

デイサービスセンター夢暦

揭示書類

【地域密着型通所介護】

- ・利用者からの苦情処理の措置概要
 - ・運営規程
 - ・重要事項

【予防専門型通所サービス】

- ・利用者からの苦情処理の措置概要
 - ・運営規程
 - ・重要事項

【共生型生活介護・自立訓練（生活訓練・機能訓練）】

- ・利用者からの苦情処理の措置概要
 - ・運営規程
 - ・重要事項
- ・協力医療機関との協定書

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	デイサービスセンター夢暦
申請するサービス種類	地域密着型通所介護、予防専門型通所サービス

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

① 連絡先 TEL:052-792-6011 FAX:052-792-6012

② 担当者名 管理者 飯野 将弘

③ 受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:30

ただし、祝日及び12月31日～1月3日までを除く。

※ 担当者不在の場合は、他の職員が対応し担当者に報告する。

受付時間外は、留守番電話とし、翌営業日に連絡する。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

① 苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日

利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。

② 検討会の開催

苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。

③ 改善の実施

利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。

改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。

(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)

④ 解決困難な場合

保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。

⑤ 再発防止

同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

⑥ 事故発生時の対応等

事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

3 その他参考事項

普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。毎朝の朝礼で状況確認し情報共有する。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。

地域密着型通所介護・予防専門型通所サービス

デイサービスセンター夢暦運営規程

(事業の目的)

第1条 合同会社夢暦が開設するデイサービスセンター夢暦(以下「事業所」という。)が行う地域密着型通所介護、予防専門型通所サービスの事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の生活相談員、看護職員、介護職員、機能訓練指導員(以下「従業者」という。)が、要介護状態又は要支援状態にある方もしくは事業対象者に対し、適正な事業を提供することを目的とする。

(運営の方針)

- 第2条 地域密着型通所介護の提供にあたっては、要介護者状態となった場合においても、その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生活機能の維持又は向上を目指し、必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の社会的孤立感の解消及び心身の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ものとする。
- 2 予防専門型通所サービスの提供にあたっては、要支援状態又は事業対象者となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、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支援及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身の機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。
- 3 事業の実施に当たっては、関係市町村、居宅介護支援事業者及びいきいき支援センター等、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。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名称 デイサービスセンター夢暦
- (2) 所在地 名古屋市守山区苗代一丁目14番16号 OS・SKY マンション小幡1階

(従業者の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名(常勤)
管理者は、事業所の従業者の管理、利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、従業者に運営に関する基準を遵守させるため必要な指揮命令を行う。
- (2) 従業者
 - ア 生活相談員 1名以上
生活相談員は、利用者及び家族からの相談や、事業の提供、事業所に対する利用の申込に係る調整補助、及び他の従業者と協力して地域密着型通所介護計画、予防専門型通所サービス介護計画の作成補助等を行う。
 - イ 介護職員 2名以上
介護職員は、サービスの提供に当たる。
 - ウ 機能訓練指導員 1名以上
機能訓練指導員は、機能訓練計画の策定及び機能訓練の実施、従業者の指導に当たる。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

[地域密着型通所介護、予防専門型通所サービス]

- (1) 営業日 月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日及び12月31日から1月3日までを除く。
- (2) 営業時間 8:30~17:30とする。
- (3) サービス提供時間
 - ア 1単位目 9:00~12:10とする。
 - イ 2単位目 13:30~16:40とする。

(利用定員)

第6条 事業所の利用定員は、次のとおりとする。

[地域密着型通所介護、予防専門型通所サービス]

- (1) 1単位目 10名
- (2) 2単位目 10名

(事業の内容)

第7条 事業の内容は次のとおりとする。

[地域密着型通所介護、予防専門型通所サービス]

- (1) 日常生活上の世話
- (2) 入浴
- (3) 機能訓練
- (4) レクリエーション
- (5) 健康チェック
- (6) 送迎
- (7) 相談

(利用料その他の費用の額)

第8条 地域密着型通所介護の事業を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとする。

予防専門型通所サービスの事業を提供した場合の利用料の額は、名古屋市介護予防・日常生活支援総合事業の実施に関する要綱別表に記載された額とする。なお、事業が法定代理受領サービスであるときは、利用者の介護保険負担割合証に記載された割合に応じた額とする。

- 2 次条の通常の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は、その実施地域を越えた地点から、片道1キロメートル当たり40円を徴収する。
- 3 日常生活において通常必要となる費用で利用者が負担すべき費用は、実費を徴収する。
- 4 前各項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いの同意を文書で得ることとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、名古屋市守山区・北区・東区・千種区・名東区とする。

(サービスの利用に当たっての留意事項)

第10条 利用者は事業の提供を受ける際には、次の事項に留意する。

- (1) 気分が悪くなった時は速やかに申し出る。
- (2) 共有の施設・設備は他の迷惑にならないよう利用する。
- (3) 時間に遅れた場合は、送迎サービスを受けられない場合がある。

(緊急時等における対応方法)

第11条 従業者は、事業の提供中に、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じた場合は、速やかに主治の医師に連絡し、受診する等の必要な措置を講ずるとともに、管理者に報告しなければならない。

(非常災害対策)

第12条 事業所は、非常災害に関する、消防計画、風水害、地震等の災害に対処するための計画を作成し、防火管理者（防火管理についての責任者を含む。）を定め、非常災害に備えるため、年2回避難・救出訓練等を行う。また、訓練の実施に当たっては、地域住民の参加が得られるよう連携に努める。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第13条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講ずる。

- (1) 虐待の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実施する。
- (4) 上記(1)から(3)までを適切に実施するための担当者を置く。

(その他運営に関する重要事項)

第14条 事業所は、従業員の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

(1) 採用時研修 採用後3か月以内

(2) 継続研修 年2回

2 従業員は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

3 従業員であった者に、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、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容に含むものとする。

4 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は合同会社夢暦と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この規程は、令和7年5月1日から施行する。

重要事項説明書（地域密着型通所介護）

令和7年5月1日現在

1. 相談窓口

電 話 052-792-6011（8時30分から17時30分まで）

担 当 飯野 将弘（管理者） ※ご不明な点は、なんでもお尋ね下さい。

2. デイサービスセンター夢暦の概要

（1）事業所の概要

事業所名	デイサービスセンター夢暦
所在地	名古屋市守山区苗代1丁目14番16号 OS・SKYマンション小幡1階
介護保険指定番号	第2391300551号 名古屋市
サービス提供地域	名古屋市守山区
営業日	【1単位目】月曜日から金曜日までとする。（但し、国民の祝日および12月31日から1月3日までを除く。） 【2単位目】月曜日から金曜日までとする。（但し、国民の祝日および12月31日から1月3日までを除く。）
営業時間	8:30～17:30

（2）事業の目的および運営方針

事業目的	当事業所の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、当事業所の従業員らが、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定地域密着型通所介護を提供することを目的とします。
運営方針	① 指定地域密着型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ります。 ② 事業の実施にあたっては、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します。

（3）職員体制

【1単位目】

生活相談員 1名以上

介護職員 2名以上

機能訓練指導員 1名以上

【2単位目】

生活相談員 1名以上

介護職員 2名以上

機能訓練指導員 1名以上

(4) サービス提供の時間帯

【1単位目】 9時00分から12時10分まで

【2単位目】 13時30分から16時40分まで

3. サービス内容

サービス開始前に利用者の方やご家族、ケアマネジャー等とよく話し合い内容を決定します。「ケアの三原則（自己決定・能力の活用・生活の継続性）」を守り利用者の自立した生活に向け援助します。

- ① 入浴：利用者の状態に合わせ介助浴、リフト浴を提供します。
- ② 機能訓練：機能訓練指導員等が日常生活を営むのに必要な機能の低下を防ぐためのサービスを提供します。
- ③ 健康チェック：利用者の健康チェックと日常生活における健康に関する相談・助言を行います。
- ④ 送迎：送迎を必要とする利用者に対し、送迎サービス、移動、移乗介助等を行います。送迎エリア外利用者はご相談ください。
- ⑤ アクティビティ・レクリエーション：利用者の希望に添って諸活動を行います。

4. 利用料金等（名古屋市 3級地 10,68円）

(1) 通所介護利用料（1日当たり）

料金種別	項 目	単位数	自己負担額
基本料金	要介護 1	416単位	1～3割
	要介護 2	478単位	
	要介護 3	540単位	
	要介護 4	600単位	
	要介護 5	663単位	
加 算	入浴介助加算Ⅰ	40単位	
	科学的介護推進体制加算	40単位	
	介護職員処遇改善加算(Ⅱ)（1月につき+所定単位×90/1000）		
備 考	①本利用料はサービス提供時間が3時間以上5時間未満の場合です。 ②行事参加費、おむつ代、活動材料費は別途自己負担となります。 ③入浴介助加算は、実施した場合のみご負担いただきます。 ④サービス提供体制加算は職員の資格や経験年数に応じた加算項目です。		

(2) 交通費

前記2.の(1)に記載のサービスを提供する地域にお住まいのご利用者様は無料です。
それ以外の地域は以下の額を頂きます。

事業所の実施地域を越える地点から片道1kmあたり40円

※前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者とまたはその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文章に署名（記名押印）を受けることとする。

(3) キャンセル料

キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセル通知の時間によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	24時間までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	24時間までにご連絡のない場合	交通費として500円を請求します

※利用者様の事故、病気等、その他やむを得ない事情のときは請求いたしません。

(4) 料金のお支払方法

毎月10日前後に請求書を発行いたします。料金の支払い方法は、原則として、預金口座自動引き落とし方式とします。その場合、手数料はご利用者様負担にさせていただきます。尚、別段の事由がある場合はご相談させていただきます。

5. サービスの利用方法

すでに契約している居宅介護支援事業所のケアマネジャーがいる場合は、当事業所と契約をする前にケアマネジャーとご相談ください。ケアマネジャーがいない場合は、直接お電話等でご相談ください。生活相談員がお伺いいたします。

サービス提供が決まりましたら、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。

利用内容の変更や終了についても同様にご相談下さい。

6. 内容及び手続きの説明及び同意

- ①当事業所は、サービスの提供の希望に際し利用者様及びご家族に運営規程の概要、従業員の勤務の体制、利用者様のサービスの選択に資すると認められる重要事項説明書を交付し、運営規程・サービスの内容等について承諾のもと契約を交わし、サービス提供致します。
- ②当事業所は、サービスの提供を求められた場合、利用者様の提示する被保険者証にて、被保険者資格・要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確かめさせていただきます。
- ③当事業所は通所介護サービスの実施について記録を作成し、それを2年間保管し契約者又は代理人の請求に応じてこれを提示致します。

7. 秘密保持等

- ①当事業所の職員は、業務上知り得た利用者様又はそのご家族の情報を在職中及び退職後も情報保持致します。
- ②当事業所は、サービス担当者会議等で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内で利用者様又はご家族の個人情報を用います。

8. 事故発生時の対応等

従業者は、通所介護の提供中に事故が発生した場合、利用者様のご家族、当該事業所管理者、関係市町村、関係居宅介護支援事業所への連絡を行い、必要な措置を講じるものとします。また、事業所は利用者様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には、速やかに必要な損害賠償を行います。

9. 緊急時の対応

緊急時発生の際は、利用者様ご家族、事業所管理者、主治医があれば主治医へ連絡を行い必要な措置をとるとともに、必要があれば、関係市町村、関係医療機関、関係居宅介護支援事業所等と連絡をとり対応します。

10. サービスに関する苦情

利用者様からの苦情に対しては、下記の担当者を配置し対応しておりますので、職員の対応、サービスの内容等につきまして不満、苦情がございましたら遠慮なく担当者へご相談下さい。利用者様からの苦情に対しまして、ただちに担当者が利用者様又はご家族様と連絡を取り、詳しい事業を確認のうえ、事実確認を行い、スタッフ会議にて対応策を検討し速やかに利用者様の不満を解消し、ご満足いただけるサービスの提供に努めます。

利用者様からの苦情に対する当事業所の対応にご不満の場合には、市町村役所等の担当窓口等へも苦情申立てができますので、下記の苦情申立窓口にてご相談下さい。

利用者様からの苦情に関して名古屋市役所介護指導課等が行う調査に協力するとともに名古屋市役所介護指導課等から指導又は助言を受けた場合には、当該指導又は助言に従って必要な改善を行いサービスの向上に努めます。

(相談・苦情申立窓口)

	担当部署（担当者）	連絡先	受付時間
事業所	管理者 飯野将弘	052-792-6011	8:30~17:30
名古屋市役所	介護指導課	052-959-2592	8:45~17:30
愛知県国民健康保険団体連合会	苦情担当係	052-971-4165	9:00~17:00

11. 会社概要

社名	合同会社夢暦
資本金	4,000,000 円
設立	令和 7 年 3 月 7 日
所在地	〒463-0046 名古屋市守山区苗代一丁目 14 番 16 号
代表者	代表社員 熊澤正人

重要事項説明書（予防専門型通所サービス）

令和7年5月1日現在

1. 相談窓口

電 話 052-792-6011（8時30分から17時30分まで）
担 当 飯野 将弘（管理者） ※ご不明な点は、なんでもお尋ね下さい。

2. デイサービスセンター夢暦の概要

（1）事業所の概要

事業所名	デイサービスセンター夢暦
所在地	名古屋市守山区苗代1丁目14番16号 OS・SKYマンション小幡1階
介護保険指定番号	第23A1301515号 名古屋市
サービス提供地域	名古屋市守山区
営業日	【1単位目】月曜日から金曜日までとする。（但し、国民の祝日および12月31日から1月3日までを除く。） 【2単位目】月曜日から金曜日までとする。（但し、国民の祝日および12月31日から1月3日までを除く。）
営業時間	8：30～17：30

（2）事業の目的および運営方針

事業目的	利用者がその有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、予防専門型通所サービスを提供することを目的とします。
運営方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要支援状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

（3）職員体制

【1単位目】

生活相談員 1名以上
介護職員 2名以上
機能訓練指導員 1名以上

【2単位目】

生活相談員 1名以上
介護職員 2名以上
機能訓練指導員 1名以上

(4) サービス提供の時間帯

【1単位目】 9時00分から12時10分まで

【2単位目】 13時30分から16時40分まで

3. サービス内容

予防専門型通サービスは、事業者が設置する事業所に通っていただき、生活等に関する相談及び助言、健康状態の確認やその他利用者に必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身機能の維持を図るサービスです。

4. 予防専門型通所サービス利用料金等 (名古屋市 3級地 10,68円)

【基本部分】

利用者の 要介護度	単位数	自己負担額
事業対象者 要支援1 要支援2 (週1回程度)	1,798単位	介護保険負担割合証 に記載の割合 (1～3割)
要支援2 (週2回程度)	3,621単位	

【加算部分】

加算の種類	加算の要件（概要）	単位数	自己負担額
科学的介護推進体制加算	科学的介護情報システム（LIFE）へのデータ提出とフィードバックの活用により、PDCAサイクルの推進とケアの質の向上を図る取り組みを評価する加算	40単位	介護保険負担割合証に記載の割合（1～3割）
処遇改善加算Ⅱ	職員の処遇改善（賃金の引き上げなど）に取り組む事業所が算定できる加算	利用料の9.0%（1ヶ月につき）	
備 考	①本利用料はサービス提供時間が3時間以上5時間未満の場合です。 ②行事参加費、おむつ代、活動材料費は別途自己負担となります。		

(2) 交通費

前記2.の(1)に記載のサービスを提供する地域にお住まいのご利用者様は無料です。
それ以外の地域は以下の額を頂きます。

① 事業所の実施地域を越える地点から片道1kmあたり40円

※前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者とまたはその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文章に署名(記名押印)を受けることとする。

(3) キャンセル料

予防専門型通所サービスは、利用料が月単位の定額制のため、キャンセル料は不要とします。

(4) 料金のお支払方法

毎月10日前後に請求書を発行いたします。料金の支払い方法は、原則として、預金口座自動引き落とし方式とします。その場合、手数料はご利用者様負担にさせていただきます。尚、別段の事由がある場合はご相談させていただきます。

5. 秘密保持等

- ①当事業所の職員は、業務上知り得た利用者様又はそのご家族の情報を在職中及び退職後も情報保持致します。
- ②当事業所は、サービス担当者会議等で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内で利用者様又はご家族の個人情報を用います。

6. 事故発生時の対応等

従業者は、サービスの提供中に事故が発生した場合、利用者様のご家族、当該事業所管理者、関係市町村、関係居宅介護支援事業所への連絡を行い、必要な措置を講じるものとします。また、事業所は利用者様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には、速やかに必要な損害賠償を行います。

7. 緊急時の対応

緊急時発生の際は、利用者様ご家族、事業所管理者、主治医があれば主治医へ連絡を行い必要な措置をとるとともに、必要があれば、関係市町村、関係医療機関、関係居宅介護支援事業所等と連絡をとり対処します。

8. サービスに関する苦情

利用者様からの苦情に対しては、下記の担当者を配置し対応しておりますので、職員の対応、サービスの内容等につきまして不満、苦情がございましたら遠慮なく担当者へご相談下さい。利用者様からの苦情に対しまして、ただちに担当者が利用者様又はご家族様と連絡を取り、詳しい事業を確認のうえ、事実確認を行い、スタッフ会議にて対応策を検討し速やかに利用者様の不満を解消し、ご満足いただけるサービスの提供に努めます。

利用者様からの苦情に対する当事業所の対応にご不満の場合には、市町村役所等の担当窓口等へも苦情申立てができますので、下記の苦情申立窓口にてご相談下さい。

利用者様からの苦情に関して名古屋市役所介護指導課等が行う調査に協力するとともに名古屋市役所介護指導課等から指導又は助言を受けた場合には、当該指導又は助言に従って必要な改善を行いサービスの向上に努めます。

(相談・苦情申立窓口)

	担当部署（担当者）	連絡先	受付時間
事業所	管理者 飯野将弘	052-792-6011	8:30~17:30
名古屋市役所	介護指導課	052-959-2592	8:45~17:30
愛知県国民健康 保険団体連合会	苦情担当係	052-971-4165	9:00~17:00

9. 会社概要

社名 合同会社夢暦
資本金 4,000,000 円
設立 令和 7 年 3 月 7 日
所在地 〒463-0046 名古屋市守山区苗代一丁目 14 番 16 号
代表者 代表社員 熊澤正人

(参考様式2)

利用者(入所者)又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	デイサービスセンター夢暦
申請するサービス種類	共生型生活介護・自立訓練(機能訓練・生活訓練)

措置の概要

1 利用者(入所者)又はその家族からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者

- ①連絡先 電話 052-792-6011 FAX 052-792-6012
- ②窓口担当者職氏名 管理者 飯野 将弘
- ③苦情解決責任者職氏名 法人代表者 熊澤 正人
- ④受付時間 月曜日から金曜日の8:30から17:30まで
受付時間外及び事業所の休業日は、管理者の携帯番号に転送する。
- ⑤担当者不在の場合の対応 他の職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

苦情を受け付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

- ①苦情原因の把握; 当日又は時間帯によっては翌日
利用者宅に訪問し、受け付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。
また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
- ②検討会の開催
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと対応策の協議を行う。
- ③改善の実施
利用者宅に訪問するなどして、対応策を説明し同意を得る。
改善した内容を速やかに実施し、改善状況を確認する。
(損害を賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行う。)
- ④解説困難な場合
市町村に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、市町村と協議し、愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会への連絡も検討する。
- ⑤再発防止
同様の苦情、事故が起こらないように、苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに「苦情処理マニュアル」を作成・改善し、研修などの機会を通じて再発防止に努め、サービスの向上を目指す。
- ⑥事故発生時の対応等
事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関と対応の方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

3 その他参考事項

普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。(職員に対する研修の定期的実施など)
利用者へは、事業所内の相談窓口とともに、事業所外の窓口となる愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会についても重要事項説明書で説明し、事業所内の見やすい場所に掲示する。

4 外部相談窓口

愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会 052-212-5515 受付時間 9:00~17:00
名古屋市障害者支援課指導担当 052-238-0567 受付時間 8:45~17:15

共生型生活介護・自立訓練（機能訓練・生活訓練）

デイサービスセンター夢暦 運営規程

（事業の目的）

第1条 この規程は、合同会社夢暦（以下「事業者」という。）が開設するデイサービスセンター夢暦（以下「事業所」という。）が行う障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（以下「法」という。）に規定する共生型生活介護、共生型自立訓練（機能訓練）及び共生型自立訓練（生活訓練）の事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、利用者に対する適切なサービスを提供することを目的とする。

（運営の方針）

- 第2条 事業所は、共生型生活介護の提供に当たっては、利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、常時介護を要する利用者に対して、入浴、排せつ及び食事の介護、創作的活動又は生産活動の機会の提供その他の便宜を適切かつ効果的に行う。
- 2 事業所は、共生型自立訓練（機能訓練）又は共生型自立訓練（生活訓練）の提供に当たっては、利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、障害者に対して、一定期間にわたり身体機能又は生活能力の維持、向上等のために必要な支援、訓練その他の便宜を適切かつ効果的に行う。
- 3 事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ってサービスの提供を行う。
- 4 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずる。
- 5 事業所は、名古屋市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成24年12月25日名古屋市条例第80号）その他関係法令を遵守し、事業を実施する。

（事業所の名称等）

第3条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名称 デイサービスセンター夢暦
- (2) 所在地 名古屋市守山区苗代一丁目14番16号 OS・SKY マンション小幡1階

（従業者の職種、員数及び職務の内容）

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名
管理者は、従業者及び業務の管理その他の管理を一元的に行うとともに、従業者に法令等を遵守させるため必要な指揮命令を行う。
- (2) 生活相談員 1名以上
生活相談員は、利用者及び家族からの相談や、事業の提供、事業所に対する利用の申込に係る調整補助、及び他の従業者と協力してサービス計画の作成補助等を行う。
- (3) 介護職員 2名以上
介護職員は、サービスの提供に当たる。
- (4) 機能訓練指導員 1名以上
機能訓練指導員は、機能訓練計画の策定及び機能訓練の実施、従業者の指導に当たる。

（営業日及び営業時間）

第5条 事業所の営業日及び営業時間等は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日および12月31日から1月3日までを除く。

(2) 営業時間 8時30分から17時30分までとする。

(3) サービス提供時間

ア 1単位目 9:00~12:10とする。

イ 2単位目 13:30~16:40とする。

(事業所の利用定員)

第6条 事業所の利用定員は、次のとおりとする。

(1) 1単位目 10名

(2) 2単位目 10名

2 事業所は、災害、虐待その他のやむを得ない事情がある場合を除き、利用定員を超えてサービスの提供を行わない。

(主たる対象者)

第7条 事業の主たる対象の障害の種類は、特定しないものとする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、名古屋市守山区・北区・東区・千種区・名東区・尾張旭市・春日井市とする。

(内容及び手続の説明及び同意)

第9条 事業所は、支給決定を受けた障害者がサービスの利用の申込みを行ったときは、利用申込者に係る障害の特性に応じた適切な配慮をしつつ、利用申込者に対し、運営規程の概要、従業者の勤務体制、その他サービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、サービスの提供の開始について利用申込者の同意を得る。

2 事業所は、社会福祉法第77条の規定に基づき書面の交付を行う場合は、利用者の障害の特性に応じた適切な配慮をする。

(契約支給量の報告等)

第10条 事業所は、サービスを提供するときは、サービスの内容、利用者に提供することを契約したサービスの量（以下「契約支給量」という。）その他の必要な事項（以下「受給者証記載事項」という。）を利用者の受給者証に記載する。

2 前項の契約支給量の総量は、その利用者の支給量を超えないものとする。

3 事業所は、サービスの利用に係る契約をしたときは、受給者証記載事項その他の必要な事項を市町村に対し遅滞なく報告する。

4 前3項の規定は、受給者証記載事項に変更があった場合について準用する。

(提供拒否の禁止)

第11条 事業所は、正当な理由なくサービスの提供を拒まないものとする。

(連絡調整に対する協力)

第12条 事業所は、サービスの利用について市町村又は一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業を行う者が行う連絡調整に、できる限り協力する。

(サービス提供困難時の対応)

第13条 事業所は、通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切なサービスを提供することが困難であると認めた場合は、適当な他の指定障害福祉サービス事業所等の紹介その他の必要な措置を速やかに講ずる。

(受給資格の確認)

第14条 事業所は、サービスの提供を求められた場合は、その者の提示する受給者証によって、支給決定の有無、支給決定の有効期間、支給量等を確認する。

(介護給付費又は訓練等給付費の支給の申請に係る援助)

第15条 事業所は、当事業所が行う指定障害福祉サービスに係る支給決定を受けていない者から利用の申込みがあった場合は、その者の意向を踏まえて速やかに介護給付費又は訓練等給付費の支給の申請が行われるよう必要な援助を行う。

2 事業所は、支給決定に通常要すべき標準的な期間を考慮し、支給決定の有効期間の終了に伴う介護給付費又は訓練等給付費の支給申請について、必要な援助を行う。

(心身の状況等の把握)

第16条 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努める。

(サービスの提供の記録)

第17条 事業所は、サービスを提供した際は、サービスの提供日、内容その他必要な事項を、サービスの提供の都度記録する。

2 事業所は、前項の規定による記録に際しては、利用者からサービスを提供したことについて確認を受ける。

(指定障害福祉サービス事業者等との連携等)

第18条 事業所は、サービスを提供するに当たっては、地域及び家庭との結び付きを重視した運営を行い、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者等その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

2 事業所は、サービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な援助を行うとともに、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

(地域との連携等)

第19条 事業所は、その事業の運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流に努める。

(共生型生活介護、共生型自立訓練（機能訓練）及び共生型自立訓練（生活訓練）の取扱方針)

第20条 事業所は、個別支援計画（第25条第10項に規定する個別支援計画に相当する計画を含む。以下同じ。）に基づき、利用者の心身の状況等に応じて、その者の支援を適切に行うとともに、サービスの提供が漫然かつ画一的なものとならないよう配慮する。

2 従業者は、サービスの提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対し、支援上必要な事項について、理解しやすいように説明を行う。

3 事業所は、その提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。

(共生型生活介護の内容)

第21条 事業所が提供する共生型生活介護の内容は、次のとおりとする。

- (1) 個別支援計画の作成
- (2) 入浴又は清拭
- (3) 身体等の介護
- (4) 身体機能及び日常生活能力の維持・向上のための支援
- (5) 生活相談
- (6) 健康管理
- (7) 送迎サービス
- (8) 前各号に掲げるもののほか、日常生活上必要な支援

(共生型自立訓練（機能訓練）の内容)

第22条 事業所が提供する共生型自立訓練（機能訓練）の内容は、次のとおりとする。

- (1) 個別支援計画の作成

- (2) 入浴又は清拭
- (3) 身体等の介護
- (4) 理学療法や作業療法等の身体機能のリハビリテーション及びコミュニケーションや家事等の訓練
- (5) 生活相談
- (6) 健康管理
- (7) 地域生活への移行のための支援
- (8) 送迎サービス
- (9) 前各号に掲げるもののほか、日常生活上必要な支援

(共生型自立訓練（生活訓練）の内容)

第23条 事業所が提供する共生型自立訓練（生活訓練）の内容は、次のとおりとする。

- (1) 個別支援計画の作成
- (2) 入浴又は清拭
- (3) 身体等の介護
- (4) 家事等日常生活能力を向上させるために必要な訓練
- (5) 生活相談
- (6) 健康管理
- (7) 地域生活への移行のための支援
- (8) 送迎サービス
- (9) 前各号に掲げるもののほか、日常生活上必要な支援

(個別支援計画の作成等)

第24条 生活相談員は、個別支援計画の作成に当たっては、適切な方法により、利用者について、その有する能力、その置かれている環境及び日常生活全般の状況等の評価を通じて利用者の希望する生活や課題等の把握（以下「アセスメント」という。）を行い、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上での適切な支援内容の検討をする。

- 2 アセスメントに当たっては、利用者に面接して行う。この場合において、生活相談員は、面接の趣旨を利用者に対して十分に説明し、理解を得る。
- 3 生活相談員は、アセスメント及び支援内容の検討結果に基づき、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な支援の方針、生活全般の質を向上させるための課題、サービスの目標及びその達成時期、サービスを提供する上での留意事項等を記載した個別支援計画の原案を作成する。この場合において、事業所が提供するサービス以外の保健医療サービス又はその他の福祉サービス等との連携も含めて個別支援計画の原案に位置付けるよう努める。
- 4 生活相談員は、個別支援計画の作成に係る会議（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を開催し、前項に規定する個別支援計画の原案の内容について意見を求める。
- 5 生活相談員は、第3項に規定する個別支援計画の原案の内容について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得る。
- 6 生活相談員は、個別支援計画を作成した際には、個別支援計画を利用者に交付する。
- 7 生活相談員は、個別支援計画の作成後、個別支援計画の実施状況の把握（利用者についての継続的なアセスメントを含む。以下「モニタリング」という。）を行うとともに、少なくとも6月に1回以上、個別支援計画の見直しを行い、必要に応じて個別支援計画の変更を行う。
- 8 生活相談員は、モニタリングに当たっては、利用者及びその家族等との連絡を継続的に行うこととし、特段の事情のない限り、次に定めるところにより行う。
 - (1) 定期的に利用者面接すること。
 - (2) 定期的にモニタリングの結果を記録すること。
- 9 第1項から第6項までの規定は、第7項に規定する個別支援計画の変更について準用する。
- 10 本条の規定は、生活相談員が配置されていない場合は、個別支援計画に相当する計画を作成するよう努めるものとする。

(介護)

- 第25条 介護は、利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立の支援と日常生活の充実に資するよう、適切な技術をもって行う。
- 2 事業所（共生型生活介護を提供する場合に限る。以下本条において同じ。）は、利用者の心身の状況に応じ、適切な方法により、排せつの自立について必要な援助を行う。
 - 3 事業所は、おむつを使用せざるを得ない利用者のおむつを適切に取り替える。
 - 4 事業所は、前3項に定めるほか、利用者に対し、離床、着替え及び整容その他日常生活上必要な支援を適切に行う。
 - 5 事業所は、常時1人以上の従業者を介護に従事させる。
 - 6 事業所は、利用者に対して、その利用者の負担により、当事業所の従業者以外の者による介護を受けさせない。

(訓練)

- 第26条 事業所（共生型自立訓練（機能訓練）又は共生型自立訓練（生活訓練）を提供する場合に限る。以下本条及び次条において同じ。）は、利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立の支援と日常生活の充実に資するよう、適切な技術をもって訓練を行う。
- 2 事業所は、利用者に対し、その有する能力を活用することにより、自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の心身の特性に応じた必要な訓練を行う。
 - 3 事業所は、常時1人以上の従業者を訓練に従事させる。
 - 4 事業所は、その利用者に対して、利用者の負担により、当事業所の従業者以外の者による訓練を受けさせてはならないものとする。

(地域生活への移行のための支援)

- 第27条 事業所は、利用者が地域において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、指定就労移行支援事業者その他の障害福祉サービス事業を行う者等と連携し、必要な調整を行う。
- 2 事業所は、利用者が地域において安心した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者が住宅等における生活に移行した後も、一定期間、定期的な連絡、相談等を行う。

(職場への定着のための支援等の実施)

- 第28条 事業所は、障害者の職場への定着を促進するため、事業所が提供するサービスを受けて通常の事業所に新たに雇用された障害者について、障害者就業・生活支援センター等の関係機関と連携して、当該障害者が就職した日から6月以上、職業生活における相談等の支援の継続に努める。
- 2 事業所は、事業所が提供するサービスを受けて通常の事業所に新たに雇用された障害者が、指定就労定着支援の利用を希望する場合には、前項に定める支援が終了した日以後速やかに当該指定就労定着支援を受けられるよう、指定就労定着支援事業者との連絡調整に努める。

(相談及び援助)

- 第29条 事業所は、常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行う。

(健康管理)

- 第30条 事業所は、常に利用者の健康の状況に注意するとともに、健康保持のための適切な措置を講ずる。

(利用者負担額等の受領)

- 第31条 事業所は、サービスを提供した際は、利用者からそのサービスに係る利用者負担額の支払を受ける。

- 2 事業所は、法定代理受領を行わないサービスを提供した際は、利用者からそのサービスに係る共生型障害福祉サービス等費用基準額の支払を受ける。
- 3 事業者は、前2項の支払を受ける額のほか、共生型生活介護、共生型自立訓練（機能訓練）及び共生型自立訓練（生活訓練）において提供される便宜に要する費用のうち、次の各号に掲げる費用の支払を利用者から受ける。
 - (1) 送迎サービスの提供に係る費用 実施地域を越えた地点から、片道1キロメートル当たり40円
 - (2) 日用品費等その他日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、利用者に負担させることが適当と認められるものの実費
- 4 事業所は、前3項の費用の額の支払を受けた場合は、その費用に係る領収証を利用者に対し交付する。
- 5 事業所は、第3項の費用に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者に対し、サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得る。

（利用者負担額に係る管理）

第32条 事業所は、利用者の依頼を受けて、その利用者が同一の月に当事業所が提供するサービス及び他の指定障害福祉サービス等を受けたときは、そのサービス及び他の指定障害福祉サービス等に係る指定障害福祉サービス等費用基準額からそのサービス及び他の指定障害福祉サービス等につき法第29条第3項（法第31条の規定により読み替えて適用される場合を含む。）の規定により算定された介護給付費又は訓練等給付費の額を控除した額の合計額（以下「利用者負担額合計額」という。）を算定する。この場合において、当事業所は、利用者負担額合計額を市町村に報告するとともに、利用者及び他の指定障害福祉サービス等を提供した指定障害福祉サービス事業者等に通知する。

（介護給付費又は訓練等給付費の額に係る通知等）

- 第33条 事業所は、法定代理受領により市町村からサービスに係る介護給付費又は訓練等給付費の支給を受けた場合は、利用者に対し、その額を通知する。
- 2 事業所は、法定代理受領を行わないサービスに係る費用の支払を受けた場合は、その提供したサービスの内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付する。

（サービスの利用に当たっての留意事項）

第34条 利用者は、サービスの利用に当たっては、次に掲げる事項に留意する。

- (1) 喧嘩、口論、泥酔等他人に迷惑をかける行為をしないこと。
- (2) 指定した場所以外での火気を用いないこと。
- (3) 事業所内の秩序、風紀を乱し、または安全衛生を害する行為をしないこと。

（利用者に関する市町村への通知）

- 第35条 事業所は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知する。
- (1) 正当な理由なしにサービスの利用に関する指示に従わないことにより、障害の状態等を悪化させたと認められるとき。
 - (2) 偽りその他不正な行為によって介護給付費若しくは特例介護給付費又は訓練等給付費若しくは特例訓練等給付費を受け、又は受けようとしたとき。

（緊急時等の対応）

第36条 従業者は、現にサービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずる。

（事故発生時の対応）

- 第37条 事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。
- 2 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について、記録する。

3 事業所は、利用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う。

（虐待の防止）

第38条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講ずる。

- (1) 事業所における虐待の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できるものとする。）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) 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- (3) 事業所は、利用者の希望や必要に応じて成年後見制度の利用を支援する。
- (4) 前各号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

（非常災害対策）

第39条 事業所は、消火設備その他の非常災害に際して必要な設備を設けるとともに、非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連絡体制を整備し、それらを定期的に従業者に周知する。

- 2 事業所は、非常災害に備えるため、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行う。
- 3 事業所は、前項に規定する訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努める。
- 4 事業所は、非常災害に備え、利用者及び従業者の一時的な滞在に必要な食料及び飲料水を備蓄する。

（衛生管理等）

第40条 事業所は、利用者の使用する設備及び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ずるとともに、健康管理等に必要となる機械器具等の管理を適正に行う。

- 2 事業所は、当事業所において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講ずる。
 - (1) 事業所における感染症及び食中毒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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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) 事業所における感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
 - (3) 事業所において、従業者に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的実施する。

（協力医療機関）

第41条 事業所は、利用者の病状の急変等に備えるため、次のとおり協力医療機関を定める。
協力医療機関名：おがたファミリークリニック

（掲示）

第42条 事業所は、当事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業者の勤務の体制、前条の協力医療機関その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示する。

- 2 事業所は、前項に規定する事項を記載した書面を事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に自由に閲覧させることにより、同項の規定による掲示に代えることができる。

（身体拘束等の禁止）

第43条 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。

- 2 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録する。

- 3 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。
- (1) 身体拘束等の適正化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できるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
 - (3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。

（秘密保持等）

- 第44条 従業者及び管理者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らさないものとする。
- 2 事業所は、従業者及び管理者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講ずる。
- 3 事業所は、他の指定障害福祉サービス事業所等に対して、利用者又はその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者又はその家族の同意を得る。

（情報の提供等）

- 第45条 事業所は、共生型障害福祉サービスを利用しようとする者が、適切かつ円滑に利用することができるように、当事業所が実施する事業の内容に関する情報の提供を行うよう努める。
- 2 事業所は、当事業所について広告をする場合においては、その内容を虚偽又は誇大なものとししない。

（利益供与等の禁止）

- 第46条 事業所は、一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業を行う者若しくは他の障害福祉サービスの事業を行う者等又はその従業者に対し、利用者又はその家族に対してその事業者を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を供与しない。
- 2 事業所は、一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業を行う者若しくは他の障害福祉サービスの事業を行う者等又はその従業者から、利用者又はその家族を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を収受しない。

（苦情解決）

- 第47条 事業所は、その提供したサービスに関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講ずる。
- 2 事業所は、前項の苦情を受け付けた場合には、その苦情の内容等を記録する。
- 3 事業所は、提供したサービスに関し、名古屋市が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又はその職員からの質問若しくは事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して名古屋市が行う調査に協力するとともに、名古屋市から指導又は助言を受けた場合は、指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- 4 事業所は、名古屋市から求めがあった場合には、前項の改善の内容を名古屋市に報告する。
- 5 事業所は、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が同法第85条の規定により行う調査又はあっせんにかできる限り協力する。

（勤務体制の確保等）

- 第48条 事業所は、利用者に対し、適切なサービスを提供できるよう、従業者の勤務の体制を定めておく。
- 2 事業所は、利用者の支援に直接影響を及ぼさない業務を除き、当事業所の従業者によってサービスを提供する。
- 3 事業所は、従業者の資質の向上のために、研修（利用者の人権の擁護、虐待の防止等に関する研修及び利用者の障害の特性に関する理解を深めるために必要な研修を含む。）の機会を次のとおり設ける。
- (1) 採用時研修 採用後3か月以内

(2) 継続研修 年2回

(職場におけるハラスメントの防止)

第49条 事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずる。

(業務継続計画の策定等)

第50条 事業所は、感染症や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の、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずる。

2 事業所は、従業者に対し、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実施する。

3 事業所は、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う。

(会計の区分)

第51条 事業所は、事業所ごとに経理を区分するとともに、共生型障害福祉サービスの事業の会計をその他の事業の会計と区分する。

(記録の整備)

第52条 事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する。

2 事業所は、利用者に対するサービスの提供に関する諸記録を整備し、サービスを提供した日から5年間保存する。

(その他運営に関する重要事項)

第53条 事業所は、その事業の運営に当たっては、名古屋市暴力団排除条例(平成24年名古屋市条例第19号)第2条第1号に規定する暴力団を利することとならないようにする。

2 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は事業者と事業所の管理者との協議に基づいて定める。

附 則

この規程は、令和7年5月1日から施行する。

重要事項説明書

令和7年5月1日現在

1. 相談窓口

電 話 052-792-6011（8時30分から17時30分まで）

担 当 飯野 将弘（管理者） ※ご不明な点は、なんでもお尋ね下さい。

2. デイサービスセンター夢暦の概要

（1）事業所の概要

事業所名	デイサービスセンター夢暦
所在地	名古屋市守山区苗代1丁目14番16号OS・SKYマンション小幡1階
指定番号	第2317602494号 名古屋市
サービス提供地域	名古屋市守山区・北区・東区・千種区・名東区・尾張旭市・春日井市
営業日	【1単位目】月曜日から金曜日までとする。（但し、国民の祝日および12月31日から1月3日までを除く。） 【2単位目】月曜日から金曜日までとする。（但し、国民の祝日および12月31日から1月3日までを除く。）
営業時間	8：30～17：30

（2）事業の目的および運営方針

事業の目的	共生型生活介護、共生型自立訓練（機能訓練）及び共生型自立訓練（生活訓練）の事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、利用者に対する適切なサービスを提供することを目的とします。
運営方針	① 当事業所は、共生型生活介護の提供に当たっては、利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、常時介護を要する利用者に対して、入浴、排せつ及び食事の介護、創作的活動又は生産活動の機会の提供その他の便宜を適切かつ効果的に行います。 ② 共生型自立訓練（機能訓練）又は共生型自立訓練（生活訓練）の提供に当たっては、利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、障害者に対して、一定期間にわたり身体機能又は生活能力の維持、向上等のために必要な支援、訓練その他の便宜を適切かつ効果的に行います。 ③ 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ってサービスの提供を行います。 ④ 利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じます。 ⑤ 名古屋市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例(平成24年12月25日名古屋市条例第80号)その他関係法令を遵守し、事業を実施します。

(3) 職員体制

【1単位目】

生活相談員 1名以上
介護職員 2名以上
機能訓練指導員 1名以上

【2単位目】

生活相談員 1名以上
介護職員 2名以上
機能訓練指導員 1名以上

(4) サービス提供の時間帯

【1単位目】 9時00分から12時10分まで

【2単位目】 13時30分から16時40分まで

3. サービス内容

<共通>

- ① 個別支援計画の作成
- ② 入浴又は清拭
- ③ 身体等の介護
- ④ 生活相談
- ⑤ 健康管理
- ⑥ 送迎サービス
- ⑦ その他、日常生活上必要な支援

<生活介護>

- ① 身体機能及び日常生活能力の維持・向上のための支援

<自立訓練（生活訓練）>

- ① 家事等日常生活能力を向上させるために必要な訓練

<自立訓練（機能訓練）>

- ① 理学療法や作業療法等の身体機能のリハビリテーション及びコミュニケーションや家事等の訓練

4. 利用料金等

(1) サービスの料金と利用者負担額について

共生型障害福祉サービスを提供した場合の利用料の額は、告示上の額とし、当該共生型障害福祉サービスが法定代理受領サービスであるときは、市町村が定める利用者負担額の支払いを受けるものとします。ただし、当該サービス提供を行った月に、他の事業所による障害福祉サービスの提供があった場合には、各事業所が受け取る利用者負担額の合計が市町村の定める利用者負担額をこえないよう調整した額の支払いを受けるものとします。

(2) 利用料金の目安

＜生活介護＞（名古屋市：3級地 10.92円）

共生型生活介護サービス費（Ⅰ） 697単位

初期加算 30単位（利用開始日から30日を限度として）

福祉・介護職員処遇改善加算（Ⅱ）総単位数に8.0%を乗じた単位数を加算

入浴支援加算 80単位

送迎加算（Ⅱ）10単位/回

＜自立訓練（生活訓練）＞（名古屋市：3級地 10.89円）

共生型自立訓練（生活訓練）サービス費 690単位

初期加算 30単位（利用開始日から30日を限度として）

福祉・介護職員処遇改善加算（Ⅱ）総単位数に13.4%を乗じた単位数を加算

送迎加算（Ⅱ）10単位/回

＜自立訓練（機能訓練）＞（名古屋市：3級地 10.89円）

共生型自立訓練（機能訓練）サービス費 721単位

初期加算 30単位（利用開始日から30日を限度として）

福祉・介護職員処遇改善加算（Ⅱ）総単位数に13.4%を乗じた単位数を加算

送迎加算（Ⅱ）10単位/回

(3) 交通費

前記2.の(1)に記載のサービスを提供する地域にお住まいのご利用者様は無料です。

それ以外の地域は、事業所の実施地域を越える地点から片道1kmあたり40円を頂戴します。

※前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者とまたはその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文章に署名（記名押印）を受けることとします。

(4) キャンセル料

キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセル通知の時間によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	24時間までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	24時間までにご連絡のない場合	500円を請求します

※利用者様の事故、病気等、その他やむを得ない事情のときは請求いたしません。

(5) 料金のお支払方法

毎月10日前後に請求書を発行いたします。料金の支払い方法は、原則として、預金口座自動引き落とし方式とします。その場合、手数料はご利用者様負担にさせていただきます。

尚、別段の事由がある場合はご相談させていただきます。

5. サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者

にお知らせください。

(2) 個別支援計画等の作成

確認した支給内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「個別支援計画等」を作成します。作成した「個別支援計画等」については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いします。

サービスの提供は「個別支援計画等」にもとづいて行ないます。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者等の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

(3) 個別支援計画等の変更等

「個別支援計画等」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

また、サービス利用の変更・追加は、従業員の稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

6. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、下記の対策を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 飯野 将弘
-------------	-----------

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業員に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

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	事業者は、利用者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「福祉事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ○ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業員」という。）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、従業員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、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員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	○ 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また、利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の

	家族の個人情報を提供しません。 ○ 事業者は、利用者及び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. 事故発生時の対応等

基準該当生活介護の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対するサービス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。

9. 緊急時の対応

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

10. サービスに関する苦情

利用者様からの苦情に対しては、下記の担当者を配置し対応しておりますので、職員の対応、サービスの内容等につきまして不満、苦情がございましたら遠慮なく担当者へご相談下さい。利用者様からの苦情に対しまして、ただちに担当者が利用者様又はご家族様と連絡を取り、詳しい事業を確認のうえ、事実確認を行い、スタッフ会議にて対応策を検討し速やかに利用者様の不満を解消し、ご満足いただけるサービスの提供に努めます。

利用者様からの苦情に対する当事業所の対応にご不満の場合には、愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会又は名古屋市障害者支援課へも苦情申立てができますので、下記の苦情申立窓口にてご相談下さい。

利用者様からの苦情に関して名古屋市障害者支援課等が行う調査に協力するとともに名古屋市障害者支援課等から指導又は助言を受けた場合には、当該指導又は助言に従って必要な改善を行いサービスの向上に努めます。

（相談・苦情申立窓口）

担当部署（担当者）		連絡先	受付時間
事業所	管理者 飯野 将弘	052-792-6011	8:30~17:30
愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会		052-202-0167	9:00~17:00
名古屋市障害者支援課		052-972-3967	8:45~17:30

1 1. 会社概要

社名	合同会社夢暦
資本金	4,000,000 円
設立	令和 7 年 3 月 7 日
所在地	〒463-0046 名古屋市守山区苗代一丁目 14 番 16 号
代表者	代表社員 熊澤正人

協力医療機関に関する協定書

合同会社夢暦（以下「甲」という。）と おがたファミリークリニック（以下「乙」という。）は、下記のとおり協力医療機関に関する協定を締結する。

記

（協力医療機関）

第1条 甲は、乙を、甲が設置運営する指定障害福祉サービス事業所の協力医療機関と定め、当該事業所の利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、甲が乙に連絡をとり、これに対して乙は迅速に適切な対応をとるよう努めるものとする。

（協定期間）

第2条 この協定の期間は、令和7年5月1日から1年間とする。

2 前項の期間が満了する1か月前までに、甲又は乙が別段の意思表示をしなかったときは、この協定は1年間延長されるものとし、以後も同様とする。

（疑義等の決定）

第3条 この協定について疑義が生じたとき又はこの協定に定めのない事項については、甲乙協議の上、決定する。

この協定を締結した証として、本書面を2通作成し、甲乙記名押印の上、各自1通を所持する。

令和 7 年 3 月 7 日

甲 所在地	名古屋市守山区苗代一丁目14番16号
法人名	合同会社夢暦
代表者職氏名	代表社員 熊澤 正人



乙 所在地	〒463-0009 名古屋市守山区緑ヶ丘107番地
法人名又は 診療所名	医療法人 Acofeliz おがたファミリークリニック
代表者職氏名	理事長 緒方正樹
主な診療科名	TEL(052)768-6093 FAX(052)768-6095 内科



