

デイサービス スマイル大学
練馬区総合事業契約書
(練馬区介護予防・日常生活支援総合事業通所型サービス契約書)

_____様（以下、「利用者」といいます）とデイサービス スマイル大学（以下「事業者」といいます）は、事業者が利用者に対して行う練馬区介護予防・日常生活支援総合事業通所型サービス（以下、練馬区総合事業という）の通所型サービスについて次の通り契約します。

第1条（契約の目的）

- 1 事業者は、利用者に対し、練馬区総合事業の趣旨にしたがって、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練馬区総合事業通所型サービスを提供し、利用者は、事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払います。

第2条（契約期間）

- 1 この契約の契約期間は、令和_____年_____月_____日から利用者の要支援認定等の有効期間満了日までとします。
- 2 契約満了の2日前までに、利用者から事業者に対して、文書により契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

第3条（練馬区総合事業通所型サービス計画）

- 1 事業者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、通所型サービス、運動機能向上、栄養改善及び口腔機能向上に係るいずれかの特定サービスを個別または一体的に提供する場合、その他必要により、練馬区総合事業通所型サービス計画を作成します。
- 1 事業者は前項の規定により、練馬区総合事業通所型サービス計画を本契約締結から7日以内に作成し利用者及び家族に説明し同意交付します。又、計画の変更の場合は、変更内容を利用者及び家族に説明し同意交付します。

第4条（練馬区総合事業通所型サービスの提供場所・内容）

- 1 練馬区総合事業通所型サービスの提供場所はデイサービス スマイル大学です。所在地及び設備の概要は、〔重要事項説明書〕のとおりです。
- 2 事業者は利用者の日常生活全般の状況および希望をふまえたサービス提供を行います。
- 3 事業者は総合事業ケアプランまたは、第3条に定める練馬区総合事業通所型サービス計画に沿って練馬区総合事業通所型サービスを提供します。
- 4 事業者は練馬区総合事業通所型サービスの提供にあたり、内容について利用者に説明します。
- 5 利用者がサービスの内容の変更を希望する場合には、事業者に申し入れることができます。事業者はその内容及び計画または総合事業ケアプランの内容をふまえ検討し、変更できる場合は希望に沿うように変更します。

第5条（サービス提供の記録）

- 1 事業者は、毎回のサービスの終了時、利用者からサービス提供の確認を受けます。
- 2 事業者は、通所介護の提供に関する処遇記録を作成し、契約終了後2年間は保存します。
- 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する2項の処遇記録を閲覧できます。

- 4 利用者は、第2項のサービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。

第6条 (料金)

- 1 利用者は、サービスの対価として〔契約書別紙〕に定める利用単位毎の料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払います。
- 2 事業者は、当月の料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月中旬に発行し利用者にお渡しします。場合によっては送付します。
- 3 利用者は、当月の料金の合計額を翌月27日（金融機関休業日の場合は翌営業日）に口座振替の方法で支払います。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し翌々月の請求書に同封し領収証を発行します。

第7条 (サービスの中止)

- 1 利用者は、事業者に対して、サービス提供日の前日11：30まで（前日が定休日の場合は定休日前日の11：30まで）に通知をすることにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。
- 2 利用者がサービス提供日の前日11：30まで（前日が定休日の場合は定休日前日の11：30まで）に通知することなくサービスの中止を申し出た場合は、事業者は、利用者に対して〔契約書別紙〕に定める計算方法により料金の全部または一部を請求することができます。
この場合の料金は第6条の他の料金の支払いと合わせて請求します。
- 3 事業者は、利用者の体調不良等の理由により、練馬区総合事業通所型サービスの実施が困難と判断した場合、サービスを中止することができます。この場合の取扱いについては〔契約書別紙(4健康上の理由による中止)〕に記載したとおりとします。

第8条 (料金の変更)

- 1 事業者は、利用者に対して、1カ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）を申し入れることができます。
- 2 利用者が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく〔契約書別紙〕を作成し、お互いに取り交わします。
- 3 利用者は、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、この契約を解約することができます。

第9条 (契約の終了)

- 1 利用者は事業者に対して、1週間の予告期間をおいて文書で通知をすることにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約することができます。
- 2 事業者はやむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1カ月間の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
- 3 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

- ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ② 事業者が守秘義務に反した場合
 - ③ 事業者が利用者やその家族などに対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合
 - ④ 事業者が破産した場合
- 4 次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
- ① 利用者のサービス利用料金の支払が2カ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず7日以内に支払われない場合
 - ② 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、または利用者の入院もしくは病気等により、2カ月以上にわたって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
 - ③ 利用者または、その家族が事業者やサービス従業者または他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為（事業者や介護職員等、他の利用者に対する故意による暴言・暴力行為等、並びにセクシュアルハラスメント発言や行為、迷惑行為（カスタマーハラスメント）等含む）を行った場合
- 5 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
- ① 利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ② 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
 - ③ 利用者が死亡もしくは被保険者資格を喪失した場合

第10条（秘密保持）

- 1 事業者及びその従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族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です。
- 2 事業者は、利用者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。
- 3 事業者は、利用者の家族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、当該家族の個人情報を用いません。

第11条（賠償責任）

- 1 事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。

第12条（緊急時・災害時の対応）

- 1 事業者は、サービスの提供を行っている時に利用者の病状の急変、事故等により緊急を要する事態に遭遇した場合は、家族または緊急連絡先へ連絡するとともに速やかに主治の医師または歯科医師に連絡を取る等必要な措置を講じます。
 - 2 事業者は、サービスの提供を行っている時に災害が起こった場合は、安全に避難等できるような必要な措置を講じます。また、災害時等に通常のサービスが行えない場合がございます。
- ※ ※避難拠点・・・高松小学校、練馬中学校

第13条（連携）

- 1 事業者は、練馬区総合事業通所型サービスの提供にあたり、介護支援専門員及び保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
- 2 事業者は、この契約を速やかに介護支援専門員に通知します。
- 3 事業者は、この契約の内容が変更された場合またはこの契約が終了した場合は、その内容を速やかに介護支援専門員に通知します。なお、第9条に基づいて解約通知をする際は事前に介護支援専門員に連絡します。

第14条（相談・苦情対応）

- 1 利用者は、提供されたサービスに関して苦情があるときは、事業所(苦情窓口)、市町村または国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、提供したサービスについて利用者から苦情の申し立てがあった場合は、迅速かつ誠実に対応します。また、事業者は、利用者が苦情を申し立てたことを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。
- 3 事業者の苦情相談窓口は重要事項説明書のとおりです。
- 4 事業者は苦情の申し立てがあった場合は、次の手順によりその解決を図ります。
 - ① 利用者や従業者からの事情聴取等により、事実関係を把握します。
 - ② 苦情に係る問題点を把握し、対応策を検討し、必要な改善を行います。
 - ③ 利用者に対し、調査結果や講じた措置の内容を、納得が得られるよう説明します。
なお、必要に応じて概要を記した文書を添えることとします。
- 5 事業者は、苦情の処理に際しては、必要に応じて市町村または国民健康保険団体連合会へその概要について報告し、適切な対応について指示を仰ぎます。

第15条（本契約に定めない事項）

- 1 利用者及び事業者は、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。

第16条（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、利用者及び事業者は、利用者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。

第17条（その他の項目）

1 権利擁護・虐待の発生またはその再発等を防止する取り組み

- ① 事業者は、利用者等の権利擁護・虐待の発生またはその再発等を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
- ② 権利擁護・虐待防止委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(権利擁護・虐待の発生またはその再発等を防止)について、従業者に十分周知します。
- ③ 権利擁護・虐待発生またはその再発等を防止に関する責任者を選定します。
(責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)

- ④ 成年後見制度の利用を支援します。
 - ⑤ 相談苦情解決体制(権利擁護・虐待発生またはその再発等を防止)を整備します。
 - ⑥ 従業者に対して権利擁護・虐待の発生またはその再発等を防止に関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
 - ⑦ 権利擁護、虐待の発生又はその再発等を防止のための指針の整備、研修等を定期的(1年に1回以上)に実施します。
 - ⑧ 事業者は、虐待が疑われる場合には、速やかに、これを市町村に通報を虐待防止に関する責任者が行います。(責任者:北楯 利宗) (担当者:各事業所管理者)
- ※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

- ① 事業者は利用者又は他利用者等の生命又は身体を保護するために緊急時やむを得ない場合を除き、身体拘束は行いません。
- ② 緊急時やむを得ない場合に身体拘束等を行う場合には記録をします。
- ③ 緊急時やむを得ない理由については、切迫性、非代替性、一時性の3つの要件をみたとすことについて、組織等としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録し、2年間保存します。
- ④ 記録の項目は、身体拘束等の態様、時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記入します。
- ⑤ 身体拘束等の適正化に関する担当者は次の者を置きます。
(責任者:北楯 利宗) (担当者:各事業所管理者)

3 認知症の対応力向上に係る取り組み

- ① 事業者は介護サービス事業者の認知症対応力の向上と利用者の介護サービスの選択に資する観点により下記の通り取り組みを行います。
 - ② 従業者に対して、認知症に関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。
 - ③ 認知症に係る外部研修等への参加を積極的に行います。
 - ④ 介護サービス情報公開制度において、研修の受講状況(受講人数)等認知症に係る事業者の取組状況について公表します。
- ※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

4 事故発生時の対応・事故処理・事故防止等の取り組み

- ① 事業者は、利用者に対するサービス提供中に事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、居宅介護支援事業者、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ② 事業者は、事故が発生した場合は、その原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
- ③ 事業者は、利用者に対するサービス提供により発生した事故等により利用者の生命、身体、財産等に損害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償します。ただし事業者の故意または過失によらない場合は、この限りではありません。

- ④ 事業者は、1項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。
- ⑤ 事業者は、リスクマネジメント（事故・緊急時）委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催し、その結果(事故防止等)について、従業者に十分周知します。
- ⑥ 事故防止のため、委員会等において転倒、転落、誤飲、誤嚥、無断離設、サービス提供中の事故等について具体的な事故防止の対策を従業員に周知徹底するとともに、事故が生じた際にはその原因を解明し対策を講じます。
- ⑦ 従業者に対してリスクマネジメントに関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ⑧ リスクマネジメント（事故・緊急時）に関する担当者は次の者を置きます。
(責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)

※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

5 ハラスメント防止のための取り組み

- ① 事業者利用者に対して、安定した居宅介護支援サービスを提供するため利用者の居宅、事業所内におけるハラスメント防止のための指針を定めます。
- ② 事業者は、ハラスメント委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催し、その結果(ハラスメントの発生またはその再発等を防止)について従業者に十分周知します。
- ③ 事業者は、契約時等に利用者に対してハラスメントについて説明をします。
- ④ 訪問先・利用者宅・施設内でのハラスメントとは下記の通りとなります。
 - ◇パワーハラスメント…身体的暴力を行うこと・違法行為を強要すること・人格を著しく傷つける発言を繰り返すこと等
 - ◇セクシュアルハラスメント…利益・不利益を条件にした性的接触または要求をすること・性的言動により、サービス提供者に不快な念を抱かせる環境を醸成すること等
- ⑤ 従業者に対してハラスメントに関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ⑥ 当事業所のハラスメント防止マニュアルについては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」「(管理職・職員向け)研修のための手引き」に基づいて対応します。
- ⑦ ハラスメントに関する相談窓口担当者は次の者を置きます。
(相談窓口責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)

※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

6 災害時・非常災害対策に関する取り組み

- ① 事業者は災害への対応力強化を図る観点から、災害に当たっての地域と連携した取り組みを強化し、必要な措置を講じます。
- ② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(非常災害対策に関する取り組み等)について、従業者に十分周知します。
- ③ 従業者に対して、災害時・非常災害対策に関する取り組みにおける基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するための研修及び防災災害、避難等の訓練を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ④ 災害への対応においては、災害時、非常災害に関する具体的計画を立て、関係機関との通報及び連携体制を整備し、それらを定期的(1年に1回以上)に従業者に周知します。

⑤ 災害時・非常災害への対応においては、地域との連携が不可欠である。避難、救出その他必要な訓練（シミュレーション）を行う際は、地域住民の参加が得られるように連携に努めます。

⑥ 災害時・非常災害対策に関する責任者は次の者を置きます。

（統括責任者：北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）

※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

7 衛生管理等の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止のための取り組み

① 事業者は衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止に、必要な措置を講じます。

② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止)について、従業員に十分周知します。

③ 従業員に対して、衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止における基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。

④ 当事業所における指針に基づいた衛生管理の徹底や衛生的なケアを実施します。

⑤ 衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延の防止のための指針の整備、研修及び訓練

（シミュレーション）を定期的(1年に1回以上)に実施します。

⑥ 感染症対策に関する責任者は次の者を置きます。

（統括責任者：北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）

※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

8 業務継続計画の策定等

① 事業者は感染症や災害・非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(業務継続計画の策定等)について従業員に十分周知し、新規採用時には別途研修を実施します。

③ 感染症に係る業務継続計画において、平時からの備え、初動対応、感染拡大防止体制の確立を図れるよう指針の整備を行います。

④ 災害に係る業務継続計画において、平常時の対応、緊急時の対応、他施設及び地域との連携等に関する計画の整備を行います。

⑤ 従業員に対して、感染症及び災害に係る業務継続計画の、具体的内容を職員間で共有するとともに組織的に浸透させていくために、研修及び訓練（シミュレーション）を定期的(1年に1回以上)に実施します。

⑥ 業務継続計画に関する責任者は次の者を置きます。

（統括責任者：北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）

※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

9 サービスの第三者評価の実施状況について

事業者の第三者評価の実施状況については、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況を記載します。※重要事項説明書別紙参照。

デイサービス スマイル大学 契約書別紙
練馬区介護予防・日常生活支援総合事業通所型サービス

【令和7年(2025年)2月1日現在】

1. 担当者(通所介護管理者)

- ◇ (氏名) 丸山 貴史
- ◇ (連絡先) 03-5848-8315

2. 練馬区総合事業通所型サービス内容

- ① 利用日・・・月曜日から土曜日(年末年始を除く)
- ② 利用時間(サービス提供時間)・・・9時00分～17時00分(7-8時間基本)
【1単位】9時00分～17時00分(7-8時間基本) ※特別な事情の場合延長短縮あり。
- ③ 利用場所・・・練馬区高松2-15-22
- ④ 利用可能設備等・・・食堂兼機能訓練室・相談室・静養室・浴室(一般浴槽2箇所)・送迎車両4台
- ⑤ サービス内容・・・通所型サービス計画に沿い、送迎、健康チェック、生活相談、食事提供、レクリエーション、趣味活動、機能訓練、その他必要な介護等を行います。

3. 料金(利用料金)

- ① 総合事業通所型サービス(デイサービス)利用料について

■ 介護保険給付対象サービス(単位数1級地加算10.90を乗じる)

項目	介護度	事業対象者	要支援1	要支援2	
利用料 介護報酬単位 (1月につき)	通所型サービスⅠ (週1回程度)	1744 単位	1744 単位	1744 単位	
	通所型サービスⅡ (週2回程度)	3512 単位	3512 単位	3512 単位	
	通所型サービス 口腔機能向上加算	150 単位	150 単位	150 単位	
	科学的介護推進 体制加算	40 単位	40 単位	40 単位	
	サービス提供 体制加算Ⅰ	通所Ⅰ 88 単位	通所Ⅰ 88 単位	通所Ⅰ 88 単位	
		通所Ⅱ 176 単位	通所Ⅱ 176 単位	通所Ⅱ 176 単位	
	サービス提供 体制加算Ⅱ	通所Ⅰ 72 単位	通所Ⅰ 72 単位	通所Ⅰ 72 単位	
		通所Ⅱ 144 単位	通所Ⅱ 144 単位	通所Ⅱ 144 単位	
	サービス提供 体制加算Ⅲ	通所Ⅰ 24 単位	通所Ⅰ 24 単位	通所Ⅰ 24 単位	
		通所Ⅱ 48 単位	通所Ⅱ 48 単位	通所Ⅱ 48 単位	
	介護職員 処遇改善加算Ⅰ	所定単位数の59/1000を加算※令和6年5月末廃止			
	介護職員特定 処遇改善加算Ⅱ	所定単位数の10/1000を加算※令和6年5月末廃止			
	介護職員ベース アップ等支援加算	所定単位数の11/1000を加算※令和6年5月末廃止			
介護職員 処遇改善加算Ⅱ	所定単位数の90/1000を加算※令和6年6月より取得				

※ 地域加算(地域区分適用地域)・・・特別区(1級地)10.90

利用者負担額 (基本利用等)	法定代理受領の場合は介護報酬の1～3割(但し利用者負担の減免、公費負担がある場合などは、その負担率による)
-------------------	---

※ 介護保険負担割合証の通り

② その他料金について

項目	料金	備考
①送迎代	無料	通常の地域以外の送迎は、1kmあたり100円実費負担
②昼食代金	890円(1日)	通所した時点で発生
③おやつ代金	110円(1日)	通所した時点で発生
④お茶費	100円(1日)	食後・おやつ後の計2回分(コーヒー、紅茶等)、通所した時点で発生
④おむつ代	紙パンツ100円(1組) パット50円(1組)	必要時、予備の持参がない場合に発生します。
⑤マスク	20円(1枚)	必要時、予備の持参がない場合に発生します。
⑥医療処置材料費	50円(少量使用) 100円(中量使用) 150円(多量使用)	50円(少量使用)：絆創膏小、包帯、軟膏、ガーゼ等1か所分程度使用 100円(中量使用)：絆創膏小又は中、包帯、軟膏、ガーゼ等2か所程度使用 150円(多量使用)：絆創膏小から大、包帯、軟膏、ガーゼ等3か所以上使用 ※ご持参いただければ料金は発生いたしません
⑦その他	-	趣味活動等にかかる費用、その他かかる費用に関してはご本人様に同意、了承を得ます。
⑧キャンセル料	700円	ご利用日の前営業日11:30までにご連絡いただかなかった場合(前日が定休日の場合は定休日前の11:30までに連絡いただかなかった場合)
⑨キャンセル料	無料	ご利用日の前営業日11:30までにご連絡いただいた場合(前日が定休日の場合は定休日前の11:30までに連絡いただいた場合)

③ 利用料金の支払方法について

毎月15日に前月分の請求を発行いたしますので、27日(金融機関休業日の場合は翌営業日)に口座振替でお支払いください。手数料は事業者の負担となります。お支払いいただきますと、翌々月の請求書に同封し領収証を発行いたします。

4. 健康上の理由による中止

- ① 風邪、病気、感染症の際はサービスの提供をお断りすることがあります。
- ② 当日の健康チェックの結果、体調が悪い場合、サービス内容を変更または中止することがあります。その場合、家族に連絡の上、対応します。
- ③ ご利用中に体調が悪くなった場合、サービスを中止することがあります。その場合、家族に連絡の上、適切に対応します。また、必要に応じて速やかに主治の医師または歯科医師に連絡を取る等必要な措置を講じます。

6. 相談、要望、苦情等の窓口

① (総合事業通所型サービスに関する相談、要望、苦情等は下記窓口までお申し出下さい)

◇ お客様相談・要望・苦情担当窓口

担当 丸山 貴史(管理者) 電話03-5848-8315(電話受付時間8:30~17:30)

◇ その他 当社以外に、区市町村の相談・苦情窓口などに苦情を伝えることができます。

- ・練馬高齢者相談センター(地域包括支援センター) 03-5984-2774
- ・光が丘高齢者相談センター(地域包括支援センター) 03-5997-7716

- ・練馬区介護保険課 03-3993-1111
- ・練馬区保健福祉サービス苦情調整委員事務局 03-3993-1344
- ・東京都国民健康保険団体連合会(介護サービスに関する苦情)03-6238-0177
- ・東京都介護保険制度相談窓口 03-5320-4597
- ・東京都介護保険審査会事務局 03-5320-4293
- ・あなたの住まいの地域包括支援センターは下記の通りです。

【 包括支援センター TEL 】

～各地域包括支援センター～

名称	所在地	電話番号	担当地域
第2育秀苑	羽沢2-8-16	5912-0523	旭丘、小竹町、羽沢、栄町
桜台	桜台2-2-4	5946-2311	桜台
豊玉	豊玉南3-9-13	3993-1450	豊玉中、豊玉南
練馬	練馬2-24-3	5984-1706	練馬
練馬区役所	豊玉北6-12-1	5946-2544	豊玉上、豊玉北
中村橋	貫井1-36-18	3577-8815	貫井、向山
中村橋かしわ	中村2-25-3	5848-6177	中村、中村南、中村北
北町	北町2-26-1	3937-5577	錦、北町1～5・8丁目、平和台
北町はるのひ	北町6-35-7	5399-5347	氷川台、早宮、北町6・7丁目
田柄	田柄4-12-10	3825-2590	田柄1～4丁目、光が丘1丁目
練馬高松園	高松2-9-3	3926-7871	春日町、高松1～3丁目
光が丘	光が丘2-9-6	5968-4035	光が丘2・4～6丁目、旭町、高松5丁目13～24番
光が丘南	光が丘3-3-1	6904-0312	高松4・5丁目1～12番、田柄5丁目、光が丘3・7丁目
第3育秀苑	土支田1-31-5	6904-0192	土支田、高松6丁目
練馬ゆめの木	大泉町2-17-1	3923-0269	谷原、高野台3～5丁目、三原台、石神井町2丁目
高野台	高野台1-7-29	5372-6300	富士見台、高野台1・2丁目、南田中1～3丁目
石神井	石神井町3-30-26	5923-1250	石神井町1・3～8丁目、石神井台1・3丁目
フローラ石神井公園	下石神井3-6-13	3996-0330	南田中4・5丁目、下石神井
第二光陽苑	関町北5-7-22	5991-9919	石神井台2・5～8丁目、関町東2丁目、関町北4・5丁目
関町	関町南4-9-28	3928-5222	関町北1～3丁目、関町南2～4丁目、立野町
上石神井	上石神井1-6-16	3928-8621	上石神井、関町東1丁目、関町南1丁目、上石神井南町、石神井台4丁目
やすらぎミラージュ	大泉町4-24-7	5905-1190	大泉町1～4丁目
大泉北	大泉学園町4-21-1	3924-2006	大泉学園町4～9丁目
大泉学園通り	東大泉3-53-1	5933-0156	大泉学園町1～3丁目、大泉町5～6丁目、東大泉3丁目52～55・58～66番、
南大泉	南大泉5-26-19	3923-5556	西大泉、西大泉町、南大泉5・6丁目
大泉	東大泉1-29-1	5387-2751	東大泉1～2丁目、東大泉3丁目1～51番、3丁目56～57番、東大泉4～6丁目
やすらぎシティ	東大泉7-27-49	5935-8321	東大泉7丁目、南大泉1～4丁目

デイサービス スマイル大学
重要事項説明書
 (練馬区介護予防・日常生活支援総合事業通所型サービス)
【令和7年(2025年)2月1日現在】

1. 当センターが提供するサービスについての相談窓口

- ◇ (担当) 管理者
 - ◇ (電話) 03-5848-8315 (電話受付時間8:30~17:30)
- ※ご不明な点は、何でもおたずねください。

2. デイサービス スマイル大学の概要

① 送迎できる範囲

名称	デイサービス スマイル大学
所在地	東京都練馬区高松2-15-22
事業所番号	1372012623
送迎できる範囲	練馬区にお住まいの方 ※対象地域でも、送迎できない場合があります。ご了承下さい。

※ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談下さい。

② 職員の体制

項目	常勤・非常勤	計
管理者	1名以上	1名以上
相談員	1名以上	1名以上
看護師	1名以上	1名以上
機能訓練士	1名以上	1名以上
介護職員	4名以上	4名以上
運転手	1名以上	1名以上
事務員・その他	1名以上	1名以上

※ 派遣職員は除く。

③ センターの設備等

定員	30名(1日)	静養室	1室
食堂兼機能訓練室	1室	相談室	1室
浴室	一般浴槽2箇所	送迎車	4台

④ 営業時間

月曜日から土曜日 ※年末年始除く	営業時間	8時30分~17時30分
	サービス提供時間	9時00分~17時00分

※ 休業日・・・年末年始。

※ その他休業日・・・休業日変更、臨時休業等については、事前にお知らせします。

3. 提供するサービス内容

サービス内容	通所介護計画を作成し、計画に沿ったサービスを提供いたします。 ①ご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（ケアプラン）に基づき、ご利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた通所介護計画を作成します。 ②通所介護計画の作成にあたっては、その内容についてご利用者又はそのご家族に対して説明し、ご利用者の同意を得ます。 ③通所介護計画の内容について、ご利用者の同意を得たときは、通所介護計画書をご利用者に交付します。 ④それぞれのご利用者について、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行います。
食事提供(介助)	食事の提供及び介助が必要なご利用者に対して、介助を行います。できる限り自己摂取を促して、食事の楽しさや食欲が増進する声かけ自助具の工夫、雰囲気作り等に努めます。(昼食・お茶をご用意いたします)
入浴介助	入浴の提供及び介助が必要なご利用者に対して、入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。ご利用者の身体状況を把握し、安全で安心して入浴ができるように配慮します。
排泄介助	介助が必要なご利用者に対して、排泄の介助、おむつ交換を行います。ご利用者の身体状況、排泄状況の把握に努め、安全で安心して排泄ができるように配慮します。
更衣介助	介助が必要なご利用者に対して、上着、下着の更衣の介助を行います。
移動・移乗介助	介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
服薬介助	介助が必要な利用者に対して、配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
送迎	事業者が保有する自動車により、ご利用者のご自宅と事業所までの間の送迎を行います。ただし、道路が狭いなどの事情により、自動車による送迎が困難な場合は、車いす又は歩行介助により送迎を行うことがあります。ご利用者の身体状況、家庭環境を配慮し、可能な限りご自宅まで送迎いたします。
その他	創作活動など、ご利用者の選択に基づき、趣味・趣向に応じた創作活動等の場を提供します。
機能訓練	ご利用者の能力に応じて、食事、入浴、排泄、更衣などの日常生活動作を通じた訓練や、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行います。
生活相談	利用者、家族の日常生活における介護等に関する相談、助言をお受けいたします。
レクリエーション 趣味活動	ご利用者の希望により、レクリエーションや趣味活動に参加して頂きます。

◇ 主な選択的サービス等の内容

口腔機能向上加算	口腔機能の低下又はそのおそれのあるご利用者に対して、多職種共同で口腔機能改善管理指導計画を作成の上、個別的に口腔清掃又は摂食・嚥下機能に関する訓練の指導若しくは実施等の口腔機能向上サービスを実施した場合に算定します。「口腔清潔」「唾液分泌」「咀嚼」「嚥下」「食事摂取」などの口腔機能が低下しているご利用者に対して、口腔機能向上を目的として、口腔機能の指導や咀嚼訓練などの適切な指導を計画に沿っておこないます。
----------	--

サービス提供体制強化加算	厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして届け出た指定通所介護事業所が、利用者に対して通所介護を行った場合に算定します。
介護職員等処遇改善加算	介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。

○ その他

通所介護従業者の禁止行為について

通所介護従業者はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

◇ 医療行為（ただし、医療従事者が行う診療の補助行為や主治医から指示がある医療行為を除く。）

※ 医療行為については、主治医の指示があってもお断りすることがあります。

◇ 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、重要書類などの預かり。

◇ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受。

◇ 身体拘束その他、ご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）

◇ その他、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、その他迷惑行為等。

4. 料金(利用料金)

① 契約書別紙を参照。

5. サービスの利用方法

① サービスの利用開始

- ・まず、お電話等でお申し込みください。当社職員がお伺いいたします。
- ・サービスの提供の依頼を受けた後、契約を結び、通所介護計画書を作成して、サービスの提供を開始します。
- ※居宅サービス計画（ケアプラン）の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

② サービスの終了

（1）サービスの終了

- ・まず、お電話等でお申し込みください。当社職員がお伺いいたします。
- ・サービスの提供の依頼を受けた後、契約を結び、通所介護計画を作成して、サービスの提供を開始します。
- ※居宅サービス計画（ケアプラン）の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

（2）サービスの終了

①利用者のご都合でサービスを終了する場合

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下さい。

②当社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1カ月前までに文書で通知いたします。

③自動終了

以下の場合、双方の文書がなくても、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入所した場合
- ・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
- ・利用者がお亡くなりになった場合や被保険者資格を喪失した場合

④その他

・事業者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、利用者や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、又は当社が破産した場合、利用者は文書で解約を通知することにより、すぐにサービスを終了することができます。

・利用者が、利用料金の支払いを2ヵ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず7日以内にお支払いがない場合、利用者が正当な理由なくサービス中止を繰り返した場合、利用者が入院、病気等により2ヵ月以上にわたりサービスが利用できない状況が明らかになった場合、利用者や家族などが事業者やサービス従業者または他の利用者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為（事業者や介護職員等、他の利用者に対する故意による暴言・暴力行為等、並びにセクシュアルハラスメント発言や行為、迷惑行為（カスタマーハラスメント）等含む）を行った場合、事業者は文書で通知することにより、すぐにサービスを終了することができます。

6. 当センターの通所介護サービスの特徴等

① 運営の方針

◇ 通所介護基本理念 ※ホームページ参照

☆ 通 所 介 護 基 本 理 念 ☆
◆ 本当の笑顔は人と人とを結ぶ最高のコミュニケーションをモットーにお客様に選ばれ信頼される会社を目指す。
◆ 良質なサービスを提供できるよう、笑顔が一番、介護も一番、地域で一番を目指す。
◆ 子供から高齢者まで、世代を越えたふれあいと交流を大切に、地域の福祉サービスの拠点となるデイサービスを目指す。
◆ 住み慣れた自宅や地域の中で、「その人らしい生活とは何か？」を追及し、その人がその人らしく、安心した生活が送れるよう支援する。
◆ ご利用者の社会的孤立の解消および心身機能の維持ならびに、ご家族の身体的、精神的負担の軽減を図る。
◆ 介護保険制度の趣旨に沿って、ご利用者が、可能な限り在宅生活において、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、ご利用者本位の在宅生活を基本に考えた通所介護サービスを提供する。

② サービスの利用のために

事項	有・無	備考
日曜の実施の有無	無	※年末年始休業
時間延長実施の有無	無	※原則なし
従業員への研修の実施状況	有	※研修計画参照
サービスマニュアルの作成	有	
送迎の有無	有	※原則無料

③ サービス利用の為の留意事項

◇ 健康上の理由による中止

- ・風邪等、感染が懸念される場合、または明らかに体調不良と判断ができる場合はサービスの提供をお断りさせていただく場合があります。
- ・看護師による、当日の健康チェックの結果が不良と判断される場合、サービス内容の変更、中

止をさせていただく場合があります。

- ・利用中に体調が不良となった場合、サービスを中止することがあります。
- その場合、家族あるいは緊急連絡先へ連絡の上、適切に対応いたします。
- ・必要に応じて速やかに医師(医療従事者)に連絡を取る等、必要な措置を講じます。
 - ・他のご利用者の生命または健康に重大な影響を与えるなどが懸念される場合、利用を中止させていただく場合があります。

◇ 緊急時の対応

- ・サービス提供中に疾病、事故等により緊急を要する事態に遭遇した場合は、看護師の判断のもとに応急処置を行い、緊急連絡先へ連絡し、医療機関へ搬送する等の適切な措置を講じます。

◇ バイタルチェック

- ・ご利用日当日に体温等、健康状態の確認をさせていただきます。
- ・入浴前には、体温、血圧等、健康状態の確認をさせていただきます。場合によっては、入浴をお断りさせていただく場合があります。

◇ 送迎について

- ・送迎は原則として家族等立会いをお願いいたします。
- ・送迎時間については、あらかじめお知らせしますが、交通事情等により多少前後する場合がございますので、ご了承下さい。
- ・悪天候、災害時等により送迎に危険が伴うと判断した場合は、送迎を中止させていただきます。
- ・サービス利用時間中に災害等が発生し、ご自宅にお送りできない場合は、家族や緊急連絡先の方へ利用者を迎えに来て頂く事があります。

◇ サービス曜日、時間変更

- ・変更依頼は、事前に担当者へご相談ください。

7. サービス内容に関する苦情

① お客様相談・要望・苦情担当窓口

担当 管理者 電話03-5848-8315 (電話受付時間8:30~17:30)

② その他

当社以外に、区市町村の相談・苦情窓口などに苦情を伝えることができます。

※連絡先については、当社契約書別紙を参照して下さい。

8. 第三者評価の実施

① 実施なし。

9. 緊急時・災害時・緊急連絡先

① 緊急連絡先

【緊急連絡先】

緊急連絡先①	住所	〒
	氏名・続柄	
	電話番号(自宅・携帯)	
緊急連絡先②	住所	〒
	氏名・続柄	
	電話番号(自宅・携帯)	
主治医	住所	〒
	病院・診療所名	
	医師名	
	電話番号	
介護支援専門員	住所	〒
	事業所名 ケアマネージャー名	

② 事業者は、サービスの提供を行っている時に利用者の病状の急変、事故等により緊急を要する事態に遭遇した場合は、家族または緊急連絡先へ連絡するとともに速やかに主治の医師または歯科医師に連絡を取る等必要な措置を講じます。

③ 事業者は、サービスの提供を行っている時に災害が起こった場合は、安全に避難等できるよう必要な措置を講じます。また、災害時等に通常のサービスが行えない場合がございます。
※避難拠点・・・高松小学校、練馬中学校

10. その他の項目

◇ その他の項目

1 権利擁護・虐待の発生またはその再発等を防止する取り組み

- ① 事業者は、利用者等の権利擁護・虐待の発生またはその再発等を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
- ② 権利擁護・虐待防止委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(権利擁護虐待の発生またはその再発等を防止)について、従業員に十分周知します。
- ③ 権利擁護・虐待発生またはその再発等を防止に関する責任者を選定します。
(責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)
- ④ 成年後見制度の利用を支援します。
- ⑤ 相談苦情解決体制(権利擁護・虐待発生またはその再発等を防止)を整備します。

- ⑥ 従業者に対して権利擁護・虐待の発生またはその再発等を防止に関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
 - ⑦ 権利擁護、虐待の発生またはその再発等を防止のための指針の整備、研修等を定期的(1年に1回以上)に実施します。
 - ⑧ 事業者は、虐待が疑われる場合には速やかにこれを市町村に通報を虐待防止に関する責任者が行います。(責任者:北楯 利宗)(担当者:各事業所管理者)
- ※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

2 身体拘束等の適正化について

- ① 事業者は利用者又は他利用者等の生命又は身体を保護するために緊急時やむを得ない場合を除き、身体拘束は行いません。
- ② 緊急時やむを得ない場合に身体拘束等を行う場合には記録をします。
- ③ 緊急時やむを得ない理由については、切迫性、非代替性、一時性の3つの要件をみたすことについて、組織等としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録し、2年間保存します。
- ④ 記録の項目は、身体拘束等の態様、時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記入します。
- ⑤ 身体拘束等の適正化に関する担当者は次の者を置きます。
(責任者:北楯 利宗)(担当者:各事業所管理者)

3 認知症の対応力向上に係る取り組み

- ① 事業者は介護サービス事業者の認知症対応力の向上と利用者の介護サービスの選択に資する観点により下記の通り取り組みを行います。
 - ② 従業者に対して、認知症に関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。
 - ③ 認知症に係る外部研修等への参加を積極的に行います。
 - ④ 介護サービス情報公開制度において、研修の受講状況(受講人数)等認知症に係る事業者の取組状況について公表します。
- ※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

4 事故発生時の対応・事故処理・事故防止等の取り組み

- ① 事業者は、利用者に対するサービス提供中に事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、居宅介護支援事業者、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ② 事業者は、事故が発生した場合は、その原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
- ③ 事業者は、利用者に対するサービス提供により発生した事故等により利用者の生命、身体、財産等に損害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償します。ただし事業者の故意または過失によらない場合は、この限りではありません。
- ④ 事業者は、1項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。
- ⑤ 事業者は、リスクマネジメント(事故・緊急時)委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催し、その結果(事故防止等)について、従業者に十分周知します。

- ⑥ 事故防止のため、委員会等において転倒、転落、誤飲、誤嚥、無断離設、サービス提供中の事故等について具体的な事故防止の対策を従業者に周知徹底すると共に、事故が生じた際にはその原因を解明し対策を講じます。
- ⑦ 従業者に対してリスクマネジメントに関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ⑧ リスクマネジメント(事故・緊急時)に関する担当者は次の者を置きます。
(責任者:北楯 利宗) (担当者:各事業所管理者)

※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

5 ハラスメント防止のための取り組み

- ① 事業者利用者に対して、安定した居宅介護支援サービスを提供するため利用者の居宅、事業所内におけるハラスメント防止のための指針を定めます。
- ② 事業者は、ハラスメント委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催し、その結果(ハラスメントの発生またはその再発等を防止)について従業者に十分周知します。
- ③ 事業者は、契約時等に利用者に対してハラスメントについて説明をします。
- ④ 訪問先・利用者宅・施設内でのハラスメントとは下記の通りとなります。
 - ◇パワーハラスメント…身体的暴力を行うこと・違法行為を強要すること・人格を著しく傷つける発言を繰り返し行うこと等
 - ◇セクシュアルハラスメント…利益・不利益を条件にした性的接触または要求をすること・性的言動により、サービス提供者に不快な念を抱かせる環境を醸成すること等
- ⑤ 従業者に対してハラスメントに関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ⑥ 当事業所のハラスメント防止マニュアルについては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」「(管理職・職員向け)研修のための手引き」に基づいて対応します。
- ⑦ ハラスメントに関する相談窓口担当者は次の者を置きます。
(相談窓口責任者:北楯 利宗) (担当者:各事業所管理者)

※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

6 災害時・非常災害対策に関する取り組み

- ① 事業者は災害への対応力強化を図る観点から、災害に当たっての地域と連携した取り組みを強化し必要な措置を講じます。
- ② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(非常災害対策に関する取り組み等)について、従業者に十分周知します。
- ③ 従業者に対して、災害時・非常災害対策に関する取り組みにおける基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するための研修及び防災災害、避難等の訓練を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ④ 災害への対応においては、災害時、非常災害に関する具体的計画を立て、関係機関との通報及び連携体制を整備し、それらを定期的(1年に1回以上)に従業者に周知します。
- ⑤ 災害時・非常災害への対応においては、地域との連携が不可欠である。避難、救出その他必要

な訓練（シミュレーション）を行う際は、地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。

- ⑥ 災害時・非常災害対策に関する責任者は次の者を置きます。

（統括責任者：北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）

※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

7 衛生管理等の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止のための取り組み

- ① 事業者は衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止に、必要な措置を講じます。
- ② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止)について、従業者に十分周知します。
- ③ 従業者に対して、衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止における基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ④ 当事業所における指針に基づいた衛生管理の徹底や衛生的なケアを実施します。
- ⑤ 衛生管理の徹底と感染症発生、及びまん延の防止のための指針の整備、研修及び訓練（シミュレーション）を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ⑥ 感染症対策に関する責任者は次の者を置きます。

（統括責任者：北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）

※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

8 業務継続計画の策定等

- ① 事業者は感染症や災害・非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- ② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(3ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(業務継続計画の策定等)について従業者に十分周知します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ③ 感染症に係る業務継続計画において、平時からの備え、初動対応、感染拡大防止体制の確立を図れるよう指針の整備を行います。
- ④ 災害に係る業務継続計画において、平常時の対応、緊急時の対応、他施設及び地域との連携等に関する計画の整備を行います。
- ⑤ 従業者に対して、感染症及び災害に係る事業継続計画の、具体的内容を職員間で共有するとともに組織的に浸透させていくために、研修及び訓練（シミュレーション）を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ⑥ 業務継続計画に関する責任者は次の者を置きます。

（統括責任者：北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）

※ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

9 サービス内容に関する苦情

①	当社お客様サービス相談・苦情窓口	受付時間	月～金曜日9：00～17：00
	担当	管理者	電話番号 03-5848-8315

② その他（相談窓口）

当社以外に、区市町村の相談・苦情窓口などに苦情を伝えることができます。

- ・練馬高齢者相談センター(地域包括支援センター) 03-5984-2774
- ・光が丘高齢者相談センター(地域包括支援センター) 03-5997-7716
- ・練馬区介護保険課 03-3993-1111
- ・練馬区保健福祉サービス苦情調整委員事務局 03-3993-1344
- ・東京都国民健康保険団体連合会(介護サービスに関する苦情)03-6238-0177
- ・東京都介護保険制度相談窓口 03-5320-4597
- ・東京都介護保険審査会事務局 03-5320-4293
- ・あなたの住まいの地域包括支援センターは下記の通りです。

【 包括支援センター TEL 】

※上記以外の相談・苦情窓口は、「契約書別紙」を参照ください。

10 当社の概要

名称・法人種別	株式会社スマイルケアねりま
代表者役職・氏名	代表取締役 北楯 利宗
本社所在地・電話番号	東京都練馬区高松1-13-9 TEL03-5971-3261 FAX03-5971-3263
通所介護事業所	デイサービス スマイル大学
事業所所在地・電話番号	東京都練馬区高松2-15-22 TEL03-5848-8315 FAX03-5848-8316
営業所数等	訪問介護事業所（総合事業含む） 1ヶ所 居宅介護支援事業所 1ヶ所 通所介護事業所（総合事業含む） 1ヶ所

11. 秘密保持

- 1 事業者及びその従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族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です。
- 2 事業者は、利用者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。
- 3 事業者は、利用者の家族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、当該家族の個人情報を用いません。

私は、この記載内容についての説明を受け、了承し同意しました。

■練馬区総合事業通所型サービス契約書・契約書別紙

私(利用者)は、この記載内容についての説明を受け、了承し同意しました。

■練馬区総合事業通所型サービス重要事項説明書

私(利用者)は、この記載内容についての説明を受け、了承し同意しました。

この書面に沿って「通所介護契約書」「通所介護契約書別紙」「重要事項説明書」の内容を下記の説明者から受け、了承し同意しました。

【説明者】 所属 デイサービス スマイル大学（通所介護事業所）

氏名

上記契約等を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名又は記名の上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

【事業者名】 株式会社 スマイルケアねりま

【住所】 練馬区高松1-13-9

【代表者名】 代表取締役 北楯 利宗

サービス提供事業所

【名称】 デイサービス スマイル大学

【所在地】 練馬区高松2-15-22

【事業所番号】 1372012623

【管理者】 丸山 貴史

ご利用者

【住所】

【氏名】

ご利用者のご家族(ご利用者との関係)

【住所】

【氏名】

代理人(ご利用者との関係)

【住所】

【氏名】

通所介護サービス個人情報の取得および利用に関する同意書

私、及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

【使用する目的・範囲】

- ① 当サービスによる適切な通所介護(介護予防)サービス提供
- ② 介護保険請求の為の事務関係
- ③ 介護保険請求及び支払事務(審査支払期間へのレセプトの提出、または保険者からの照会への回答)
- ④ 介護サービスの利用者に係る事業所等の管理運営業務(サービス利用に係る管理、会計・経理、事故などの報告、当該利用者の介護サービスの向上)
- ⑤ サービス担当者会議での情報提供、照会への回答
- ⑥ 通所介護(介護予防)計画書を立案し、円滑にサービスが提供される為のサービス担当者会議での情報提供
- ⑦ □家族等に対するご本人の心身の状況や利用状況の報告、説明
- ⑧ 介護支援専門員とサービス事業者との連絡調整など
- ⑨ 他 の 居 宅 サービス 事業者からの照会、居宅介護支援事業所からの照会
- ⑩ □ の 他 サービス 提供 に関 して 必要 性 が あ る と き
- ⑪ 行政機関が行うサービス担当者会議等
- ⑫ 行政機関への相談又は届け出等
- ⑬ 医療機関、主治医との連携、緊急時の医療機関への情報提供
- ⑭ 賠償責任保険等にかかわる保険会社等への相談や届出等
- ⑮ 介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ⑯ 当事業所等において行われる学生の実習への協力
- ⑰ 活動中の記念撮影やご家族様への活動報告による写真撮影

【使用にあたっての条件】

- ・個人情報の提供は必要最低限とし、提供にあたっては関係者以外に漏れることがないよう細心の注意を払います。
- ・個人情報を使用した場合、その内容や提供した相手について記録しておきます。又、要望があれば開示します。
- ・情報提供について同意しがたい事項がある場合はその旨を申し出てください。申し出がない場合は同意していただけたものとして取り扱わせていただきます。ただし、後から変更する事は可能です。
- ・写真を広報誌やホームページ等によるブログに掲載する場合にはお知らせし、同意を得ます。

【個人情報を使用する事業所(契約者)】

所在地 東京都練馬区高松1-13-9
法人名 株式会社 スマイルケアねりま 電話03-5971-3261
事業所 デイサービス スマイル大学 電話03-5848-8315

ご利用者 _____ 同意日 令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日

【住所】

【氏名】

ご利用者のご家族(ご利用者との関係 _____)

【住所】

【氏名】

代理人(ご利用者との関係 _____)

【住所】

【氏名】
