

重要事項説明書

1 事業の目的・方針

当事業所は、要介護状態にある利用者に対し、適正な指定通所介護を提供することを目的とし、介護保険法等に従い、利用者に対し可能な限り居宅において、その有する能力に応じて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支援及び機能訓練を行います。

2 事業所の概要

事業所名	デイサービスきずな豊平 通所介護事業所
所在地	北海道札幌市豊平区豊平3条1丁目1番38号キタコーリバーバングビル1階
提供可能サービス	指定（介護予防）通所介護・札幌市通所型サービス 0170510952号
利用定員	50名
管理者及び連絡先	管理者：前田 昭美 電話：011-876-0090 FAX：011-876-0075
サービス提供地域	札幌市豊平区（豊平、美園、月寒、旭町、水車町、中の島1・2条1～3丁目、平岸1～6条1～9丁目、西岡） 中央区（西10丁目以外） 南区（澄川） 白石区（東札幌、菊水、白石中央1条1～7丁目）

3 事業所の職員体制等

令和8年4月1日

職種	従事するサービス種類、業務	人員	
管理者	事業所の管理業務	人（専従）	1人（兼務）
生活相談員	相談援助等	1人（専従）	1人（兼務）
機能訓練指導員	リハビリ等	2人（専従）	1人（兼務）
看護職員	健康管理等	1人（専従）	1人（兼務）
介護職員	通所介護業務	13人（専従）	1人（兼務）
事務職員	事務業務	1人（専従）	

4 サービス提供時間

- 1 営業日：月曜日から日曜日（12月30日～1月3日は休日とする。）
- 2 営業時間：8時30分～17時30分とする。
- 3 サービス提供時間：9時30分～16時30分とする。

5 提供するサービスの内容

- 1 食事の提供
食事の提供及び必要な介助を行います。
- 2 入浴（個浴、一般浴、機械浴）
入浴サービスの提供及び必要な介助を行います。
- 3 日常生活動作の機能訓練
利用者が日常生活を営む上で必要な機能の減退を防止するための訓練、利用者の心身の活性化を図るためのレクリエーション等を行います。
- 4 健康状態の確認
体調や血圧等の確認を行います。
- 5 送迎
居宅から事業所までの送迎及び乗降の介助を行います。
- 6 日常生活における相談及び助言
利用者及びその家族の日常生活における介護等に関する相談及び助言を行います。

6 利用者負担金

1 利用者負担金は、次の2種類に分かれます。具体的な金額は別紙【利用者負担金一覧表】のとおりです。

①介護報酬に係る利用者負担金

お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として基本利用料に利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額です。

ただし、支払方法が償還払いとなる場合には、利用料の全額をお支払いいただきます。支払いを受けた後、事業所からサービス提供証明書を発行しますので、市町村の介護保険担当窓口へ提出し、後日払い戻しを受けてください。

②運営基準（厚生労働省令）で定められた「その他の費用」（全額、自己負担）

なお、②の費用が必要となる場合には、事前に詳細を説明のうえ、利用者の同意を得なければならぬこととされています（疑問点等があれば、お尋ねください）。

2 その他

①自己負担金は、サービス提供した翌月の27日に、ご指定の金融機関の口座から引き落としとなります。
※介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む）には、全額自己負担となります。（介護保険外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明のうえ、利用者の同意を得ることになります。）

7 サービス利用の中止

- 1 利用者がサービスの利用を中止する際には、すみやかに所定の連絡先までご連絡ください。
連絡先（電話）：011-876-0090
- 2 キャンセル料
利用日前日の17時30分までにサービス利用中止の連絡なく利用を中止された場合には、お食事代（950円）をお支払頂きます。

8 重要事項の変更

サービス提供にあたり、厚生労働省令に定められた基準に基づき行うものとし、改正に伴う重要事項説明書の変更時は、その都度速やかに利用者へ書面にて通知します。

9 サービスの利用に当たっての留意事項

- 1 サービスの利用中に気分が悪くなったときは、すぐにお申し出ください。
- 2 複数の利用者の方々が同時にサービスを利用するため、周りの方のご迷惑にならないようお願いします。
- 3 利用者の事情で時間に遅れた場合、送迎サービスが受けられない場合があります。

9 緊急時の対応

当事業所は、本契約に基づくサービスの提供に際し、利用者へけが及び体調の急変等が生じた場合は、当該利用者の家族、医師、救急機関、居宅介護支援事業者等に連絡し、その他適切な措置を迅速に行います。

10 非常災害対策

事業所は、防火管理についての責任者を定め、非常災害に関する防災計画を作成し、非常災害に備えるため、定期的に避難・救出等訓練を行う。

11 事故時の対応等

- 1 当事業所は、サービス提供に際して利用者のけがや体調の急変があった場合には、当該利用者の家族、医師、居宅介護支援事業者及び市町村等への連絡その他適切な措置を迅速に行います。
- 2 当事業所は、サービス提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、当事業所の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

12 損害賠償

当事業所は、本契約に基づくサービス提供に際し、万一事故が発生し、利用者の生命、身体又は財産に損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、速やかに利用者に対して損害を賠償します。ただし、利用者へ故意又は重大な過失がある場合は賠償額を減ずることができます。なお、当事業所は損害保険に加入するものとし、自らが負担すべき費用に関し、当該保険金をもって充当するものとします。

13 秘密保持及び個人情報保護

- 1 事業者及びその従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、在職中及び退職後において、第三者に漏らしません。これは、この契約終了後も同様とします。
- 2 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取
- 3 事業所は、利用者の個人情報については利用者から、その家族の個人情報についてはその家族から予め文書で同意を得ない限り、利用者の居宅サービス計画等の立案のためのサービス担当者会議、居宅サービス事業者等との連絡調整等において、利用者又はその家族の個人情報を用いませぬ。

14 相談窓口・苦情・ハラスメント対応

当事業所は、利用者又はそのご家族からの相談・苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じます。

- 1 サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当社お客様相談窓口	電話：011-876-0090 FAX：011-876-0075
	相談窓口：管理者 前田 昭美
	対応時間：8：30～17：30

- 2 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

介護保険相談窓口	名称：札幌市保健福祉局高齢保健福祉部介護保険課
	所在地：札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所本庁舎3階
	電話番号：011-211-2972
	対応時間：9:00～17:00
その他	名称：北海道国民健康保険団体連合会 介護・障害支援課 企画苦情係
	所在地：札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館
	電話番号：011-231-5161
	対応時間：9:00～17:00

3 カスタマーハラスメント等

事業所の担当職員又はその他の従事者へのハラスメントについては次のとおりです。
事業所の担当職員又はその他の従事者が、利用者又はその家族等から次のカスタマーハラスメントを受けた場合は、事業者と利用者が締結した居宅サービス契約もしくは通所型サービス契約第9条の規定に基づき、この契約を解除する場合があります。

職員個人に対する暴力・暴言、セクシャルハラスメント等	身体的暴力 ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為
	精神的暴力 大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行動
	セクシャルハラスメント 必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど
	その他の行為 ・職員個人に対する誹謗中傷（インターネット、SNS上でのものを含む） ・職員個人に対する威迫、脅迫 ・職員個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む） ・職員個人の人格を否定する発言 ・職員個人を侮辱する発言
ご利用者様やそのご家族等からの過剰または不合理な要求	・合理的理由のない謝罪の要求 ・株式会社きずなの職員に関する解雇等の法人内処罰の要求 ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
ご利用者様やそのご家族等からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束	・合理的な理由のない長時間の拘束 ・合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し
ご利用者様やそのご家族様からのその他のハラスメント行為	・ご利用者様やそのご家族等からのプライバシー侵害行為 ・ご利用者様やそのご家族等からのその他各種のハラスメント

15 虐待の防止

当事業所は、利用者の人権を擁護し虐待を防止するため、次のとおり必要な措置を講じます。

- 1 虐待防止に関する責任者を選定します。
- 2 成年後見制度の利用を支援します。
- 3 従業員に対する虐待防止を啓発し、普及するための研修を実施します。

16 身体拘束等の適正化

当事業所は、身体拘束等の適正化のため、次の措置を講じます。

- 1 身体拘束等の適正化に関する責任者を選定します。
- 2 身体拘束等廃止に関する指針を整備します。
- 3 従業員に対し、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 身体拘束等を行う場合には、その様態、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録する。

17 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況	① あり	実施日	令和7年2月1日～15日
	2 なし	結果の開示	① あり 2 なし
第三者による評価の実施状況	1 あり	実施日	
		評価機関名称	
	② なし	結果の開示	1 あり 2 なし

18 当法人の概要

法人の名称	株式会社きずな
代表者氏名	代表取締役社長 中林 裕美
所在地・電話	北海道札幌市中央区南1条東1丁目2番1号 太平洋興発ビル 5階
	電話番号：011-876-0090 FAX:011-876-0075
事業内容	有料老人ホーム運営、居宅介護支援事業、通所介護事業、訪問介護事業、訪問看護事業、障害福祉サービス事業

【説明確認欄】

年 月 日

サービス契約の締結に当たり、上記により重要事項説明書を説明しました。

(事業所) デイサービスきずな豊平 通所介護事業所

説明者

サービス契約の締結に当たり、上記のとおり重要事項の説明を受け、同意し、交付を受けました。

(利用者)

氏名

(利用者の代理人) (続柄:)

氏名

(立会人) (続柄:)

氏名