社会福祉法人　千葉県福祉援護会

ローゼンヴィラはま野デイサービスセンター

地域密着型通所介護事業 重要事項説明書
通所介護相当サービス事業 重要事項説明書

地域密着型通所介護事業・通所介護相当サービス

重要事項説明書

【令和 08 年 10 月 01 日版】

１．当事業所が提供するサービスについての相談窓口

ローゼンヴィラはま野デイサービスセンター
担当部署：在宅サービス課　通所介護係
電話番号：０４３－３０５－０１００
受　　付：営業日の午前８時３０分～午後５時３０分

２．当事業所の概要

（１）基本理念、基本方針、行動指針

【重要事項説明書別紙】をご参照下さい。

（２）地域密着型通所介護・通所介護相当サービスの
指定事業所番号及びサービス提供地域

事　業　所　名	ローゼンヴィラはま野デイサービスセンター
所　在　地	千葉県千葉市中央区南生実町４６１－２
介護保険指定事業所番号	千葉県・１２９０１００５３４ １２７０１００７４４
通常のサービス提供地域	千葉市（中央区・緑区）

（３）職員体制

職　種	員　数	備　考
管　理　者	１名	併設事業兼務有り
生　活　相　談　員	１名以上	
看　護　職　員	１名以上	機能訓練指導員兼務有り
介　護　職　員	２名以上	
機　能　訓　練　指　導　員	１名以上	看護職員兼務有り
管　理　栄　養　士	１名	併設事業兼務有り

＊職員の配置については指定基準を遵守しています。
＊実際の配置人数については、毎月１日に事業所内に掲示致します。

（４）利用定員・設備等の概要

利用定員　　18 名
設　　備　　食堂兼機能訓練室　相談室
浴室（一般浴室・特別浴室）　送迎車両

（５）営業時間

毎週　月曜日～土曜日	午前８時３０分～午後５時３０分
休業日	日曜日・年末年始 12／29～1／3

＊　休業日であっても臨時で営業を行う場合あり

＊　緊急連絡先：０４３－３０５－０１００

３．基準サービスの内容

①　生活相談（相談援助等）　②　機能訓練（日常動作訓練等）
③　介護サービス　④　介護方法の指導
⑤　健康状態の確認　⑥　送迎
⑦　入浴　⑧　食事

４．基準外サービスの内容

〔別紙有料サービス一覧表〕をご参照下さい。

５．利用料金

（１）基準サービスに係る利用料金

お支払いいただく料金は、〔別紙料金表〕のとおりです。

（２）基準外サービスに係る利用料金

〔別紙有料サービス一覧表〕に定めた料金をお支払いいただきます。

（３）その他

おむつ代やレクレーション等にかかる費用（実費相当）について、自己負担して頂く場合があります。

６．支払い方法

毎月、１０日までに前月分の請求書をお届け致しますので、２０日までにお支払い下さい。ただし、千葉銀行以外での口座引き落としの場合は、翌月２３日までとなります。お支払い頂きますと領収証を発行致します。

お支払いは、【契約書別紙】に記載して頂いた方法でお支払い下さい。なお、支払方法の変更がある場合は、変更手続きをお願い致します。

７．キャンセル料規定

当日の午前８時３０分までにご連絡いただいた場合	無　　料
当日の午前８時３０分までにご連絡がなかった場合	当日の利用料金の１０％

８．利用中の中止

次の事由に該当する場合は、利用途中でもサービスを変更・中止する場合があります。

①　利用者が利用途中にサービスの中止を希望した場合

② 利用当日の健康チェックの結果、体調が悪かった場合
③ 利用中に体調が悪くなった場合
④ 他の利用者等の生命や健康に重大な影響を与える行為があった場合
⑤ 他の利用者等に感染する恐れのある病気等の場合

９．サービスの利用方法

お電話等でお申し込みください。当事業所の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・通所介護相当サービス計画を作成して、サービスの提供を開始します。なお、ご契約前に、健康診断書の提出をお願いする場合があります。

※居宅サービス計画･介護予防サービス支援計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員にご相談下さい。

10．契約の終了

（１）ご利用者のご都合で契約を終了する場合

サービスの終了を希望する日の１４日以上前までに文書にてお申し出ください。

（２）当事業所の都合でサービスを終了する場合

① 利用者が、利用料金の支払いを２ヶ月以上遅延し、利用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 利用者やその家族などが当事業所や当事業所の職員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
③ やむを得ない事情により当事業所を閉鎖もしくは縮小する等の場合は１ヶ月前までに文書で通知することにより、サービス利用契約を終了させていただくことがございます。なお、この場合、契約終了後の予約は無効となります

（３）自動的にサービスを終了する場合

① 利用者が介護保険施設に入所した場合
② 介護給付でサービスを受けている利用者の要介護状態区分等が非該当（自立）と認定された場合
③ 利用者がお亡くなりになった場合等、被保険者資格を喪失した場合

（４）直ちにサービスを終了する場合

① 利用者は事業者に対して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る場合
・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
・ご利用者やご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
・当事業所が破産した場合

② 事業者は利用者に対して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

・サービス利用料金の支払いを２ヶ月以上遅延し、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
・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
・事業者や事業者の職員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を行った場合
・他の事業者との間で結んだ契約により当事業者の利用ができなくなる場合

11. 事業所の特徴

事　　項	有無	備　　考
時間延長	有	要相談（緊急時のみ）
男性介護職員	有	
従業員への研修	有	年間計画に基づき実施
サービスマニュアル	有	

12. サービス利用に当たっての留意事項

（１）送迎時間　　（２）体調確認
（３）体調不良等によるサービスの中止・変更　　（４）食事のキャンセル
（５）時間変更　　（６）設備・器具の利用

13. 緊急時の対応

体調の変化等、緊急の場合は【契約書別紙】に記載のある緊急連絡先に連絡いたします。なお、緊急連絡先の内容に変更ありましたら、変更手続きをお願い致します。

14. 事故発生時の対応方法

（１）当施設では、事故を未然に防止するために事故発生防止のための指針（マニュアル）を整備しております。また、事故発生防止のための委員会を開催（年３回以上）し、職員に対する研修（年２回以上）を開催いたします。

万一、ご入居者に対するサービスの提供により事故が発生した場合またはそれに至る危険性がある事態が生じた場合は、速やかに処置を図るとともに、マニュアルに沿って適切な対応を図ります。

なお、ご入居者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかにご入居者家族、市町村等に連絡をいたします。

（２）当施設では、ご入居者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は損害賠償を速やかに行います。

保険会社：損害保険ジャパン株式会社

保 険 名：しせつの損害補償

（３）再発防止策として、事故に至った経緯や内容等を分析し、委員会等にて再点検を実施いたします。

15. 社会通念を逸脱した過剰な要求の反復等の具体的な内容

（１）職員に対して行う暴言・暴力、（SNS やインターネット上での）いやがらせ誹謗中傷などの言動。

（２）パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメントに該当する行為。

（３）サービス利用中に当事者の了解なしに利用者本人以外の写真や動画の撮影録音をする行為。また、撮影物や録音物などを当事者の了解なしにインターネットなどに掲載する行為。

※但し上記の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

16. カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべてのご利用者に安心してサービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。

そのため、ご利用者またはご家族からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には適切な対応をとらせていただくことがあります。

具体的には次の行為等が該当しますが、これに限られるものではありません。

・暴力行為

・大声での叱責や威圧的な言動

・人格を否定する発言や差別的な言動

・業務の範囲を超えた過度な要求

・長時間にわたる執拗な要望やクレーム

当事業所としては、職員の職場環境の確保の観点から、これらカスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、やむなく、複数名での対応等の緊急対応を行うほか、サービス提供方法の見直しや利用契約の解除をさせていただくことがあります。

なお、サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまで通り誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

17. 非常災害対策

（１）災害時の対応

施設内の防災設備により速やかに対応いたします。また、職員が常駐しておりますのでご利用者への対応及び関係機関への連絡を速やかに行います。

（２）防災設備

非常警報装置、管轄消防署への非常通報装置、スプリンクラー設備、非常用散水栓、消火器、避難用すべり台、非常放送設備を備えております。

（３）防災訓練　　年２回実施

定期的に避難訓練及び消火訓練を行います。

（４）防火管理者　　繋田　高広

18. 秘密保持

（１）事業者及び事業者の職員は、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、利用者から文書で同意を得ない限り、居宅介護支援事業者等に対し、利用者の個人情報を提供しません。

19. 個人情報の使用について

（１）使用目的

・個人情報は、介護老人福祉施設契約書（第１１条）に基づき、各種計画書の作成に必要な場合及び福祉サービス等を円滑に実施するため、関係機関との連絡調整やサービス担当者会議等において必要な場合

・施設の活動内容等をお知らせさせていただくため、法人ホームページや機関誌等に写真・氏名等の掲載

（２）使用条件

・上記に記載する目的の範囲内とします。また、個人情報は法人の定める個人情報管理規定に基づき、適切に管理いたします。

（３）個人情報の内容

・個人情報とは介護老人福祉施設契約書（第１１条）に基づく福祉サービス等を提供する上で必要な次に掲げるものとします

①氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等事業者が支援を行うために最低限必要な入居者や家族個人に関する情報等

②入居者及びその家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または、識別され得る情報

（４）使用する期間

・使用期間は、令和　　年　　月　　日から契約終了日までとします。

20. ご要望、苦情等の受付窓口

当事業所のサービス等についてご利用者またはご家族からいただいたご要望、苦情等につきましては、できる限り事業所内において改善を図るよう努めてまいりますが、事業所を設置運営する社会福祉法人千葉県福祉援護会にて設置する『苦情解決委員会』に直接ご意見等をお寄せいただくこともできます。この『苦情解決委員

会』には、中立公正な立場で苦情解決第三者委員をおいております。

（１）社会福祉法人千葉県福祉援護会『苦情解決委員会』の概要

・第三者委員名　　米 原 仁 子（法典地区社会福祉協議会理事・会計担当）
廣 瀬 賢 治（船橋市社会福祉協議会評議員）
佐々木マサ子（船橋市法典地区民生委員・児童委員）
長 嶋 洋 二（千葉市社会福祉協議会生浜地区部会会長）

・連絡先　　社会福祉法人　千葉県福祉援護会
〒２７３－００４７　千葉県船橋市藤原８－１７－２
電話番号　０４７－４２９－６８７１

（２）その他の窓口

当事業所以外に、市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

・市町村相談窓口　千葉市介護保険事業課
電話：０４３－２４５－５０６２

・国保連相談窓口　千葉県国民健康保険団体連合会
電話：０４３－２５４－７４２８

21. 第三者評価について

第三者評価とは、外部の第三者機関において運営規定の概要や提供するサービス等を評価していただくものです。現在、当施設では第三者評価は受けておりません。

22. 当法人の概要

法 人 種 別 ・ 名 称	社会福祉法人　千葉県福祉援護会
代 表 者 役 職 ・ 氏 名	理　事　長　　繁　田　高　広
本部所在地・電話番号	千葉県船橋市藤原８－１７－２ ０４７－４２９－６８７１

【定款の目的に定めた事業】

１．第１種社会福祉事業

①障害者支援施設経営　②特別養護老人ホームの経営　③軽費老人ホームの経営

２．第２種社会福祉事業

①障害者福祉サービス事業の経営　②相談支援事業の経営　③福祉ホームの経営
④老人短期入所事業の経営　⑤老人デイサービス事業の経営　⑥保育所の経営
⑦一時預かり事業　　⑧障害児通所支援の経営

３．公益事業

①居宅介護支援事業　②居宅介護等事業　③介護予防支援事業
④地域包括支援センターの受託経営　　⑤サービス付き高齢者向け住宅の経営

⑥介護員養成研修事業　⑦地域支援事業を市町村から受託して実施する事業
（船橋市短期集中予防サービス通所型事業、一般介護予防事業対象者総合型介護予防事業）
⑧地域生活支援事業を市町村から受託して実施する事業
(障害（児）者日中一時支援事業)

令和　　年　　月　　日

地域密着型通所介護・通所介護相当サービスの提供開始にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者

所在地　　千葉県千葉市中央区南生実町４６１－２
名　称　　ローゼンヴィラはま野デイサービスセンター
説明者　　所属　　デイサービスセンター

氏名　　印

私は、契約書および本書面により、事業者から地域密着型通所介護・通所介護相当サービスについての重要な事項の説明を受けました。なお、私および私の家族の個人情報について、必要な場合は、居宅介護支援事業者等に対して提供することに同意します。

利　用　者

〔住　　所〕

〔氏　　名〕　　印

代　理　人

〔住　　所〕

〔氏　　名〕　　印

身元引受人

〔住　　所〕

〔氏　　名〕　　印

地域密着型通所介護事業・通所介護相当サービス

重要事項説明書別紙

【令和 08 年 09 月 01 日版】

○基本理念（千葉県福祉援護会の存在意義）

「すべての人が心豊かに暮らすことができる社会形成に貢献します」

○基本方針（千葉県福祉援護会が大切にする価値観）

ご利用者、ご入居者のために

心のこもった質の高いサービスを提供します

職員に対して

やりがいに溢れ、法人とともに成長できる環境を創出します

地域社会の一員として

調和と連携を重んじた共生社会づくりに貢献します

○行動指針（千葉県福祉援護会の役職員が積極的に実践すること）

私たちは、常に

1. 技術研鑽を実践し、より質の高いサービスを提供します

□私たちは、私たちの事業をとりまく社会・経済環境や福祉行政の動向を的確に捉えて必要な情報を収集し、これを積極的に活用してゆきます。

□私たちは、変わりゆく福祉ニーズに応え、より質の高いサービスを提供するために仕事の技術を磨き上げてゆきます

2. 自らの成長を促し、周りの成長を支えてゆきます

□私たちは、確かな信頼関係のもと、お互いの成長を支え合い、良好なチームワークを築くことができるよう、人として、社会の一員として、そしてこの仕事のプロフェッショナルとしての誇りを持ち、自らを高めてゆくことを求め、これを行動に繋げます。

3. おもてなしの心で接し、お客様の満足度を高めてゆきます

□私たちは、現にサービスを受けているご利用者、ご入居者はもちろん、私たちの事業を様々なかたちで支えていただいている地域全体をお客様とさせていただき、常におもてなしの心でお迎え致します。

4. お客様の目線で物事を捉え、最適な答えを導き出します

□私たちは、その職種の違いに関わらずお客様の思いに正面から向き合い、お客様にとって何が最も大切なのかを考え、お客様に喜んでいただける価値観を創造してゆきます。

□私たちは、この仕事が人の出生から終焉を迎えるときまで関わらせていただくということを念頭に、時代（とき）の流れとともに絶え間なく安心と信頼を寄せていただけるよう、現在（いま）を大切にしつつ未来（さき）を見据えて歩んでゆきます。

5. その成果を Best とはせずに Better と捉え、更なる改善に繋げてゆきます

□私たちは、最善を尽くして物事にあたります。そして、その成果の良否に甘んじることなく内省を深めてより良い成果に繋げてゆきます。

6. 誠実・公正に行動し、社会からの期待と信頼に応えてゆきます

□私たちは、高い倫理観と社会のルール・秩序を自覚して誠実かつ公正に物事にあたり、地域社会からの期待と信頼に応えてゆけるよう、自信をもってその存在意義を示してゆきます。

Rosen

ローゼンヴィラはま野デイサービスセンター