

# 総合事業通所介護・通所介護

## 重要事項説明書

〈令和6年4月1日現在〉

### 1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

管理者(所長)	川田 麻衣
電話	03-3306-5166
相談窓口受付時間	午前 8 時 30 分から午後 6 時 00 分まで 月曜日から土曜日 (12月31日から1月3日までを除く)

※ ご不明な点は何でもご相談ください。

### 2. デイ・ホーム上北沢の概要

#### (1)提供できるサービスの種類と地域

名称	高齢者在宅サービスセンター デイ・ホーム上北沢
介護保険事業所番号	総合事業通所介護・通所介護 東京都第1371201599号
サービス提供場所	東京都世田谷区上北沢1-28-17
サービス提供時間	月曜日から土曜日(12月31日から1月3日までを除く) 午前 9 時15分から午後 5 時 15 分まで
サービス提供対象地域	世田谷区のうち施設からの送迎が可能な範囲

#### (2)職員体制

デイ・ホーム上北沢の配置基準の職員数と主な業務内容

職種	人員配置	主な業務内容
管理者	常勤職員 1 名 (生活相談員兼務)	管理・監督等
生活相談員	職員 1 名以上	生活相談及び 通所介護計画書作成
看護職員	職員 1 名以上 (機能訓練指導員兼務)	健康管理・介護等
介護職員	職員 5 名以上	介護等
機能訓練指導員	職員 1 名以上 (看護職兼務)	機能訓練・助言等
歯科衛生士	職員 1 名	口腔内衛生管理・改善指導

### (3)施設の概要

- ① 定員 35名
- ② ご利用可能設備等  
食堂兼機能訓練室 137.79 m<sup>2</sup> 相談室・健康管理室・浴室等
- ③ 送迎車両 3台

### 3. デイ・ホーム上北沢の運営方針

- お客様の意志や人格を尊重して、常にお客様の立場にたったサービスの提供に努めます。
- お客様が居宅において可能な限り自立した日常生活が過ごせるよう、必要な支援及び機能訓練を行います。
- サービスを通じて、お客様のご家族等の身体的・精神的負担を軽減できるよう努めます。
- 世田谷区、他の居宅サービス事業者、関係機関等との連携を図り、サービスの向上及び地域との繋がりに努めます。

### 4. サービス内容

- (1) 送迎
- (2) 健康チェック
- (3) レクリエーション活動・機能訓練等  
※ 具体的な内容は、毎月お配りする「月間予定表」をご覧ください。
- (4) 昼食・お茶等の提供
- (5) 移動・食事・入浴・排泄等の介護
- (6) 生活相談等
- (7) 運動機能維持向上・口腔機能維持向上等

### 5. 利用料金

- (1)利用料金  
通所介護利用料金については、(別紙①)利用料金表によります。
- (2)お支払い方法(支払い方法が簡単な自動引き落としをおすすめします)  
上記(1)の料金は、下記のいずれかの方法でお支払いいただきます。

お支払い方法	説明
口座 (自動引落し)	当月の料金を翌日 20 日までに請求し、26 日(土、日、祝祭日の場合は直後の平日)に、ご指定の口座より自動引き落としの方法でお支払いいただきます。
	自動引き落としの手続きの関係上、お申込み直後は、払込用紙でのご請求になる場合がありますのでご了承ください。

払込用紙	払込用紙によるお支払いを希望されるお客様は、当月の料金を翌月 26 日(土、日、祝祭日の場合は直後の平日)までに払い込みいただきます。
------	---

※ 支払い方法は可能な限り自動引き落としとしてお願いいたします。

### (3)領収書

お支払い方法	説明
口座 (自動引落し)	自動引落しをした月の翌月 20 日までに領収書を送付しますので、大切に保管してください。
払込用紙	払い込みいただいた際の受領書がお支払いいただいた「証拠」となり、領収書の代わりとなりますので、大切に保管してください。

### (4)証明書について

保険給付の償還払い を受ける場合	お客様の介護保険料の滞納等により、保険給付が行われない場合、利用料金の全額(10 割)をお客様にお支払いいただきます。この場合、利用料金の全額をお支払いいただいたお客様には、保険給付の償還払いに必要なサービス提供証明書を発行いたします。
---------------------	--

### (5)キャンセル料

お客様のご都合でサービスを中止する場合は、ご利用当日の午前 9 時までにご連絡ください。なお、ご利用当日 9 時までにご連絡をいただけなかった場合は、昼食代分 870 円をキャンセル料としてご請求いたします。

※ ただし、お客様の体調及び病状変化に伴う、予測のつかない緊急事態の場合は、この限りではありません。

### (6)体調不良等の理由によるサービスの中止

- ① 次の事由でサービス利用を中止した場合は、料金は発生致しません。
  - 何らかの感染症、風邪、病気等の際、事業所側よりサービス提供をお断りした場合。
  - ご利用当日の朝や健康チェックの結果、発熱を確認するなど体調が悪い時、デイ・ホームの判断によりサービスを中止する場合。
- ② ご利用中に、発熱など体調不良等の理由により、サービスを中断した場合は、利用料等の料金をいただきます。

## 6. サービスご利用にあたっての留意事項

送迎時間のご連絡	ご利用前に文書にてご案内します。また、送迎ルートの変更等により、送迎時間の変更をお願いする際についても、事前に文書にてご案内します。
時間変更	お客様のやむを得ない事情で遅刻、早退される場合は、ご連絡ください。可能な限り対応いたします。

サービスの中止・変更	<p>以下の場合には、お客様又はご家族等に連絡のうえ、サービスの中止又は変更する場合があります。</p> <p>①新型コロナウイルス感染症やインフルエンザ等の感染症により、サービスの継続が困難な場合</p> <p>②台風、積雪、地震等、異常気象又は災害等により、サービスの実施が困難な場合。</p> <p>③施設の保守管理のためのサービス実施が困難な場合</p>
貴重品等の管理	<p>貴重品や金銭を施設内に持ち込まれる場合は、事前に職員にご相談ください。あまりに高額であり、紛失の危険性が高いような場合には、お断りすることもあります。またそれらの管理は、ご利用者様・ご家族様の責任にて行って頂きますようお願い申し上げます。</p>

## 7. サービス終了にあたっての留意事項

### (1) お客様の契約解除権

サービス解除希望日の1週間前までに文書で通知することにより、サービスを終了することが出来ます。ただし、お客様の病変、急な入院等、やむを得ない事情がある場合は、サービス終了希望日の1週間以内の通知でもサービスを終了することが出来ます。

次の事由に該当した場合は、お客様は文書で通知することにより、直ちにサービスを解約することが出来ます。

- ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合。
- ② 事業者が守秘義務に反した場合。
- ③ 事業者がお客様やその家族等に対して、身体・財産・名誉等を傷つけ、又は著しい背信行為を行う等、この契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合。

### (2) 事業者の契約解除権

次の事由に該当する場合は、事業所はお客様、代理人その他家族等に対し改善を希望する旨の申し入れを行い、それにも拘わらず改善の見込みがなく、結果としてお客様に対して適切な介護サービスを提供することが困難であると認めるときは、30日前に代理人に対し文章で通知することによりこの契約を解約することが出来ます。

ただしやむを得ない事由が認められるときは、直ちに解約することが出来ます。

- ① お客様が正当な理由なく1月以上滞納し、事業者が催告したにも関わらず、全額の支払いがなく、事業者がサービスの一部又は全部の提供を一時停止したのにも関わらず全額の支払いがない場合
- ② お客様、代理人、またはその家族等が、事業所や職員あるいは他のお客様その他関係者に対して故意にハラスメントや暴言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とき
- ③ お客様、代理人、またはその家族等が、事業所や職員、もしくは他のお客様その他関係者の生命、身体、財産、若しくは信用を傷つける恐れがあり、且つ事業所が通常の方法

ではこれを防止できないと判断したとき

- ④ 代理人またはその家族等が、お客様の施設利用に関する事業者の助言や相談の申入れ等を理由なく拒否し、或いは全く反応しない等、事業者の施設運営を著しく阻害する行為が認められるとき
- ⑤ お客様が正当な理由なくサービスの中止を繰り返した場合や入院もしくは病気等により3か月以上サービス利用が出来ない状態が明らかになった場合

## 8. 緊急時の対応

サービス提供中に容態の変化等があった場合は、速やかに緊急連絡先に連絡し、指示を仰ぎます。ただし、急を要する場合や緊急連絡先に連絡がつかない場合等の際は、救急車を要請するなどの必要な措置を講じます。

## 9. 衛生管理

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、次の各号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(テレビ電話装置等を活用して行うことができる。)をおおむね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ります。
- (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) 事業所において、職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施しています。

## 10. 虐待防止・身体拘束等の適正化について

事業者は、人権擁護、虐待の防止・身体拘束等の適正化等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待の防止・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができる)を設置します。
- (2) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針を整備しています。
- (3) 職員等に対し、虐待の防止・身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。
- (4) 上記措置を適切に実施するための担当者を設置しています。

## 11. 非常災害等の対策

災害時の対応	避難、消防署への連絡、初期消火等、安全な場所での待機、ご家族等への連絡等迅速な対応を行います。
防災設備	消火器、消火栓、火災報知器、担架、防火扉、備蓄品等
防災訓練	毎年2回実施
防火管理者	統括管理係長

## 12. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	実施なし
-------	------

## 13. サービス内容に関する苦情

### (1) 当事者お客様相談・苦情担当

通所介護等に関する相談・要望・苦情等は、管理者(所長)もしくは下記相談窓口までお願いいたします。

#### ① サービス相談窓口

- 電話番号 03-3306-5166
- 受付時間 月曜日から土曜日の午前 8 時 30 分から午後 6 時 00 分まで

#### ② 世田谷区社会福祉事業団 苦情審査委員会

苦情審査委員会は、当事業団がお客様からの苦情を公平かつ客観的に審査し、的確に処理するため理事会の委任を受けて設置した機関です。事務局は事業団 統括管理本部法人統括管理室に置かれています。

- 電話番号 03-5450-8223
- 受付時間 月曜日から金曜日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

※ 「世田谷区社会福祉事業団苦情処理制度に関する規程」に基づき、公平・的確に対応します。

### (2) その他

当事業者以外に、以下の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることも出来ます。

#### ① 世田谷区

保健福祉課	お住まいの地域	電話番号
世田谷総合支所 保健福祉課	池尻 1～3 丁目、4 丁目 1～32 番・三宿・太子堂・三軒茶屋・若林・世田谷・桜・弦巻・宮坂・桜丘・経堂・下馬・野沢・上馬・駒沢 1～2 丁目	5432-2850
北沢総合支所 保健福祉課	梅丘・豪徳寺・代沢・大原・代田・羽根木・池尻4丁目(33～39番)・桜上水・北沢・北沢・赤堤・松原	6804-8056
玉川総合支所 保健福祉課	東玉川・奥沢・玉川田園調布・玉堤・中町・等々力・尾山台・野毛・上野毛・上用賀・用賀・玉川・瀬田・玉川台・桜新町・新町・深沢・駒沢3～5丁目	3702-1894
砧総合支所 保健福祉課	祖師谷・千歳台・成城・船橋・喜多見・宇奈根・鎌田・岡本・大蔵・砧	3482-8193
烏山総合支所 保健福祉課	上北沢・上祖師谷・八幡山・粕谷・給田・南烏山・北烏山	3326-6136

#### ② 東京都国民健康保険団体連合会(国保連)

介護サービス苦情相談窓口

- 電話番号 03-6238-0177
- 受付時間 月曜日から金曜日の午前 9 時 00 分から午後 5 時 00 分まで

## 9. 世田谷区社会福祉事業団の概要

### (1)名称等

名 称	社会福祉法人 世田谷区社会福祉事業団
代表者	理事長 板谷 雅光
本部所在地	東京都世田谷区粕谷2-23-1
電話番号	03-5450-8223

### (2)施設一覧

※ 別紙②施設一覧をご覧ください。

令和 年 月 日

通所介護等のサービス提供開始にあたり、お客様に対して「契約書」及び「重要事項説明書」の書面を交付し、重要な事項の説明を行いました。

< 事業者 >

名 称 社会福祉法人 世田谷区社会福祉事業団  
高齢者在宅サービスセンター デイ・ホーム上北沢  
(介護保険事業所番号 1371201599号)

代 表 者 理事長 板谷 雅光

所 在 地 東京都世田谷区上北沢 1-28-17

説 明 者 (氏 名)

私は、「契約書」及び「重要事項説明書」の交付を受け、事業者から通所介護等についての重要事項の説明を受けました。

< お客様 >

ご 住 所 \_\_\_\_\_

お 名 前 \_\_\_\_\_

< 代理人 >

ご 住 所 \_\_\_\_\_

お 名 前 \_\_\_\_\_

お客様との続柄 \_\_\_\_\_