

## 花友しらかわデイサービス重要事項説明書

社会福祉法人市原寮 花友しらかわデイサービスは、京都市長の指定を受けた介護保険法に定められた通所介護、介護予防型デイサービスを提供する事業所です。

(指定事業者番号：京都市 第2670600267号)

当事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上不明な点がございましたら相談窓口までお尋ね下さい。

### 1. 当事業所が提供するサービスについてのお客様相談窓口

電話 (075) 762-5576

担当 相談員 佐竹 美咲

※不明な点はなんでもお尋ね下さい。

※サービス提供時間外は留守番電話での対応となります。

### 2. 事業者

- |           |                 |
|-----------|-----------------|
| (1) 法人名   | 社会福祉法人 市原寮      |
| (2) 所在地   | 京都市左京区静海市原町1278 |
| (3) 電話番号  | (075) 741-2102  |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 森 京子        |

### 3. 事業所の概要

- |             |   |
|-------------|---|
| (1) 事業所の種類  | 指定通所介護事業所<br>指定介護予防型デイサービス  |
| (2) 施設等の区分  | 通常規模型 通所介護  |
| (3) 事業所の所在地 | 京都市左京区浄土寺真如町155番地3<br>花友しらかわ 1階   |
| (4) 事業の目的   | 当事業所は、利用者が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、自立支援の観点に立ち、自主性、積極性、やる気を引き出し、効果的、効率的な目標指向型のサービス提供を目的としています。また要介護状態となった場合においても、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に、必要な日常生活上の支援及び機能訓練を行います。 |
| (5) 事業所の名称  | 花友しらかわデイサービス  |
| (6) 電話番号    | (075) 762-5576 / FAX (075) 762-5608   |
| (7) 管理者     | 文字 玄  |
| (8) 開設年月日   | 平成13年1月4日 (通所介護)<br>平成27年4月1日 (介護予防型デイサービス)   |

(9) 指定の有効期間 令和2年12月23日から令和8年12月22日まで（通所介護）  
平成30年4月1日～令和12年3月31日（介護予防型デイサービス）

(10) 第三者評価受診日 令和5年2月27日  
(評価機関：一般社団法人 京都市老人福祉施設協議会)  
結果を施設内に掲示、ホームページで公表

(11) 事業の運営方針

1. 常に懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行い、提供するサービスについて、あらかじめ同意を得るものとします。
2. 通所介護事業、介護予防型デイサービスの提供に当たっては、サービスの質の評価を行い、常にその改善に努めます。
3. 通所介護計画、介護予防型デイサービス計画に基づいて利用者が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援助を行います。
4. 介護予防技術、介護技術の進歩に対応し、適切な技術をもってサービスの提供を行います。
5. 適切に利用者の心身の状況を把握しつつ、相談援助等の生活指導、その他必要なサービスを利用者の希望に添って提供します。
6. 認知症の状態にある要介護者等に関しては、その特性に対応したサービスの提供体制を可能な限り整えます。
7. 利用者又はその家族等から相談を受けた事項について秘密を守ります。
8. 常に衛生管理に留意し、施設及び使用するものの清潔を保ち、定期的に消毒を実施します。
9. 利用者の自立意識を高める為、利用者自身が選択し、自主性、積極性、やる気を引き出すことを目的としたプログラムを大切にします。
10. 自立に向けた生活機能向上サービスを中心としたプログラム等を提供する為、可能な限り在宅生活に必要な行為行動を利用者自身に実施していただきます。

(12) 利用定員

利用定員は、月曜日から金曜日まで1日35人です。

(13) 営業日及び営業時間

当事業所の営業日及び営業時間は、社会福祉法人市原寮就業規則に準じて定めます。

1. 営業日は、原則として月曜日から金曜日です。土曜日、日曜日及び12月29日、12月30日、12月31日、1月1日、1月2日、1月3日は休業になります。
2. 営業時間は、原則として午前8時30分から午後6時00分までとします。サービス提供時間は、下記の通りです。

サービス提供時間
午前9時00分から午後6時00分（原則として7時間以上8時間未満）
上記時間内3時間以上4時間未満
上記時間内4時間以上5時間未満
上記時間内5時間以上6時間未満
上記時間内6時間以上7時間未満
上記時間内7時間以上8時間未満

※サービス提供時間外及び送迎開始後など人員体制上手薄になる時間帯の電話対応は留守番電話での対応となります。

(14) 事業所の通常の実施地域

原則として京都市の左京区内です。北（御影通）南（仁王門）西（川端通）東（鹿ヶ谷疎水通り）通常の実業実施地域外からの利用申請は、誠意を持って他の事業所をご紹介します。

4. 職員の配置状況

当事業所の職員配置については下記の通りとします。

		常 勤	非常勤	勤務体制
1	管理者	1	0	9:00～18:00
2	看護職員	0	3	8:30～17:30
3	介護職員	6	3	9:00～18:00 8:30～17:30 8:30～13:30 他
4	生活相談員	2	0	8:30～17:30 9:00～18:00
5	機能訓練指導員	1	0	9:00～18:00
6	その他職員（運転手等）	0	4	8:00～10:00、 15:00～18:00 他

※職員は、通所介護事業、介護予防型デイサービスとの兼務をいたします。

5. 利用料

利用料及びその他の費用は、次の通り定めます。

- (1) 厚生労働大臣が定める基準もしくは京都市長が定める額であって負担割合証に応じた本人負担額。その他の介護給付費の請求、受領につきましては法定代理受領により、当事業所に権限を委任していただきます。
- (2) 給食の食材料費、調理費用相当分の額。
- (3) 介護用品、日用品及び便宜等の提供又は貸与の費用。
- (4) 選定する特別食や間食の費用。
- (5) 慰安娯楽に要する費用。
- (6) 以上の他、日常生活においても通常必要となるものに係わる費用及び個人の希望により実施した介護保険サービス以外のサービス費用(実費)。
- (7) 支払方法は、金融機関からの一括引き落としとします。
- (8) 利用者の都合で前日の午前9時30分以降にサービス利用中止の連絡があった場合、又は連絡無く利用を中止した場合はキャンセル料が必要になります。ただし介護予防型デイにおいては月額で算定するものは除く。

介護予防型デイサービス

サービス内容		介護予防型デイサービス <入浴あり>			
		3時間以上			
		サービス単価	利用者負担額(一割)	利用者負担額(二割)	利用者負担額(三割)
月額(包括)報酬	週1回	1798 単位	1879 円/月	3758 円/月	5637 円/月
	週2回以上	3621 単位	3784 円/月	7568 円/月	11352 円/月
1回当たり報酬	週1回	436 単位	456 円/回	912 円/回	1367 円/回
	週2回以上	447 単位	468 円/回	935 円/回	1402 円/回
サービス内容		介護予防型デイサービス <入浴なし>			
		3時間以上			
		サービス単価	利用者負担額(一割)	利用者負担額(二割)	利用者負担額(三割)
月額(包括)報酬	週1回	1598 単位	1670 円/月	3340 円/月	5010 円/月
	週2回以上	3221 単位	3366 円/月	6732 円/月	10098 円/月
1回当たり報酬	週1回	388 単位	406 円/回	811 円/回	1217 円/回
	週2回以上	398 単位	416 円/回	832 円/回	1248 円/回

※いずれも、送迎を含む。※1単位 10.45円。

介護予防型デイサービス 加算項目

サービス内容	サービス単位	サービス利用料金	利用者負担額(一割)	利用者負担額(二割)	利用者負担額(三割)
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	1月当たりの総単位数の9.2%/単位	左記総単位数×10.45/円	左記金額の1割/月	左記金額の2割/月	左記金額の3割/月
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)要支援1	88単位/週1回程度	919円/月	92円/月	184円/月	276円/月
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)要支援2	88単位/週1回程度	919円/月	92円/月	184円/月	276円/月
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)要支援2	176単位/週2回程度	1839円/月	184円/月	368円/月	552円/月

※介護職員処遇改善加算以外はサービス計画書に位置づけられた場合に加算。※1単位 10.45円。

通所介護

サービス内容	通常規模型				
	3時間以上 4時間未満				
	サービス単位	サービス利用料金	利用者負担額(一割)	利用者負担額(二割)	利用者負担額(三割)
要介護1	370 単位	3866 円/日	387 円/日	774 円/日	1160 円/日
要介護2	423 単位	4420 円/日	442 円/日	884 円/日	1326 円/日
要介護3	479 単位	5005 円/日	501 円/日	1001 円/日	1502 円/日
要介護4	533 単位	5569 円/日	557 円/日	1114 円/日	1671 円/日
要介護5	588 単位	6144 円/日	615 円/日	1229 円/日	1844 円/日

サービス内容	通常規模型				
	4時間以上5時間未満				
	サービス単位	サービス利用料金	利用者負担額(一割)	利用者負担額(二割)	利用者負担額(三割)
要介護1	388単位	4054円/日	406円/日	811円/日	1217円/日
要介護2	444単位	4639円/日	464円/日	928円/日	1392円/日
要介護3	502単位	5245円/日	525円/日	1049円/日	1574円/日
要介護4	560単位	5852円/日	586円/日	1171円/日	1756円/日
要介護5	617単位	6447円/日	645円/日	1290円/日	1935円/日
サービス内容	通常規模型				
	5時間以上6時間未満				
	サービス単位	サービス利用料金	利用者負担額(一割)	利用者負担額(二割)	利用者負担額(三割)
要介護1	570単位	5956円/日	596円/日	1192円/日	1787円/日
要介護2	673単位	7032円/日	704円/日	1407円/日	2110円/日
要介護3	777単位	8119円/日	812円/日	1624円/日	2436円/日
要介護4	880単位	9196円/日	920円/日	1840円/日	2759円/日
要介護5	984単位	10282円/日	1029円/日	2057円/日	3085円/日
サービス内容	通常規模型				
	6時間以上7時間未満				
	サービス単位	サービス利用料金	利用者負担額(一割)	利用者負担額(二割)	利用者負担額(三割)
要介護1	584単位	6102円/日	611円/日	1221円/日	1831円/日
要介護2	689単位	7200円/日	720円/日	1440円/日	2160円/日
要介護3	796単位	8318円/日	832円/日	1664円/日	2496円/日
要介護4	901単位	9415円/日	942円/日	1883円/日	2825円/日
要介護5	1008単位	10533円/日	1054円/日	2107円/日	3160円/日
サービス内容	通常規模型				
	7時間以上8時間未満				
	サービス単位	サービス利用料金	利用者負担額(一割)	利用者負担額(二割)	利用者負担額(三割)
要介護1	658単位	6876円/日	688円/日	1376円/日	2063円/日
要介護2	777単位	8119円/日	812円/日	1624円/日	2436円/日
要介護3	900単位	9405円/日	941円/日	1881円/日	2822円/日
要介護4	1023単位	10690円/日	1069円/日	2138円/日	3207円/日
要介護5	1148単位	11996円/日	1200円/日	2400円/日	3599円/日

※いずれも、送迎を含む。

※送迎を実施しない場合は片道 - 47単位 = - 50円/片道 とする。※1単位 10.45円。

通所介護 加算項目

サービス内容	サービス単位	サービス利用料金	利用者負担額(一割)	利用者負担額(二割)	利用者負担額(三割)
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	22 単位	229 円/回	23 円/回	46 円/回	69 円/回
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	1 月当たりの総単位数の 9.2% / 単位	左記総単位数×10.45/円	左記金額の 1 割/月	左記金額の 2 割/月	左記金額の 3 割/月
入浴加算Ⅰ	40 単位	418 円/回	42 円/回	84 円/回	126 円/回
入浴加算Ⅱ	55 単位	574 円/回	58 円/回	115 円/回	173 円/回
個別機能訓練加算Ⅰイ	56 単位	585 円/回	59 円/回	117 円/回	176 円/回

※介護職員処遇改善加算以外はサービス計画書に位置づけられた場合に加算。※1 単位 10.45 円。

保険外実費項目

項目	料金(円)	基準	備考
食費	750円	(1食)	
特別食	実費	(1食)	
希望によるおやつ代	50円	(1回)	
喫茶代	実費	(1回)	希望による提供の場合
理容・美容代	実費	(1回)	理容・美容代
おむつ代	実費	1枚	紙パンツ・尿パット・紙おむつ等

キャンセル料

利用者の都合でサービスを中止する場合は、次のキャンセル料を支払うものとする。

前日、午前9時30分までに連絡があった場合	無 料
前日、午前9時30分以降に連絡があった場合 又は連絡がなかった場合	キャンセルした利用日の昼食代 750円 キャンセルした利用日のおやつ代 50円

6. 利用料の軽減

京都市社会福祉法人利用者負担軽減制度

当施設では、京都市からの助成を受けて利用者の負担金（介護費、食費）の一部を減免する制度を実施しています。

対象者

市民税世帯非課税者であって、次の要件をすべて満たす者のうち、その者の収入や世帯状況、利用者負担等を総合的に勘案し、特に生計が困難な者として市町村が認めた者。

- (1)年間収入が単身世帯で150万円（世帯員が1人増えるごとに50万円加算した額）以下
- (2)預貯金等の額が単身世帯で350万円（世帯員が1人増えるごとに100万円を加算した額）以下
- (3)世帯がその居住の用に供する家屋その他日常生活のために必要な資産以外に利用し得る資産を所有していないこと
- (4)負担能力のある親族等に扶養されていないこと
- (5)介護保険料を（1ヶ月でも）滞納していないこと
- (6)生活保護を受給していないこと

・減額割合については、介護費、食費から25%（日常生活費を含まない）を減額します。

高齢福祉年金受給者の減額割合は50%とします。

・ただし、軽減の対象となるのは利用者負担額のみであり、食費、居住費、（滞在費）及び宿泊費軽

減率については 1/4（老齢福祉年金受給者は 1/2）とします。

減免対象者に対しては、懇切、丁寧にその内容等について説明するものとします。

## 7. 留意事項

利用者及びその家族は、次のことを理解しお守り下さい。

- (1) 利用申込される方は介護保険被保険者証、負担割合証、サービス利用申請書を提示下さい。また、被保険者証に変更がある場合や届け出の住所等に変更が生じた場合は申し出て下さい。
- (2) 継続利用される場合、利用者及び家族は毎月初回利用日に必ず介護保険被保険者証、負担割合証を提示下さい。
- (3) 初めての利用及び運動器機能向上、個別機能訓練を利用される場合は利用者の健康状態について「かかりつけ医」の診断書の提示又は医師による診察を受けていただく場合があります。
- (4) 利用者及び家族は、心身の状況について看護職員等に説明し、その後の指示を受けて下さい。なお療養及び機能訓練において看護職員等の正当な指示を受け入れられない場合は施設の判断のもと利用を一時お断りする場合があります。
- (5) 利用者及び家族は、サービス利用日及び前日に心身の状況について変化がある場合は事前連絡もしくは連絡帳にて必ず経過を説明下さい。状況によっては施設の判断のもと利用を一時お断りする場合があります。
- (6) 利用者及び家族が感染症疾患及び疑いがある場合は、主治医等への受診を求め、医師の許可がいただけるまで、施設の判断のもと、利用を一時お断りする場合があります。
- (7) 利用者及び家族は皮膚疾患等、持病治療のための薬品等を使用している場合は、必ず持参して下さい。持参がない場合は投与できません。また、薬品等の変更がある場合は速やかに申し出ていただき、留意事項等を説明ください。
- (8) 利用者及び家族はサービス利用中に、急な体調変化により緊急搬送が必要な事態が起こる可能性があることをご理解下さい。なお緊急事態が起きた場合は9. 緊急時及び事故発生時等の対応に基き速やかに対応いたします。
- (9) 利用者の自立意識を高める為、利用者自身が選択し、自主性、積極性、やる気を引き出すことを目的としたプログラムを大切にしています。利用者の自主性を尊重する施設の運営方針をご理解下さい。
- (10) 自立に向けた生活機能向上サービスを中心としたプログラム等を提供する為、可能な限り在宅生活に必要な行為行動を利用者自身に実施していただきます。また、サービス提供にあたっては事故のないように可能な限り実施いたしますが、不測の事態や利用者本人の行動により転倒、外傷(切創、裂傷、割創、擦過傷、坐滅傷、杖創、内出血、骨折、捻挫、熱傷)などが起こる場合があります。ご理解ください。なお事故が起きた場合は9. 緊急時及び事故発生時等の対応に基き速やかに対応いたします。
- (11) 緊急時及び事故発生時には緊急連絡先に連絡をさせていただきます。デイサービス利用中、家族は連絡が繋がるようにして下さい。
- (12) 利用者は、自立した日常生活ができるように、心身機能の維持向上に努めましょう。また健康維持のため、利用中の喫煙、飲酒は一切おこなえません。
- (13) 利用者の心身機能の維持向上のために利用者の家族に在宅ケアの協力を求める場合があります。
- (14) 現金や貴重品、利用のしおりに記載されている物以外の持ち込みは原則禁止です。持ち込まれた場合は自己管理していただき、紛失等の責任は施設では一切負えません。
- (15) 利用者間の物のやりとりや金品の貸し借りは原則禁止です。利用者間の物のやりとりや金品の貸し借りによるトラブルの責任は施設では一切負えません。
- (16) 髭剃りなど共有することにより感染の危険性のある物品に関しては持参下さい。
- (17) 利用者の家族は、利用者が利用の時間帯を超えた場合に自宅に帰れないことが生じないようにし

て下さい。

- (18) 送迎中の途中下車、途中乗車はできません。
- (19) 施設が実施する送迎以外での来所(自己来所及び家族送迎等)を希望される場合、道中の事故等に関する責任は自己責任としていただき、当事業所では一切負えません。
- (20) 台風等により安全なサービス運営が不可能と判断した場合は、突然の時間短縮および休業することがあります。
- (21) 入院等により1ヶ月以上の長期休止状態となる場合は、いったん利用を中止していただくことがあります。
- (22) 利用料の支払いについて1ヶ月以上滞納された場合は、支払いが完了するまでいったん利用を中止していただくことがあります。
- (23) 利用者及び家族のカスタマーハラスメント行為、ソーシャルネットワーキングサービス等を活用した誹謗中傷行為、モラルハラスメント行為、セクシャルハラスメント行為、暴言及び暴力行為、名誉棄損行為、恫喝行為、業務妨害行為、脅迫行為、恐喝行為、強要行為、不退去行為など他の利用者及び従業員に人権侵害および身体的精神的損害が生じた場合いったん利用を中止する場合があります。
- (24) 限りのある人員体制で多人数に向けたサービス提供になる為、常にマンツーマン介助を希望するなど、過度のサービス希望には対応できない場合があります。
- (25) 当事業所が求める利用に関する書類に、正当な理由なくして記入しない場合は、記入が完了するまで事業所の判断のもと利用を中止することがあります。
- (26) 正当な理由無くキャンセルが続いた場合、事業所の判断のもと利用を中止することがあります。
- (27) 営業時間外の相談等については対応できません。
- (28) 利用者のキーパーソン以外の家族及び親族からの情報開示については、キーパーソンの許可を得た上で「社会福祉法人市原寮 個人情報保護規定」情報開示に基づき対応を行なうため即時開示はできません。
- (29) 利用者及び家族はキーパーソンの変更が生じた場合や利用者及び家族間での取り決め事に変更が生じた場合は速やかに報告すること。報告無く生じたトラブルに関する責任は当事業所では一切負いません。
- (30) キーパーソンの役割(連絡窓口・介護に関する判断や決定・身元引受け・本人と介護職員との仲介・緊急時の対応・搬送時の付き添い等、利用者がサービス利用にあたって必要な行為)をキーパーソンが履行できない場合は、キーパーソンの変更もしくは履行が可能となるまで事業所の判断のもと利用を中止することがあります。

## 8. サービスの概要

サービス方法及び内容は次の通りです。

- (1) 利用者の生活全般の問題点を明らかにし、解決すべき課題を把握するため、包括的自立支援プログラム等を用いたアセスメントを実施します。
- (2) 利用者の心身の状況、希望及びその置かれている状況並びに家族等の介護者の状況を十分に把握し、当該目標を達成するための具体的なサービス内容を記載した利用者それぞれに応じた、通所介護計画書、介護予防型デイサービス計画を作成します。利用者又はその家族に対し、その内容等について説明し交付を行います。なお、利用者について、すでに介護予防型サービス計画および居宅サービス計画が作成されている場合は、その計画に沿った計画書を作成します。
- (3) 通所介護計画書、介護予防型デイサービス計画原案を作成するため、介護支援専門員、介護職員看護職員、機能訓練指導員、生活相談員、その他の職員等によるサービス担当者会議を実施し、次のことを協議します。

1. 通所介護計画書、介護予防型デイサービス計画の作成に当って、援助の目標、当該目標を達



成するための具体的なサービス援助内容及び援助する上で注意すべきこと。

2. 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に照らし、その者が居宅において日常生活を営むことができるかどうかについて。

- (4) 通所介護計画書、介護予防型デイサービス計画に従った実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。
- (5) 利用者の人格に十分配慮し予防支援及び介護を行います。また、利用者の家庭環境を踏まえて身体機能の維持・向上が図れ、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、自立支援に向けた予防支援及び介護サービスを提供します。
- (6) 健康状態を把握するための聞き取り、血圧測定、体温測定及び脈拍測定。
- (7) 入浴に関する介助。
- (8) 昼食等の提供と食事の介助。
- (9) 排泄の介助。
- (10) 日常生活上の悩み事への助言相談等の対応。
- (11) 利用者及び家族が独自で通所できない場合の送迎。
- (12) 日常生活動作訓練やレクリエーション等の提供。
- (13) 利用者の運動器及び生活機能の向上を目的とした個別機能訓練。(機能訓練指導員が休みの場合は、介護士が提供する集団体操のみの提供になります)
- (14) その他、利用者が希望により選択する介護用品、サービス等の提供。
- (15) 通所申込者が要支援、要介護認定申請を行っていない場合及び、介護予防支援を受けられていない場合は、速やかに当該申請もしくは介護予防支援が行われるよう援助します。また通所申込者等の要支援、要介護認定の更新申請については、有効期間内に行われるよう援助します。

#### 9. 緊急時及び事故発生時等の対応

利用者に対する通所介護、介護予防型デイサービスの提供により事故が発生した場合は、当該利用者の家族、当該利用者の主治医、当該利用者に係る居宅介護支援事業所、京都市等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また賠償すべき事故が発生した場合は、出来る限り速やかに損害賠償を行います。

また、事故の状況や事故に際して採った処置について、記録するとともに、事故発生の原因を解明し再発防止のための対策を講じます。

#### 10. 被害請求

利用者及び家族が故意又は過失により当施設の建物、設備及び備品等を破損した場合、他の利用者及び従業員の人権を侵害した場合は、その被害の弁済を求めることがあります。

#### 11. 秘密保持

事業所の従事者または、従事者でなくなったあとも相談等により知り得た利用者、並びにその家族の秘密については、厳格に取り扱い秘密を守ります。

適切なサービス提供を行う為、居宅サービス計画書に位置づけられているサービス事業所、インフォーマルサービス及び主治医、担当ケアマネジャーとの情報交換、サービス担当者会議、地域ケア会議、各種カンファレンス等において情報提供を行う場合がありますので、ご同意下さい。

#### 12. 個人情報保護

- (1) 利用者及びその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いの為のガイダンス」を遵守し、適切に取り扱います。
- (2) 事業所が取り扱う利用者及び家族等の個人情報については、介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる

場合は利用者の同意を、利用者の家族等の個人情報を用いる場合は当該家族等の同意をあらかじめ文書により得るものとします。

- (3) サービス担当者会議及び介護保険事務等において情報提供を行う場合や、介護サービスに必要な氏名の記載等について、「社会福祉法人市原寮 個人情報保護規定」に基づき対応を行なう。行事、レクリエーション、クラブ活動、機能訓練など通所利用中の活動写真については、デイサービス内の掲示及び、パンフレット、お知らせ、アルバム、ホームページ、ソーシャルネットワーク、研究報告書、書籍等に掲載する場合があります。

### 1 3. 苦情解決

サービスに対する苦情や意見、利用料の支払いや手続きなどサービス利用に関する相談は迅速かつ適切に対応するため以下の窓口で受け付け必要な措置を講じます。

- お客様相談係 花友しらかわデイサービス 担当：佐竹 美咲  
担当者不在の場合は内容をお伝えいただければ対応させていただきます。
- 受付時間 月～金曜日 9：00～17：30
- 電話番号 075-762-5576
- 苦情解決責任者 管理者 文字 玄

- (2) 本事業所では第三者委員を選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対する意見をいただいています。利用者は本事業所への苦情やご意見を「第三者委員」に相談することも出来ます。

- 第三者委員 ①福本 隆治氏 ②亀山 政臣氏
- 受付時間 ①月曜日 9：00～12：00②月曜日13：00～15：00
- 電話番号 ①075-741-2648 ②090-1598-9947

- (3) また、苦情内容によっては、行政窓口をご紹介する等対応させていただきます。

- 左京区役所保健福祉センター健康長寿推進課高齢介護保険担当
- 受付時間 月～金曜日 8：30～17：15
- 電話番号 075-702-1071 (左京区役所)
- 京都府国民健康保険団体連合会
- 受付時間 月～金曜日 9：00～17：00
- 電話番号 075-354-9090

- (4) 提供したサービスに関し、国または地方公共団体が行う調査に協力するとともに、国または地方公共団体から指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとします。

- (5) 提供したサービスに係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとします。

### 1 4. 虐待の防止

虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。

サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、市町村に通報するものとします。

