者の状況に適した機能訓練を行い、身体機能の低下を防止するよう努めます。
生活指導	利用者の生活面での指導・援助を行います。 各種レクリエーションを実施します。
健康チェック	血圧測定等利用者の全身状態の把握を行います。
相談及び援助	利用者とその家族からのご相談に応じます。
送 迎	自宅から事業所までの間の送迎を行います。

■通所介護計画の作成及び評価等

介護予防サービス計画・支援計画に基づき、利用者様の直面している課題等を把握し、利用者様の希望を踏まえて、通所介護計画を作成します。

また、サービス提供の目標の達成状況等を評価し、その結果を書面（サービス報告書）に記載して利用者様に説明のうえ交付します。

４ 費　用

（１）利用料金の算定

利用単位数に加算減算を加えた額が利用料金の総額となります。介護保険負担割合証に記載された割合に応じた利用者負担額となります。

なお、介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者に直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、利用者様は１か月につき料金表の利用料金全額をお支払いください。利用料のお支払いと引き換えに領収証を発行します。また、還付に必要なサービス提供証明書を発行します。

（２）利用料金等のお支払方法

毎月、２０日までに前月分の請求書を送付いたします。

①南都銀行　自動口座振替サービス…利用月の翌月末日引落

②ナントワイドネットサービス（南都銀行以外の金融機関から）
…利用月の翌々月２７日引落

・入金確認後、領収証を発行します。

5 事業所の特色等

（１） 事業の目的

指定第１号通所事業所の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の従業者が要支援状態等の利用者に対し、適切な通所型サービスを提供いたします。

（２） 運営方針

① 事業所は、利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、自立を支援し、生活の向上に資するサービス提供を行い、意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行います。

② 利用者の心身の状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成し、個別計画の実施状況の把握及びその結果を地域包括支援センター等へ報告します。

③ 利用者の心身の機能、環境状況等を把握し、地域包括支援センター等と医療機関及び木津川市などと連携し、効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者本人ができることは利用者本人が行うことを基本としたサービス提供に努めます。

④ 木津川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。

6 サービス内容に関する苦情等相談窓口

（１）苦情等相談窓口について

提供したサービス内容等について、相談や苦情を受付けるための窓口を下表の通り設置します。

当事業所　相談窓口	窓口責任者　裏南　博子 受付時間：月曜日～金曜日 ８：３０～１７：１５ 連 絡 先　電話　０７７４－７３－１６００ FAX　０７７４－７３－１６０１ 面接（当事業所1階相談室） 苦 情 箱　事業所に設置
木津川市高齢介護課	受付時間：月曜日～金曜日 ８:３０～１７：１５ 電話番号：０７７４－７５－１２１３
京都府国民健康保険団体連合会	受付時間：月曜日～金曜日 ９：００～１７：００ 電話番号：０７５－３５４－９０９０

（２）苦情処理の体制及び手順について

相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりです。

苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

① 苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日
利用者宅に電話もしくは訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、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を、伝言する。

② 検討会の開催
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。

③ 改善の実施
利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。
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。）

④ 解決困難な場合
保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。

⑤ 再発防止
同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、職員へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」等に基づいた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。

⑥ 事故発生時の対応等
事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

7 緊急時等における対応方法

サービス提供中に容態の変化、急変などがあった場合は、速やかに利用者様の主治医、救急隊、緊急時連絡先（ご家族等）、当該利用者にかかる地域包括支援センターまたは指定介護予防支援事業者へ連絡をするなどの必要な措置を講じます。

また、当日の健康チェックの結果、発熱、嘔吐、感染性下痢等体調が悪い場合、サービスを中止する事があります。その場合はご家族へ連絡の上、主治医に連絡する等、適切に対応します。

8事故発生時等における対応方法

サービス提供中に事故が発生した場合は、必要な措置を講じるとともに、速やかに利用者様の緊急時連絡先（ご家族等）、当該利用者にかかる地域包括支援センターまたは指定介護予防支援事業者、木津川市及び京都府に連絡を行います。

9 非常災害時の対策

<table>
<tr><td>非常時の対応</td><td colspan="4">別途定める消防計画に基づき対応を行います。</td></tr>
<tr><td>避難訓練</td><td colspan="4">別途定める消防計画にのっとり年２回避難訓練を行います。</td></tr>
<tr><td rowspan="4">防災設備</td><td>設備名称</td><td>有無(数)</td><td>設備名称</td><td>有無(数)</td></tr>
<tr><td>自動火災報知機</td><td>あり</td><td>内消火器</td><td>あり</td></tr>
<tr><td>誘導灯</td><td>あり</td><td>ガス漏れ探知機</td><td>あり</td></tr>
<tr><td colspan="4">カーテン、布団等は防炎性能のある物を使用しています。</td></tr>
</table>

消防計画	相楽中部消防署への届出日：平成２５年９月１９日 防火管理者：　尾崎　光彦

10 業務継続計画について

感染症や自然災害が発生した場合であっても、介護サービスが安定的・継続的に提供できるよう、「介護施設・事業所における新型コロナウイルス感染症発生時の業務継続ガイドライン」および「介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン」を踏まえ、次に揚げる業務継続計画（BCP）を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

（１）感染症に係る業務継続計画

ａ 平時からの備え（体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等）

ｂ 初動対応

ｃ 感染拡大防止体制の確立（保健所との連携、濃厚接触者への対応、 関係者との情報共有等）

（２）災害に係る業務継続計画

ａ 平常時の対応（建物・設備の安全対策、電気・水道等のライフラインが停止した場合の対策、必要品の備蓄等）

ｂ 緊急時の対応（業務継続計画発動基準、対応体制等）

ｃ 他施設、地域との連携

（３）必要な研修及び訓練の実施

11 個人情報の保護及び秘密の保持について

（１）事業所は、利用者様及び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」及び厚生労働省が作成した「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ドライン」を遵守し適切な取扱いに努めます。

（２）事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、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る場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとします。

（３）従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持します。

12 虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の保護・虐待の防止のために、以下のとおり必要な措置を講じます。

（１） 防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに，その結果について，従業者に周知徹底を図ります。

（２） 虐待の防止のための指針を整備し、必要な措置を適切に実施するために担当者を置いています

（３） 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

（４） 苦情解決体制を整備しています。

（５） 成年後見制度の利用を支援します。

（６） 事業所は、サービス利用中に、当事業所従業者又は養護者（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、木津川市に通報するものとします。

13 感染症予防について

（１）感染症予防のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに
その結果について，従業者に周知徹底を図ります。
（２）感染症防止のための指針を整備しています。
従業者に対し，感染症防止のための研修を定期的に実施します。
（３）感染症予防を講じるための訓練に取り組みます。

14 ハラスメント対策について

男女雇用均等法におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、適切な指定居宅介護支援の提供を確保する観点から、以下のハラスメント対策に取り組みます。

（１） 従業者に事業所の方針の明確化およびその周知・啓発を図る。
（２） 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の窓口を定め、従業者に周知する。
（３） 職場において行われる性的な言動または優越的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、従業者の就業環境が害されることを防止するための必要な措置を講じます。
ハラスメントについては、上司や同僚に限らず、利用者やその家族等から受けるものも含まれます。カスタマーハラスメントと当事業所が判断した場合は、ご利用をお断りすることがあります。

カスタマーハラスメントへの対応について

当事業所では、利用者及びご家族等のご意見・ご要望を尊重し、適切なサービス提供に努めます。

一方、職員の安全及び適切な就業環境を確保するため、利用者及びご家族等から、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境が害される場合には、カスタマーハラスメントとして必要な対応を行います。

具体的には、次のような行為があった場合、事業所として状況を確認し、管理者等を中心に対応します。

・職員に対する身体的な攻撃（暴行、傷害）
・職員に対する精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
・土下座の要求
・継続的（繰り返し）、執拗な行動
・拘束的（不退去、居座り、監禁）な行為
・性的な言動

なお、苦情、相談、サービス内容についての意見・要望等のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。当事業所は、利用者及びご家族等からの正当な意見・要望については、適切に受け止め、サービスの質の向上に努めます。

カスタマーハラスメントに該当すると判断される場合には、事業所として必要な対応を行い、状況によっては、複数職員での対応、対応者の変更、関係機関との連携、サービス提供方法の見直し等を行う場合があります。

15 サービス利用に当たっての留意事項

※　サービス利用の際には、介護保険被保険者証を提示してください。
また、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）及び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。

※　施設内の設備や器具は本来の用法に従ってご利用ください。これに反したご利用により破損等が生じた場合、弁償していただく場合があります。

※　サービス利用中の喫煙はご遠慮ください。

※　他の利用者の迷惑になる行為はご遠慮ください。

※　所持金品は、自己の責任で管理してください。

※　施設内での他の利用者に対する宗教活動及び政治活動、又は金品や薬のやり取りや食べ物の持ち込みはご遠慮ください。

16　第三者評価の受診

受診日　　：令和５年１２月１日
評価機関　　：きょうと介護保険にかかわる会

【利用料金について】

■介護予防通所介護相当サービス〔要支援１、要支援２と事業対象者〕
（ひと月あたり）

地域区分（６級地）１単位：１０．２７円

	サービス単位	サービス利用料金	利用者負担額 負担割合1割の場合
要支援 1・要支援 2 事業対象者(週1回利用)	1，798単位	18，465円	1,846円／月
要支援 2 事業対象者(週2回利用)	3,621単位	37,187円	3,718円／月

※送迎費はサービス料金に含まれます。
ただし、事業所が送迎を行っていない場合は、片道 47 単位減算します。

【加算項目】

●要支援１事業対象者で週１回利用の方（ひと月あたり）

	サービス単位	サービス利用料金	利用者負担額 負担割合1割の場合
□ 口腔機能向上加算Ⅰ	150単位	1,540円/回	154円／回
□ ｻｰﾋﾞｽ提供体制加算Ⅰ	88単位	903円	90円／月
□ 科学的介護推進体制加算	40単位	410円	41円／月

●要支援2事業対象者で週2回利用の方（ひと月あたり）

	サービス単位	サービス利用料金	利用者負担額 負担割合1割の場合
□ 口腔機能向上加算Ⅰ	150単位	1,540円/回	154円／回
□ ｻｰﾋﾞｽ提供体制加算Ⅰ	176単位	1,807円	180円／月
□ 科学的介護推進体制加算	40単位	410円	41円／月

□ 口腔機能向上加算
口腔機能の低下している、又はおそれのある利用者に対し、歯科衛生士、看護師等が口腔機能改善のため口腔機能改善管理指導計画を作成し、これに基づく適切なサービスの実施、定期的な評価等を行います。
（原則として、利用開始から３ヶ月以内まで）

□ サービス提供体制加算Ⅰ
介護福祉士が７０％以上配置されていること。

□ 科学的介護推進体制加算
事業所が科学的介護情報システムにデータを提供して、フィードバックを受け介護サービスの質の向上を図る取り組みを評価する加算です。高齢者の自立支援・重度化防止を促進することを目的としています。

□ 介護職員等処遇改善加算Ⅰロ
サービス利用単位数に１２％を加算した金額です

□ 自己負担額は、少数点以下の端数処理の関係で差異が生じる場合があります。

介護保険給付対象外費用

○食事の提供に要する費用

食費７９０円(昼食代７００円、おやつ代９０円)が必要となります。また、サービス利用途中の退所につきましても食材費として７９０円をいただきます。

○キャンセル料

利用日当日８：３０以降の連絡により利用者の都合でサービスを中止する場合やお迎え到着時のキャンセルは、７９０円（食材費）のキャンセル料をいただきます。

○娯楽教養に要する費用

娯楽教養費として１日５０円が必要となります。

○教室費用

各種教室に参加された時は、材料費として下記の料金をいただきます。

・書道教室　　１回１００円　（月１回　木曜日）
・絵手紙教室　１回２００円　（月１回　月曜日）
・フラワーアレンジメント教室　１回５００円　（年４回程度）
　花器代１００円　２回目以降は使用した花器をご持参くださると花器代は不要です。

○おむつ代

当事業所のリハビリパンツ、テープ式紙オムツを使用された方は、１枚１００円、パットを使用された方は、１枚５０円が必要となります。

○送迎費

通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。
それ以外の地域にお住まいの方は、事業所の実施地域を超える地点から自宅までの送迎費が必要となります。（１０円/ｋｍ）

当事業者はサービスの利用に当たり、利用者に対して重要事項説明書を交付の上、通所型サービスの内容及び重要事項の説明を行いました。

説明・交付年月日：　令和　　年　　月　　日

事業者　所在地　京都府木津川市木津川端１９番地

事業者（法人）名　社会福祉法人木津川市社会福祉協議会
事業所名　ケアセンターハッピーコスモス　通所介護事業所
事業所番号　２６７３５００１９
代表者名　会長　馬　泰子

説明者　職　名

氏　名

私は、重要事項説明書に基づいて通所型サービスの内容に係る重要事項の説明を受け、その内容に同意の上、本書面を受領しました。

同意年月日：　令和　　年　　月　　日

利用者様

＜氏名＞

家族代表又は代理人

＜氏名＞