

通所介護重要事項説明書

＜令和 8 年 10 月 1 日 現在＞

事業目的・運営方針

ご利用者の意思及び人格を尊重し、その有する能力に応じて自立した生活を居宅において営むことが出来るよう、生活機能の維持又は向上を目指し必要な日常生活の介護、支援及び機能訓練を行います。また、地域やご家族との結びつきを大切にし各機関と綿密な連携をとって事業を実施いたします。

1 当センターが提供するサービスについての相談窓口

電話 048—857—8522（午前8時30分から午後5時30分まで）

担当 生活相談員 鈴木 由美子 * ご不明な点は何でもお尋ね下さい。

2 特別養護老人ホームナーシングヴィラ与野の概要

(1) 提供できるサービスの種類 通所介護サービス及び付随サービス

(2) 施設の名称及び所在地等 ※下記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

施設名称	特別養護老人ホーム ナーシングヴィラ与野
所在地	埼玉県さいたま市中央区本町東6-10-1
介護保険指定番号	(埼玉県) 1176509345
サービスを提供する対象地域	さいたま市中央区：全域、さいたま市大宮区：桜木町、上小町、三橋、さいたま市桜区：白鯉の地域とする。 ※

(3) 職員体制

	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者	1名(1)	名()	サービス管理全般	1名(1)
生活相談員	1名()	名()	生活上の相談等	1名()
機能訓練指導員	1名(1)	2名()	リハビリテーション・機能回復訓練等	3名(1)
管理栄養士	1名()	()	栄養改善サービス	1名()
歯科衛生士	名()	1名()	口腔機能向上サービス	1名()
事務職員	1名()	1名(1)	一般事務・料金請求等	2名(1)
看護・	看護師	1名(1)	医療、健康管理業務等	1名()
	准看護師	名()		名()

	介護福祉士	4 名 ()	1 名 (1)	日常介護業務等	5 名 (1)
	1～2 級修了者	名 ()	名 ()		名 ()
	3 級修了者	名 ()	名 ()		名 ()
	その他	名 ()	名 ()		名 ()

() 内は男性再掲

※職員は、一体的に運営される指定介護予防通所介護サービスを兼務します。

(4) 設備の概要

定員	3 5 名	機能訓練室	1 室
食堂兼活動室	1 室	トレーニング機器	6 台
一般浴室	1 室	相談室	1 室
特殊浴室	1 室	介護者教室	1 室
静養室	1 室	送迎車	7 台

※定員は、一体的に運営される指定介護予防通所介護と合算した員数です。

※設備は、一体的に運営される指定介護予防通所介護と共用します。

(5) 営業日及び営業時間

月～金	8 : 3 0 ～ 1 7 : 3 0 (祝祭日も営業します)
土・日	休業日とさせていただきます

緊急連絡先 0 4 8 — 8 5 7 — 8 5 2 2 (代表)

3 サービス内容

通所介護計画に沿って、送迎、食事の提供、入浴介助、機能訓練その他必要な介護を行います。具体的な内容は別添資料をご覧ください。

4 料金

(1) 利用料金 (1 日の料金)

		1 割負担	2 割負担	3 割負担	内 容
基本部	要介護 1	703 円 (7,027 円)	1,406 円 (7,027 円)	2,109 円 (7,027 円)	当施設の通所介護は、通常規模型通所介護です。

	要介護 2	830 円 (8,298 円)	1,660 円 (8,298 円)	2,490 円 (8,298 円)	サービス提供時間区分は、7 時間以上 8 時間未満です。
	要介護 3	962 円 (9,612 円)	1,923 円 (9,612 円)	2,884 円 (9,612 円)	
	要介護 4	1,093 円 (10,925 円)	2,185 円 (10,925 円)	3,278 円 (10,925 円)	
	要介護 5	1,226 円 (12,260 円)	2,452 円 (12,260 円)	3,678 円 (12,260 円)	
サービス提供体制強化加算 I		24 円 (234 円)	47 円 (234 円)	71 円 (234 円)	専門性の高いサービスができる人員配置（介護福祉士の基準以上の配置）をしています。
個別機能訓練加算 I 1		60 円 (598 円)	120 円 (598 円)	180 円 (598 円)	作業療法士等が個別機能訓練計画に基づいて計画的な機能訓練を実施致します。
個別機能訓練加算 I 2		82 円 (811 円)	163 円 (811 円)	244 円 (811 円)	
科学的介護推進体制加算		43 円/月 (427 円)	86 円/月 (427 円)	129 円/月 (427 円)	利用者ごとの ADL 値や認知症の状況その他の利用者の心身状況等に係る基本的な情報を、LIFE を用いて厚生労働省に提出しています。
個別機能訓練加算 II		22 円/月 (214 円)	43 円/月 (214 円)	65 円/月 (214 円)	加算 I に加えて、個別機能訓練計画等の内容を厚生労働省に提出し、フィードバックを受けています。

A D L 維持加算 I		32 円/月 (320 円)	64 円/月 (320 円)	96 円/月 (320 円)	要介護の利用者の ADL 値を一定期間評価し、維持または向上しているという結果がみられた場合に算定します。
入浴介助加算 I		43 円 (427 円)	86 円 (427 円)	129 円 (427 円)	入浴サービスは一般浴・特別浴いずれもご利用いただけます。
口腔機能向上加算 I		161 円 (1,602 円)	321 円 (1,602 円)	481 円 (1,602 円)	歯科衛生士が、個別に口腔機能向上サービスを提供します（左記の利用料は 1 回についての料金です。この利用料の上限は 1 月に 2 回分迄です）。
介護職員処遇改善加算 I 2				12.0%	介護サービス費合計単位×12.0%×地域区分単位単価が本加算の総額となり、1 割～3 割の負担割合証に応じた額が利用者様の負担となります。
昼食代				700 円	ご利用者様の状態に合わせた食事を提供します。
おやつ代				100 円	おやつを提供した場合の料金です。
	日常生活費			290 円	ご希望される場合は、身の回り品として日常生活に必要なもの（下記の注記をご参照ください）を提供致します。

	教養娯楽費	50 円	ご希望される場合は、各種行事やレクリエーション及びクラブ活動等にご参加いただけます。
--	-------	------	--

注記

【日常生活費の内容】

消毒液、おしぼり等タオルリース、ペーパータオル、歯ブラシ・歯磨粉・洗口液、清涼飲料水。

○上記料金表の金額欄上段の金額は、介護保険適用時の自己負担額（１割～３割負担の額）です。介護保険不適用時の利用料は、下段（ ）内の金額となります。

○介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により保険給付金が直接事業者を支払わない場合があります。その場合は、一旦１日あたりの利用料金をいただき、サービス提供証明書を発行いたします。サービス提供証明書を後日市町村の介護保険担当窓口に出しますと、差額の払い戻しを受けることができます。

(2) 支払方法

毎月１５日までに前月分の請求をいたしますので、翌月の末日迄にお支払いください。お支払いいただきますと、領収証を発行します。お支払方法は、ご契約の際に決めさせていただきます。

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当施設職員がお伺いいたします。通所介護計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前にその介護支援専門員とご相談ください。

(2) サービス利用契約の終了

① 利用者のご都合でサービス利用契約を終了する場合

サービスの終了を希望する日の１週間前までに文書でお申し出ください。

② 当施設の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了３０日前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的に契約を終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合……入所日の翌日
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合……非該当となった日
- ・利用者がお亡くなりになった場合……死亡日の翌日

④ その他

- ・当施設が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者ご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当施設が破産した場合、利用者は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。
- ・利用者が、サービス利用料金の支払いを15日以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、15日以内に支払わない場合、利用者が正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返した場合、利用者が入院または病気等により3ヶ月以上にわたりサービスが利用できない状態であることが明らかになった場合、または利用者やご家族などが当施設や当施設の従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座に契約を終了させていただくことができます。

6 サービスの提供に当たっての留意事項

- ・利用者は、主治の医師からの指示事項がある場合には、事業者はその旨を申し出なければならない。
- ・体調不良等によって通所介護の利用に適さないと判断される場合には、サービスの提供を中止することがある。

7 サービスご利用に際してのお願い

- (1) お茶やお菓子など、お心付けなどは一切不要です。
- (2) 送迎の際はペットをゲージに入れる、リードに繋ぐなどの配慮をお願いします。
- (3) 居室内に見守りカメラ等設置する場合や、職員の写真を撮影する場合は、個人情報保護法に準じて、事前に職員本人の同意を受けて下さい。
- (4) ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。

8 サービス利用にあたっての禁止事項

- (1) 事業者の職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) モラルハラスメント、パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
- (3) サービス利用中に職員の写真や動画の撮影をすること、記録したデータや録音等を無断でSNS等に掲載すること。

カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくと共に、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。具体的には、次のような行為が該当することがあります。

- ・ 大声での叱責や威圧的な言動
- ・ 人格を否定するような発言や差別的な言動
- ・ 業務の範囲を超えた過度な要求
- ・ 長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応やサービス提供方法の見直しについてご相談させていただくことがあります。

9 事故発生時の対応方法

(1) 対応方法

当施設において事故が発生した際には、ご利用者様の生命又は身体の安全又は保護を最優先に処置いたします。また併せて市町村・ご家族・居宅介護支援事業者等に事故状況等を迅速にご連絡し必要な措置を講じるとともに、事故の状況及び処置について記録します。

(2) 賠償責任

- ・ 事業者は、この契約に基づいてサービスを提供するに当たって、事業者もしくは施設の職員の故意や過失、もしくはこの契約上の注意義務に違反して利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その損害賠償責任を負います。ただし、その損害について、利用者の故意、過失もしくはこの契約上の注意義務、もしくは施設の職員の正当な業務上の指示に違反が認められる場合は、その状況を斟酌してその賠償額の減額または免除をすることができるものとします。
- ・ 利用者は、施設において、故意または過失若しくはこの契約上の利用者の義務に違反して、施設の職員または他の利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その損害賠償責任を負います。その場合、前項のただし書きを準用します。

- ・事業者及び利用者は、前２項の賠償は、誠意をもって速やかに対応し、履行するものとします。

１０ 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ速やかに連絡いたします。

１１ 虐待防止

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため、従業員に対する研修の実施、苦情処理体制の整備、その他虐待防止のために必要な措置を講ずるものとする。また、事業者は、サービス提供中に当該事業所従業員又は擁護者（利用者の家族等）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するものとする。

１２ 非常災害対策

- (1) ご利用者の生命の安全を確保するため、以下の防災設備を設置しています。

自動通報システム・温度感知器・煙感知器・スプリンクラー・消火用散水栓・消火器等

- (2) 消防計画及び危機管理マニュアルを制定しています。また、このマニュアルに沿って、防災訓練（年２回）を行う等の対策を実施しています。

- (3) 非常災害が発生した場合であっても、必要な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事業継続計画（BCP）を策定し、定期的に訓練及び研修を実施する。事業継続計画は非常災害時と感染症蔓延時の２つの事態に対応するものとする。

１３ 運営に関する重要事項

- 1、事業者は、従業員の資質の向上を図るために、研修の機会を確保することに努める。
- 2、従業員は、正当な理由なくその職務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏洩してはならない。また、事業者は従業員であった者が正当な理由なく職務上知り得た秘密を漏洩することのないよう必要な措置を講ずる。
- 3、事業者は、従業員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておく。
- 4、事業者は、利用者に対する指定（介護予防）通所介護サービスの提供に関する記録を整備し、その完結の日から２年間保管する。
- 5、この規定に定めるほか、運営に必要な事項は、社会福祉法人シナプス理事長と事業所の管理者の協議に基づいて定めるものとする。

14 相談、要望、苦情・虐待、ハラスメント等に関する窓口

- 1、事業者は、提供した指定（介護予防）通所介護サービスに関する利用者及び家族からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために、苦情・ハラスメントを受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講ずる。
- 2、事業者は、前項の苦情・ハラスメントを受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録する。
- 3、事業者は、提供した指定（介護予防）通所介護サービスに関する利用者及び家族からの苦情・ハラスメントに関して、市区町村及び国民健康保険連合会による調査がある場合にはこれに協力し、指導又は助言がある場合にはこれに従って必要な改善を行う。

- | | | |
|---|----------------------|------------------|
| 1 | 特別養護老人ホーム ナーシングヴィラ与野 | |
| | 施設ご利用者相談・苦情受付担当者 | 生活相談員 鈴木 由美子 |
| | 苦情・虐待解決責任者 | 施設長 櫻庭 学 |
| | 電話番号 | 048-857-8522（代表） |
| 2 | 苦情解決第三者委員 | |
| | 阿久津 奉子 | 048-852-0278 |
| 3 | その他 | |
| | さいたま市介護保険課 | 048-829-1264 |
| | さいたま市中央区高齢介護課 | 048-840-6067 |
| | さいたま市いきいき長寿推進課 | 048-829-1257 |
| | 埼玉県国民健康保険団体連合会 | |
| | 介護保険課（苦情専用） | 048-824-2568 |

令和 年 月 日

通所介護の提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明し、同意を得ました。

事業者

所在地 埼玉県さいたま市中央区本町東6丁目10番地の1

名称 社会福祉法人シナプス

特別養護老人ホームナーシングヴィラ与野

説明者 職氏名 生活相談員 鈴木 由美子

私は、契約書及び本書面により、事業者から通所介護についての重要事項の説明を受け、同意しました。

利用者

<住所> _____

<氏名> _____

家 族

<住所> _____

<氏名> _____

介護予防通所介護重要事項説明書

＜令和 8 年 6 月 1 日 現在＞

事業目的・運営方針

ご利用者の意思及び人格を尊重し、その有する能力に応じて自立した生活を居宅において営むことが出来るよう、生活機能の維持又は向上を目指し必要な日常生活の介護、支援及び機能訓練を行います。また、地域やご家族との結びつきを大切に各機関と綿密な連携をとって事業を実施いたします。

1 当センターが提供するサービスについての相談窓口

電話 048—857—8522（午前9時から午後5時まで）

担当 生活相談員 鈴木 由美子

* ご不明な点は、何でもお尋ねください。

2 特別養護老人ホームナーシングヴィラ与野の概要

(1) 提供できるサービスの種類 介護予防通所介護及び付随サービス

(2) 施設の名称及び所在地等 ※下記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

施設名称	特別養護老人ホーム ナーシングヴィラ与野
所在地	埼玉県さいたま市中央区本町東6-10-1
介護保険指定番号	(埼玉県) 1176509345
サービスを提供する対象地域	さいたま市中央区：全域、さいたま市大宮区：桜木町、上小町、三橋、さいたま市桜区：白鯉の地域とする。 ※

(3) 職員体制

	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者	1名(1)	名()	サービス管理全般	1名(1)
生活相談員	1名()	名()	生活上の相談等	1名()
機能訓練指導員	1名(1)	2名()	リハビリテーション・機能回復訓練等	3名(1)
管理栄養士	1名()	()	栄養改善サービス	1名()
歯科衛生士	名()	1名()	口腔機能向上サービス	1名()
事務職員	1名()	1名(1)	一般事務・料金請求等	2名(1)
看護介護職員	看護師	1名()	医療、健康管理業務等	1名()
	准看護師	名()		名()
	介護福祉士	4名()	日常介護業務等	5名(1)
	1～2級修了者	名()		名()
	3級修了者	名()		名()
	その他	名()		名()

() 内は男性再掲

※職員は、一体的に運営される指定通所介護サービスを兼務します。

(4) 設備の概要

定員	35名	機能訓練室	1室
食堂兼活動室	1室	トレーニング機器	6台
一般浴室	1室	相談室	1室
特殊浴室	1室	介護者教室	1室
静養室	1室	送迎車	7台

※定員は、一体的に運営される指定通所介護サービスと合算した員数です。

※設備は、一体的に運営される指定通所介護サービスと共用します。

(5) 営業日及び営業時間

月～金	8：30～17：30（祝祭日も営業します）
土・日	休業日とさせていただきます

緊急連絡先 048—857—8522

3 サービス内容

介護予防通所介護計画に沿って、送迎、食事の提供、入浴介助、機能訓練その他必要なサービスを行います。具体的な内容は別添資料をご覧ください。

4 料金

(1) 利用料金

	1割負担	2割負担	3割負担	内 容
要支援1	1,921円 (19,202円)	3,841円 (19,202円)	5,761円 (19,202円)	当施設の介護予防通所介護は、併設の通常規模型通所介護サービスと一体的に運営するものです。左記の料金は、1月あたりの利用料です。専門性の高いサービスができる人員配置（介護福祉士の基準以上の配置）をしています。
サービス提供体制強化加算Ⅰ	94円 (939円)	188円 (939円)	282円 (939円)	
要支援2	3,868円 (38,672円)	7,735円 (38,672円)	11,602円 (38,672円)	
サービス提供体制強化加算Ⅰ	188円 (1,879円)	376円 (1,879円)	564円 (1,879円)	
科学的介護推進体制加算	43円 (427円)	86円 (427円)	129円 (427円)	利用者ごとのADL値や認知症の状況その他の利用者の心身状況等に係る基本的な情報を、LIFEを用いて厚生労働省に提出しています。
口腔機能向上加算Ⅰ	160円 (1,602円)	320円 (1,602円)	481円 (1,602円)	歯科衛生士が、口腔機能改善管理指導計画を作成しサービスを提供します。

事業所評価加算		129 円 (1,281 円)	257 円 (1,281 円)	385 円 (1,281 円)	提供するサービスにより、介護度の改善者数や、要支援状態の維持数に応じて加算評価します。
介護職員処遇改善加算ⅠⅡ		12.0%			介護サービス費合計単位×12.0%×地域区分単位単価が本加算の総額となり、1割～3割の負担割合証に応じた額が利用者様の負担となります。
昼食代		700 円			ご利用者様の状態に合わせた食事を提供します。
おやつ代		100 円			おやつを提供した場合の料金です。
日常生活費	日常生活費	290 円			ご希望される場合は、身の回り品として日常生活に必要なもの（下記の注記をご参照ください）を提供致します。
	教養娯楽費	50 円			ご希望される場合は、各種行事やレクリエーション及びクラブ活動等にご参加いただけます。

注記

【日常生活費の内容】

消毒液、おしぼり等タオルのリース、ペーパータオル、歯ブラシ・歯磨粉・洗口液、清涼飲料水。

○上記料金表の金額欄上段の金額は、介護保険適用時の自己負担額（1割負担から3割負担の額）です。介護保険不適用時の利用料は、下段（ ）内の金額となります。

○介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により保険給付金が直接事業者に支払われない場合があります。その場合は、一旦1日あたりの利用料金をいただき、サービス提供証明書を発行いたします。

サービス提供証明書を後日市町村の介護保険担当窓口に提出しますと、差額の払い戻しを受けることができます。

(2) 支払方法

毎月、15日までに前月分の請求をいたしますので、翌月の末日迄にお支払いください。
お支払いいただきますと、領収証を発行します。
お支払方法は、ご契約の際に決めさせていただきます。

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当施設職員がお伺いいたします。
介護予防通所介護計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。

介護予防サービス計画の作成を依頼している場合は、事前にその介護予防支援事業所とご相談ください。

(2) サービス利用契約の終了

① 利用者のご都合でサービス利用契約を終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出ください。

② 当施設の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了30日前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的に契約を終了いたします。

- ・ 利用者が介護保険施設に入所した場合……入所日の翌日
- ・ 介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）又は要介護と認定された場合……非該当又は要介護となった日
- ・ 利用者がお亡くなりになった場合……死亡日の翌日

④ その他

- ・ 当施設が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者ご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当施設が破産した場合、利用者は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。
- ・ 利用者が、サービス利用料金の支払いを15日以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、15日以内に支払わない場合、利用者が正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返した場合、利用者が入院または病気等により3ヶ月以上にわたりサービスが利用できない状態であることが明らかになった場合、または利用者やご家族などが当施設や当施設の従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座に契約を終了させていただく場合がございます。

6 サービスの提供に当たっての留意事項

- (1) 利用者は、主治の医師からの指示事項がある場合には、事業者はその旨を申さなければならない。
- (2) 利用者は・体調不良等によって介護予防通所介護の利用に適さないと判断される場合には、サービスの提供を中止することがある。

7 サービスご利用に際してのお願い

- (1) お茶やお菓子など、お心付けなどは一切不要です。
- (2) 送迎の際はペットをゲージに入れる、リードに繋ぐなどの配慮をお願いします。
- (3) 居室内に見守りカメラ等設置する場合や、職員の写真を撮影する場合は、個人情報保護法に準じて、事前に職員本人の同意を受けて下さい。
- (4) ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合はサービス中止や契約を解除することもあります。

8 サービス利用にあたっての禁止事項

- (1) 事業者の職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) モラルハラスメント、パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
- (3) サービス利用中に職員の写真や動画の撮影をすること、記録したデータや録音等を無断でSNS等に掲載すること。

カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくと共に、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。具体的には、次のような行為が該当することがあります。

- ・大声での叱責や威圧的な言動
- ・人格を否定するような発言や差別的な言動
- ・業務の範囲を超えた過度な要求
- ・長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応やサービス提供方法の見直しについてご相談させていただくことがあります。

9 事故発生時の対応方法

(1) 対応方法

当施設において事故が発生した際には、ご利用者様の生命又は身体の安全又は保護を最優先に処置いたします。また併せて市町村・ご家族・居宅介護支援事業者等に事故状況等を迅速にご連絡し必要な措置を講じるとともに、事故の状況及び処置について記録します。

(2) 賠償責任

- ・事業者は、この契約に基づいてサービスを提供するに当たって、事業者もしくは施設の職員の故意や過失、もしくはこの契約上の注意義務に違反して利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その損害賠償責任を負います。
ただし、その損害について利用者の故意、過失もしくはこの契約上の注意義務、もしくは施設の職員の正当な業務上の指示に違反が認められる場合は、その状況を斟酌してその賠償額の減額または免除をすることができるものとします。
- ・利用者は、施設において、故意または過失若しくはこの契約上の利用者の義務に違反して、施設の職員または他の利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その害賠償責任を負います。その場合、前項のただし書きを準用します。
- ・事業者及び利用者は、前2項の賠償は、誠意をもって速やかに対応し、履行するものとします。

10 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、介護予防支援事業所等へ速やかに連絡いたします。

11 虐待防止

事業者は利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため、従業員に対する研修の実施、苦情処理体制の整備、その他虐待防止のために必要な措置を講ずるものとする。

また、事業者はサービス提供中に当該事業所従業員又は擁護者（利用者の家族等）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、速やかにこれを市区町村に通報するものとする。

12 非常災害対策

- (1) ご利用者の生命の安全を確保するため、以下の防災設備を設置しています。

自動通報システム・温度感知器・煙感知器・スプリンクラー・消火用散水栓・消火器等

- (2) 消防計画及び危機管理マニュアルを制定しています。また、このマニュアルに沿って、

防災訓練（年２回）を行う等の対策を実施しています。

- (3) 非常災害が発生した場合であっても、必要な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事業継続計画（BCP）を策定し、定期的に訓練及び研修を実施する。事業継続計画は非常災害時と感染症蔓延時の２つの事態に対応するものとする。

1 3 運営に関する重要事項

- (1) 従業員の資質の向上を図るために、研修の機会を確保することに努める。
- 1、従業員は、正当な理由なくその職務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏洩してはならない。また、事業者は従業員であった者が正当な理由なく職務上知り得た秘密を漏洩することのないよう必要な措置を講ずる。
 - 2、事業者は、従業員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しておく。
 - 3、事業者は、利用者に対する指定通所介護の提供に関する記録を整備し、その完結の日から２年間保管する。
 - 4、この規定に定めるほか、運営に必要な事項は、社会福祉法人シナプス理事長と事業所の管理者の協議に基づいて定めるものとする。

1 4 相談、要望、苦情・虐待、ハラスメント等に関する窓口

- 1、事業所は提供した介護予防通所介護サービスに関する利用者及び家族からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために、苦情・ハラスメントを受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講ずる。
- 2、事業所は、前項の苦情・ハラスメントを受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録する。
- 3、事業所は、提供した指定介護予防通所介護サービスに関する利用者及び家族からの苦情・ハラスメントに関して、市区町村及び国民健康保険連合会による調査がある場合にはこれに協力し、指導又は助言がある場合にはこれに従って必要な改善を行う。

- | | |
|---|--|
| 1 | 特別養護老人ホーム ナーシングヴィラ与野
施設ご利用者相談・苦情受付担当者 生活相談員 鈴木 由美子
苦情・虐待解決責任者 施設長 櫻庭 学
電話番号 048—857—8522 |
| 2 | 苦情解決第三者委員
阿久津 奉子 048—852—0278 |
| 3 | その他
さいたま市介護保険課 048—829—1264
さいたま市中央区高齢介護課 048—840—6067
さいたま市いきいき長寿推進課 048—829—1257
埼玉県国民健康保険団体連合会
介護保険課（苦情専用）048—824—2568 |

令和 年 月 日

介護予防通所介護の提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明し、同意を得ました。

事業者

所在地 埼玉県さいたま市中央区本町東6丁目10番地の1

名 称 社会福祉法人シナプス

特別養護老人ホームナーシングヴィラ与野

説明者 職氏名 生活相談員 鈴木 由美子

私は、契約書及び本書面により、事業者から介護予防通所介護についての重要事項の説明を受け、同意しました。

（利用者）

<住所>

<氏名>

（家族）

<住所>

<氏名>
