デイサービスときめき倶楽部　（いわき市）

介護予防・日常生活支援総合事業
第一号通所事業重要事項説明書

1.介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業を提供する事業者

事業者名称	株式会社アゲイン
代表者氏名	代表取締役　内　田　寛　彦
本社所在地 （連絡先）	福島県いわき市小名浜字大原境西 166 番の 1 電話：0246-88-9991（代表）　FAX：0246-88-9993
法人設立年月日	平成 25 年 8 月 16 日

2．当事業所の概要

(1)　事業所の所在地等

名　　称	デイサービスときめき倶楽部
所 在 地	福島県いわき市小名浜字大原境西 166 番の 1 電話：0246-88-9992　　FAX：0246-88-9994
介護保険事業所番号	いわき市指定（指定事業者番号：0770407237）
管　理　者	川　端　めぐみ（看護師兼務）
通常の事業の実施地域	いわき市
利用定員	30 名（令和 7 年 4 月 1 日現在）

(2)　事業の目的及び運営の方針

事業の目的	介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業は、利用者の心身の状況、居住環境、家族や地域との関わりを考慮し、可能な限り要支援状態の維持若しくは改善を目指して必要な支援や機能訓練等を行うことにより、社会的孤独感の解消及び心身機能の維持向上を図るとともに、その家族の介護負担軽減に努めることを目的とします。
運営の方針	・利用者を全人格的に受容するとともに、意向を傾聴し、その方の立場にたったサービスの提供に努めます。 ・居宅において可能な限り自立した生活を営むことができるよう、日常生活上の世話や援助を行います。 ・要支援状態の悪化防止や軽減、若しくは向上のため、作業療法士等の機能訓練指導員が適切な機能訓練サービスを提供します。 ・生活の質の向上、又は活性化のため、多くの選択に資するカリキュラムを用意し、充実した余暇活動支援を行います。 ・関係市町村・居宅介護支援事業者・地域包括支援センター・保健医療機関や各種介護福祉サービス事業者との連携に努めます。 ・「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成 11 年厚生労働省令第 37 号）に定める内容を遵守のうえ、 適正なサービス提供に努めます。

(3)　当事業所の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日
営業時間	午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分

(4)　サービス提供時間

サービス提供日	月曜日から土曜日 （ただし、12 月 30 日から 1 月 3 日までは休業）
サービス提供時間	午前 9 時 30 分から午後 4 時 40 分

(5)　職員体制及び職務内容

①　職員の職種、員数

職　　種	資　　格	常勤 専従	常勤 兼務	非常勤 専従	非常勤 兼務	計
管理者 （看護師兼務）	看護師		1 名			1 名
生活相談員	社会福祉士等	1 名	2 名			3 名
看護職員	看護師、准看護師		1 名		2 名	3 名
介護職員	介護福祉士等	1 名	4 名	3 名	4 名	12 名
機能訓練指導員	作業療法士、看護師	1 名	1 名		2 名	4 名

②　主な職務内容

職種	業　務　内　容
管理者	厚生労働省令「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」を遵守し、業務及び従業員等を一元的に管理します。 また、利用者及び家族の苦情等の窓口業務を担います。
生活相談員	利用者及び家族の各種相談に応じ、地域包括支援センター等の介護予防サービス計画に沿って第一号通所サービス（介護予防通所介護相当）計画書を作成します。 また、当該計画に基づくサービスの実施状況や目標の達成状況を確認のうえ、必要な変更や記録等を行います。
看護職員	サービス提供の前後や提供中において、利用者の健康チェック等の実施により心身状態の把握に努めるとともに、病状急変の場合には利用者の主治医等の指示に基づく処置を行います。 また、一時的静養を必要とするときは、必要な措置を講じます。
介護職員	第一号通所サービス（介護予防通所介護相当）計画書に沿って、日常生活上の世話や介護、余暇活動の支援、機能訓練の補助等を行います。
機能訓練指導員	利用者の心身機能の低下防止を図るため、個別の機能訓練計画に基づきサービスを提供します。

③　主な職員の勤務体制

職　種	勤　務　体　制	勤務時間
生活相談員	日勤１名以上	早出Ａ　08：00～17：00 早出Ｂ　08：15～17：15 平常　　08：30～17：30
介護職員	日勤４名以上	
看護職員	日勤１名以上	
機能訓練指導員	日勤１名以上	

(6)　当事業所の設備の概要

相談室	１室
機能訓練室	２室（第１及び第２）
食堂	２室（第１及び第２）
事務室	１室
浴室	一般浴槽（個浴）
静養室	１室
トレーニングマシン	５台以上
送迎車	５台以上

３．提供するサービス内容

項　目	サービス内容
第一号通所サービス（介護予防通所介護相当）計画書の作成	地域包括支援センター等の介護予防サービス計画に沿って、利用者及び家族の意向や心身状態のアセスメントを行い、援助目標及びサービス内容を定めた第一号通所サービス（介護予防通所介護相当）計画書を作成します。
送迎サービス	事業用車両を用いて、利用者宅又は最寄りの場所から事業所まで送迎サービスを提供します。 ただし、通常の事業の実施地域であっても、特別な送迎ルートを設定しない限り、サービス提供時間に間に合わないことが明らかであるときには、送迎サービスを行わない場合があります。
健康状態の確認等	看護師等による健康チェック等を実施し、心身状態の把握に努めるとともに、服薬管理・処置・静養・主治医等の指示に基づく措置などを講じます。
日常生活上の世話や介護等	食事、排泄、入浴、更衣、移動・移乗、服薬等の日常生活の世話や介護・介助等を行います。
機能訓練サービス	心身機能維持や向上のため、作業療法士等によるマシン・トレーニングのほか、日常生活上の動作訓練などを提供します。
食事サービス	専用厨房において、調理師が調理した季節感のある昼食を提供します。（オヤツも提供します）
余暇活動等	園芸、調理、手工芸、カラオケ等の余暇活動や各種レクリエーションを提供します。

４．利用料金等

(1)　利用料金　　単位：円

サービス内容	基本料金	利用者負担		
		１割	２割	３割
事業対象者 要支援１	4,360/日	436	872	1,308
	17,980/月 ※１月の利用回数が４回を超えた場合	1,798	3,596	5,394
事業対象者 要支援２	4,470/日	447	894	1,341
	36,210/月 ※１月の利用回数が８回を超えた場合	3,621	7,242	10,863

(2) 別途加算となるサービス及び負担額

・サービス提供体制強化加算（Ⅱ）の負担額は、
　要支援 1 の方は 72 円/月（1 割負担）、144 円/月（2 割負担）、216 円/月（3 割負担）
　要支援 2 の方は 144 円/月（1 割負担）、288 円/月（2 割負担）、432 円/月（3 割負担）を算定させて頂きます。

・介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）の負担金は、
　１か月あたりの（介護保険サービス費+各種加算）×9.2%を算定させて頂きます。

(3) 別途加算となるサービス及び負担額（対象となる方のみ算定）

・口腔機能向上加算の負担額は、
　150 円/月（1 割負担）、300 円/月（2 割負担）、450 円/月（3 割負担）を算定させて頂きます。

・若年性認知症受入加算の負担額は、
　240 円/月（1 割負担）、480 円/月（2 割負担）、720 円/月（3 割負担）を算定させて頂きます。

・送迎サービスを行わない場合、47 円/片道を減算いたします。

(4) その他のサービス及び負担額（対象となる方のみ算定）

・利用者の希望又は選択により余暇活動に要した材料費実費として、100 円/日（税込）を算定させて頂きます。なお、詳しくは別紙「利用者の希望又は選択により余暇活動に要した費用負担（積算根拠）について」を参照してください。

・利用者の希望により、サービス提供時間を超えて行った見守りサービス等の費用は、30 分につき 1,000 円（税込）を算定させて頂きます。

・食費は、オヤツ代を含め 1 日につき 600 円（税込）を算定させて頂きます。

・おむつ代（尿漏れシート等を含む）は、実費を算定させて頂きます。

・その他　利用者の嗜好又は希望により、一般的に利用者自身が負担すべき費用は、実費を算定させて頂きます。

※ 保険料の滞納等により保険給付金が当事業所に支払われない場合には、厚生労働大臣が別途定める額（介護保険から給付される金額）を頂きます。なお、後日必要な手続きにより償還払い（払い戻し）を受けることができます。

(5)　キャンセル料

第一号通所サービス（介護予防通所介護相当）の利用をキャンセルされる場合には、キャンセルの連絡を頂いた時間等に応じて、次のキャンセル料を請求させて頂きます。

項　目	連絡時間	金 額 等
キャンセル料	前日の午後 5 時 30 分まで	キャンセル料は不要です。
	当日の午前 8 時 00 分～8 時 30 分	キャンセル料は不要です。
	当日の午前 8 時 30 分～9 時 30 分	（介護保険から給付される金額＋自己負担額）に 1/2 を乗じた額
	何ら連絡がなく、送迎サービスのため居宅に伺ったときに申し出たとき	（介護保険から給付される金額＋自己負担額）に 1/1 を乗じた額

※ 利用者が急なる疾病や入院等により、やむを得ず連絡ができなかった場合には、キャンセル料は請求しません。

(6)　支払方法

毎月 10 日までに前月分の利用料金（介護保険適用）及びその他の費用の合計額を請求しますので、当月末日までに予めお約束した方法によりお支払い下さい。お支払いを頂いた場合には、領収書を発行します。

なお、領収書は医療費控除の還付請求の際に必要になること、又は再発行を行わないことにご留意を頂き大切に保管してください。

５．サービスの利用方法

(1)　サービスの利用開始

当事業所職員が居宅を訪問し、当該重要事項説明書及び利用契約書（契約書別紙を含む）に基づき説明のうえ、契約締結後に第一号通所サービス（介護予防通所介護相当）計画書を作成し、同意を経てサービス提供を開始します。

※ 地域包括支援センター等に介護予防サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に当該事業所員とご相談ください。

(2)　サービスの終了

①　利用者及び家族のご都合でサービス終了する場合、サービスの終了を希望する日の 1 週間前までに文書又は口頭でお申し出下さい。

②　自動終了…以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

・利用者が、介護保険施設等に長期入所した場合
・利用者の要支援認定区分が、要介護及び非該当（自立）と認定された場合
・利用者が、お亡くなりになった場合

③　その他

・当事業所が、正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に違反した場合、利用者及び家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、又は事業者が破産した場合には、利用者等は文書又は口頭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。
・利用者及び家族が、サービス利用料金の支払いを 3 ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催促したにもかかわらず 30 日以内に支払われない場合、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、利用者が入院又は疾病等により 3 ヶ月以上に渡ってサービス利用が困難であることが明らかになった場合、又は、利用者及び家族などが事業者や従業者に対しこの契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書により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あります。
※詳しくは、介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業契約書をご参照ください。

６．サービスの提供にあたって

(1) 一般的留意事項

① サービス提供に先立ち、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要支援認定の有無及び有効期間など）を確認させて頂きます。

② 利用者が要支援認定を受けていない場合には、利用者の意思確認をしたうえで速やかに認定申請が行われるよう必要な援助を行います。又、介護予防サービス計画の作成等が行われていない場合にも同様に援助します。

③ 地域包括支援センター等が作成した介護予防サービス計画に沿って、利用者及び家族の意向を踏まえながら、第一号通所サービス（介護予防通所介護相当）計画書を作成します。なお、サービス提供に際し、当該計画を説明のうえ確認と同意を得るようにします。

④ サービスは、第一号通所サービス（介護予防通所介護相当）計画書に基づき提供しますが、利用者の心身状態や意向に変化が生じた場合には、これを変更することができます。

⑤ サービス提供従業者への業務上の指示や命令は全て当事業者が行いますが、ご不明なことやご不満があれば受付担当者に遠慮なくお申し付けください。

(2) 具体的留意事項

① 第一号通所サービス（介護予防通所介護相当）の利用にあたり、主治医等の診断や日常生活上の留意事項、利用当日の健康状態を従業者に連絡又は報告してください。なお、利用日において、利用者の自覚症状又は家族の確認により、明らかな体調不良が伺える場合には、速やかに当事業者に連絡のうえでサービス利用を中止し、治療又は静養を心がけてください。

② 食事サービスの利用にあたり、食物アレルギーや主治医等の指示により摂取不可の食材等があれば予め申し出てください。又、特別な調理や自助具等が必要な場合もご連絡ください。

③ 機能訓練サービス利用にあたり、主治医等の指示がある場合には予め申し出てください。

④ 送迎サービスの利用にあたり、ご家族には可能な範囲で乗降支援を頂き、送迎前後の事故防止対策にご協力ください。

⑤ 入浴サービスは、設備及び提供時間の都合により、原則として 1 日あたり 10 名まで提供します。要支援者については自宅での入浴が困難と判断される場合は、週 1 回のみ提供します。なお、特別な事情がある利用者については、居宅支援事業者等と協議のうえで別途整理いたします。

7. 虐待防止

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、必要な措置を講じます。

（1）虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底します。

（2）虐待防止のための指針整備、虐待防止に関する専任担当者を選任しています。

・虐待防止に関する専任担当者：介護主任　三関　智子

（3）従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

（4）成年後見制度の利用を支援します。

（5）従業者又は擁護者による虐待などを受けたと思われる利用者を発見した場合、速やかに市町村等に報告します。

8．身体拘束

（１）事業者は、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行いません。

（２）自傷他害等の恐れがある場合など、利用者本人または他者の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられる場合にやむを得ず身体拘束を行う場合には、事前に十分な説明の上、利用者又は家族に同意を得るとともにその態様及び時間、利用者の心身状況並びに緊急やむを得ない理由を記録致します。

9．秘密保持

（１）当事業所及び従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及び身元引受人等に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様とします。

（２）当事業所は、利用者及び身元引受人等から予め文書で同意を得ない限り、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ません。

10．非常災害対策

（１）事業書に災害対策に関する責任者を置き、非常災害対策に対する取り組み（防災マニュアル）を行います。

・防火管理者：所長　佐藤鮎美

（２）非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業者に周知します。

（３）定期的に避難、救助訓練、またその他必要な設備を管理します。

・防災設備：自動火災報知機（警備会社連動式）、消火器、誘導設備

・防災訓練：火災・地震・風水害（年２回以上）の計画実施

11．業務継続計画の策定など

（１）感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成致します。

（２）感染症及び災害に係る研修を定期的に行います。

（３）感染症や災害が発生した場合において、迅速に行動できるよう訓練を実施します。

12．衛生管理等

（１）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設立します。

（２）感染症の予防及びまん延防止のための指針を作成します。

（３）感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を実施します。

（４）従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

（５）事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理を努めます。

13．ハラスメントに関する事項

（１）事業所内において業務上必要かつ相当な範囲を超える行為を許容致しません。

①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになる）行為

②個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つける又は貶める行為

③意に沿わない性的言動、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為

（２）ハラスメント事案が発生した場合、即座に対応し、再発防止会議などにより再発防止策を検討します。

（3）ハラスメントに対する研修を実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、ハラスメントの発生状況の把握に努めます。
（4）ハラスメントと判断された場合には、行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

14. サービス内容に関する相談、苦情の対応について

(1) 苦情解決制度の概要

① 窓口の設置場所

福島県いわき市小名浜字大原境西 166-1
株式会社アゲイン　デイサービスときめき倶楽部
電話　0246-88-9992　専用携帯電話　070-5477-9002

② 苦情受付担当者並びに苦情解決責任者

項　目	職氏名
苦情受付担当者	所　長　　佐　藤　鮎　美（さとうあゆみ） 管理者　　川　端　めぐみ（かわばためぐみ）
苦情解決責任者	後　藤　悠　二（ごとうゆうじ）

③ 第三者委員

氏　名	住　所	電話番号
佐　藤　修　峰	いわき市泉町 3 丁目 1-8	0246-88-9111

④ 対応可能な曜日や時間帯

月曜日から土曜日の午前 9 時 00 分から午後 4 時 30 分まで
相談又は苦情等については、原則として管理者が対応しますが、不在の場合は他の従業者がお受けします。なお、急を要する場合には、受付時間外であっても専用携帯電話にて対応します。

⑤ 苦情の公的な相談窓口

機関	電話番号
いわき市介護保険課	0246-22-7467
福島県国民健康保険団体連合会	024-528-0040
福島県運営適正化委員会	024-523-2943

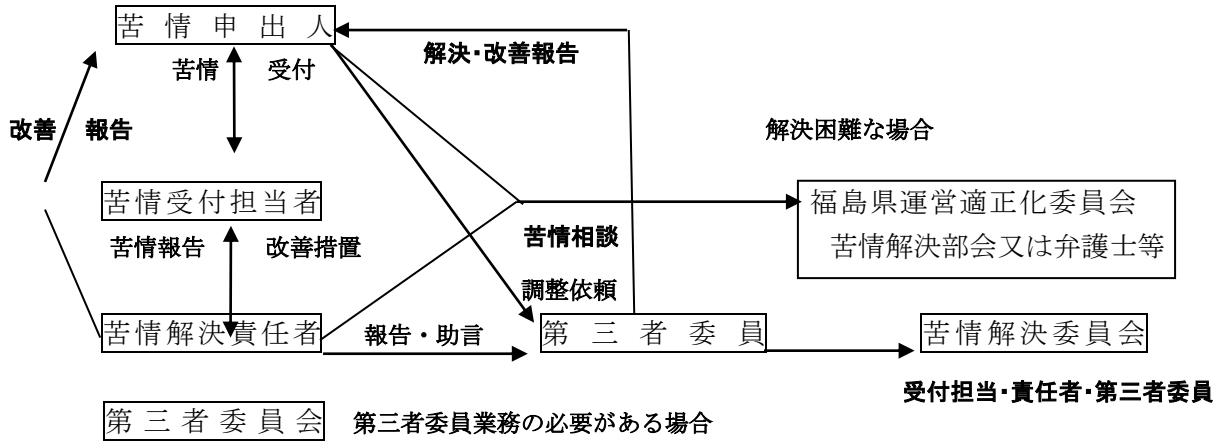
(2) 円滑かつ迅速に苦情解決を図るための体制・手順

（サービス内容に関する相談、苦情等の対応について）

① 苦情の対象　　当事業所が実施する介護保険サービス等を対象とします。
② 苦情の申出　　利用者、家族、又はその代理人を対象とします。

③ 苦情の受付　　原則として、苦情受付担当者（管理者）が対応します。
④ 受付の報告　　報告書等により苦情解決責任者や第三者委員に報告します。
⑤ 受付の通知　　苦情解決責任者や第三者委員は、苦情申出人からの苦情内容を確認した場合には、原則として書面にてその旨を通知します。
⑥ 苦情の解決　簡易なものは苦情解決責任者が誠意をもって善処し、又、内容により苦情申出人や第三者委員を招いて、改善方法を慎重に協議します。
⑦ 情報の公開　苦情の内容や改善方法、必要な期間、改善結果などについて苦情申出人に通知するほか、広報や掲示物を通じてその苦情解決結果を公開します。
⑧ 解決の依頼　苦情申出人及び苦情解決責任者等が話し合いによる解決が困難であると判断した事案については、福島県運営適正化委員会、又は弁護士等に解決を依頼します。

(3)　苦情解決の主な流れ（図表）



(4) その他参考事項

苦情解決制度の設置や活用に留まらず、定期的に利用満足度調査等を実施して、利用者や家族の要望等を把握するとともに、進んでサービスの改善に取り組みます。

なお、受付けた苦情等に対する経過記録については、5 年間に渡り保管します。

15. 第三者評価について

未実施

16. 事故発生時の対応方法

① 提供した通所介護サービスにおいて事故が発生した場合には、関係市町村及び居宅介護支援事業所、並びに利用者の身元引受人等に速やかに連絡を行うとともに必要な措置を講じます。
② 前項の事故の状況や講じた措置については、正確に記録し保管します。
③ 事業者の責に帰すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償の手続きを行います。

17. 緊急時の対応方法

通所介護サービスを提供中に利用者の体調急変、その他緊急事態が発生した場合には、身元引受人（又はご家族）に連絡のうえ適切に対応します。また、必要に応じて速やかに主治医や消防署に緊急連絡を取る等必要な措置を講じます。