

指定通所介護 重要事項説明書

1.通所介護事業者（法人）の概要

法人名称・法人種別	株式会社シエロ ・ 営利法人	
代表者名	代表取締役 松永 淳	
所在地・連絡先	東京都千代田区神田錦町3-18 寿ビル7階	
	TEL：03-6824-5815	FAX：03-6824-5816
設立年月日	平成24年5月8日	

2.事業所の概要

(1) 事業所名称及び事業所番号

事業所名	緒隣シエロ 越谷
所在地・連絡先	埼玉県越谷市南越谷3-3-5
	080-3602-9737
事業所番号	1170805368
管理者の氏名	別紙「事業所体制一覧」のとおり
利 用 定 員	19名

(2) 事業所の職員体制

職 種	職 務 内 容	人員数
管理者	事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う	常勤1名
生活相談員	利用申込にかかる調整、通所介護計画の作成等。 利用者に対する日常生活上の介護その他必要な業務の提供	常勤又は 非常勤 1名以上
介護職員	利用者の心身の状況等を的確に把握し、必要な日常生活上の介護や健康管理、その他必要な業務の提供	基準に基 づき配置
機能訓練指導員	機能訓練・トレーニングの指導・個別訓練計画書の作成	非常勤1名以上
看護師	健康管理・健康相談	1名以上（兼務）

(3)職員の勤務体制

従業員の職種	勤務体制	休暇
管理者	正規の勤務時間帯・常勤	シフトによる
生活相談員	正規の勤務時間帯・常勤及び非常勤	シフトによる
介護職員	正規の勤務時間帯・常勤及び非常勤	シフトによる
機能訓練指導員	非常勤による兼務	シフトによる
看護師	非常勤による兼務	シフトによる

(4)事業の実施地域

事業の実施地域	越谷市・草加市
---------	---------

(5) 営業日

営業日	営業時間
月～土曜	9：30～18:30
※祝祭日を含みます。	
サービス提供時間	10:00～17:00
営業しない日	日曜日、12月30日から1月3日まで

3.サービスの内容及び費用

(1) 介護保険給付対象サービス

種 類	内 容
食事	温かい食事を提供します。
排 泄	利用者の状況に応じて適切な排泄介助を行うと共に、排泄の自立についても適切な援助を行います。
機 能 訓 練	機能訓練指導員により利用者の状況に適した機能訓練を行い、身体機能の低下を防止するよう努めます。特に心身機能の向上を重点的に取り組んでいます。
生 活 支 援	利用者の生活面での相談・指導・援助を行います。健康体操等を実施します。
健康チェック	血圧測定等利用者の全身状態の把握を行います。
相談及び援助	利用者とその家族からの各種ご相談に問題解決に向けて取り組みます。
送 迎	ご自宅から施設内までの送迎を行います。
そ の 他	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。

(2) 費用

I 利用料金

お客様にご負担いただく利用料金の具体的な金額は、本書に添付する別紙『ご利用料金表』に定めるとおりとします。

II 料金表の適用

事業者は、本契約締結時点において有効な、最新の別紙『ご利用料金表』を本書に添付し、その内容を利用者に十分に説明の上、同意を得るものとします。

III 料金改定

介護保険法等の法令改正に伴い料金が改定された場合は、事業者は速やかに改定後の内容を反映した別紙『ご利用料金表』を作成し、利用者にあらかじめ説明、交付します。

(3) 利用料等のお支払方法

請求書の内容を照合のうえ、請求月の月末までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。

(ア)利用者指定口座からの自動振替

(イ)事業者指定口座への振り込み

(ウ)現金支払い

(4) 利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合

上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

(5) 利用負担額の滞納

- 1.利用者が、本書及び別紙料金表に定める利用料その他の費用の一部又は全部を2か月以上滞納した場合は、事業者は30日以上期間を定めて、上記費用の一部又は全部を支払わない場合には契約を解除する旨の催告をすることができます。
- 2.前項の催告をしたときは、事業者は、利用者の居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者と、利用者の日常生活を維持する見地から居宅サービス計画の変更、介護保険外の公的サービスの利用について必要な協議を行うとします。
- 3.事業者は、前項に定める協議を行い、かつ利用者が第1項に定める期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、この契約を文書により解除することができます。
- 4.事業者は、前項の規定により解除に至るまでは、滞納を理由としてサービスの提供を拒むことはできません。

4.禁止行為

指定通所介護の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。

- ① 医療行為。（ただし、看護職員等が法令上認められた範囲で行う健康管理、応急対応その他必要な対応を除きます。）
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 身体拘束その他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）
- ⑤ 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

5.虐待の防止について

利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 虐待防止に関する担当者を選定しています。
- ② 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を図っています。
- ③ 虐待防止のための指針の整備をしています。
- ④ 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- ⑤ サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを市町村に通報します。

6.身体的拘束等について

原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、緊急やむを得ない場合に限り、必要最小限の範囲で身体的拘束等を行うことがあります。この場合、速やかに利用者又は家族等へ説明を行います。

その場合は、身体的拘束等の態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察及び検討内容を記録し、5年間保存します。

- ① 切迫性……身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- ② 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- ③ 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

7.秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

利用者又は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、適切な取扱いに努めます。事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。

また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

(2) 個人情報の保護について

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。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませ

ん。利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

8.事故発生時における対応方法

事業者は、通所介護サービスの提供にあたって、事故が発生した場合には、速やかに利用者の後見人及び家族に連絡を行うとともに、利用者に対して応急措置、医療機関への搬送等必要な措置を講じます。

発生した事故は、内容によっては基準に基づき、保険者、居宅介護支援事業所への報告を行います。

また、賠償すべき事故が発生した場合に備え、損害保険に加入し速やかにその対応を行います。ただし、事業者に故意、過失がない場合はこの限りではありません。利用者にも損害の発生又は拡大について過失がある場合は、法令に基づき、その過失の程度を考慮して損害賠償額を定める。なお、事業者は、損害賠償保険及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

9.緊急時等における対応方法

サービス提供中に利用者の皆様の病状に急変が生じた場合など、緊急を要する際には、速やかに主治医、救急隊、及び下記にご記入いただいた緊急連絡先等へ連絡し、必要な措置を講じます。

《緊急連絡先》

緊急時における連絡のため、下記の通り緊急連絡先をご記入ください。

【個人情報の取扱いに関する同意】

私は、上記の目的（緊急時の連絡）のために、株式会社シエロが私の下記個人情報を取得し、利用することに同意します。

《緊急連絡先》

ご署名（上記同意者）	
ご本人との続柄	
住所	

電話番号	
------	--

10.事業所の特色等

事業の目的		株式会社シエロが開設する指定通所介護事業の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、要介護状態にある高齢者に対し、適正なサービスを提供することを目的とする。
運営方針	1	指定通所介護の提供にあたっては、事業所の生活相談員等は、要介護者の心身の特性を踏まえて、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、必要な日常生活上の世話及び機能訓練の援助を行うことによって、利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図る。
	2	事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
通所介護計画の作成及び事後評価		当事業所の管理者が、利用者様の直面している課題等を評価し、利用者様の希望を踏まえて、通所介護計画書を作成します。 また、サービス提供の目標の達成状況等を評価し、その結果を書面（モニタリング）に記載してお客様に説明のうえ交付します。
従業員研修		月1回、技術から制度・接遇の研修を行っています。

11.サービス内容に関する苦情等相談窓口

当事業所お客様相談窓口	窓口責任者	別紙「事業所体制一覧」のとおり
	ご利用時間	9：30～18:30
	ご利用方法	電話、面接、メール
	苦情窓口責任者	別紙「事業所体制一覧」のとおり
担当市介護保険課窓口	電 話	048-963-9305
	越谷市 高齢介護部 介護 F A X	048-965-3289
	保険課	受付時間 午前8時30分～午後5時15分 (土・日曜日、祝祭日、年末年始を除く)
埼玉県国民健康保険団体連合会 介護福祉課 苦情対応係	住 所	埼玉県さいたま市中央区大字下落合1704番 国保会館8階
	電 話	048-824-2568
	F A X	048-824-2561
	受付時間	午前8時30分～午後5時15分 (土・日曜日、祝祭日、年末年始を除く)

苦情処理の手順について

- ① 苦情申出者からの連絡
- ② 窓口責任者による内容確認
- ③ 苦情報告書作成
- ④ 窓口責任者による苦情処理内容の検討
- ⑤ 窓口責任者から苦情申立者への苦情処理内容報告
- ⑥ 苦情処理内容について申出者に承認・同意を得る
- ⑦ 苦情報告書へ処理内容の記録
- ⑧ 解決

《主治医》

病院名（診療所名）	
医 師 名	
電 話 番 号	

12.非常災害時の対策

非常時の対応	別紙非常災害に関する具体的計画にのっとり、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員に周知します。				
避難訓練及び 防災設備	別途定める消防計画にのっとり年2回避難訓練を行います。				
	設備名称	個数等	設備名称	個数等	
	スプリンクラー	0	防火扉・シャッター	0	
	避難階段	0	屋内消火器	1	
	自動火災報知機	0	ガス漏れ探知機	0	
	誘導灯	1	煙探知機	0	

13.衛生管理等

- ① 指定通所介護の用に供する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
- ② 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。
- ③ 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ・事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底しています。
 - ・事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ・従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的の実施します。

14.業務継続計画の策定等について

- ① 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定通所介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定し、当該計画に従って必要な措置を講じます。
- ② 従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的の実施します。
- ③ 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

15.カスタマーハラスメント等の防止について

当事業所では、利用者及びそのご家族等からのご相談、ご要望、苦情等については、適切かつ誠実に対応します。一方、利用者又はそのご家族等による言動のうち、その内容、要求の程度又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものについては、カスタマーハラスメントとして対応します。

【該当する行為の例】

- ・暴行、物を投げる等の身体的な攻撃
- ・脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する言動
- ・大声、威圧的な言動
- ・性的な言動、身体への接触等
- ・長時間の電話、居座り、同じ要求を執拗に繰り返す行為
- ・契約内容を著しく超えるサービスの要求
- ・職員個人への不当な要求、私生活に関する要求
- ・職員を無断で撮影、録音し、SNS等へ投稿する行為
- ・その他、社会通念上許容される範囲を超える言動

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、管理者等への対応の変更、対応の中止、関係機関への相談等、職員の安全確保に必要な措置を講じます。行為が重大である場合、又は改善をお願いしたにもかかわらず同様の行為が継続し、安全かつ適切なサービス提供が困難となった場合には、担当介護支援専門員、保険者その他関係機関と連携し、必要な調整を行った上で、サービス提供の終了又は利用契約を解除する場合があります。

なお、社会通念上相当な範囲で行われる正当なご意見、ご要望、苦情等はカスタマーハラスメントには該当しません。また、認知症、障害その他利用者の心身の状態との関連が考えられる言動については、その特性や状況等を十分に考慮し、個別に対応します。

16.地域との連携について

事業所は、運営に当たって、地域住民、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域の保健・医療・福祉サービスを提供する者等との連携及び協力に努め、地域に開かれた事業運営を行います。

17.サービスの第三者評価の実施状況について

実施なし

18.サービス提供の記録

- ① 指定通所介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- ② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

19.そのほか留意事項

- ・サービス利用の際には、介護保険被保険者証および負担割合証を提示してください。
- ・施設内の設備や器具は本来の用法に従ってご利用ください。これに反したご利用により破損等が生じた場合、弁償していただく場合があります。
- ・決められた場所以外での喫煙はご遠慮ください。

令和 年 月 日

説明者	職	名
	氏	名

令和 年 月 日

代理人 住所

氏 名

2026年8月22日改訂版