

# デイサービス コミュニティ・ケア

## 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6年(2024年)4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) 03-5933-0558 (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. デイサービスコミュニティ・ケアの概要

#### ① 送迎できる範囲

名称	デイサービスコミュニティ・ケア
所在地	東京都練馬区西大泉3-26-15 さかえやビル1階
事業所番号	1372005791
送迎できる範囲	練馬区、西東京市、新座市にお住まいの方 ※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	1名
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	8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	8時50分~17時20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、事前に文章でお知らせします。 1ページ

### 3. 提供するサービス内容

サービス内容	<p>通所介護計画の作成し、計画に沿ったサービスを提供いたします。</p> <p>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（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。</p> <p>②通所介護計画の作成にあたっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。</p> <p>③通所介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、通所介護計画書を利用者に交付します。</p> <p>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。</p>
食事提供(介助)	<p>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。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)</p>
入浴介助	<p>入浴の提供及び介助が必要な利用者に対して、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。</p>
排泄介助	<p>介助が必要な利用者に対して、排泄の介助、おむつ交換を行います。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。</p>
更衣介助	<p>介助が必要な利用者に対して、上着、下着の更衣の介助を行います。</p>
移動・移乗介助	<p>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。</p>
服薬介助	<p>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。</p>
送迎	<p>事業者が保有する自動車により、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。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。</p>
機能訓練	<p>利用者の能力に応じて、食事、入浴、排せつ、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。専門職の指導員等が、機能訓練計画に沿った、訓練、体操、マシーン手工芸、レクリエーション、外出等を通して楽しみながら機能訓練ができるように努めます。</p>
その他	<p>創作活動など、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。</p>
口腔機能訓練	<p>口腔機能の訓練等を実施し、口腔機能が維持、向上できるように努めます。</p>
生活相談	<p>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。</p>
レクリエーション 趣味活動	<p>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。</p>

◇ 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各種	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

以下の場合は、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）、要介護と認定された場合
- ・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又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

◇ 企業理念・通所介護基本理念

☆ 企業理念 ☆

コミュニティ・ケアは『在宅介護の三本柱』の構築を目指し、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、人としての尊厳を持ち、住み慣れた自宅や地域の中で安心した、その人らしい生活が送れるよう、ご利用者本意、地域密着型の活動を行い、ご利用者、ご家族、業界、地域の方、従業員から信頼される企業を目指します。

☆ 通所介護基本理念 ☆

- ◆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。
- ◆当デイサービスの特性でもある『ご利用者に自由空間、自由選択』をコンセプトにサービスを提供します。
- ◆リハビリ型デイサービスを特色に機能訓練には特にこだわりをもち、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ります。
- ◆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します。

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。応相談。
従業員への研修の実施状況	有	※原則、月1回実施
サービスマニュアルの作成	有	
送迎の有無	有	※原則無料

◇ 健康上の理由による中止

- ・風邪等、感染が懸念される場合、又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

- ・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. 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及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ぬ。
- 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ぬ。

## 8. 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03-5933-0558 (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。

## 9. 第三者評価の実施

- ① 実施なし。

## 10. 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・ケアマネ名	
	電話番号	

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、家族又は緊急連絡先へ連絡するとともに速やかに主治の医師又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、災害時等に通常サービスが行えない場合がございます。

※避難拠点・・・西大泉こぐれ公園・大泉第三小学校・大泉西中学校

## 11. その他の項目

### ◇ その他の項目

#### 1 権利擁護・虐待の発生又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・虐待の発生又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・虐待の発生又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・虐待発生又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：保谷 良子) (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・虐待発生又はその再発等を防止)を整備します。

⑥ 従業員に対して権利擁護・虐待の発生又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：保谷 良子) (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：保谷 良子) (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、無断離脱、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に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：保谷 良子) (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又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：保谷 良子) (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。

## 12. 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 9：00～18：00
担当	管理者	電話番号 03-5933-0556

### 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。

練馬区総合福祉事務所	03-3993-1111
大泉福祉事務所	03-5905-5271
石神井福祉事務所	03-5393-2814
光が丘福祉事務所	03-5997-7716
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	03-3993-1344
東京都国民健康保険団体連合会	03-6238-0177

※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 電話番号 ■■■■■■■■■■

※上記以外の相談・苦情窓口は、「契約書別紙」を参照ください。

### 13. 当社の概要

名称・法人種別	株式会社コミュニティ・ケア	
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	東京都練馬区西大泉3-26-15 TEL03—5933—0556 FAX03—5933—0557	
通所介護事業所	デイサービスコミュニティ・ケア	
事業所所在地・電話番号	東京都練馬区西大泉3-26-15さかえやビル1階 TEL03—5933—0558 FAX03—5933—0557	
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
	福祉用具貸与事業所（介護予防含む）	1ヶ所
	特定福祉用具販売事業所（介護予防含む）	1ヶ所
	住宅改修事業所	1ヶ所