

# 通所介護及び通所型サービス重要事項説明書

## 1. 通所介護の概要

### (1) 提供できる居宅サービスの種類と地域

|              |  |
|--------------|--|
| 事業所名         | デイサービス ささえ愛  |
| 所在地          | 〒031-0031 八戸市柏崎一丁目 10番10号                            |
| 電話番号         | 0178-72-3226   |
| FAX番号        | 0178-72-3227   |
| 事業所番号        | 0270303134   |
| その他の居宅サービス   | 通所介護（第一号通所事業含む）                                      |
| サービスを提供できる地域 | 八戸市(南郷・八幡・多賀台地区を除く)<br>※上記地域以外にお住まいの方でもご希望の方はご相談下さい。 |
| 利用定員         | 20名（指定通所介護、通所型サービスを合算する）                             |

### (2) 当事業所の職員体制

| 職名      | 資格       | 常勤 | 非常勤 | 常勤換算  | 業務内容                           |
|---------|----------|----|-----|-------|--------------------------------|
| 管理者     | 介護福祉士    | 1名 |     | 0.5名  | 事業所の管理、業務の把握。                  |
| 生活相談員   | 介護福祉士    | 2名 |     | 1名    | お客様、ご家族様の相談に応じる。               |
| 機能訓練指導員 | 看護師      | 1名 |     | 0.75名 | 機能回復の促進及び機能低下の予防にあたる。          |
| 看護・介護職員 | 看護師      | 1名 |     | 0.25名 | 診療補助、看護並びに保健衛生管理及び日常生活の援助にあたる。 |
|         | 介護福祉士    | 3名 |     | 2.5名  | お客様の日常生活の援助にあたる。               |
|         | 介護職員     | 1名 | 2名  | 2名    |                                |
| 調理員     | 栄屋食品株式会社 |    |     |       | 食品衛生に留意し調理業務にあたる。              |

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

|      |                |
|------|----------------|
| 営業日  | 月曜日から土曜日（祝日営業） |
| 営業時間 | 8:00～17:00     |
| 休業日  | 日曜日・1月1日、2日、3日 |

### (4) サービス提供時間

|      |                        |
|------|------------------------|
| 平日   | 8:00～16:00（時間延長サービスあり） |
| 土・祝日 | 8:00～16:00（時間延長サービスあり） |

### (5) 当事業所の設備の内容

|          |       |         |       |
|----------|-------|---------|-------|
| 食堂兼機能訓練室 | 66.6㎡ | 相談室兼事務室 | 19.2㎡ |
| 一階浴室     | 17.1㎡ | 静養室     | 9.7㎡  |
| 二階浴室     | 24.2㎡ | 利用者トイレ  | 18.4㎡ |

## 2. 当事業所の特徴等

### (1) 事業の目的

当事業所は、要支援状態若しくは要介護状態となった場合においても、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、利用者の社会的孤立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目的とします。

### (2) 運営の方針

- ・当事業所は、利用者の意思及び人権を尊重し、利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。
- ・当事業所は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に、又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行います。
- ・当事業所は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ります。
- ・当事業所は、指定居宅サービスを提供するに当たり、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めます。

### (3) サービスの内容

| サービスの区分と種類 |           | サービスの内容   |
|------------|-----------|---|
| 通所介護計画書の作成 |           | 1、 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画書(ケアプラン)に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い援助の目的に応じて具体的なサービス内容を定めた計画書を作成します。<br>2、 通所介護計画書の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対し説明し、利用者の同意を得ます。<br>3、 通所介護計画の内容について、利用者の同意を得た時は通所介護計画書を利用者に交付します。<br>4、 それぞれの利用者について、通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録をします。 |
| 利用者居宅への送迎  |           | 事業者が保有する自動車により、利用者の居宅と事業者までの間の送迎をします。ただし、道路が狭い等の事情により自動車による送迎が困難な場合は、車椅子又は歩行介助により送迎を行うことがあります。  |
| 日常生活上の世話   | 食事の提供及び介助 | 食事の提供及び介助が必要な利用者に対して介助を行います。また利用者の嚥下状態に応じ一口大、刻み食等の提供を行います。  |
|            | 入浴の提供及び介助 | 入浴の提供及び介助が必要な利用者に対して、洗身・洗髪・更衣等の介助を行います。また心身の状況によりシャワー浴・リフト浴を提供します。  |
|            | 排泄介助      | 介助が必要な利用者に対して、トイレへの誘導、排泄の介助、オムツ交換等を行います。  |
|            | 移動・移乗介助   | 介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車椅子への移乗等の介助を行います。   |
|            | 服薬介助      | 介助が必要な利用者に対して、持参された薬の確認、服薬の介助、服薬の確認を行います。   |

|         |                |  |
|---------|----------------|--|
| 機能訓練    | 日常生活動作を通じた訓練   | 利用者の能力に応じて、食事、入浴、更衣、排泄などの日常生活動作に通じた訓練を行います。            |
|         | レクリエーションを通じた訓練 | 利用者の能力に応じて、集団的に行う健康体操、レクリエーション等を通じた訓練を行います。            |
| その他     | 創作活動等          | 利用者の選択に基づき、趣味・趣向に応じた創作活動の場を提供します。                      |
|         | 知的活動等          | 利用者の選択に基づき、脳トレ・ゲームにより脳の活性化を図ります。                       |
| 特別なサービス | 個別機能訓練         | 個々の利用者の状態に適切に対応する観点から、個別の機能訓練計画を策定し、これに基づきサービス提供を行います。 |
|         | 若年性認知症利用者受入    | 若年性認知症(40歳から60歳)の利用者を対象に、その利用者の特性やニーズに応じたサービス提供を行います。  |

(4) 通所介護従業者の禁止行為（サービスの提供に当たり、次の行為は行いません）

- ① 医療行為(ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く)
- ② 利用者又は家族の金銭、預金通帳、証書、書類の預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑤ 利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(5) 施設の利用に当たっての留意事項

- ・ 従業者等からの指導にも関わらず下記行為が改善されない際には、サービスの中断や契約を解除する場合があります。
  - ① 当事業所内での飲酒・喫煙
  - ② 従業者・他利用者に対しての宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為
  - ③ 従業者・他利用者に対しての金銭、物品、飲食の授受
  - ④ 従業者・他利用者に対しての暴力又は乱暴な言動
  - ⑤ 従業者・他利用者に対してのハラスメント行為
  - ⑥ 従業者・他利用者の自宅住所や電話番号を何度も聞く

### 3、利用料金

- ・介護保険、通所型サービスの給付に関わる通常1割から3割の自己負担分と、給付対象外の負担(日常生活で通常必要となる費用)、おむつ代等としてお支払い頂く2種類があります。

#### (1) 介護保険給付対象の費用

##### ① 通所介護利用料

| サービス提供時間       | 要介護度  | 1回の利用料金<br>(介護報酬総額) | 1回の利用者負担額 |         |         |
|----------------|-------|---------------------|-----------|---------|---------|
|                |       |                     | 【 1割 】    | 【 2割 】  | 【 3割 】  |
| 3時間以上<br>4時間未満 | 要介護 1 | 3,700 円             | 370 円     | 740 円   | 1,110 円 |
|                | 要介護 2 | 4,230 円             | 423 円     | 846 円   | 1,269 円 |
|                | 要介護 3 | 4,790 円             | 479 円     | 958 円   | 1,437 円 |
|                | 要介護 4 | 5,330 円             | 533 円     | 1,066 円 | 1,599 円 |
|                | 要介護 5 | 5,880 円             | 588 円     | 1,176 円 | 1,764 円 |
| 4時間以上<br>5時間未満 | 要介護 1 | 3,880 円             | 388 円     | 776 円   | 1,164 円 |
|                | 要介護 2 | 4,440 円             | 444 円     | 888 円   | 1,332 円 |
|                | 要介護 3 | 5,020 円             | 502 円     | 1,004 円 | 1,506 円 |
|                | 要介護 4 | 5,600 円             | 560 円     | 1,120 円 | 1,680 円 |
|                | 要介護 5 | 6,170 円             | 617 円     | 1,234 円 | 1,851 円 |
| 5時間以上<br>6時間未満 | 要介護 1 | 5,700 円             | 570 円     | 1,140 円 | 1,710 円 |
|                | 要介護 2 | 6,730 円             | 673 円     | 1,346 円 | 2,019 円 |
|                | 要介護 3 | 7,770 円             | 777 円     | 1,554 円 | 2,331 円 |
|                | 要介護 4 | 8,800 円             | 880 円     | 1,760 円 | 2,640 円 |
|                | 要介護 5 | 9,840 円             | 984 円     | 1,968 円 | 2,952 円 |
| 6時間以上<br>7時間未満 | 要介護 1 | 5,840 円             | 584 円     | 1,168 円 | 1,752 円 |
|                | 要介護 2 | 6,890 円             | 689 円     | 1,378 円 | 2,067 円 |
|                | 要介護 3 | 7,960 円             | 796 円     | 1,592 円 | 2,388 円 |
|                | 要介護 4 | 9,010 円             | 901 円     | 1,802 円 | 2,703 円 |
|                | 要介護 5 | 10,080 円            | 1,008 円   | 2,016 円 | 3,024 円 |
| 7時間以上<br>8時間未満 | 要介護 1 | 6,580 円             | 658 円     | 1,316 円 | 1,974 円 |
|                | 要介護 2 | 7,770 円             | 777 円     | 1,554 円 | 2,331 円 |
|                | 要介護 3 | 9,000 円             | 900 円     | 1,800 円 | 2,700 円 |
|                | 要介護 4 | 10,230 円            | 1,023 円   | 2,046 円 | 3,069 円 |
|                | 要介護 5 | 11,480 円            | 1,148 円   | 2,296 円 | 3,444 円 |
| 8時間以上<br>9時間未満 | 要介護 1 | 6,690 円             | 669 円     | 1,338 円 | 2,007 円 |
|                | 要介護 2 | 7,910 円             | 791 円     | 1,582 円 | 2,373 円 |
|                | 要介護 3 | 9,150 円             | 915 円     | 1,830 円 | 2,745 円 |
|                | 要介護 4 | 10,410 円            | 1,041 円   | 2,082 円 | 3,123 円 |
|                | 要介護 5 | 11,680 円            | 1,168 円   | 2,336 円 | 3,504 円 |

② 付加サービスの利用料

| サービスの名称                                    | サービスの内容  | 1回の利用料金<br>(介護報酬総額) | 1回の利用者負担額 |        |        |
|--|--|---------------------|-----------|--------|--------|
|  |  |                     | 【1割】      | 【2割】   | 【3割】   |
| サービス提供体制加算(Ⅱ)                              | 介護福祉士の配置を強化し、サービスの質が一定に保たれる事により算定される加算。          | 180 円               | 18 円      | 36 円   | 54 円   |
| 入浴介助加算(Ⅰ)                                  | お客様に対して入浴サービスを行った場合に加算。                          | 400 円               | 40 円      | 80 円   | 120 円  |
| 個別機能訓練加算(Ⅰ)1                               | 機能訓練指導員による機能訓練を行った場合に加算。                         | 560 円               | 56 円      | 112 円  | 168 円  |
| 若年性認知症受入加算                                 | 若年性認知症ご本人や、その家族様に対する支援及び希望を踏まえた介護サービスを提供した場合に加算。 | 600 円               | 60 円      | 120 円  | 180 円  |
| 同一建物減算                                     | 同一建物に居住する利用者の減算。                                 | -940 円              | -94 円     | -188 円 | -282 円 |
| 送迎減算                                       | 送迎を行わない場合の減算(片道)                                 | -470 円              | -47 円     | -94 円  | -141 円 |
| 時間延長サービス<br>(通常のサービス提供時間を<br>超えて延長した場合に加算) | 9 時間以上 10 時間未満                                   | 500 円               | 50 円      | 100 円  | 150 円  |
|  | 10 時間以上 11 時間未満                                  | 1,000 円             | 100 円     | 200 円  | 300 円  |
|  | 11 時間以上 12 時間未満                                  | 1,500 円             | 150 円     | 300 円  | 450 円  |
| 処遇改善加算(Ⅲ)                                  | 単位数のの合計に8%乗じた単位数を加算。                             | —                   | —         | —      | —      |

(2) 通所型サービスの費用

① 通所型サービス利用料

| 区分                            | 期間    | 利用料金<br>(介護報酬総額) | 利用者負担額  |         |          |
|-------------------------------|-------|------------------|---------|---------|----------|
|                               |       |                  | 【1割】    | 【2割】    | 【3割】     |
| 事業対象者<br>要支援1・要支援2<br>(週1回程度) | 1月につき | 17,980 円         | 1,798 円 | 3,596 円 | 5,394 円  |
|                               | 1日につき | 590 円            | 59 円    | 118 円   | 177 円    |
| 事業対象者<br>要支援2<br>(週2回程度)      | 1月につき | 36,210 円         | 3,621 円 | 7,242 円 | 10,863 円 |
|                               | 1日につき | 1,190 円          | 119 円   | 238 円   | 357 円    |

② 付加サービスの利用料（通所型独自サービス）

| サービスの名称                                 | サービスの内容  | 1回の利用料金<br>(介護報酬総額) | 1回の利用者負担額 |          |          |
|---|--|---------------------|-----------|----------|----------|
|   |  |                     | 【1割】      | 【2割】     | 【3割】     |
| サービス提供体制加算(Ⅱ)<br>事業対象者<br>要支援1・2（週1回程度） | 介護福祉士の配置を強化し、サービスの質が一定に保たれる事により算定される加算。          | 720 円               | 72 円      | 144 円    | 216 円    |
| サービス提供体制加算(Ⅱ)<br>事業対象者<br>要支援2（週2回程度）   |  | 1,440 円             | 144 円     | 288 円    | 432 円    |
| 若年性認知症受入加算<br>若年性認知症受入加算/2              | 若年性認知症ご本人や、その家族様に対する支援及び希望を踏まえた介護サービスを提供した場合に加算。 | 2,400 円             | 240 円     | 480 円    | 720 円    |
| 同一建物減算1<br>同一建物減算/22<br>(週1回程度)         | 事業対象者、要支援1・2で同一建物に居住する利用者の減算。                    | -3,760 円            | -376 円    | -752 円   | -1,128 円 |
| 同一建物減算2<br>(週2回程度)                      | 事業対象者、要支援2同一建物に居住する利用者の減算。                       | -7,520 円            | -752 円    | -1,504 円 | -2,256 円 |
| 処遇改善加算(Ⅲ)                               | 単位数のの合計に8%乗じた単位数を加算。                             | —                   | —         | —        | —        |

(3) 介護保険給付、介護予防・日常生活支援総合事業対象外の費用（利用料金以外の費用）

- ① 食費 1日 550円 （昼食代、水分補給時のコーヒーやジュース、午後のおやつ分）
- ② おむつ代 （ささえ愛の物を使用した場合、枚数に応じてお支払頂きます。）
  - ・レギュラータイプ 130 円 / 枚
  - ・パンツタイプ 180 円 / 枚
  - ・尿取りパット 60 円 / 枚

(4) 利用金の支払方法

- ・原則として料金計算は月末締めと致します。ただし、利用を中止した場合などはこの限りではありません。
- ・毎月8日に前月分の請求書を発行いたしますので、20日以内にお支払下さい。（ご自宅から通われている方には8日以降の利用日に請求書をお持ち帰り頂き、ご都合の良い利用日にご持参ください。系列施設にご入居されている方には8日以降、施設に請求書をお渡しし、入居料と合わせてのお支払となります。）
- ・請求書等の郵送、指定口座への振り込みも可能です。（ご希望の方はご相談下さい。郵送の際は切手代84円を負担して頂き、また振り込み手数料は支払者様での負担となります。）

(5) 料金の変更

- ・事業者はおお客様に対し、1ヶ月前までに文書で通知することにより利用料及び食費等の単価の変更(増額または減額)を申し入れる事が出来ます。
- ・お客様が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく【利用料金説明書】を作成し、お互いに取り交わします。
- ・お客様が料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し文書で通知することによりこの契約を解除することができます。

## 5、サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、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)を確認させていただきます。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所にお知らせ下さい。
- (2) お客様が要介護又は事業対象者の認定を受けていない場合は、お客様の意思を踏まえ速やかに当該申請が行われるよう、必要な援助を行います。また居宅介護支援がお客様に対し行われていない場合であつて、必要と認められる場合は要介護認定の更新の申請が遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (3) お客様に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」に基づき、「通所介護計画書」を、「介護予防サービス・支援計画表」に基づき「通所型サービス計画書」をお客様及びご家族様の意向を踏まえて作成します。事業者はこれら「計画書」の内容をお客様及びその後見人又はご家族様に対し説明し、その同意を得るものとします。
- (4) サービスの提供は「計画書」に基づき行います。なお「計画書」はお客様の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) お客様がサービスの内容の変更を希望する場合には、事業所に申し入れることができます。その場合、事業者は可能な限りお客様の希望に沿うようにします。
- (6) 事業者はサービスの提供記録を作成し、この契約の終了後5年間保管します。お客様及びその後見人又はご家族様は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該お客様に関するサービス実施記録を閲覧できます。
- (7) お客様及びその後見人又はご家族様は、当該お客様に関するサービス実施記録の実費による複写物の交付を受ける事ができます。

## 6、サービスの利用終了

- ① お客様のご都合でサービスを終了する場合。
- ② 自動終了
  - ・お客様の要介護認定若しくは要支援認定の有効期限満了日又は事業対象者に該当しなくなった場合。
  - ・お客様が亡くなられた場合。
- ③ 従業者等の指導にも関わらず、施設の利用に当たっての留意事項が遵守されない場合。
- ④ お客様のサービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、支払うよう催告したにも関わらず30日以内に支払わなかった場合、又はお客様やご家族様などが当事業所や事業所のサービス従業者に対して契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、その後のサービス提供をお断りさせて頂く場合があります。

## 7、緊急時等における対応方法について

- ① サービスの提供中にお客様に病状の急変、その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医及びご家族様等に連絡する等の措置を講じ、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じます
- ② サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、当該お客様の家族、居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。
- ③ 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置の状況について記録をします。

## 8、非常災害対策について

- ① 災害対策に関する担当者(防火管理者) 管理者 工藤 雅人
- ② 事業所は、消防法施行細則第3条に定める消防計画及び風水害、地震等の災害に対処するための計画を策定し、その計画に基づき非常災害対策を行います。消防計画の策定及びこれに基づく消防業務は防火管理者が行い、消防訓練及び避難・救出訓練は、年2回実施します。

## 9、衛生管理等について

- ① 事業所は、利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水等について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講じます。
- ② 事業所内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。
  - ・ 当事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
  - ・ 当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ます。
  - ・ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

## 10、秘密保持と個人情報の保護について

- ① 事業所は、お客様の個人情報の保護について個人情報保護法に基づく厚生労働省のガイドラインに則り、当事業所が得た利用者の個人情報については、当事業所での介護サービスの提供にかかる以外の利用は原則的に行わないものとし、外部への情報提供については利用者及び家族、又はその代理人の了解をあらかじめ書面により得ることとします。
- ② 従業者は、業務上知り得たお客様又はその家族の秘密を保持する。
- ③ 従業者であった者に、業務上知り得たお客様又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持させる旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

## 11、虐待の防止について

- ・ 事業所は、お客様の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次に上げるとおり必要な措置を講じます。
- ① 虐待防止に関する措置を適切に実施する為の責任者 管理者 工藤 雅人
  - ② 虐待防止の対策を検討する委員会を定期的開催し、結果について従業者に周知徹底を図ります。
  - ③ 虐待防止のための指針の整備、虐待を防止するための研修を定期的実施します。

## 12、身体拘束等の排除について

- ① 事業所は、サービスの提供にあたりお客様又は他のお客様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制限する行為(以下「身体拘束等」)を行いません。
- ② 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、お客様又は家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得た上で、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載します。

### 13、本契約に定めのない事項

- ① お客様及び事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
- ② この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

### 14、損害賠償

- ① 事業所は、サービスの提供にあたり事故が発生した場合には、速やかに利用者の後見人及び家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ② 前項において、事故により利用者に損害が発生した場合は、事業所は速やかにその損害を賠償します。  
ただし、事業所に故意、過失がない場合はこの限りではありません。
- ③ 前項の場合において、当該事故発生につき利用者に重過失がある場合は、損害賠償の額を減額する事ができます。

### 15、お客様代理人

- ① お客様は代理人を選任してこの契約を締結させる事ができ、また契約に定める権利の行使と義務の履行を代行して行なわせることができます。
- ② お客様の代理人選任に際して必要がある場合は、事業所は成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の内容を説明するものとします。

### 15、裁判管轄

- ① この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、お客様及び事業者は、お客様の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

### 16、サービス提供に関する相談、苦情について

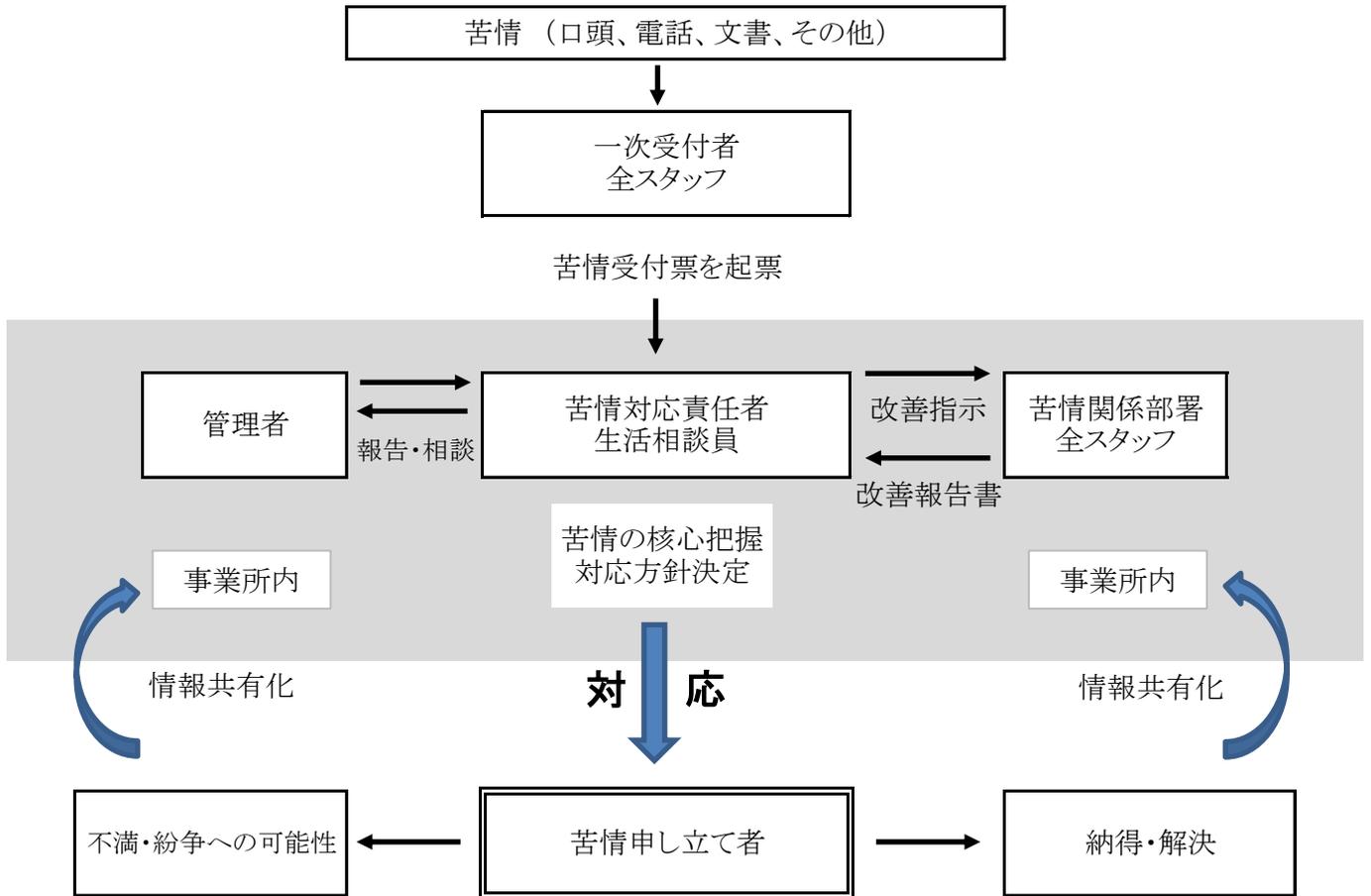
- ① 事業者が提供したサービスに関するお客様からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、相談及び苦情受付の窓口として生活相談員を充てるとともに、玄関に「御意見箱」を設置します。

- ・ 当事業所のお客様相談・苦情窓口 担当者：生活相談員
- ・ 連絡先 電話：0178-72-3226 FAX：0178-72-3227
- ・ 受付時間 日曜日、正月三が日を除く営業日 8:00～17:00

- ② 当事業所以外に、お住いの市町村又は青森県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

- ・ 八戸市介護保険課 電話：0178-43-9292
- ・ 青森県国民健康保険団体連合会(苦情処理委員会) 電話：017-723-1336

# 苦情対応の手順



対応方法の再検等  
(弁護士・保険会社への相談等)

内容を見極め、情報共有化が必要な苦情については事業所内で情宣。類似の苦情発生に努める。

ケア・サービスの質の向上

## 通所時リスク説明書

当施設ではお客様が快適に一日を過ごせるように、安全な環境作りに努めております。しかし、お客様の身体状況や病気に伴う様々な症状が原因により、下記の危険性が伴う事を十分にご理解下さい。

### 《高齢者の特徴に関して》

- 歩行において、高齢に伴い下肢筋力低下から少しの段差でつまずき、転倒する恐れがあります。
- 見守りを行い十分に行動把握に努めておりますが、施設外へ離設してしまう可能性があります。
- 高齢者の骨はもろく、通常に対応でも容易に骨折する恐れがあります。
- 高齢者の皮膚は薄く、少しの摩擦で皮むけしやすい状態にあります。
- 高齢者の血管はもろく、軽度の打撲であっても皮下出血がしやすい状態にあります。
- 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するため誤嚥・誤飲・窒息の危険性が高い状態にあります。
- 送迎中、危険回避の為に急ブレーキを掛けたり、接触事故に巻き込まれることが推測されます。その際、打撲・怪我を負う恐れがあります。

※ お客様の全身状態が悪化した場合、管理者・看護師の判断で救急搬送する場合があります。

ご利用にあたり、職員の見守りは十分に行いますが、高齢者に伴う危険性を、ご家族様にも認識して頂きご留意頂きますようお願い申し上げます。またご不明な点など、遠慮なくお尋ね下さい。