

# デイサービスセンター 榎の里

## ◆◆目次◆◆

### 【契約書】

<b>第一章 総則 (P 2)</b>	
第 1 条 (契約の目的)	第 2 条 (契約期間)
第 3 条 (通所介護計画の決定・変更)	第 4 条 (介護保険給付対象サービス)
第 5 条 (介護保険給付対象外サービス)	
<b>第二章 サービスの利用と料金の支払い (P 2～)</b>	
第 6 条 (サービス利用料金の支払い)	第 7 条 (利用日の中止・変更・追加)
第 8 条 (利用料金の変更)	
<b>第三章 事業者の義務 (P 3)</b>	
第 9 条 (事業者及びサービス従事者の義務)	第 10 条 (守秘義務等)
<b>第四章 契約者の義務 (P 3～)</b>	
第 11 条 (契約者の施設利用上の注意義務等)	
<b>第五章 損害賠償 (事業者の義務違反) (P 4)</b>	
第 12 条 (損害賠償責任)	第 13 条 (損害賠償がなされない場合)
第 14 条 (事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能)	
<b>第六章 契約の終了 (P 4～)</b>	
第 15 条 (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)	第 16 条 (契約者からの中途解約)
第 17 条 (契約者からの契約解除)	第 18 条 (事業者からの契約解除)
第 19 条 (清算)	
<b>第七章 その他 (P 5)</b>	
第 20 条 (苦情処理)	第 21 条 (協議事項)

### 【重要事項説明書】

1. 事業者	(P 6)
2. 事業所の概要	(P 6)
3. 事業実施地域及び営業時間	(P 6)
4. 職員の配置状況	(P 7)
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	(P 7～)
6. 苦情の受付について	(P 9)

### 〈重要事項説明書付属文書〉

1. 事業所の概要	(P 10)
2. 職員の配置状況	(P 10)
3. 契約締結からサービス提供までの流れ	(P 10～)
4. サービス提供における事業者の義務	(P 11)
5. サービスの利用に関する留意事項	(P 12)
6. 損害賠償について	(P 12)
7. サービス利用をやめる場合	(P 12～)

### 【個人情報利用同意書・個人の肖像の使用に係る承諾書】

個人情報利用同意書	(P 14)
個人の肖像の使用に係る承諾書	(P 15)

## 指定通所介護（デイサービスセンター 榎の里）契約書

指定通所介護(デイサービスセンター 榎の里)契約書(以下、「契約書」という。)は、ご契約者がデイサービスセンター榎の里(以下「事業所」という。)において、事業者から提供される通所介護サービスを受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次の通り契約(以下「本契約」という。)を締結します。

### 第一章 総則

#### 第1条 (契約の目的)

- 1 事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、ご契約者がその有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、ご契約者に対し、第4条及び第5条に定める通所介護サービスを提供します。
- 2 事業者がご契約者に対して実施する通所介護サービスの内容、利用日、利用時間、費用等の事項(以下「通所介護計画」という。)は、別紙『(サービス利用書)』に定めるとおりとします。

#### 第2条 (契約期間)

本契約の有効期間は、契約締結の日からご契約者の要介護認定の有効期間満了日までとします。但し、有効期間満了の2日前までにご契約者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更にも同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

#### 第3条 (通所介護計画の決定・変更)

- 1 事業者は、ご契約者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合には、それに沿ってご契約者の通所介護計画を作成するものとします。
- 2 事業者は、ご契約者に係る居宅サービス計画が作成されていない場合でも、通所介護計画の作成を行います。その場合に、事業者は、ご契約者に対して、居宅介護支援事業者を紹介する等居宅サービス計画作成のために必要な支援を行うものとします。
- 3 事業者は、通所介護計画について、ご契約者及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業者は、ご契約者に係る居宅サービス計画が変更された場合、もしくはご契約者及びその家族等の要請に応じて、通所介護計画について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、通所介護計画の変更の必要があると認められた場合には、ご契約者及びその家族等と協議して、通所介護計画を変更するものとします。
- 5 事業者は、通所介護計画を変更した場合には、ご契約者に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。

#### 第4条 (介護保険給付対象サービス)

事業者は、通所介護サービスにおける介護保険給付対象サービスとして、事業所において、ご契約者に対し、日常生活上の世話及び機能訓練を提供するものとします。

#### 第5条 (介護保険給付対象外サービス)

- 1 事業者はご契約者との合意に基づき、介護保険給付の支給限度額を超える通所介護サービスを提供するものとします。
- 2 前項の他、事業者は、(付添い介護者に対する昼食提供のサービス)を介護保険給付対象外のサービスとして提供するものとします。
- 3 前2項のサービスについて、その利用料金はご契約者が負担するものとします。
- 4 事業者は第1項及び第2項に定める各種サービスの提供について、必要に応じてご契約者の家族等に対してもわかりやすく説明するものとします。

### 第二章 サービスの利用と料金の支払い

#### 第6条 (サービス利用料金の支払い)

利用者負担金は、「重要事項説明書」に記載するとおりとします。契約期間中、介護保険法等の改正により介護給付費等が改定となった場合には、改定後の金額を適用するものとします。この場合には、事業者は速やかに利用者に対し改定の施行時期及び改定の金額を通知し、本契約の継続について確認するものとします。

- 1 ご契約者は要介護度に応じて第4条に定めるサービスを受け、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護保険給付額を差し引いた差額分（自己負担分：通常はサービス利用料金の1割、2割もしくは3割）を事業者に支払うものとします。  
但し、ご契約者がいまだ要介護認定を受けていない場合及び居宅サービス計画が作成されていない場合には、サービス利用料金をいったん支払うものとします。（要介護認定後又は居宅サービス計画作成後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。）
- 2 前項の他、ご契約者は食事代を事業者に支払うものとします。
- 3 ご契約者は、前3項に定めるサービス利用料金をサービスの利用終了時に、支払うものとします。

#### 第7条（利用日の中止・変更・追加）

- 1 ご契約者は、利用期日前において、通所介護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合には、ご契約者はサービス実施日の前日までに事業者に出るものとします。
- 2 ご契約者が、利用期日に利用の中止を申し出た場合は、重要事項説明書に定める所定の取消料を事業者にお支払いいただく場合があります。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。
- 3 事業者は、第1項に基づくご契約者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所が満員でご契約者の希望する日にサービスの提供が出来ない場合、他の利用可能日をご契約者に掲示して協議するものとします。

#### 第8条（利用料金の変更）

- 1 第6条第1項に定めるサービスの利用料金について、介護給付体系の変更があった場合、事業者は当該サービスの利用料金を変更する事ができるものとします。
- 2 第6条第2項及び第3項に定めるサービス利用料金については、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、事業者は、ご契約者に対して、変更を行う日の2ヶ月前までに説明をした上で、当該サービス利用料金を相当な額に変更することができます。
- 3 ご契約者は、前項の変更に同意する事が出来ない場合には、本契約を解約することができます。

### 第三章 事業者の義務

#### 第9条（事業者及びサービス従事者の義務）

- 1 事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって、ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。
- 2 事業者はご契約者の体調・健康状態からみて必要な場合には、事業所の医師又は看護職員もしくは主治医と連携し、ご契約者からの聴取・確認の上でサービスを実施するものとします。
- 3 事業者は、ご契約者に対する通所介護サービスの提供について記録を作成し、それを5年間保管し、ご契約者もしくはその代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、複写物を交付するものとします。
- 4 事業者は、サービス提供時間において、ご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。

#### 第10条（守秘義務等）

- 1 事業者、サービス従事者又は従業員は、通所介護サービスを提供する上で知り得たご契約者又はその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。
- 2 事業者は、ご契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- 3 前2項にかかわらず、ご契約者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事項の同意を文書により得た上で、ご契約者又はご契約者の家族等の個人情報を用いることができるものとします。

## 第四章 契約者の義務

### 第 11 条 (契約者の施設利用上の注意義務等)

- 1 ご契約者は、事業所の施設、設備、敷地をその本来の用途に従って、利用するものとします。
- 2 ご契約者は、事業所の施設、設備について、故意又は重大な過失により滅失、破損、汚損もしくは変更した場合には、自己の費用により原状に復するか、又は相当の代価を支払うものとします。
- 3 ご契約者の心身の状況等により特段の配慮が必要な場合には、ご契約者及びその家族等と事業者との協議により、施設、設備の利用方法等を決定するものとします。

## 第五章 損害賠償 (事業者の義務違反)

### 第 12 条 (損害賠償責任)

- 1 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由によりご契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第 10 条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。  
但し、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。
- 2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

### 第 13 条 (損害賠償がなされない場合)

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- 一 ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- 二 ご契約者が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- 三 ご契約者の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合
- 四 ご契約者が、事業者もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

### 第 14 条 (事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

事業者は、本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、ご契約者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

## 第六章 契約の終了

### 第 15 条 (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

- 1 ご契約者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。
  - 一 ご契約者が死亡した場合
  - 二 要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合
  - 三 事業者が解散命令を受けた場合、倒産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
  - 四 施設の滅失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能になった場合
  - 五 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
  - 六 第 16 条から第 18 条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- 2 事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、ご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めるものとします。

## 第 16 条 (契約者からの中途解約)

- 1 ご契約者は、本契約の有効期間中、本契約を解除することができます。この場合には、ご契約者は契約終了を希望する日の 7 日前までに事業者へ通知するものとします。
- 2 ご契約者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約する事ができます。
  - 一 第 8 条第 3 項により本契約を解除する場合
  - 二 ご契約者が入院した場合
  - 三 ご契約者に係る居宅サービス計画 (ケアプラン) が変更された場合

## 第 17 条 (契約者からの契約解除)

ご契約者は、事業者もしくはサービス従業者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- 一 事業者もしくはサービス従業者が正当な理由なく本契約に定める通所介護サービスを実施しない場合
- 二 事業者もしくはサービス従業者が第 10 条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 事業者もしくはサービス従業者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- 四 他の利用者のご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れのある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

## 第 18 条 (事業者からの契約解除)

事業者は、ご契約者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除する事ができます。

- 一 ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- 二 ご契約者による、第 6 条第 1 項から第 3 項に定めるサービスの利用料金の支払いが 3 ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- 三 ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従業者もしくは他の利用者の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

## 第 19 条 (清算)

第 15 条第 1 項第二号から第六号により本契約が終了した場合において、ご契約者が、すでに実施されたサービスに対する利用料金支払い義務及び第 11 条第 2 項 (原状回復の義務) その他の条項に基づく義務を事業者に対して負担しているときは、契約終了日から速やかに清算するものとします。

## 第七章 その他

### 第 20 条 (苦情処理)

事業者は、その提供したサービスに関するご契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

### 第 21 条 (ハラスメント)

事業所は、職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

- 二 利用者が事業所の職員に対し行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメント等の行為を禁止します。

### 第 22 条 (カスタマーハラスメントへの対応)

本事業所は、利用者又はその家族からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を越える要求又は言動により職員の就業環境を害する恐れのある行為 (以下「カスタマーハラスメント」という。) について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため組織として必要な対応を行うものとする。

二 前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。ただし、これらに限られるものではない。

- (1) 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
- (2) 業務の範囲を越える過度又は不当な要求
- (3) 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム

三 本事業は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して必要に応じて法人本部、医療機関等と連携しながら対応するものとする。

四 本事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。

五 カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法を見直し、その他必要な措置について利用者又はその家族と協議を行うことがある。

#### 第23条（虐待防止に関する事項）

ご利用者の人権の擁護・虐待等の防止の為、担当者を定め次の措置を講じます。

- 一 虐待を防止する為の従業者に対する定期的な研修の実施
- 二 虐待防止のための指針整備
- 三 虐待防止のための対策を検討する委員会の設置と従業者への周知

※サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(ご利用者の家族等高齢者を現に擁護する者)による虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかに、これを関係市町村に通報します。

#### 第24条（身体拘束の禁止）

当事業所は、利用者に対する身体拘束その他行動を制限する行為を行いません。ただし、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合には、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、検討記録等、記録の整備や適正な手続きにより身体拘束を行います。

※職員その他従業者に対し、身体的拘束等の適正化の為の研修を定期的実施します。

第25条（協議事項）本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、ご契約者と誠意をもって協議するものとします。

# 指定通所介護重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(福岡県指定 第 4071802112号)

当事業所はご契約者に対して指定通所介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要支援」「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

## 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 庄内福祉会
- (2) 法人所在地 福岡県飯塚市綱分192番地1
- (3) 電話番号 0948-82-2420
- (4) 代表者氏名 理事長 仲谷 かおり
- (5) 設立年月 昭和56年8月24日

## 2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定通所介護事業所・平成21年5月1日指定  
福岡県 4071802112号
- (2) 事業所の目的 要支援高齢者以上の方々の通所介護施設
- (3) 事業所の名称 デイサービスセンター 榎の里
- (4) 事業所の所在地 福岡県飯塚市赤坂580-4
- (5) 電話番号 0948-82-1000
- (6) 事業所長(管理者)氏名 中島 かずみ
- (7) 当事業所の運営方針 笑顔と心の処遇
- (8) 開設年月 平成21年5月1日
- (9) 利用定員 30人

## 3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 飯塚市・嘉麻市・桂川町・小竹町
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日 (ただし8月13日～15日及び12月31日～1月3日を除く)	
受付時間	月～土	8時30分～17時30分
サービス提供時間	月～土	9時30分～16時

## 4. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して指定通所介護サービスを提供する職員として、次ページの職種を配置しています。

＜主な職員の配置状況＞※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤換算	指定基準
1. 事業所長（管理者）	1名以上	1名
2. 介護職員	4名以上	4名
3. 生活相談員	1名以上	1名
4. 看護職員	1名以上	1名
5. 機能訓練指導員	1名以上	1名
6. 介護支援専門員	0	0名
7. 栄養士	0	0名

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週40時間）で除した数です。

（例）週8時間勤務の介護職員が5名いる場合、常勤換算では、1名（8時間×5名÷40時間＝1名）となります。

＜主な職種の勤務体制＞

職種	勤務体制
介護職員	勤務時間：8時30分～17時30分 ①利用者の数が15人までは1名以上、 ②利用者の数が16人以上は、15人を超える部分の利用者を5で除して得た数に1を加えた数以上
看護職員	勤務時間：9時～16時 原則として1名の看護職員が勤務します。
機能訓練指導員	サービス提供時間内で機能訓練の実施を行います。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者に対して以下のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、

- |   |
|---|
| (1) 利用料金が介護保険から給付される場合<br>(2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合 |
|---|

があります。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常9割、8割もしくは7割）が介護保険から給付されます。

＜サービスの概要＞

①食事

- ・ 当事業所では、栄養士（管理栄養士）の立てる献立表により、栄養並びにご契約者の身体の状況および嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・ ご契約者の自立支援のため離床して食堂にて食事をとっていただくことを原則としています。

（食事時間）

12:00～13:00

②入浴

- ・ 入浴又は清拭を行います。

### ③排泄

- ・ ご契約者の排泄の介助を行います。

### ④ 機能訓練

- ・ 機能訓練指導員により、ご契約者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復又はその減退を防止するための訓練を実施します。

#### ＜サービス利用料金(1回あたり)＞(契約書第6条参照)

〈別紙1〉の料金表によって、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給付費額を除いた金額(自己負担額)をお支払い下さい。(サービスの利用料金は、ご契約者の要介護度に応じて異なります。)

☆ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます(償還払い)。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆ご契約者に提供する食事の材料に係る費用は別途いただきます。(下記(2)参照)

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

#### (2) 介護保険の給付対象とならないサービス(契約書第5条、第6条参照)

利用料金の全額がご契約者の負担となる場合は、別途ご相談と致します。

#### ＜サービスの概要と利用料金＞

- ① ・食事代 500円
- ② 複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。(コピー1部 10円)

☆経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2か月前までにご説明します。

#### (3) 利用料金のお支払い方法(契約書第6条参照)

利用料は1か月ごとに計算し、翌月27日に申し出のあった通帳から引き落としを行います。引き落としにつきましては、「預金口座振替依頼書・自動払込利用申込書」にて手続きをしていただきます。

#### (4) 利用の中止、変更、追加(契約書第7条参照)

○利用予定日の前に、ご契約者の都合により通所介護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者へ申し出てください。また、食事に関してもサービス利用の前日までに食事が不要でない場合はご連絡ください。食事のキャンセルがない場合は、サービスご利用には原則として昼食が含まれますのでご注意ください。

○利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の100% (自己負担相当額)

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

## 6. 苦情の受付について（契約書第 20 条参照）

### （1）当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）

〔生活相談員〕 中島 かずみ

○受付時間 毎週月曜日～土曜日

8：30～17：30

また、苦情受付ボックスを受け付けに設置しています。

### （2）行政機関その他苦情受付機関

飯塚市 介護保険担当課	所在地 福岡県飯塚市新立岩5番5号 電話番号 0948-22-5500 FAX 番号 0948-25-6214 受付時間 平日9：00～17：00
嘉麻市 介護保険担当課	所在地 福岡県嘉麻市岩崎1180番地1 電話番号 0948-42-7434 FAX 番号 0948-42-7093 受付時間 平日9：00～17：00
福岡県介護保険広域連合 田川・桂川支部	所在地 福岡県嘉穂郡桂川町土居360 電話番号 0948-65-1151 FAX 番号 0948-65-4405 受付時間 平日9：00～17：00
福岡県介護保険広域連合 鞍手支部	所在地 福岡県宮若市本城458-2 電話番号 0949-34-5046 FAX 番号 0949-34-5047 受付時間 平日8：30～17：15
国民健康保険 団体連合会	所在地 福岡県福岡市博多区吉塚13-47 電話番号 092-642-7813 FAX 番号 092-642-7856 受付時間 平日9：00～17：00
福岡県 社会福祉協議会	所在地 福岡県春日市原町3-1-7 電話番号 092-584-3344 FAX 番号 092-584-3369 受付時間 平日9：00～17：00
第三者委員 (苦情処理委員)	平野 明美 0948-82-0489 萩野 紘一 0948-82-1076 手島 一彦

※この重要事項説明書は、厚生省令第37号(平成11年3月31日)第8条の規定に基づき、利用申込者 又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

## <重要事項説明書付属文書>

### 1. 事業所の概要

- (1) 建物の構造 木造 2階建て
- (2) 建物の延べ床面積 415.86㎡
- (3) 事業所の周辺環境 閑静な住宅地内にあり、自然豊かな環境で建物の裏手には竹林がある。

### 2. 職員の配置状況

#### <配置職員の職種>

**管理者**…事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行います。また従業員と協力して通所介護計画の作成等を行います。(生活相談員兼務)

**介護職員**…ご契約者の日常生活上の介護並びに健康保持のための相談・助言等を行います。

**生活相談員**…ご契約者の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。

1名の生活相談員を配置しています。

**看護職員**… 主にご契約者の健康管理や療養上の世話をしますが、日常生活上の介護、介助等も行います。

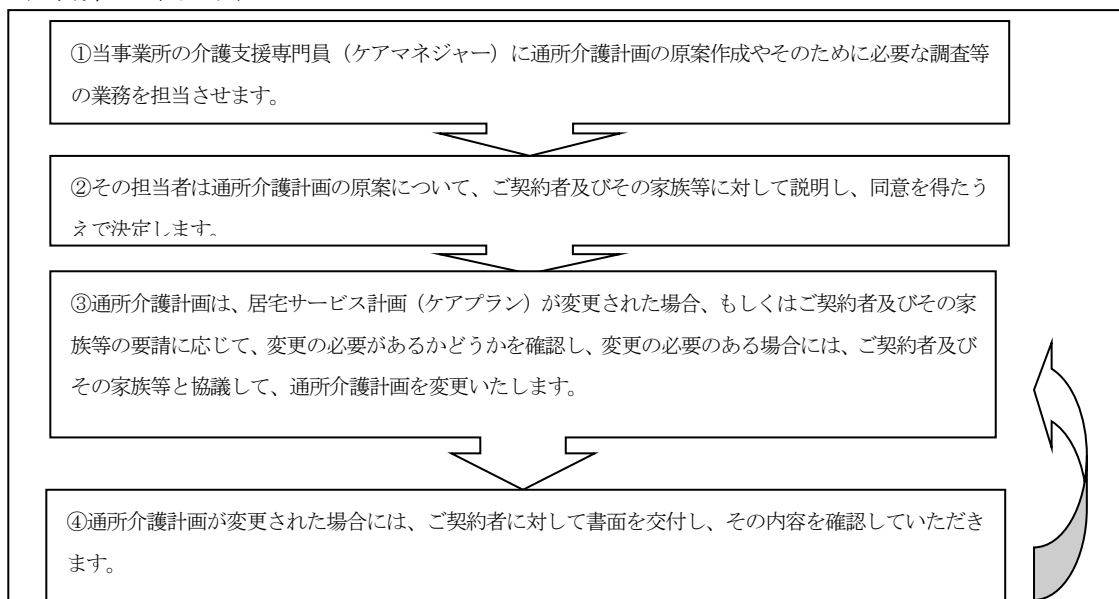
1名の看護職員を配置しています。

**機能訓練指導員**…ご契約者の機能訓練を担当します。

1名の機能訓練指導員を配置しています。

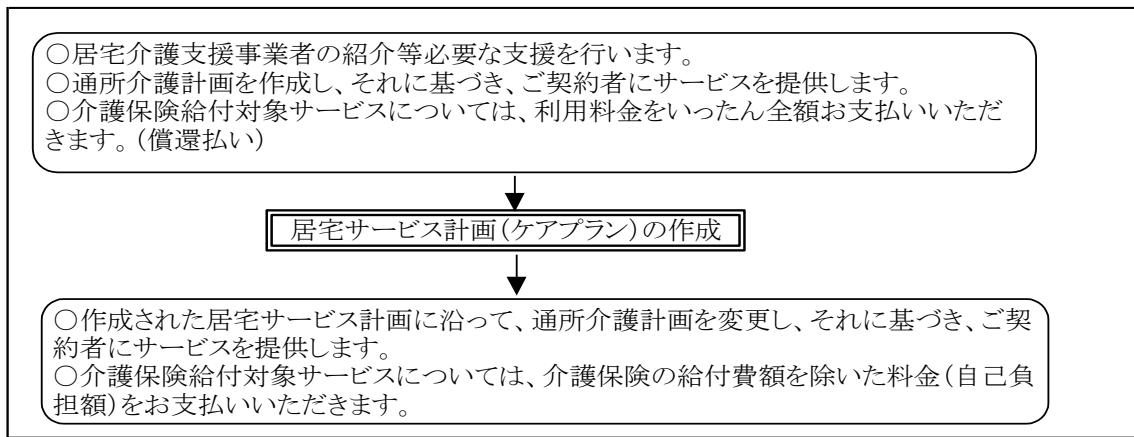
### 3. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「通所介護計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。(契約書第3条参照)

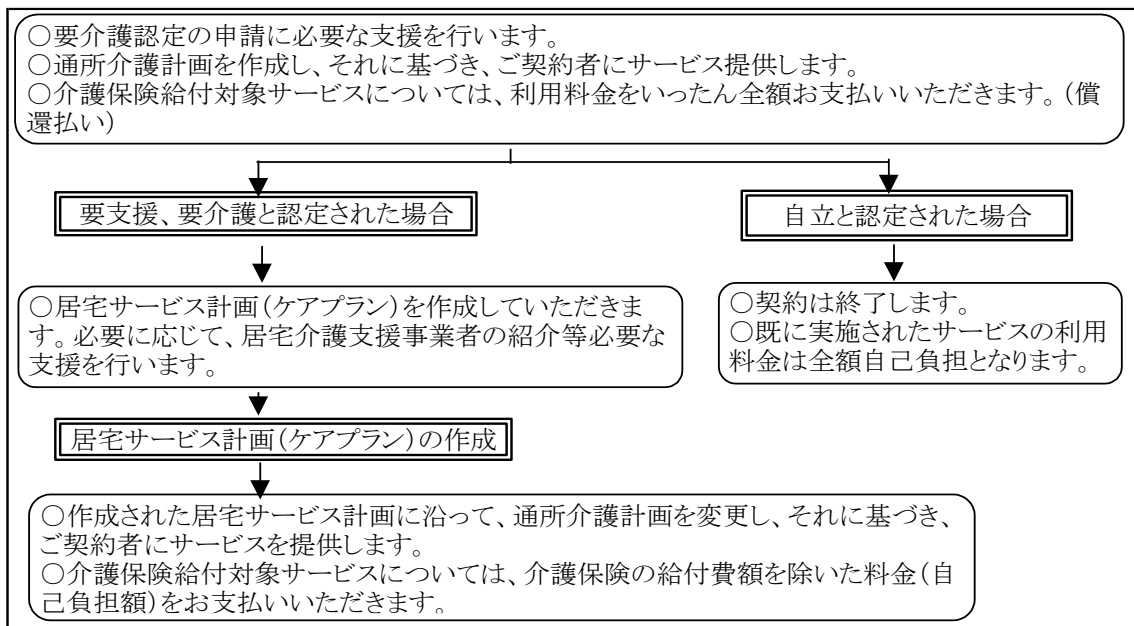


- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

## ①要介護認定を受けている場合



## ②要介護認定を受けていない場合



## 4. サービス提供における事業者の義務(契約書第9条、第10条参照)

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携のうえ、ご契約者から聴取、確認します。
- ③ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ④ご契約者へのサービス提供時において、ご契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医への連絡を行う等必要な処置を講じます。
- ⑤事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。(守秘義務)  
ただし、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。  
また、ご契約者との契約の終了に伴う援助を行う際には、あらかじめ文書にて、ご契約者の同意を得ます。

## 5. サービスの利用に関する留意事項

### (1) 施設・設備の使用上の注意（契約書第 11 条参照）

- 施設、設備、敷地をその本来の用途に従って利用して下さい。
- 故意に、又はわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、ご契約者に自己負担により原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。
- 当事業所の職員や他の利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動を行うことはできません。

### (2) 身体拘束の禁止

当事業所は、利用者に対する身体拘束その他行動を制限する行為を行いません。ただし、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合には、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、検討記録等、記録の整備や適正な手続きにより身体拘束を行います。

### (3) 虐待防止に関する事項

- ご利用者の人権の擁護・虐待等の防止の為、担当者を定め次の措置を講じます。
- 一 虐待を防止する為の従業者に対する定期的な研修の実施
  - 二 ご利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
  - 三 虐待防止のための指針整備
  - 四 虐待防止のための対策を検討する委員会の設置と従業者への周知
- ※サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(ご利用者の家族等高齢者を現に擁護する者)による虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかに、これを関係市町村に通報します。

### (4) 非常災害対策

事業所及びその従業者は、地震・火災の非常災害に関して、利用者の安全確保を最優先とした避難及び誘導等の措置を講じます。

### (5) 事故発生時の対応

事業所及びその従業者はサービスの提供中に事故が発生した時は速やかに適切な措置を講ずると共に管理者の指示に従い当該利用者の家族及び居宅介護支援事業者に報告を行います。

### (6) 喫煙

事業所内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

### (7) 第三者評価の受審状況

現時点で当事業所では、第三者評価の受審は行っておりません。

## 6. 損害賠償について（契約書第 12 条、第 13 条参照）

当事業所において、事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします

ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

## 7. サービス利用をやめる場合（契約書第 15 条、16 条参照）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の 2 日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更にも同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。(契約書第 15 条参照)

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

#### (1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 16 条、第 17 条参照）

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の 7 日前までに解約届出書をご提出ください。ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ①介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ②ご契約者が入院された場合
- ③ご契約者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合
- ④事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める通所介護サービスを実施しない場合
- ⑤事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑦他の利用者がご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

#### (2) 事業者からの契約解除の申し出（契約書第 18 条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ①ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②ご契約者による、サービス利用料金の支払いが 3 か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

#### (3) 契約の終了に伴う援助（契約書第 15 条参照）

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

# 個人情報利用同意書

私（及び私の家族）の個人情報の利用については、下記により必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

## 記

### 【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

1. デイサービスセンター 榎の里内部での利用目的
  - ① 当事業所が利用者等に提供する介護サービス
  - ② 介護保険事務
  - ③ 介護サービスの利用にかかる当事業所の管理運営業務のうち次のもの
    - ・入退所等の管理
    - ・会計、経理
    - ・事故等の報告
    - ・当該利用者の介護・医療サービスの向上
2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的
  - ① 介護サービスを受けている場合で、体調等を崩し又はケガ等で病院へ行った時で、医師・看護師等に説明する場合
  - ② 当事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち
    - ・ 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援 事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
    - ・ その他の業務委託
    - ・ 家族等への心身の状況説明
  - ③ 介護保険事務のうち
    - ・ 保険事務の委託（一部委託含む）
    - ・ 審査支払い機関へのレセプトの提出
    - ・ 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
  - ④ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

### 【上記以外の利用目的】

1. 当事業所内部での利用に係る利用目的
  - ① 当事業所の管理運営業務のうち次のもの
    - ・ 介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
    - ・ 当施設等において行われる学生等の実習への協力
    - ・ 当施設において行われる事例研究
3. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的
  - ① 当施設の管理運営業務のうち
    - ・ 外部監査機関への情報提供

# 個人の肖像の使用に係る承諾書

## 記

- 1 個人の肖像については、法人の作成するHPや広報誌等に使用いたします。
- 2 ホームページや広報誌等に掲載された個人の肖像について、削除依頼があった場合はすみやかに削除します。

※下記のいずれかにチェックを入れて下さい。

私に係る肖像を社会福祉法人庄内福祉会がホームページや広報誌等で使用することを承諾します。

私に係る肖像を社会福祉法人庄内福祉会がホームページや広報誌等で使用することを承諾しません。  
(上記のいずれかにチェックを入れてください)

指定通所介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき「契約書」「重要事項説明書」「個人情報利用同意書」「個人の肖像の使用に係る承諾書」について説明を受け、指定通所介護サービスの提供開始に同意しました。

令和 年 月 日

デイサービスセンター 榎の里

説明者職名 生活相談員 氏名 中島 かずみ 印

事業者 住所 福岡県飯塚市赤坂580-4  
事業者名 デイサービスセンター 榎の里  
管理者氏名 中島 かずみ 印

契約者 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

保証人(ご家族様) 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

続柄 \_\_\_\_\_



契

事

保