

指定地域密着型通所介護

重要事項説明書

1. 事業者

法人名 宮崎医療生活協同組合
所在地 宮崎市大島町天神前 1175 番地 3
電話番号 0985-23-7168
代表者氏名 理事長 遠藤 豊

2. 事業所の概要

(1) 事業所の名称

デイサービスこのはな

(2) 事業所の種類等

指定居宅サービス事業者

サービスの種類 地域密着型通所介護

介護保険事業所番号 4570103582

開設年月日 平成 22 年 6 月 1 日

(3) 事業所の所在地・電話番号

宮崎市大字熊野 1613

080-2750-8090

(4) 管理者

中城 美智子

(5) 事業所の目的

宮崎医療生活協同組合が開設するデイサービスこのはなが行う指定地域密着型通所介護の事業の適正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、事業所の生活相談員、看護職員、介護職員及び機能訓練指導員が、要介護状態にある高齢者等に対し、適正な指定地域密着型通所介護事業を提供することを目的とする

(6) 事業所の運営方針

①指定地域密着型通所介護従業者は、要介護者の心身の特性を踏まえて、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、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、利用者の社会的孤独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ことをめざす

- ②事業の実施に当たっては、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、関係市町村及び地域の保健・医療・福祉サービスを提供するものと密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める

(7) 利用定員

1日 12名

3. 事業実地地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域

宮崎市（佐土原、田野、高岡、住吉を除く）

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日（12/30～1/3を除く）
営業時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 00 分
サービス提供時間	午前 9 時 30 分～午後 3 時 45 分

4. 職員の配置状況 * 職員配置については、指導基準を遵守しています

職種	員数	職務内容
管理者	1名兼務	従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う
生活相談員	2名以上兼務	指定地域密着型通所介護利用等に関する相談及び調整を行う 日常生活に関する相談及びアドバイスを行う
介護職員	4名以上	必要な身体の清拭・洗体、排泄介助、食事介助等の身体介護を行う
看護職員	1名以上兼務	健康状態を常に把握し、保健衛生管理、健康管理に関する業務を行う
機能訓練指導員	1名以上兼務	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、指導及び助言を行う

5. 提供するサービスの内容

当事業所が提供するサービスは、指定居宅介護支援事業者又はご利用者本人が作成した居宅サービス計画書に基づき、次にかかげるサービスを内容とする指定地域密着型通所介護計画を作成した上でご利用者及びご家族に説明した内容で提供いたします。

- ①入浴サービス
- ②食事サービス
- ③生活、身体、介護に関する相談援助、助言、指導
- ④機能訓練・日常生活動作訓練（レクリエーション含む）
- ⑤健康チェック
- ⑥送迎サービス
- ⑦家族、関係機関との連絡調整

6. 利用料その他の費用の額及び支払い方法

<サービス利用料金>（1回につき）

「基本利用料」は以下のとおりであり、お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に応じた基本利用料の1割、2割、又は3割の額です。ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

通所介護費（単位）

	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
3-4 時間	416	478	540	600	663
4-5 時間	436	501	566	629	695
5-6 時間	657	776	896	1013	1134
6-7 時間	678	801	925	1049	1172

各種加算費（単位）

種類	単位
入浴介助加算	40
サービス提供体制強化加算 (I)	22
介護職員処遇改善加算イ (Iイ)	総単位数 × 0.117

<その他の費用>

- * 昼食代 600 円
- * 通常の実施地域を越えて行う指定通所介護に要した交通費は、通常の事業実施地域を越えた地点から 1 キロメートル毎に 20 円を乗じた額とします
- * オムツ代 実費
- * 利用者の希望によって、身の回り品として日常生活に必要なものを事業者が提供する場合に関わる費用
- * 利用者の希望によって教養娯楽として日常生活に必要なものを事業者が提供する場合に関わる費用
- * 利用の中止や変更の場合は、前日までに申し出てください。当日になって利用の中止の申し出をされた場合、利用の中止や変更の場合は、前日までに申し出てください。当日になって利用の中止の申し出をされた場合、キャンセル料として 200 円をお支払いいただく場合があります。(体調不良などやむを得ない場合は、この限りではありません)

<利用料金の支払い方法>

毎月 10 日以降に前月分の請求書を発行しますので、月末までに窓口にてお支払いください。銀行引き落としをご希望の方、窓口での支払いが困難な方はご相談ください。

7. 緊急時における対応方法

サービス提供中にご利用者の病状等に急変、その他緊急事態が生じたときには、速やかに主治医に連絡等の措置を講ずるとともに、ご家族・居宅介護支援事業所等へ連絡します。

8. サービス内容に関する相談・苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は、お気軽にお申し出ください。迅速に対応いたします。

- (1) 苦情窓口 デイサービスこのはな
 管理者 中城 美智子
 電 話 080-2750-8090

(2) その他苦情受付機関

宮崎市介護保険課 0985-21-1777

宮崎県国民健康保険団体連合会 0985-35-5301

9. 事故発生時の対応

万が一、ご利用者が利用中に事故が発生した場合は、市町村、当該利用者のご家族、当該利用者に関わる居宅介護支援事業所に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、サービスの提供にあたり賠償すべき事故が発生した場合は、速やかにその損害を賠償いたします。

10. 非常時災害対策

事業所は、非常災害その他の緊迫の事態に備え常に関係機関と連絡を密にし、とるべき処置についてあらかじめ消防計画等の対策を立てて年2回利用者及び事業所の訓練を行います。

11. 感染対策の強化

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から、感染対策委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練を実施します。

12. 業務継続に向けた取り組みの強化

事業所は、感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練を実施します。

13. 高齢者虐待防止の推進

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待防止等の観点から、虐待の発生又は、その再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修を実施します。また、担当者がこれからの措置を適切に実施するようにすすめ、管理者が担当します。

1 4. 身体拘束適正化

事業所は、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、身体拘束その他利用者の行動を抑制する行為は行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

1 5. ハラスメント対策の強化（別紙 1）

事業所は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものを許容せず、必要な措置を講じます。

利用者、または家族、身元保証人等から、事業所及び職員に対して故意に暴言・暴力行為等の法令違反、その他著しく常識を逸脱する行為を行った場合、サービス利用の中止、契約の解除を行う場合があります。

1 6. その他

- * 事業所の運営方針（別紙 2）に沿い、可能な限り自立した生活を支援しながら、その人らしい生活の支援に努めてまいります。
- * 業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持し、指定地域密着型通所介護事業者でなくなった後においてもこれらの情報を漏らすことはありません。

指定地域密着型通所介護の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて、重要事項を説明しました。

事業所

所在地 宮崎市熊野1613

名称 デイサービスこのはな

令和 年 月 日

説明者氏名 _____

私は、本書面により、事業者からデイサービスこのはなについての重要事項および運営規程の説明を受け、サービスの提供開始に同意します。

令和 年 月 日

利用者 氏名 _____

住所

(代理人) 氏名 _____

続柄 ()

住所

(別紙 1)

宮崎医療生活協同組合カスタマーハラスメント指針

1, はじめに

宮崎医療生活協同組合では「無差別・平等の医療介護」を理念とし、日々、安心・安全な医療・介護を皆様へ提供できるよう心がけています。

しかし、ごく一部の患者・ご家族、その関係者から常識の範囲を超えた要求や職員、他の患者・ご家族の尊厳を傷つける言動・暴力・セクハラ、パワハラ等（以下、カスタマーハラスメント=カスハラ）が見受けられるようになりました。

当法人では、これらはカスハラにあたるものと考え、毅然とした態度で臨み、悪質性が高いと判断される場合には警察等の外部機関とも連携のうえ、法的措置の実施も含めて厳粛に対応しております。

この取り組みを通じて、より良い医療・介護を皆様に提供し続けるよう尽力して参ります。

2, 対象となる行為

- ①利用者・家族からの要求の内容が妥当性を欠く場合
 - 当法人の提供する医療介護サービスに過誤（ミス）・過失が認められない場合
 - 要求の内容が、提供する医療介護サービスの内容とは関係がない場合
- ②要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの
 - 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - 威圧的な言動、土下座の要求
 - 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
 - 差別的な言動
 - 性的な言動
 - 同意のない録音や撮影など。
 - SNS（ソーシャルメディア）上での誹謗中傷や悪質な書き込み
- ③職員個人への攻撃、要求
 - 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの
 - 交通費の請求や診療費の不払い
 - 金銭補償の要求
 - 謝罪の要求

3, 法人におけるカスタマーハラスメント対応姿勢

医療や介護は「患者・利用者と医療者・介護者の信頼関係」が前提で成り立つものです。上記に示したカスハラ行為は、その基礎となる「信頼関係」の喪失や破綻を招くこととなります。

当法人では患者・利用者・ご家族。その他関係者から被害を受ける恐れがある場合や実際に被害にあったと判断した場合、受診や利用のお断りや中止をさせていただくこともございます。さらに悪質な場合は警察への通報や、弁護士等のしかるべき機関に相談する等厳正に対処します。

(別紙 2)

当事業所の運営方針

1, 自立支援について

身体的及び精神的な機能の回復を最大限に図り、可能な限り自立した生活を支援しながら、その人らしい生活の支援に努めてまいります。

2, 当施設の職員体制と健康管理について

- ・安全に快適に暮していただけるよう最大限努力いたしております。ただし、お一人お一人と片時も離れない介護や見守りは不可能です。ご理解いただきますようお願い致します。
- ・当施設は生活の場であり、医療機関ではないため治療はできません。主治医等の指示の下、看護職員や介護職員にて、可能な範囲で処置などは行います。
- ・健康状態が急変した場合、事業所の判断で病院へ緊急搬送を行う場合があります。
- ・急に具合が悪くなった場合など、必ずしも職員の対応が図れるとは限りません。ご家族に対し、救急搬送の付き添いや、医療機関受診などの対応をお願いする場合があります。

3, 高齢者の特性について

- ・筋肉組織の量（筋肉量）と筋力の低下に伴い、歩行時の転倒やベッドや車椅子等からの転倒・転落等の事故が起き、骨折・外傷、頭蓋内損傷となる場合があります。
- ・骨粗鬆症や骨量の減少によって骨が脆くなり、寝返り、咳やくしゃみによっても骨折する恐れがあります。また、車椅子への移乗や横臥時の体位交換など、通常の介助全般でも容易に骨折する恐れがあります。
- ・皮膚が薄くなり、弾力性が低下し、少しの摩擦でも表皮剥離が起きやすくなります。血管弾性の低下などにより血管が脆くなり、軽度の打撲であっても皮下出血が起きやすくなります。
- ・加齢や認知症の症状により、水分や食物を飲み込む力が低下し、誤嚥・誤飲・窒息の危険性が高くなります。
- ・総入れ歯に近い大きな義歯なども誤って飲み込んでしまう場合があります。
- ・常用薬の使用により、出血、血圧や血糖値の変動が生じやすくなる場合があります。
- ・加齢に伴った脳や心臓の疾患等により、病状が急変して急死・突然死される場合があります。
- ・上記の高齢者の特性による死亡、ケガ、疾患、誤嚥及び窒息等については、当施設として責任を負いかねますので、ご理解いただきますようお願いいたします。