

令和8年6月1日現在

①

指定通所介護

デイサービスあんず利用契約書

◆◆目次◆◆

一章 総則

- 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 (介護保険の基準サービス)
- 第5条 (介護保険の基準外のサービス)

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)
- 第7条 (連帯保証人)
- 第8条 (利用の中止、変更、追加)
- 第9条 (利用料金の変更)

第三章 事業所の義務

- 第10条 (事業所及びサービス従事者の義務)
- 第11条 (守秘義務、個人情報保護等)

第四章 利用者の義務

- 第12条 (利用者の施設利用上の注意義務等)
- 第13条 (身元引受人)

第五章 損害賠償 (事業所の義務違反)

- 第14条 (損害賠償責任)
- 第15条 (損害賠償がなされない場合)
- 第16条 (事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

第六章 契約の終了

- 第17条 (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)
- 第18条 (利用者からの中途解約)
- 第19条 (利用者からの契約解除)
- 第20条 (事業所からの契約解除)
- 第21条 (精算)

第七章 その他

- 第22条 (苦情処理)
- 第23条 (虐待防止のための措置)
- 第24条 (協議事項)
- 第25条 (合意裁判管轄)
- 第26条 (地域との連携)
- 第27条 (勤務体制の確保等)
- 第28条 (認知症基礎研修の受講)

_____（以下「利用者」という。）と医療法人謙昌会は、利用者がデイサービスあんず（以下「事業所」という。）において、事業所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、次のとおり契約（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 事業所は、介護保険法令の趣旨に従い、利用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、利用者に対し、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 事業所が利用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、費用等の事項は、『サービス内容及び重要事項説明書 別紙（通所介護料金表）』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、契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。但し、契約期間満了の2日前までに利用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 事業所は、利用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、それに沿って利用者の通所介護計画を作成するものとします。
- 2 事業所は、利用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、事業所は、利用者に対して、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 事業所は、通所介護計画について、利用者、身元引受人及び連帯保証人等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業所は、利用者に係る居宅サービス計画が変更された場合、もしくは利用者、身元引受人及び連帯保証人等の要請に応じて、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、利用者、身元引受人及び連帯保証人等と協議して、通所介護計画を変更するものとします。
- 5 事業所は、通所介護計画を変更した場合には、利用者、身元引受人及び連帯保証人等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（介護保険の基準サービス）

事業所は、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（介護保険の基準外のサービス）

- 1 事業所は利用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 前項のサービスについて、その利用料金は利用者が負担するものとします。
- 3 事業所は第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、身元引受人及び連帯保証人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）

- 1 事業所は、利用者が支払うべき介護保険給付サービスに要した費用について、利用者が介護サービス費として市町村から給付を受ける額（以下、介護保険給付額という。）の限度において、利用者に代わって市町村から支払いを受けます。
- 2 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保険給付額を差し引いた差額分（自己負担分：介護保険法による介護報酬告示上の額の利用者負担割合に応じた額）を事業所に支払うものとします。

但し、利用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、サービス利用料金の全て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）。）

- 3 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所に支払うものとします。
- 4 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所に支払うものとします。
- 5 利用者は、前4項に定めるサービス利用料金は原則毎月1日にご指定の口座より支払うものとします。ただし1日が土日祝日の場合は金融機関の翌営業日になります。お支払いの期限は、ご請求月から2ヶ月以内と致します。

6 利用者が正当な理由無く、利用者自己負担金を3ヶ月以上滞納した場合には、事業所は10日間の催告期間をおき、催告日の月末までに利用料を支払わない場合には身元引受人及び連帯保証人等に請求することが出来ます。

7 暴風・豪雨・台風・積雪等の急な気象状況の悪化などにより利用者宅、入居施設と事業所間の送迎に平時よりも時間を要した場合でも、サービス提供を行った場合、サービス提供時間に関わらず通常料金を頂く場合があります。

第7条（連帯保証人）

1 連帯保証人は、利用者と連帯して本契約から生じる利用者の債務を負担するものとします。

2 前項の連帯保証人の負担は、極度額 200,000 円を限度とします。

3 連帯保証人が負担する債務の元本は、利用者の終了及び利用者又は連帯保証人が死亡した時に確定するものとします。

4 連帯保証人の請求があった時は、事業所は連帯保証人に対して、遅滞なく、利用料等の支払い状況や滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供しなければならないものとします。

第8条（利用日の中止・変更・追加）

1 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、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、利用者はサービス実施日の前営業日までに事業所に申し出るものとします。

2 利用者が、利用予定日の前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キャンセル料を事業所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で連絡ができないなど正当な事由がある場合は、この限りではありません。

3 事業所は、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9条（利用料金の変更）

1 第6条第1項及び第2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、事業所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 第6条第3項及び第4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、事業所は、利用者に対して、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 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。

第三章 事業所の義務

第 10 条（事業所及びサービス従事者の義務）

1 事業所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・確保に配慮するとともに、非常災害対策ならびに衛生管理等に必要な措置を講じます。

2 事業所は利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、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 事業所及びサービス従事者は、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を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わないものとします。

4 事業所は、利用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、それを契約完結日より5年間保管し、利用者、身元引受人及び連帯保証人等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。

5 事業所は、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。

6 事業所は、感染症の予防およびまん延防止のため、対策を検討する委員会を設置し、従業者に対する感染症の予防まん延の防止のための研修及び訓練（年2回以上）を実施します。

7 事業所は、サービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、身元引受人及び連帯保証人等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

第 11 条（守秘義務、個人情報保護等）

1 事業所及び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利用者又は身元引受人及び連帯保証人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 事業所は、利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等に利用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、利用者に係る他の居宅介護支援事業所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前の同意を文書により得た上で、利用者又は身元引受人及び連帯保証人等の個人情報をを用いることができるものとします。

4 当事業所が扱う個人情報の重要性を認識し、その適正な保護のため、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関する法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、利用者の個人情報の保護を図るものとします。

5 個人情報の適切な収集、利用、提供の実施

- (1) 個人情報の取得に際して、利用目的を特定して通知又は公表し、利用目的に従って、適切に個人情報の収集、利用、提供を行うものとします。
- (2) 個人情報の収集、利用、提供に当たっては利用者の同意を得るものとします。
- (3) 個人情報の紛失、漏洩、改ざん及び不正なアクセス等の危険性に対し、必要な安全対策、予防措置等を講じて適切な管理を行うものとします。

6 個人情報の安全性の保持

- (1) 個人情報保護の取り組みを全役職員に周知徹底させるために、個人情報保護に対する規定類を明確にし、必要な教育を行うものとします。
- (2) 個人情報保護の取り組みが適切に実施されるよう、必要に応じ評価・見直しを行い、継続的な改善に努めるものとします。

7 保有する個人情報の保護についてのご質問やお問い合わせ、あるいは開示・訂正・削除・利用停止等の依頼について窓口を設置しお受けします。

8 事業所は、見やすい場所に運営規定の概要、従業員の勤務体制、その他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とともに、インターネット上で情報の閲覧が完結するよう、ウェブサイトに掲載・公表します。

第四章 利用者の義務

第 12 条（利用者の施設利用上の注意義務等）

- 1 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、身元引受人及び連帯保証人等と事業所との協議により、施設、設備の利用方法等を決定するものとします。

第 13 条（身元引受人）

身元引受人は事業所との合意により以下の義務を負うものとします。

- 1 利用者の生活維持又は介護等に関する意見申述を行い、必要に応じて事業所と協議するものとします。
- 2 身元引受人は第 7 条に規定する連帯保証人を兼ねることができるものとします。

第五章 損害賠償（事業者の義務違反）

第 14 条（損害賠償責任）

1 事業所は、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 11 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、利用者に故意又は過失が認められる場合には、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時に限り、損害賠償額を減じることができるものとします。

2 事業所は、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 15 条（損害賠償がなされない場合）

事業所は、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、事業所は損害賠償責任を免れます。

- 一 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もつぱら起因して損害が発生した場合
- 二 利用者が、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 利用者の急激な体調の変化等、事業所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 利用者が、事業所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 16 条（事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

事業所は、本契約の有効期間中、地震・台風・大雪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 17 条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

1 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所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 利用者が死亡した場合

- 二 要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判定された場合
- 三 事業所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
- 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 18 条から第 20 条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- 七 最終利用日から6ヶ月間利用のない場合

2 事業所は、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、利用者の心身の状況、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 18 条（利用者からの中途解約）

- 1 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**までに事業所に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。
 - 一 第 9 条第 3 項により本契約を解約する場合
 - 二 利用者が入院した場合
 - 三 利用者に係る居宅サービス計画が変更された場合

第 19 条（利用者からの契約解除）

利用者は、事業所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。

- 一 事業所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
- 二 事業所もしくはサービス従事者が第 11 条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 **当事業所、当事業所の職員が利用継続困難となる背信行為（暴力、暴言、ハラスメント等）を利用者及び身元引受人及び連帯保証人等に対して行った場合、利用を解除・終了することができます。**

【ハラスメントの対象となる行為】

利用者及び身元引受人及び連帯保証人等に対する次のような言動や行為を、ハラスメントと定義します。なお以下はあくまで一例であり、記載されたものに限りません。

i) 身体的暴力…身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例) ものを投げつける、たたく、引っ掻く、蹴る、唾を吐く等

ii) 精神的暴力…個人の尊厳や人格を態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例) 侮辱的な発言や脅迫的言動。

威圧的な態度で長時間にわたり苦情や叱責を言い続ける。

細かい誤りやミスに拘泥し、執拗に利用者及び身元引受人及び連帯保証人等をなじる。

その他上記と類似する行為。

iii) セクシャルハラスメント…意に沿わない性的誘いかけ、好意的な態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例) 必要もなく手や腕をさわる、抱きしめる、卑猥な言動を繰り返す、プライベートを詮索する等

iv) その他の行為

・ SNSやインターネット上での誹謗中傷

第20条（事業所からの契約解除）

事業所は、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。

- 一 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
- 二 利用者による、第6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 利用者が施設内外を問わず、サービス利用中に喫煙した場合
- 四 利用者及び身元引受人及び連帯保証人等が、当事業所、当事業所の職員又は他の利用者等に対して、利用継続が困難となる程度の背信行為（暴力、暴言、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメント等）を受け、当事業所の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなくサービス利用契約の目的を達することが著しく困難となったときは、利用を解除・終了することができます。

【カスタマーハラスメントの対象となる行為】

当施設の職員等に対する次のような言動や行為を、カスタマーハラスメントと定義します。

なお以下はあくまで一例であり、記載されたものに限りません。

i) 身体的暴力…身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例) ものを投げつける、たたく、引っ掻く、蹴る、唾を吐く等

ii) 精神的暴力…個人の尊厳や人格を態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例) 侮辱的な発言や脅迫的言動。

威圧的な態度で長時間にわたり苦情や叱責を言い続ける。

理不尽なサービス、提供不可能なサービスを要求する（過大な要求）。

職員の説明や提案を受け付けず、自分の主張を一方的に押し付ける。

細かい誤りやミスに拘泥し、執拗に職員をなじる。

その他上記と類似する行為。

iii) セクシャルハラスメント…意に沿わない性的誘いかけ、好意的な態度の要求等、性的ないや
がらせ行為。

例) 必要もなく手や腕をさわる、抱きしめる、卑猥な言動を繰り返す、プライベートを詮
索する等

iv) その他の行為

・ SNSやインターネット上での誹謗中傷

・ 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し、長時間の拘束

・ 職員に対するその他各種のハラスメント

・ 反社会的行為を行った場合

第21条（精算）

第17条第1項第二号から第七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12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所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。利用者が支払できない場合は連帯保証人が支払いするものとします。

第七章 その他

第22条（苦情処理）

事業所は、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23条（虐待防止のための措置）

事業所は、利用者に身体的、精神的苦痛等の虐待を防止するため、担当者を設置し、従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施するものとします。

第24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、事業所は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、利用者と誠意をもって協議するものとします。

第 25 条（合意裁判管轄）

本契約により生ずる権利義務に関する訴訟については、医療法人謙昌会の所在地を管轄する青森地方裁判所と及び八戸簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とさせていただきます。

第 26 条（地域との連携）

事業の運営に当たっては、地域住民又は住民の活動との連携や協力を行うなど、地域との交流に努めます。

第 27 条（勤務体制の確保等）

- 1.事業所は、利用者に対して適切なサービスを提供できるよう、従業員の体制を定めます。
- 2.利用者に対するサービスの提供は、事業所の従業者によって行います。ただし、利用者の処遇に直接影響を及ぼさない業務については、この限りではありません。
- 3.事業所は、従業者の資質向上のための研修の機会を設けます。
- 4.事業所は、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、担当職員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必要な措置を講じます。

第 28 条（認知症基礎研修の受講）

介護に直接携わる従業者のうち、新たに採用した資格を有さない従業者は、採用後 1 年を経過するまでに認知症基礎研修を受講する事とします。

②

デイサービスあんず

サービス内容及び重要事項説明書

(指定通所介護)

当事業所は利用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。

1. 事業所の概要

事業所の名称	デイサービス あんず		
事業所の所在地	青森県八戸市大字新井田字外久保 3-11		
連絡先	電話 0178-25-1620 FAX 0178-25-6494		
事業所の指定番号	0270301021		
開設月日	2000年10月1日		
利用定員	30名		
静養室	199.75 m ²	相談室	11.5 m ²
機能訓練室	140.276 m ²	浴室	40.0 m ²
送迎車	6台		

2. 事業の目的

◆ 通所介護サービス
要介護状態となった高齢者に対し、適切な通所介護サービスを提供することを目的とする

3. 運営の方針

<p>1 指定介護の実施に当たっては、通所介護計画に基づき、利用者の特性を踏まえて、その能力に応じて自立した日常生活を営むことができるように、食事や入浴・機能訓練等を配慮した事業を行います。</p> <p>2 事業所の従事者は、指定介護の実施にあたっては、懇切丁寧を旨とし、利用者またはその家族に対し、介護の観点から必要とされる事項について、理解しやすいように指導または説明を行います。</p> <p>3 常に、利用者の病状及び心身の状況並びに日常生活及びそのおかれている環境の的確な把握に努め、利用者に対し適切なサービスを提供致します。</p> <p>4 それぞれの利用者について、通所介護計画に従ったサービスの実施状況及びその評価をケース記録等に記録します。</p>

4. 事業所の職員体制

当事業所では、利用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、以下の職種の職員を配置しています。

〈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	配置職員数	指定基準
1. 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（看護職員が兼務）	1.5名以上	1名

〈主な職種の勤務体制〉

職 種	勤 務 体 制
1. 生活相談員 （介護職員が兼務）	勤務時間：8：00～17：30 原則として1名以上の生活相談員が勤務します。
2. 介護職員	勤務時間：8：00～17：30 利用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。15人に対し1名の介護職員を配置し、5人増えるごとに1名配置します。
3. 看護職員	勤務時間：8：00～17：30 原則として1名以上の看護職員が勤務します。
4. 機能訓練指導 （看護職員が兼務）	勤務時間：8：00～17：30 1.5名以上の機能訓練指導員が勤務します。

5. 営業日及び営業時間

営業日時	月曜日～土曜日までの8時00分～17時30分まで。
休業日	日曜日、12月31日～1月2日。（祝祭日は営業しております。）
サービス提供時間	9時30分～16時30分まで。

6. サービス内容

指定通所介護サービス内容	
送迎	◆ ご自宅と事業所間を利用者の身体の状態に合わせた車両で送迎します。また必要に応じて乗降の介助を行います。
食事	◆ 昼食を 12 時から提供します。 ◆ 管理栄養士が立てる献立により、利用者の状況および嗜好を考慮したに食事を提供します。(650 円/食) ◆ アレルギーや偏食に関してはサービス利用前にお知らせ下さい
入浴	◆ 利用者の身体機能に応じた身体保清介助を行います。
機能訓練	◆ 利用者の心身等の状況に応じて作成した個別のプログラムに基づき、日常生活を送るために必要な機能の回復又は機能の減退を防止するための機能訓練を行ないます。
口腔機能向上	◆ 歯科衛生士指導の下、看護職及び介護職が個々の利用者に応じた口腔ケアを提供します。 ◆ 口腔機能低下が見られる利用者には、言語聴覚士の指導の下、介護職及び介護職員が、機能向上に向けての介助を行います。

7. サービス利用料金（1 回あたり）

付属別紙「通所介護料金表」をご覧ください。

- (1) 利用料金表によって、利用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。(付属別紙のサービス利用料金は、利用者の要介護度に応じて異なります。)
- (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)のサービスは、利用料金全額が利用者の負担となります。付属別紙にて確認下さい。
- (3) 利用料金のお支払い方法(契約書第 6 条参照)
前記(1)、(2)の料金・費用は、毎月 1 日に(1 日が土曜・日曜・祝祭日の場合は、翌金融機関営業日)前月の利用料金等をご指定の口座より自動引き落としいたします。
- (4) 暴風・豪雨・台風・積雪等の急な気象状況の悪化などにより利用者宅、入居施設と事業所間の送迎に平時よりも時間を要した場合でも、サービス提供を行った場合、サービス提供時間に関わらず通常料金を頂く場合があります。

8. サービス利用にあたっての留意事項

送迎時間の連絡	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 事前に週間送迎表をお渡しします。 ◆ 初回時又は送迎時刻変更時は、前日(突発的な状態変化の場合は当日)に電話連絡いたします。
体調確認	<ul style="list-style-type: none"> ◆ デイサービス到着後、利用者の体調管理に努めます。利用中に気分が悪くなった時は速やかに職員へ申し出て下さい。 ◆ 利用者の体調、健康状態について、ご家族様から聴取確認を行います。 ◆ 体調不良の場合にはかかりつけ医療機関を受診されてからのサービスご利用をお願いします。 ◆ サービス利用中に体調不良がみられる場合には、ご家族様対応で医療機関を受診していただきます。
利用者都合によるサービス中止・変更	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 利用者の都合によりサービスの利用を中止・変更する場合には、原則として前日までにご連絡をお願いします。 ◆ 利用予定日の前に、利用者の都合により、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所に申し出てください。 ◆ サービス利用当日の突発的な事由による中止・変更については、8時00分までにご連絡をお願いします。 ◆ サービス利用当日の8時00分までに連絡をいただけなかった場合、所定のキャンセル料金をお支払いいただきます。但し利用者の体調不良等で連絡ができないなど正当な事由がある場合は、この限りではありません。
利用時間変更	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 医療機関受診後等のサービス利用については、サービス利用開始時間からのサービス提供時間帯といたします。
施設・設備使用上の注意	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、利用者に自己負担により原状に復して頂くか、又は相当の代価をお支払い頂く場合があります。 ◆ 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、営利活動を行う事は出来ません。 ◆ 事業所内は禁煙とします。 ◆ 利用当日飲酒が認められた場合、利用を控えていただきます。

9. 身元引受人及び連帯保証人

身元引受人	<ul style="list-style-type: none">◆ 利用者の生活維持又は介護等に関する意見申述を行い、必要に応じて事業所と協議することとします。◆ 身元引受人は、連帯保証人を兼ねることができます。
連帯保証人	<ul style="list-style-type: none">◆ 連帯保証人は、利用者と連帯して、本契約から生じる利用者の債務を負担するものとします。

10. 身体拘束防止のための措置

<ul style="list-style-type: none">◆ 事業所及びサービス従事者は、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を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わない事とします。◆ 身体拘束防止のための指針を整備し、職員に対して研修等を実施します。◆ 緊急やむを得ない場合は身体拘束について身元引受人へ説明を行い、書面にて同意を得る事とします◆ 身体拘束実施にあたり記録を行い、定期的に評価、見直しを行い、必要ない場合は速やかに解除します。
--

11. 虐待防止のための措置

<ul style="list-style-type: none">◆ 虐待防止に関する責任者 管理者 柳沢佐江子 <p>利用者に身体的、精神的苦痛等の虐待を防止するため、担当者を設置し、従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施するものとします。</p>
--

12. 感染症の予防及びまん延防止のための措置

<ul style="list-style-type: none">◆ 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年4回以上開催するとともに、その結果について担当職員に周知徹底を図ります。◆ 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。◆ 担当職員に対し、感染症予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を年2回以上実施します。
--

13. 緊急時の対応方法

<ul style="list-style-type: none">◆ サービス提供中に利用者の病状の急変、その他の緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨時応急の手当てを行うとともに、医療機関への搬送等の措置を講じるなど適切な処置、対応を行います。ご家族、主治医、介護支援専門員等にも速やかに連絡いたします。
--

14. 事故発生時の対応方法

- ◆ サービス提供中に事故が発生した場合は、利用者に対して応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、お住いの市町村、ご家族、介護支援事業者等へ速やかに連絡いたします。
- ◆ 事故の状況及び事故に際してとった処置について記録するとともに、事故の発生原因を解明し従業員へ周知する等、再発防止対策を講じます。
- ◆ サービス提供中、利用者へ賠償すべき事故が発生した場合は、可能な限り速やかに損害賠償いたします。但し、事業所の責にすべからざる事由による場合は、この限りではありません（契約書第5章参照）

※当事業所は三井住友海上火災保険株式会社と、損害保険契約を締結しております。

15. 地域との連携

- ◆ 事業の運営に当たっては、地域住民又は住民の活動との連携や協力を行うなど、地域との交流に努めます。

16. 非常災害対策

- ◆ 防火責任者 管理者 柳沢佐江子
- ◆ 火災発生時には「防災マニュアル」に従い自衛消防責任組織を編成し、被害を最小限に止めます。
- ◆ 防災設備としては火災報知器、消火器、避難誘導灯を設置しております。
- ◆ 年2回の防災訓練を実施しております。

17. 勤務体制の確保

- ◆ 利用者に対して適切なサービスを提供できるよう、従業員の体制を定めます。
- ◆ 利用者に対するサービスの提供は、事業所の従業員によって行います。ただし、利用者の処遇に直接影響を及ぼさない業務については、この限りではありません。
- ◆ 従業員の資質向上のための研修の機会設けます。
- ◆ 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、担当職員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じます。

18. 業務継続計画の策定等

- ◆ 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する施設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じる。
- ◆ 事業所は、従業員に対し、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。
- ◆ 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ものとする。

19. 個人情報・記録の保持

- ◆ 当事業所のサービス従業者は、正当な理由なく業務上知り得た利用者及びご家族の情報を第三者に漏らしません。（守秘義務）また、利用者との利用開始に伴う契約を行う際には、あらかじめ文書にて同意を得ます。
- ◆ 事業者は、利用者に医療上の緊急性がある場合又はサービス担当者会議等で必要が認められる場合に限り、事前に利用者及びご家族の承諾を書面で確認した上で、必要最小限の範囲内で利用者及びご家族の個人情報を使用します。
- ◆ 利用者に提供したサービスについては記録を作成し、契約完結日から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、複写物を交付いたします。

20. サービス利用の終了

契約の有効期間は、契約締結の日から利用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日前までに利用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。

利用者様のご都合でサービスを終了する場合

- ◆ サービス終了希望日の7日前までに当事業所へお申し出ください。
- ◆ 当事業所、当事業所の職員が利用継続困難となる背信行為（暴力、暴言、ハラスメント等）を利用者及び身元引受人及び連帯保証人等に対して行った場合
【ハラスメントの対象となる行為】
利用者及び身元引受人及び連帯保証人等に対する次のような言動や行為を、ハラスメントと定義します。なお以下はあくまで一例であり、記載されたものに限りません。
 - i) 身体的暴力…身体的な力を使って危害を及ぼす行為。
例) ものを投げつける、たたく、引っ掻く、蹴る、唾を吐く等
 - ii) 精神的暴力…個人の尊厳や人格を態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。
例) 侮辱的な発言や脅迫的言動。
威圧的な態度で長時間にわたり苦情や叱責を言い続ける。
細かい誤りやミスに拘泥し、執拗に利用者及び身元引受人及び連帯保証人等をな

じる。

その他上記と類似する行為。

iii セクシャルハラスメント…意に沿わない性的誘いかけ、好意的な態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例) 必要もなく手や腕をさわる、抱きしめる、卑猥な言動を繰り返す、プライベートを詮索する等

iv) その他の行為

・SNSやインターネット上での誹謗中傷

当事業所の都合でサービスを終了する場合

- ◆ 事業所が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により閉鎖した場合
- ◆ 施設の滅失や重大な毀損により、利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ◆ 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（終了1か月前までに文書でお知らせいたします）
- ◆ 利用者及び身元引受人及び連帯保証人等が、当事業所、当事業所の職員又は他の利用者等に対して、利用継続が困難となる程度の背信行為（暴力、暴言、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメント等）を受け、当事業所の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなくサービス利用契約の目的を達することが著しく困難となったときは、利用を解場合

【カスタマーハラスメントの対象となる行為】

当施設の職員等に対する次のような言動や行為を、カスタマーハラスメントと定義します。なお以下はあくまで一例であり、記載されたものに限りません。

i) 身体的暴力…身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例) ものを投げつける、たたく、引っ掻く、蹴る、唾を吐く等

ii) 精神的暴力…個人の尊厳や人格を態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例) 侮辱的な発言や脅迫的言動。

威圧的な態度で長時間にわたり苦情や叱責を言い続ける。

理不尽なサービス、提供不可能なサービスを要求する（過大な要求）。

職員の説明や提案を受け付けず、自分の主張を一方向的に押し付ける。

細かい誤りやミスに拘泥し、執拗に職員をなじる。

その他上記と類似する行為。

iii セクシャルハラスメント…意に沿わない性的誘いかけ、好意的な態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例) 必要もなく手や腕をさわる、抱きしめる、卑猥な言動を繰り返す、プライベートを詮索する等

iv) その他の行為

・SNSやインターネット上での誹謗中傷

・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し、長時間の拘束

・職員に対するその他各種のハラスメント

・反社会的行為を行った場合

次の場合、双方の通知が無くても自動的にサービスは終了 となります。	
◆	利用者の「居宅サービス計画」が変更され、利用予定が無くなった場合。
◆	利用者が介護保険施設に入所された場合。
◆	利用者の要介護認定区分が自立となり利用サービスの対象となくなった場合。
◆	利用者が亡くなられた場合。
◆	利用者の最終利用日から6ヶ月利用のない場合。
その他、下記の場合	
◆	利用者やご家族が当サービス利用料金の支払いを3か月以上遅延し、当事業所より料金の支払いを催促したにもかかわらず10日以内に支払われない場合。
◆	利用者やご家族が事業所の秩序、風紀を乱し、安全衛生を害する行為が認められた場合
◆	利用者が、契約締結時にその心身状況及び病歴等の重要事項について、故意にそれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約が継続しがたい重大の事態を生じさせた場合

21. 苦情相談窓口

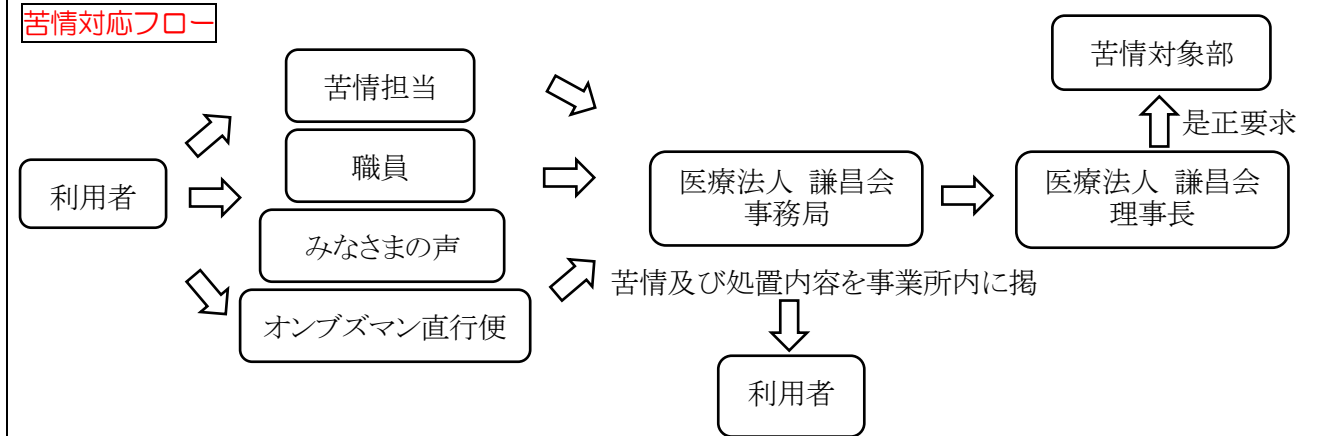
サービス利用にあたり、利用者は次の所へ苦情を申し立てることが出来ます。

事業所窓口 デイサービス あんず	所在地 青森県八戸市大字新井田字外久保 3-11 電話 0178-25-1620 F A X 0178-25-6494 受付時間 月曜日～金曜日 8時30分～17時00分 担当者 管理者 柳沢佐江子
行政窓口 八戸市庁 介護保険課	所在地 青森県八戸市内丸1丁目 1-1 電話 0178-43-9292 (直通) 受付時間 月曜日～金曜日 8時15分～17時00分 土日・祝祭日・年末年始はお休み
行政窓口 階上町役場 健康福祉課	所在地 青森県三戸郡階上町大字道仏字天当平 1 電話 0178-88-2155 受付時間 月曜日～金曜日 8時30分～17時00分 土日・祝祭日・年末年始はお休み
青森県国民健康保険団体連合会 苦情処理委員会	所在地 青森県青森市新町 2丁目 4-1 青森県共同ビル 3階 電話 017-723-1301 受付時間 月曜日～金曜日 8時30分～16時45分 土日・祝祭日・年末年始はお休み

当事業者の苦情対応体制

- ◆ サービスの向上や利用者の理解を深めることを目的として、当事業者では利用者からの相談や苦情に対応する窓口を常設しております。
- ◆ お寄せいただいたご意見や苦情に対して是正処置が必要な場合には、理事長より対象部署へ是正処置を要求し、適切に処置が実施されたことを確認することで再発防止に努めております。

苦情対応フロー



意裁判管轄について

- ◆ サービスの利用により生ずる権利義務に関する訴訟については、青森地方裁判所及び八戸簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とさせていただきます。

③ 《ご利用中に起こり得る事態についての説明書》

当事業所では、ご利用者様が快適に施設をご利用できます様に、安全な環境づくりに努めておりますが、利用者様の身体状況や病気に伴う様々な症状が原因により、下記の危険性が伴うことを十分にご理解ください。尚、ご自宅でも起こり得ることですので十分にご留意くださいますようお願い申し上げます。説明で分からない事があれば、遠慮なくお尋ねください。

- ◆脳や心臓の疾患等により、利用者様の全身状態が急に悪化した場合は、緊急に病院受診をしていただく事があります。
- ◆下肢筋力低下により、歩行時の転倒やベッドや車椅子からの転落は骨折・外傷、頭蓋内損傷等の重大な事故につながる可能性があります。
- ◆認知症がある場合は移動能力の度合いを理解できずに行動してしまう為、転倒・転落の危険性は高まります。
- ◆高齢者の骨はもろく、転倒・転落をしなくても容易に骨折する可能性があります。脳梗塞後遺症により麻痺がある場合は、拘縮が徐々に強くなる為、援助行為中に骨折する事も予想されます。
- ◆高齢者の皮膚は薄く、少しの摩擦で表皮剥離ができ易い状態にあります。
- ◆高齢者の血管はもろく、軽度の打撲であっても皮下出血ができ易い状態にあります。
- ◆加齢や認知症の症状により、水分や食物を飲み込む力が低下します。誤嚥・誤飲・窒息の危険性が高い状態にあります。

上記項目について、施設利用時に起こり得る事態について十分に理解しました。

④ 肖像権同意確認書

私は、当法人の発行する機関誌、施設紹介用資料、ホームページ並びに当施設への掲示物などにおいて、私の活動内容が分かる写真や動画などを掲載することに

同意します ・ 同意しません

【デイサービスあんず】

- ① デイサービスセンター契約書
- ② 重要事項説明書（添付 通所介護料金表）
- ③ ご利用中に起こり得る事態についての説明書
- ④ 肖像権同意確認書

令和 年 月 日

指定通所介護サービス提供の開始に際し、上記①～④に基づき説明を行いました。

上記①契約及び②～④の説明・同意を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業所が記名捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

事業所
所在地 青森県八戸市大字新井田字外久保 3-11
名称 デイサービスセンター あんず

説明者 _____

私は、指定通所介護サービス提供の開始に際し、上記①～④に基づき説明を受けました。

利用者

住 所 _____

氏 名 _____ 印

利用者家族又は署名代行者 (利用者との関係 _____)

住 所 _____

氏 名 _____ 印

※署名代行の理由を□に✓してください。

□本人が身体上の理由で署名できない。

□その他[_____]

身元引受人 (利用者との関係 _____)

住 所 _____

氏 名 _____ 印

□ 身元引受人が連帯保証人も
兼ねる

(✓した場合、以下省略可)

連帯保証人 (利用者との関係 _____)

住 所 _____

氏 名 _____ 印