

デイサービスセンター おかやま ままかり苑

* * * ご利用にあたって * * *

(重 要 事 項 説 明 書)



特定非営利活動法人 デイサービスセンター
おかやま ままかり苑

岡山県岡山市東区益野町754-1

電話 (086) 942-1501 FAX (086) 942-3155

1 事業者および事業所の概要

事業者の名称	特定非営利活動法人 デイサービスセンター おかやま ままかり苑
代表者職氏名	理事長 西崎 晃輔
利用施設名称	特定非営利活動法人 デイサービスセンター おかやま ままかり苑
事業所の所在地	岡山県岡山市東区益野町754番地1
事業者の電話番号	(086) 942-1501
事業者のFAX番号	(086) 942-3155
事業所番号	3370108767
利用定員	30人
営業日	月曜日～金曜日(祝日・祭日も営業) ただし、5月3日～5月5日、8月13日～15日、 12月30日～31日、1月1日～3日は休業
営業時間	8時30分～17時30分
サ一ビス 利用時間	① 9:30～16:45 ② 10:00～16:00
実施地域	岡山市(旧御津町、旧建部町、旧灘崎町を除く)

2 事業の目的と運営方針

- 1) ご利用者さまの心身の特性を踏まえ、その方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、生活機能の維持または向上を目指し、入浴、排泄、食事の介助、その他日常生活全般にわたる援助および機能訓練を行い、ご利用者さまの社会的孤立感の解消と心身機能の維持、並びにご家族の身体的および精神的負担の軽減を図るものとする。
- 2) 利用時間、提供するサービスの内容について、ご利用者さまの意向を尊重し、心身の状態やライフスタイルに応じて柔軟に対応するものとし、適切なサービスが効率的に提供されるよう配慮するものとする。
- 3) 岡山市、居宅介護支援事業者および地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

3 職員体制（主たる職員）

	人数	常 勤		非常勤		事業者の 指定基準	保 有 資 格
		専従	兼務	専従	兼務		
管 理 者	1名以上		1名			1名	
生 活 相 談 員	1名以上	1名				1名	介護福祉士 1名
介 護 職 員	5名以上	2名	1名	2名		4名	介護福祉士 5名
看 護 職 員	1名以上	1名				1名	准看護師 1名
機能訓練指導員	1名以上	1名				1名	柔道整復師 1名

4 通所介護サービスの概要

排 泄	ご利用者さまの状況に応じて、適切な排泄介助を行うとともに、排泄の自立を促す援助も行います。また、おむつをご使用になる場合については、適切な回数の交換を行います。
機 能 訓 練	機能訓練指導員の指導のもと、ご利用者さまの身体状態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。また、生活リハビリの観点から、各種レクリエーション活動を通じて、

	生活に必要な思考力、作業能力等の低下を防止するよう努めます。
健康 管理 と 緊急時の対応	看護職員が、来所時や入浴前など必要に応じて、血圧・体温・血中酸素濃度等を測り、健康状態をチェックします。 また、サービス提供中に万一事故等が発生した場合には、速やかにご利用者さまのご家族並びに担当介護支援専門員等に連絡を取るとともに、応急処置、救急車の手配、病院への搬送等、必要な措置を講じます。
相談及び援助	ご利用者さま及びそのご家族からの如何なるご相談についても、誠意を持って応じ、可能な限り必要な援助を行うよう努めます。

5 利用料

利用者負担額について

(1) 法定給付サービス

通所介護サービスの利用にかかる全費用のうち、介護保険の給付対象となるサービス利用料【(2)で定める全額実費にて負担していただく費用は除く】の一部については、ご利用者さまの負担割合（負担割合証に記載）に応じた金額をお支払いいただきます。残額は、国民健康保険団体連合会から事業者へ代理受領という形で給付されることになっております。従いまして、上記の負担割合に応じたサービス利用料の一部と次項(2)で定める全額実費にてご負担いただく費用を合算した金額について、サービスを利用された翌月の最初の利用時にご請求させていただき、その後事業者へお支払いするものとします。また、利用者負担額の軽減措置等を受けられている場合は、「負担割合（負担割合証に記載）に応じた額」を「軽減後の額」と読替えるものとします。

※ ご希望されるサービスによっては、別途料金が加算される場合がございます。
詳しくは、スタッフまでお問い合わせください。

区 分	利 用 料
法定代理受領の場合	通所介護にかかる介護報酬額の総額から、保険給付分を差引いた金額（各種加算がある場合は、加算合計後の総額）
法定代理受領でない場合	通所介護にかかる介護報酬額の総額（各種加算がある場合は加算合計後の総額）

※ 介護保険法により、介護度・利用時間の区分ごとにサービス利用料が定められております。利用料金一覧もご用意しておりますので、ご不明な点ございましたらお気軽にスタッフまでお問い合わせください。

※ 岡山市の通所介護報酬単価・・・1単位につき10.14円を乗じて算出いたします。

(2) 法定給付外のサービス

通所介護で提供するサービスには、お食事、レクリエーション活動に必要な教材など介護保険の給付対象にならないものがあります。これらのサービスにかかる費用は、ご利用者さまが**全額実費**で負担するものといたします。（法定給付サービスでの負担利用料と合算して、ご請求させていただきます。）

また、利用者負担額の軽減措置を受けられている場合であっても、軽減の適用対象外となりますのでご注意ください。

6 キャンセル料

当日の利用を キャンセルした 場 合	- 体調不良等やむを得ない理由で欠席される場合に限り、キャンセル料は発生しないものとします。 （欠席連絡を確実なものにする為、当日の午前9時までにご連絡をお願いいたします。） - 無断欠席が1ヶ月以上続いた場合には、利用をお断りすることがあります。
--------------------------	---

7 支払方法

サービス利用料【5の(1)(2)を合算した費用】は、1ヶ月分のご利用実績について、各月の末日締めにて集計・計算を行い、請求書を作成いたします。請求書は、翌月10日までにお渡しいたしますので、同月30日までに以下のいずれかの方法にてお支払いください。

ア．窓口での現金支払
イ．下記指定口座への振込み
機関名 中国銀行
支店名 松崎支店
口 座 普通預金 1408320
名 義 特定非営利活動法人 デイサービスセンター
おかやま ままかり苑 理事 西崎 晃輔
※ 振込手数料はご利用者さまのご負担とさせていただきます。

8 事故発生時の対応

当事業所でのサービス提供中に万一事故が発生した場合には、事故の内容や程度に応じて以下のように速やかに対応するものといたします。

(1) 事故発生時

①ご利用者さまへの対応

- ・ 事故により身体的ダメージ、機能障害が発生している場合、治療・生命維持に必要な応急処置を可能な限り講じます。
- ・ 急を要する場合は、事業者の判断により救急車を要請し、適切な医療機関へと搬送いたします。その場合、事後報告となる場合もございますが、ご了承ください。

②ご家族等への対応

- ・ ご家族ないし緊急連絡先および担当介護支援専門員に対して、電話等により速やかにご連絡いたします。
- ・ 担当責任者が、事故の報告および事実説明を簡潔且つ的確に行います。

③事故状況の把握

- ・ 事故の正確な把握に努め、概要を記した事故報告書をできるだけ迅速に作成いたします。
- ・ 報告書は、簡潔且つ要点をまとめて記載いたします。

④関係機関への届出、報告

- ・ 事故の程度や状況に応じて、関係諸機関へ報告いたします。

(2) 解決に向けて

①ご家族への対応

- ・ 事業所として事故原因の調査・分析に取組み、因果関係などを明確にしたうえで、利用者さまおよびご家族へ誠実にご説明いたします。
- ・ 再発防止に向けて取り組むとともに、ご利用者さま及びそのご家族に対して必要なアフター・ケアを行うなど、適切な措置を講じます

②再発防止策

- ・ 事故報告書に基づき、再発防止の為の検討会議を開催し、防止対策を講じます。

※ 上記いずれの場合も、事故が当事業所の過失により発生した場合には、速やかに損害賠償を行うものといたします。

※ 事故の内容に応じて、「岡山市役所 保健福祉局 介護保険課 管理係」および「岡山県備前県民局 健康福祉部 健康福祉課」または「岡山県国民健康保険団体連合会」に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける場合もございます。

9 苦情・要望申立及び虐待防止、ハラスメント等に関するご相談への対応

ご利用者さま及びそのご家族より、サービス利用に関する苦情やご意見、および利用料のお支払いや各種手続き等に関するご相談に対して、迅速且つ適切に対処し、ご利用者さまの権利の擁護、サービス満足度の向上に努めるものとします。

以下に、解決方法ならびに受付窓口、担当者、苦情解決責任者について明記します。

(1) サービス利用等に関する苦情および虐待防止、ハラスメント等に関するご相談についての解決方法

ア 苦情およびご相談等の受付

- ・ ご利用者さま及びそのご家族より、苦情及び虐待防止等に関するご相談があった場合には、原則として苦情受付担当者が対応いたします。
- ・ 苦情受付担当者が対応できない場合、他のスタッフにて対応いたしますが、その場合は、ご相談内容を直ちに苦情受付担当者に報告いたします。
- ・ 苦情受付担当者は、ご相談内容を苦情解決責任者に報告いたします。

イ 対応方法

- ・ 口頭による場合
 - a) 面談は複数で対応する
 - b) 内容が複数で時間を要する場合は、面談日を設定する
 - c) 即答できない場合は、推測・憶測による回答を避け、後日検討して改めて回答する
 - d) その場を逃れる為の安請け合い的な返答、約束はしない
- ・ 書面による場合
書面による苦情及びご相談については、全て苦情解決責任者による対応とし、検討会議の開催やヒヤリングを行い、後日回答する

ウ 確認事項

- ・ 苦情及び虐待防止、ハラスメント等に関するご相談を受け付けた場合、次の事項について確認いたします。
 - a) 苦情及びご相談をいただいた利用者の氏名
 - b) 提供されたサービスの内容
 - c) サービスを提供した日時
 - d) 担当したスタッフの氏名
 - e) 具体的な苦情及びハラスメントのご相談の内容
 - f) その他、参考となる事項

エ 苦情及び虐待防止、ハラスメント等に関するご相談に対する回答期限の説明

- ・ 苦情及び虐待防止等に関するご相談をお寄せ下さった方に対しまして、対応したスタッフの氏名及び受け付けた内容に対する回答の期限をお伝えいたします。

オ 苦情及び虐待防止、ハラスメント等に関するご相談への対応手順

- a) サービスを提供したスタッフよりヒヤリングを行う
- b) スタッフ全員で情報を共有し、苦情解決責任者を中心として、以下の事項についての検討会議を開催し、事業所の意見を取りまとめる
 - ・ 状況と原因の把握
 - ・ 問題点の整理と洗出し
 - ・ 今後の改善策、再発防止策等の立案・策定と周知徹底

※ 検討会議を開催しない場合にあっては、改善策は必ず策定し、苦情解決責任者へ報告する
- c) 検討会議の結果について、口頭または文書による回答を作成するとともに、再発防止を図る
- d) 苦情受付担当者より直接ご利用者さままたはそのご家族に事情説明を行う

- e) 苦情および虐待防止等に関する相談の内容に応じて「岡山市役所 通所指導課」に報告を行い更なる改善点について助言を受ける

(2) 当事業所の苦情・要望申立及び虐待防止等に関するご相談受付窓口について

苦 情 ・ ご 相 談 受 付 窓 口 （ お 客 様 相 談 係 ）		
受 付 時 間	毎週月曜日 ～ 金曜日 8:30 ～ 17:30	
電 話 番 号	086-942-1501	
担 当 者	職 名	氏 名
	理 事 長	西 崎 晃 輔
	生 活 相 談 員	藤 岡 健 悟
苦 情 解 決 ・ 虐 待 防 止 責 任 者		西 崎 晃 輔

(3) 行政機関およびその他の苦情・ご相談等を受付ける機関

機 関 名	受 付 内 容	所 在 地 ・ 電 話 番 号 ・ F A X 番 号
岡山市役所 保健福祉局 介護保険課 管理係	・ 制度の内容全般について ・ 認定や介護保険料について	所在地 岡山市北区鹿田町1丁目1-1 (保険福祉会館内) 電 話 (086) 803-1240 F A X (086) 235-3711
岡山市役所 保健福祉局 事業者指導課 在宅指導係	介護サービス事業所の 指定及び指導、監督	所在地 岡山市北区大供3丁目1-18 (K S B 会館4階) 電 話 (086) 212-1013 F A X (086) 221-3010
岡山県国民健康保険 団体連合会	介護サービスへの苦情	所在地 岡山市北区桑田町17番5号 電 話 (086) 223-8811 F A X (086) 223-9109
岡山市北区中央福祉事務所	各 種 申 請 の 受 付 窓 口	所在地 岡山市北区鹿田町1丁目1-1 (保険福祉会館内) 電 話 (086) 803-1209
〃 北区北 〃		所在地 岡山市北区谷万成2丁目6-33 (北ふれあいセンター内) 電 話 (086) 251-6510
〃 南区西 〃		所在地 岡山市南区妹尾880-1 (西ふれあいセンター内) 電 話 (086) 281-9620
〃 東区 〃		所在地 岡山市東区西大寺中2丁目16-33 (西大寺ふれあいセンター内) 電 話 (086) 944-1822
〃 中区 〃		所在地 岡山市東区赤坂本町11番47号 電 話 (086) 901-1231
〃 南区南 〃		所在地 岡山市南区福田690-1 (南ふれあいセンター内) 電 話 (086) 261-7041

10 当施設ご利用にあたっての留意事項

喫 煙	健康増進を図る為、施設内は禁煙です。喫煙については、屋外の決められた場所にてお願いいたします。
外 出	来所後、ご利用者さまお独りでの外出はご遠慮ください。 (必ずスタッフと同伴でお願いいたします。)

所持品の管理	・所持品は、ご自身で管理していただきますよう、お願い申し上げます。 ・現金、貴重品はお持ちにならないようお願い申し上げます。 ・盗難等発生いたしましても、当苑は責任を負いかねますのでご注意ください。 ・所持品には必ずお名前をご記入ください。 ・ご自身での管理が難しい方につきましては、その旨を当苑にお知らせください。
リハビリ器具の使用	ご利用の際は、スタッフにお声をお掛けください。
施設内共用設備の使用	・多くのご利用者さまと共同でご使用していただきますので、きれいにご利用くださいますよう、お願い申し上げます。 ・不注意、不適切なご使用によって破損等が生じた場合には、損害賠償していただく場合もございます。
宗教あるいは政治活動	施設内、敷地内での宗教活動および政治活動については、固くお断りいたします。ご理解・ご協力を得られない場合、ご利用をお断りさせていただきます。
伝染性疾患等の情報提供	ご利用者さまが、他の方々に感染する恐れのある病気に罹ったまたはその疑いがある場合には、病院受診、入院治療等の必要な措置を講じていただくとともに、疾患名、病態等について、必ずご連絡くださいますよう、お願い申し上げます。 治癒後は、主治医の通所許可を得たうえでご利用願います。
持込品の制限	衛生管理を徹底する為、生ものやお菓子等の持込みは、ご遠慮願います。

11 非常災害時対策

非常災害対策	地震や火災等の非常災害時にご利用者さまの安全を確保できるよう、防災計画を作成し、避難誘導や初期消火等の防災訓練を定期的に行うとともに、万一事故が発生した場合には、ご利用者さまの安全を速やかに確保し、救助活動、事故の拡大防止等の必要な措置を講じます。	
近隣との協力関係	地域の非常時対策に則した行動ができるよう、可能な限り援助に努めます。	
平常時の訓練等	地震や火災を想定した避難訓練を定期的の実施するとともに、ご利用者さまの防災意識を高められるよう努めます。	
消 防 計 画 等	岡山市消防局への届出日：平成19年 6 月 8 日	
	防 火 管 理 者	西崎 晃輔

12 その他

- (1) ご利用に際して『介護保険被保険者証』を確認させていただきます。
- (2) 業務の都合等により、通所介護サービスの利用をお断りする場合がございます。
その際は、他の通所介護事業者をご紹介いたします。
- (3) 弊社の提供するサービスにおける第三者（社外によるもの）による見直しにつきましては利用者様の個人情報の保護、プライバシーを守る観点、また万が一社外に利用者様の情報などが洩れ事件・事故につながった場合行政より責任の所在が示されていない為行っておりません。
弊社では社内会議にて、全従業員参加の下、毎月サービスの見直しを行っています。

令和 年 月 日

通所介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

管 理 者 名	特定非営利活動法人	デイサービスセンター	印
	おかやま	ままかり苑	
	理 事 長	西 崎 晃 輔	

説明者職名	氏 名	印
-------	-----	---

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、通所介護サービスの提供開始に同意しました。

〒

利用者住所

氏 名	印
-----	---

本人様との関係（続柄）氏名	印
---------------	---