

指定通所介護 デイサービス 利 用 契 約 書

令和 6 年 4 月改定版

社会福祉法人 章 佑 会
〒324-0016 栃木県大田原市北大和久1-3

デイサービスセンターやすらぎ舎

TEL0287-20-1455 FAX0287-20-1456

通所介護 利用契約書

利用者 _____ 様（以下「利用者」という。）と事業者 社会福祉法人章佑会 デイサービスセンターやすらぎ舎（以下「事業者」という。）は、指定通所介護サービスを利用するに当たり、重要事項の説明及び重要事項説明書の交付を受けて、下記のとおり契約を締結します。

総則

第1条（契約の目的）

社会福祉法人章佑会デイサービスセンターやすらぎ舎（以下、「事業者」という。）は、要介護認定を受けた利用者（以下、「利用者」という。）に対し、介護保険法令の趣旨に従って、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指定通所介護サービスを提供します。

第2条（契約期間と更新）

本契約の契約期間は契約締結の日から要介護認定有効期間の満了日までとします。

ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の更新の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合は、更新後の要介護認定の満了日をもって契約期間の満了日とします。

2 契約期間満了の2日前までに、利用者又は利用者代理人から書面による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

3 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、期間経過の翌日から更新後の要介護認定有効期間の満了日とします。

ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合、更新後の要介護認定有効期間の満了日をもって契約期間の満了日とします。

第3条（サービス計画の作成・変更）

事業者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、「居宅サービス計画（ケアプラン）」に沿って「通所介護計画」を作成します。

2 事業者は、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止に資するよう、通所介護の目標を設定し、「通所介護計画」に基づきサービスを計画的に行います。

3 事業者は、利用者が書面によりサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合、その変更が「居宅サービス計画」の範囲内で可能なときは、速やかに「通所介護計画」の変更等の対応を行います。

4 事業者は、「通所介護計画」の作成及び変更に当たっては、その内容を利用者及びその家族に対し、説明し同意を得て計画書を交付します。

第4条（介護保険給付対象サービス）

事業者は、介護保険給付対象サービスとして、事業所において、利用者に対して、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のサービス）

事業者は利用者との合意に基づき、以下に定めるサービスを提供するものとします。

- 一 通常のサービスに要する時間を超える通所介護等のサービス
 - 二 介護給付限度額を超える通所介護等のサービス
- 2 前項のサービスについて、その利用料金は利用者が全額負担するものとします。
 - 3 事業者は第1項に定める、各種のサービスの提供について、必要に応じて利用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6条（サービスの内容及びその提供）

利用者が提供を受けるサービスの内容は、「重要事項説明書」（以下、「説明書」という）に定めたとおりです。

- 2 事業者は、前項の「説明書」を、その内容につき、利用者及びその家族に説明し、書面による同意を得て交付します。
- 3 事業者は、「通所介護計画」に基づき、利用者の機能訓練及び利用者が日常生活を営む上で必要な援助を行います。
- 4 事業者は、常に利用者の心身の状況を適切に把握しつつ、相談援助等の生活指導、機能訓練その他必要なサービスを利用者の希望に沿って適切に提供します。
- 5 事業者は、サービスの提供記録を、この契約終了後2年間保管し、利用者の書面による求めに応じて閲覧、又は複写物を交付します。

第7条（緊急時の対応）

事業者は、現にサービスの提供を行っているときに、利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医又は協力医療機関に連絡をとるなど必要な措置を講じます。

第8条（居宅介護支援事業者との連携）

事業者は、サービス提供に当たり、居宅介護支援事業者及び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綿密な連携に努めます。

- 2 事業者は、利用者が「居宅サービス計画」の変更を書面にて希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。

第9条（事業者及びサービス従事者の義務）

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、利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。

- 2 事業者は利用約者の体調・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、利用者からの聴取・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、利用者に対する地域密着型通所介護サービスの提供について記録を作成し、それを2年間保管し、利用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、サービス提供時において、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（秘密保持・個人情報の保護）

事業者及び従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族の個人情報（個人情報保護法における定義に従います。）を正当な理由なく第三者に漏らしません。

なお、この守秘義務は、契約終了後も同様です。

- 2 前項の規定にかかわらず、事業者は、以下の場合に限り利用者に関する心身等の情報を含む個人情報を提供できるものとします。その場合、個人情報利用の内容等の経過を記録します。
 - 一 介護サービスの提供を受けるに当たって、介護支援専門員と介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合
 - 二 上記（一）の外、介護支援専門員又は介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合
 - 三 現に介護サービスの提供を受けている場合で、利用者が体調等を崩し又はケガ等で病院へ行ったときで、医師・看護師等に説明をする場合
 - 四 介護保険サービスの質の向上のための学会、研究会等での事例研究発表等
 - 五 事業所内の広報物又は家族会での説明等の場合
- 3 利用者は、本契約の締結により前項の内容の個人情報の使用を了承するものとします。

第11条（利用者の施設利用上の注意義務等）

利用者は、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 利用者は、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 利用者の心身の状況等により特段の配慮が必要な場合には、利用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12条（賠償責任）

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利用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。

ただし、利用者に故意又は過失が認められ、かつ利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、損害賠償額を減ず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、自己の責め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。

- （１） 利用者が、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専ら起因して損害が発生した場合
- （２） 利用者が、サービスの実施のため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専ら起因して損害が発生した場合
- （３） 利用者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合
- （４） 利用者が、事業者及び従業員の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合

第14条（天災等不可抗力によるサービスの実施不能）

事業者は、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、利用者に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。

2 前項の場合には、事業者は、利用者に対して、すでに実施したサービスについては所定のサービス料金の支払を請求できるものとします。

第15条（サービス料金の支払い）

利用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～3割）を事業者に支払うものとします。

2 第5条に定めるサービスについては、利用者は、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を事業者に支払うものとします。

3 前項の他、利用者は食事代とおむつ代等利用者の日常生活上必要となる諸費用実費を事業者に支払うものとします。

4 事業者は当月の利用者負担金の請求に明細を付して、翌月末までに利用者へ請求し、利用者は、次の方法により支払います。

- （１） 当事業所指定の金融機関への口座振替（ただし、口座振替が開始されるまでの期間は、口座振込又は現金による支払いで対応する）
- （２） 当事業所指定の郵便局への口座振替（ただし、口座振替が開始されるまでの期間は、口座振込又は現金による支払いで対応する）
- （３） 現金による支払い

第16条（利用料金の変更）

前条第1項に定めるサービス利用料金について、介護給付費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ことができるものとします。

2 前条第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、利用者に対して事前の説明をしたうえで、当該サービスの利用料金を相当な額に変更することができます。

3 利用者は、前項の変更に同意することができない場合には、本契約を解約することができます。

第17条（利用日の中止・変更・追加）

利用者は、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することができます。この場合には、利用者はサービス実施日の前日までに事業者申し出るものとします。又、サービスの利用を追加することもできます。

2 利用者が、利用当日に利用の中止を申し出た場合、又は申し出なく利用を中止された場合は、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。但し利用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項に基づく利用者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所が満員で利用者の希望する日にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日を利用者に提示して協議するものとします。

第18条（利用者負担金の滞納）

利用者が正当な理由なく利用者負担金を3か月以上滞納した場合には、事業者は文書により30日以上期間を定めてその期間内に滞納額の全額を支払わなければ、契約を解約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「居宅サービス計画」を作成した居宅介護支援事業者と協議し、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等について必要な協議を行うようにするものとします。

3 事業者は、前項に定める調整の努力を行い、かつ第1項に定める期間が満了した場合には、文書で通知することによりこの契約を解約することができます。

4 事業者は、前項の規定により解約に至るまでは、滞納を理由としてサービスの提供を拒むことはありません。

第19条（契約の終了事由）

利用者は、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。

- (1) 利用者が死亡した場合
- (2) 要介護認定により利用者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合
- (3) 事業者が解散命令を受けた場合、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、サービスの提供が不可能になった場合
- (5) 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) 第17条、第19条から第21条に基づき本契約が解約又は解除された場合

第20条（利用者からの中途解約）

利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、利用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 利用者は、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ことができます。

- (1) 第15条第3項により本契約を解約する場合
- (2) 利用者が入所した場合
- (3) 利用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21条（利用者からの契約解除）

利用者は、事業者もしくはサービス従事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。

- (1) 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
- (2) 事業者もしくはサービス従事者が第10条に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者の身体・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
- (4) 他の利用者が利用者の身体・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

第22条（事業者からの契約解除）

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 利用者が、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) 第17条による場合（利用者による、第14条第1項から第3項に定め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) 利用者が、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

第23条（契約終了時の援助）

契約を解除又は終了する場合には、事業者はあらかじめ居宅介護支援事業者に対する情報の提供を行うとともにその他の保健医療サービス又は福祉サービス提供者等と連携し、利用者に対し

て必要な援助を行います。

第24条（清算）

第18条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、利用者が、すでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務及び第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1週間以内に精算するものとします。

第25条（苦情処理）

事業者は、その提供したサービスに関する利用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26条（代理人）

利用者は、代理人を選任することができます。ただし、代理人がその代理権を行使する場合は、事業者に対し、その権限を証する書面を提示してこれを行うこととします。

第27条（裁判管轄）

この契約に関する紛争の訴えは、事業所の所在地を管轄する裁判所を管轄裁判所とすることに合意します。

第28条（契約外事項）

この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところによります。

第29条（協議事項）

この契約に関して問題が生じた場合は、第1条記載の目的のため、当事者が互いに信義に従い、誠実に協議したうえで解決するものとします。

上記契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印のうえ、1通ずつ保有するものとします。

※令和3年度介護報酬及び基準改定等に伴う文書簡略化等に鑑み、記名（印字、ゴム印又は代筆）の場合のみ要押印とし、署名の場合押印省略とします。

令和 年 月 日

<利用者>

住所

氏名

印

<利用者代理人（選任した場合）>

住所

氏名

印

<事業者>

住 所

栃木県大田原市北大和久1番地3

事業者名

社会福祉法人 章 佑 会

代表者

理事長 馬 場 康 雄

印

指定通所介護

【重要事項説明書】

1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 章佑会
- (2) 法人所在地 東京都練馬区大泉学園町 7-12-30
- (3) 電話番号 03-5387-5577
- (4) 代表者氏名 理事長 馬 場 康 雄
- (5) 設立年月 平成 29 年 4 月 1 日

2. ご利用施設

- (1) 施設の種類 指定通所介護事業所・平成 12 年 01 月 17 日
- (2) 施設の目的 要介護状態のご利用者へ通所介護サービスの提供
※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

- (3) 施設の名称 デイサービスセンターやすらぎ舎
- (4) 施設の所在地 栃木県大田原市北大和久 1-3

※当事業所は特別養護老人ホームやすらぎの里・大田原に併設されています。

- (5) 電話番号 0287-20-1455
- (6) 管理者 氏名 國井 芳雄
- (7) 当事業所の運営方針

社会福祉法人章佑会は

「あらゆるひとに、生きる夢と勇気と希望を提供する。」

「互いの命の尊厳を尊重し、他人の幸せを願う心をもつ。」

「何かをするのではなく、させていただく心をもつ。」

法人理念に基づき、

お互いが支え合い、笑顔と笑い声にあふれる明るい社会づくりを目指します。

- (8) 開設年月 平成 12 年 04 月 01 日
- (9) 入所定員 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 大田原市

(2) 営業日及び営業時間

営 業 日	日曜祝日を含む全週日とする。 ただし、1月1日～1月3日は休業とする
営 業 時 間	8時00分～17時30分
サービス提供時間	9時15分～16時30分

4. 主な職種の勤務体制

職種	職務の内容	員数
1 管理者	業務の一元的な管理	1名（常勤兼務）
2 生活相談員	生活相談及び指導	2名（常勤）
3 介護職員	介護業務	4名以上（常勤換算）
4 看護職員	・心身の健康管理、口腔衛生と機能のチェック及び指導、保健衛生管理	2名（常勤）
5 機能訓練指導員	・身体機能の向上・健康維持のための指導	※看護師兼務

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 当事業所のサービスを提供

種類	説明
①送迎	サービス利用時はご自宅と事業所との間を送迎いたします。
②食 事	当施設では、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態および嗜好を考慮した食事を提供します。 昼食 12:00～
③入 浴	寝たきりでも機械浴槽を使用して入浴することができます。ただし状態に応じ清拭となる場合があります。
④介 護	着替え、排泄、食事の介助、オムツ交換、体位交換
⑤生活相談	事業者の従業者はもとより、関係機関等と連絡調整し生活の向上を目指します。
⑥レクリエーション、クラブ活動	ご契約者の希望によりレクリエーションやクラブ活動に参加していただくことができます。

（２）当事業所が提供するサービスの利用料金

利用料金※介護保険の給付の対象となる利用料

厚生労働大臣が定める基準により、介護保険法による介護報酬の告示上の額です。利用料金は利用料のうち各利用者様の負担割合に応じた額が介護保険から給付されます。

※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。

※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。

料金の詳細については別紙「利用料金表」をご覧ください。

（３）サービス利用に関する留意事項

- ①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。
- ②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。
- ③等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、営利活動を行う事はできません。
- ④喫煙は事業所内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。
- ⑤事業所内での金銭及び食物等のやりとりは、ご遠慮ください。

（４）利用料金のお支払い方法

前記（１）～（２）の料金・費用は、１か月ごとに計算しご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

①口座振替でのお支払いにご協力ください。※栃木県内の金融機関でお願いします。

②現金でのお支払いは出来るだけ当施設の事務所窓口へ直接お支払い下さい。

受付時間：月曜日～金曜日 午前８：３０～午後５：３０

※下記期間においては、窓口が休みとなります。ご了承ください。

○お盆（８月１３日～１６日）

○お正月（１２月２９日～１月３日）○土・日曜日

※サービス利用時（送迎や職員が伺ったとき等）に職員へ利用料金を預ける場合は、お釣りが無いようにして下さい。お釣りがある場合はお預かり出来ませんのでご注意下さい。

(5) サービス提供における事業者の義務

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、2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。サービスに関する記録の保管は運営規定では最低2年となっているが、5年間保存するものとします。
- 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。

(6) サービス利用をやめる場合

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、等事業所との契約は終了します。

- 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ください。）
- 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。）

(7) ご契約者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解除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

(8) 事業者からの契約解除の申し出

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ヶ月以上（※最低3ヶ月）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

(9) 契約の終了に伴う援助

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勤めます。

(10) 利用の中止、変更、追加

- ①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事ができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出て下さい。
- ②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。

①利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
②利用予定日の前日までに申し出が無かった場合	当日の利用料金の10%（自己負担相当額）

- ③サービス利用の変更、追加の申し出に対して、事業所の稼働状態によりご契約者の希望する機関にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご契約者に提示して協議します。

6. 損害賠償について

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、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、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

7. 緊急時の対応

下記の場合で、必要な場合は、ご家族または緊急連絡先へ連絡するとともに速やかに主治の医師または歯科医師に連絡をとる等必要な措置を講じます。以下事由に該当する場合、サービスを中止し、退所して頂く場合があります。

- ・利用者が中途退所を希望した場合
- ・健康チェックの結果、体調が思わしくなかった場合
- ・利用中に体調が悪くなった場合
- ・他の利用者の生命または健康に重大な影響を与える行為があった場合

★体調不良等でご自宅に退所する場合、送迎はご家族が基本的に行なってもらいます。
やむ得ない状況に応じて施設送迎も可能です。

緊急連絡先①	
氏 名	
住 所	
T E L	
続 柄	
緊急連絡先②	
氏 名	
住 所	
T E L	
続 柄	
主治医 ※病院または診療所	
医師名	
住 所	
T E L	

8. 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。

虐待防止に関する担当者	【生活相談員】 伊藤健太郎・森田香織
-------------	--------------------

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に行い、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。

9. 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。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るときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、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に限ります。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、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を防止することができない場合に限ります。
- (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った場合は、直ちに身体拘束を解きます。

10. 非常災害対策

- ① 事業所に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。
災害対策に関する担当者（防火管理者）職・氏名：（ 國井 芳雄 ）
- ② 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携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。
- ③ 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
避難訓練実施時期：（毎年2回）
- ④③の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ます。

11. 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) 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。
 - ①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月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ②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。
 - ③従業者に対し、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に実施します。

12. ハラスメント防止対策

当施設が利用者に対してより良い介護サービスを提供できる勤務環境を確保するために介護現場における、利用者・家族等から職員への行為、職員から利用者・家族等への行為について、防止するための方針を明確化し、必要な措置を講じます。

13. 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計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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。

14. 苦情の受付について

(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 デイサービスセンターやすらぎ舎
解決責任者：施設長 國井 芳雄
受付担当者：生活相談員 伊藤 健太郎
生活相談員 森田 香織

T E L 0287-20-1455 F A X 0287-20-1456 ◎受付時間 8：30～17：30

(2) 行政機関その他苦情受付機関

①次の公的機関において苦情申出が出来ます。

行政機関その他苦情受付機関

大田原市介護保険 高齢者幸福課 相談窓口 (市役所別館) T E L 0287-23-8678	栃木県国民健康保険団体連合会 介護福祉課介護際サービス担当 (栃木県本町合同ビル6階) T E L 028 (643) 2220
--	---

②苦情処理第三者委員

公平中立な立場で苦情を受け付け、相談に乗っていただける委員です。

※「介護サービスに関する苦情等の受付窓口」をご参照下さい。

15. サービスの第三者評価の実施状況について

事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価は実施しておりません。

令和 年 月 日

指定介護福祉施設サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

デイサービスセンターやすらぎ舎
説明者職名 生活相談員 氏名

印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定通所介護サービスの提供開始に同意しました。

契約者 住 所

氏 名

印

(代理人) 住 所

氏 名

印

個人情報に関する基本方針

社会福祉法人 章祐会（以下、「法人」という）は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

法人が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

記

1. 個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

①個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します。

②個人情報の取得・利用・第三者提供にあたり、本人の同意を得ることとします。

③法人が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

2. 個人情報の安全性確保の措置

①法人は、個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報に関する規程類を整備し、必要な教育を継続的に行います。

②個人情報への不正アクセス、個人情報の漏洩、滅失、又は棄損の予防及び是正のため、法人内において規程類を整備し、安全対策に努めます。

3. 個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等への対応

法人は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等の申し出がある場合には、速やかに対応します。

これらを希望される場合には、

【個人情報相談窓口】

やすらぎの里 ☎ 0287-24-0600

若 草 園 ☎ 0287-22-2627 までお問い合わせください。

4. 苦情の対応

法人は、個人情報取扱に関する苦情に対し、適切かつ迅速な対応に努めます。

なお、この個人情報に関する方針は、施設内への掲示等にて公表いたします。

平成29年 4月 1日

社会福祉法人 章祐会
理事長 馬 場 康 雄

個人情報利用目的

社会福祉法人章佑会では、個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する。「個人情報に関する基本方針」の下、ここに利用者の個人情報の「利用目的」を公表します。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

1. 施設内部での利用目的

- ①施設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施設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
 - ・介護事故、緊急時等の報告
 - ・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施設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
 - ・利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合
 - ・家族等への心身の状況説明
- ②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
- ③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

【上記以外利用目的】

1. 施設内部での利用に係る利用目的

- ①施設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
 - ・施設等において行われる学生等の実習への協力
 - ・施設において行われる事例研究等

2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

- ①施設の管理運営業務のうち
 - ・外部監査機関、評価機関等への情報提供

なお、あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

平成29年 4月 1日

社会福祉法人 章佑会

理事長 馬 場 康 雄

(ご利用者様・ご家族様)

個人情報の使用に係る同意書

以下に定める条件のとおり、私_____及び代理人_____は、社会福祉法人章佑会が、私および身元引受人、家族の個人情報を下記の利用目的の必要最低限の範囲内で使用、提供、または収集することに同意します。

1. 利用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

2. 利用目的

- (1) 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため
- (2) 利用者に関わる介護計画（ケアプラン）を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため
- (3) 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者自治体（保険者）、その他社会福祉団体等との連絡調整のため
- (4) 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合および主治医等の意見を求める必要のある場合
- (5) 利用者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため
- (6) 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
- (7) その他サービス提供で必要な場合
- (8) 上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合

3. 使用条件

- (1) 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して利用しない。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らさない。
- (2) 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示する。

令和 年 月 日

本人（ご利用者様）住 所

氏 名

印

代 理 人 住 所

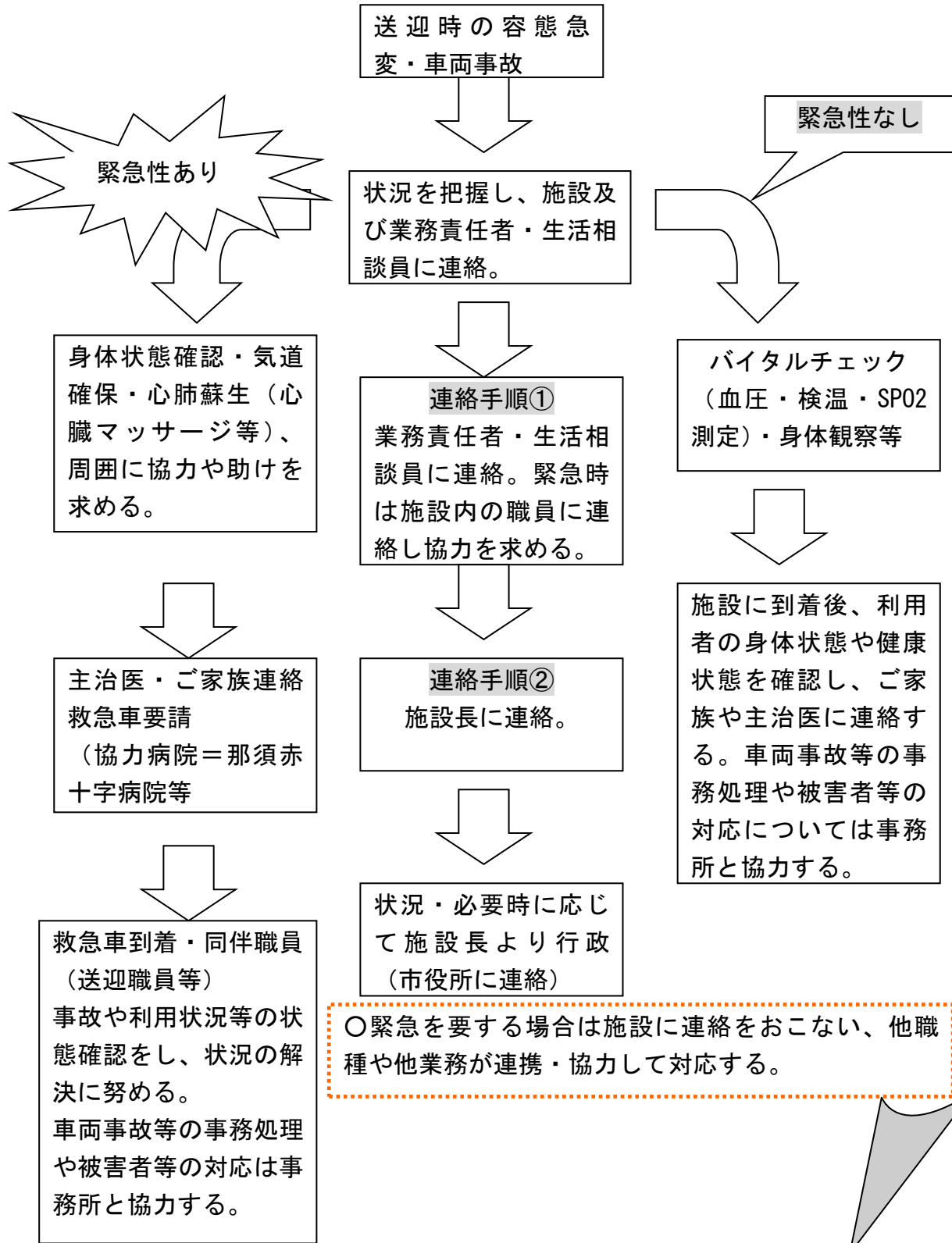
氏 名

印

続 柄 （利用者との関係）

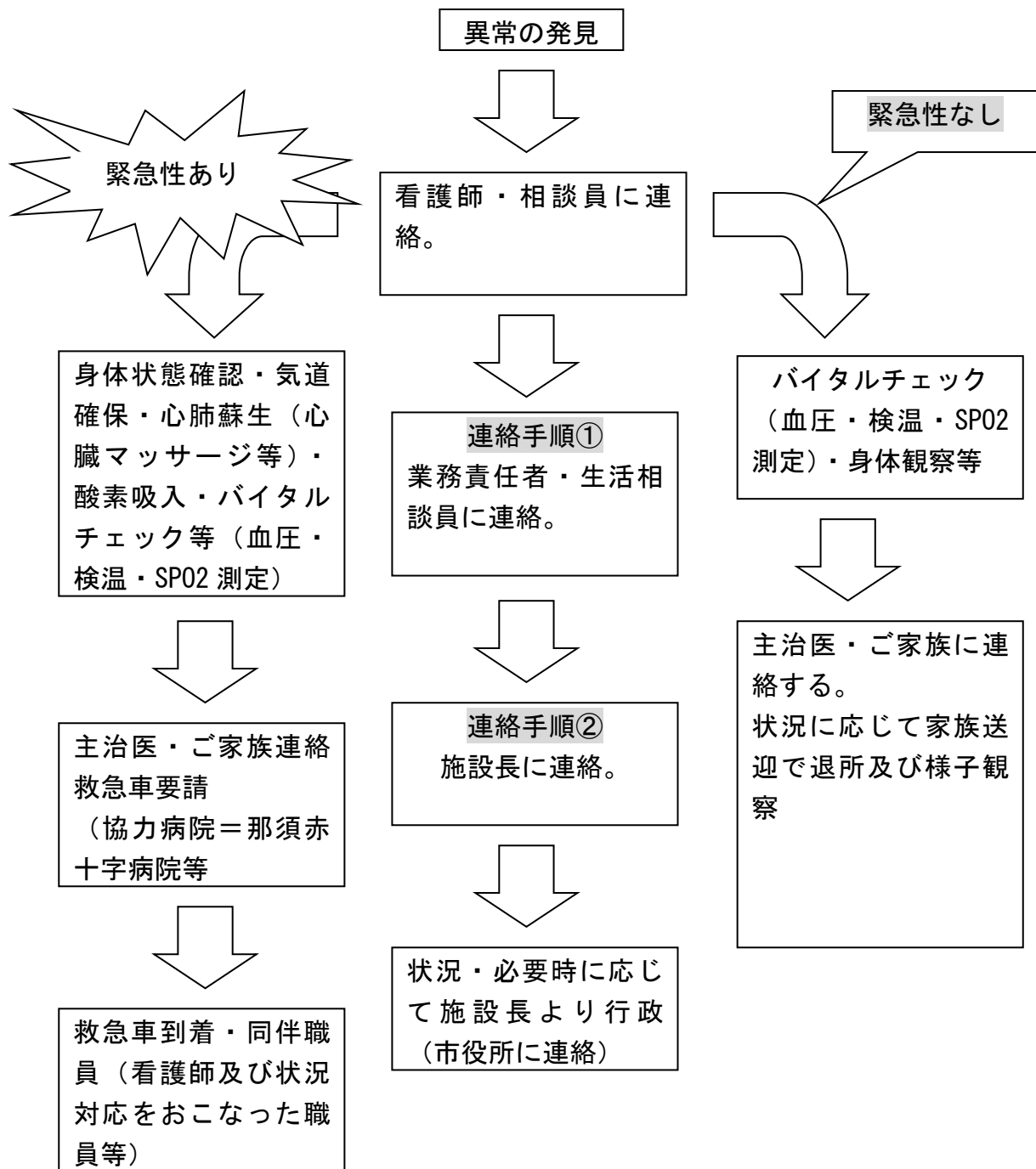
デイサービス緊急時対応チャート

○施設外（送迎）利用時の事故・容体急変時の対応について



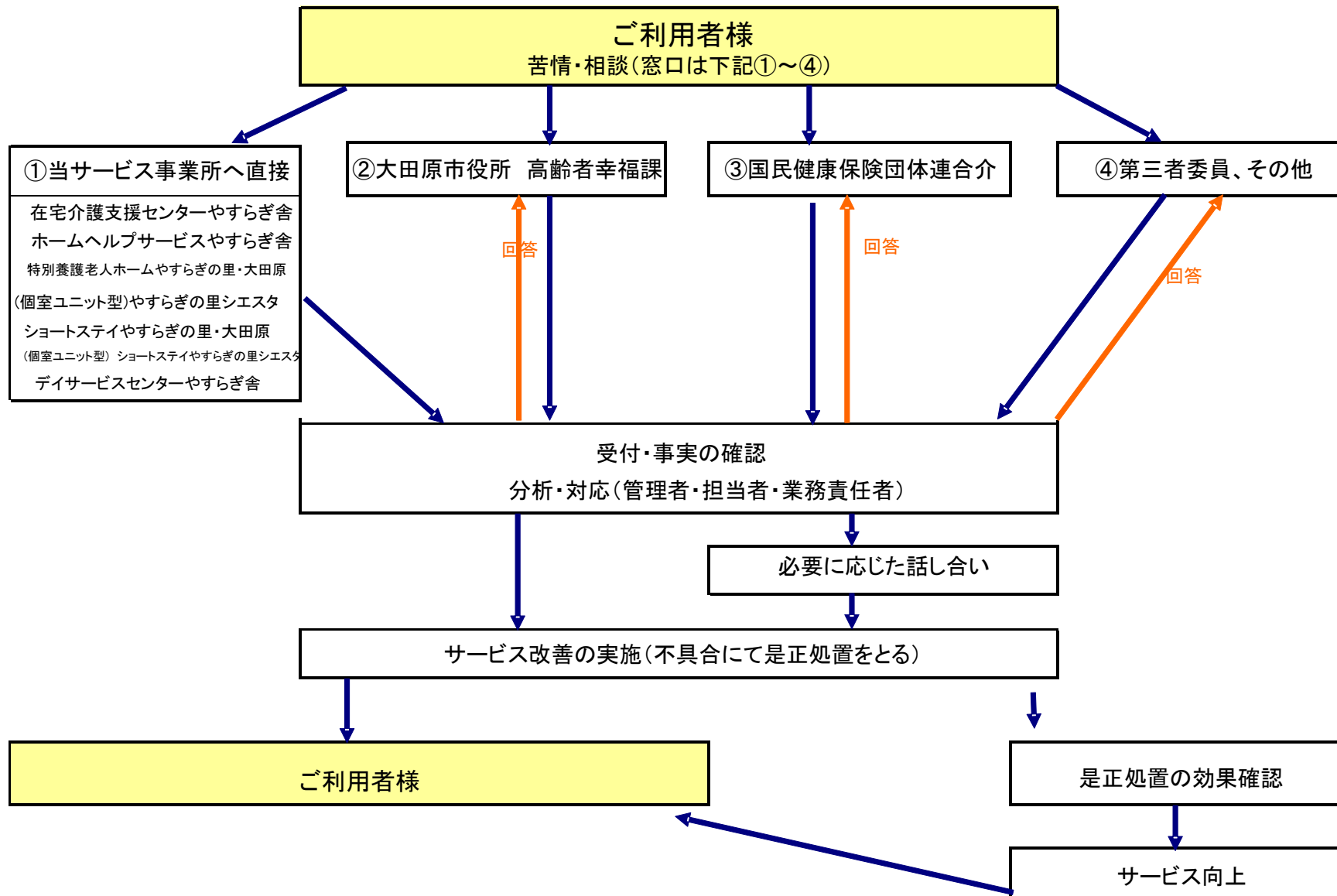
デイサービス緊急時対応チャート

○施設内利用時の事故・容体急変時の対応について



- ご家族への連絡は看護師及び相談員がおこなう。
- 緊急時は他職種や他業務が協力して対応する。

社会福祉法人章佑会における 苦情解決の流れ



デイサービス日程表

時間割	サービス内容	備考
8 : 00	送迎出発 ①グループ	ご利用者様の変更等の確認
8 : 30	送迎出発 ②グループ	
9 : 15	到着順に、 ・お茶とお茶菓子にて休憩 ・朝の挨拶、点呼	バイタルや1日の様子は安心 ノートに記入されます。
9 : 45 ゝ 11 : 45	・リハビリ体操・レクリエーション ・機能訓練(介護) ・機械浴の方の入浴・水分補給	入浴順は2日置きに男女交換 となります。
11 : 45	昼食の準備 嚥下体操	
12 : 00 ゝ 13 : 00	・配膳・昼食 ・薬の服薬管理(看護師) ・口腔ケア ・食後の休憩	ご利用者様に合った食事形態 を用意します。 休憩場所はベッド・畳部屋が あります。
13 : 15	・自由時間 ・喫茶	ご利用者様の希望に合わせて お茶等を用意しています。
14 : 00	・入浴 ・一般浴の方の入浴・水分補給 ・レクリエーション ・個別機能訓練(介護給付)	
15 : 00	おやつ配膳	
16 : 00 ゝ 16 : 15	帰宅準備 身支度 トイレ介助 ご利用者様を車へ誘導、移乗介助する。	
16 : 15 ゝ 16 : 30	送迎出発	ご利用者様のお宅へ
17 : 00 ゝ 17 : 30	やすらぎ到着	

☆月の行事内容については、別紙(行事予定表)を用意しています。