

6. 費用

1) 介護保険の給付の対象となるサービス

【別紙1 料金表】によって、ご契約者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険負担割合証に定める割合の額（自己負担額）をお支払い下さい。

2) 介護保険の給付の対象とならないサービス

項 目		サービス利用料金	
食 費	食材料費・調理費	1日	550円
	おやつ代	1日	50円
オムツ代		実費相当分（消費税を含む）	
レク等材料費		実費相当分（消費税を含む）	
行事参加費		実費相当分（消費税を含む）	

3) 送迎費

サービスを提供する地域にお住まいの方の交通費は無料です。

4) キャンセル料

利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、利用者の体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合はキャンセル料を不要とします。

キャンセルの時期	キャンセル料
ご利用日の9時までに申し出がなかった場合	600円（昼食代）

7. 苦情処理の体制・手順

- 1) 管理者は、提供した認知症対応型通所介護及び介護予防認知症対応型通所介護に関する利用者からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、担当職員を置き解決に向けて調査を実施し、改善の措置を講じ、利用者及び家族に説明するものとする。
- 2) 苦情があった場合は、ただちに生活相談員が相手に連絡を取り、訪問する等して直接詳しい事情を聞くとともに、職員からも事情を確認する。
- 3) 生活相談員が必要があると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。（検討会議を行わない場合も、必ず管理者まで対応結果を報告する。）
- 4) 検討後、翌日までには必ず具体的な対応を行う。（利用者への謝罪など）
- 5) 記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。
- 6) 苦情処理の概要の掲示・ご意見箱の設置を行う。

8. 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	生活相談員又は管理者
	ご利用時間	8 : 30 ~ 17 : 00
	ご利用方法	電話 (0155-20-3102)
	面接	当事業所相談室
	ご意見箱	ダイルームに設置
国民健康保険団体連合会	札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館	
介護保険課企画苦情係	電話 011-231-5161	
帯広市役所 (介護保険担当)	電話 0155-65-4151	

9. 非常災害時の対策

防災設備 消火器 常備燈 非常放送設備等を設置し、非常災害対策に備えて、消防計画、風水害、地震等に対処する計画を作成し、防火管理者または火気・消防等についての責任者を定め、年2回定期的に避難、救出その他必要な訓練を行なう。

10. 損害賠償

法人は利用者に対する認知症対応型通所介護及び介護予防認知症対応型通所介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合に損害賠償を速やかに行なう。

11. 緊急時の対応

事業所は、契約者の体調・健康状態からみて必要な場合には、事業所の職員もしくは主治医と連携し、契約者から聴取・確認の上でサービスを実施するものとします。事業所はサービス提供時において、契約者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。

12. 衛生管理等

1. 認知症対応型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. 認知症対応型通所介護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必要な措置を講じます。
3. 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。

13. 運営推進会議の設置

地域との連携や運営の透明性を確保するため、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、市町村または地域包括支援センターの職員、認知症対応型通所介護について知見を有する者等により構成される「運営推進会議」を設置し、概ね6月に1回以上運営推進会議に対して、活動状況を報告し、評価を受けるとともに、必要な要望・助言等を聴く機会を設け実施いたします。

14. 虐待の防止のための措置に関する事項

施設は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下に掲げる措置を講じるものとする。

1. 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことが出来るものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
2. 虐待の防止のための指針を整備する。
3. 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的（年1回以上）及び新規採用時に実施する。
4. 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。