

社会福祉法人 優 輝 会  
恵 珠 苑 指定通所介護事業所  
重要事項説明書  
利用契約書

《指定通所介護事業・第1号通所型サービス事業》

●重要事項説明書

1. 相談窓口
2. 事業所の概要
3. サービスの内容
4. 利用料金
5. サービスの利用方法（指定通所介護事業並びに第1号通所介護型サービス事業）
6. 当事業所のサービスの特徴等
7. 緊急時及び体調急変時の対応方法
8. 非常災害対策
9. サービス内容に関する相談及び苦情等の対応
10. 個人情報保護について
11. 当法人の概要
12. 事故発生時の対応
13. 感染症について
14. その他

●利用契約書

- 第1条 契約の目的
  - 第2条 契約期間
  - 第3条 通所介護並びに第1号通所型サービスの基本取扱方針
  - 第4条 通所介護計画の作成
  - 第5条 通所介護並びに第1号通所型サービスの内容
  - 第6条 サービス提供の記録
  - 第7条 料金
  - 第8条 料金の変更
  - 第9条 利用期間中のサービスの中止
  - 第10条 契約の終了
  - 第11条 事業者からの契約解除
  - 第12条 秘密保持
  - 第13条 賠償責任と免責事項
  - 第14条 緊急時及び体調急変時の対応
  - 第15条 他の機関との連携
  - 第16条 相談及び苦情対応
  - 第17条 本契約に定めのない事項
- その他 個人情報同意書・苦情・事故を解決するために講ずる措置の概要

●【重要事項説明】

1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

【電話番号】095-828-1332 【FAX 番号】095-828-0884

【担当者】職氏名 管理者兼生活相談員 川原 正明

※ 恵珠苑通所サービスについてお気軽にお尋ねください。

2. 事業所の概要

(1) 事業所の名称及び所在地等

名 称	恵珠苑 指定通所介護事業所
所 在 地	長崎市田上2丁目15番12号
事業所番号	4270101019

(2) 事業所の主な職員配置状況（R6. 4. 1 現在）

管理者（生活相談員兼務）…サービス提供時間帯を通じて1名以上

生活相談員…サービス提供時間帯を通じて1名以上

看護職員（機能訓練指導員兼務）…専ら当該サービスの提供に当たるもの1名以上

介護職員…単位毎に確保すべき勤務延べ時間数の計算結果6名以上

職員の配置につきましては、指定基準を満たしています。

機能訓練指導員…専ら当該サービスの提供に当たるもの1名以上

事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は、次のとおりとします。

○ 管 理 者

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者に事業の運営に必要な指揮命令を行います。

又、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した通所介護計画を作成するとともに、利用者又はその家族に対し、その内容等についての説明を行います。

○ 生活相談員

生活相談員は、通所介護計画に基づき、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、利用者の機能訓練及びその者が日常生活を営むことができるよう、利用者又はその家族に対し、相談援助等の生活指導を行います。

○ 看護職員

看護職員は、利用者の健康状態を常に把握し、健康保持及び要介護状態となることの予防に努めます。

○ 介護職員

介護職員は、指定通所介護並びに第1号通所型サービスの提供にあたります。

○ 機能訓練指導員

機能訓練指導員は、利用者が日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止

するための訓練を行います。

(3) 事業実施地域及び営業日等

事業実施地域	長崎市（旧香焼町・旧伊王島町・旧高島町・旧野母崎町・旧外海町・旧三和町・旧琴海町を除く）
営業日	月曜日～土曜日
休業日	日曜日、8月15日、12月30日～翌年1月3日まで
提供時間	午前9時00分～午後5時00分
営業時間	午前8時30分～午後5時30分

※祭日も営業しております。（休業日を除く。）

(4) 利用者定員 40名

3. サービスの内容

通所介護計画に基づき、送迎、健康状態確認、食事の提供、入浴の介助、排泄の介助、機能訓練及びレクリエーション活動その他必要な介護等を行います。また、介護予防通所介護相当計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な支援を行います。サービスの提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行います。

4. 利用料金

(1) 利用料（指定通所介護事業）

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として、利用料金の1割です。（自己負担額につきましては、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なります。）

ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は、利用料金の全額がご利用者の負担となります。

この他、感染症や災害の影響により、利用者数が減少した場合、状況に即した安定的なサービスを提供可能とする観点から、基本料金に3%の負担が発生します。

【基本料金/日】例えば、2割負担の場合は、1割の2倍の額となります。

	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
利用料金	6,672円	7,878円	9,126円	10,373円	11,640円
自己負担額(1割負担)	668円	788円	913円	1,038円	1,164円

3%の加算料金	202 円	233 円	273 円	314 円	344 円
3%の加算料金(1割負担)	21 円	24 円	28 円	32 円	35 円

【加算料金／日】例えば、2割負担の場合は、1割の2倍の額となります。

	入浴介助加算 I	入浴介助加算 II	個別機能訓練加算 I (イ)	個別機能訓練加算 I (ロ)
利用料金	405 円	557 円	567 円	770 円
自己負担額(1割負担)	41 円	56 円	57 円	77 円

【加算料金／月】例えば、2割負担の場合は、1割の2倍の額となります。

	個別機能訓練加算 II	ADL 維持等加算 I	ADL 維持等加算 II
利用料金	202 円	304 円	608 円
自己負担額(1割負担)	21 円	31 円	61 円

	科学的介護推進体制加算
利用料金	405 円
自己負担額(1割負担)	41 円

【加算料金／日】例えば、2割負担の場合は、1割の2倍の額となります。

	サービス提供体制強化加算 I	介護職員処遇改善加算 I 令和6年6月から
利用料金	223 円	合計額の9.2%に相当する額
自己負担額(1割負担)	23 円	

※介護職員処遇改善加算は、令和6年4月から5月までにつきましては、【旧】介護職員処遇改善加算（I）合計額の5.9%に相当する額、【旧】介護職員特定処遇改善加算（I）合計額の1.2%に相当する額、【旧】介護職員等ベースアップ等支援加算合計額の1.1%に相当する額を算定します。

※料金につきましては、端数調整により実際の請求金額と相違することがあります。

※被爆者健康手帳をお持ちの方は、自己負担額のご負担はありません

※送迎に係る費用は、基本料金に含まれています。

## (2) 利用料（第1号通所介護型サービス事業 介護予防通所介護相当サービス）

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として、利用料金の1割です。（自己負担額につきましては、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なります。）

ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は、利用料金の全額がご利用者の負担となります。

【基本料金／月】（例えば、2割負担の場合は、1割の2倍の額となります。）

	金額／月	自己負担額 (1割)／月
要支援1(週1回程度)	18,231円	1,824円
要支援2(週2回程度)	36,716円	3,672円

【加算料金／月】（例えば、2割負担の場合は、1割の2倍の額となります。）

	金額／月	自己負担額 (1割)／月
サービス提供体制強化加算(I)	要支援1	
	892円	90円
	要支援2	
	1,784円	179円
科学的介護推進体制加算	405円	41円
介護職員処遇改善加算(I) 令和6年6月から	合計額の9.2%に相当する額	

※介護職員処遇改善加算は、令和6年4月から5月までにつきましては、【旧】介護職員処遇改善加算(I)合計額の5.9%に相当する額、【旧】介護職員特定処遇改善加算(I)合計額の1.2%に相当する額、【旧】介護職員等ベースアップ等支援加算合計額の1.1%に相当する額を算定します。

【基本料金／月】（例えば、2割負担の場合は、1割の2倍の額となります。）

※ 料金につきましては、端数調整により実際の請求金額と相違することがあります。

※ 被爆者健康手帳をお持ちの方は、自己負担額のご負担はありません。

※ 送迎・入浴に係る費用は、基本料金に含まれています。

※ 料金につきましては、端数調整により実際の請求金額と相違することがあります。

※ 事業対象者の認定を受けた方は、週1回利用の場合は要支援1、週2回利用の場合は要支援2の料金となります。

(3) 実費のご負担をいただくもの（指定通所介護事業・第1号通所介護型サービス事業）

① 食事の提供に係る費用

ご利用者に提供する食事に係る費用です。

料金 1日あたり 650円

② 日常生活上必要となる諸費用

1枚あたり オムツ代 120円 パット代 20円 マスク代 10円

その他ご利用者の嗜好によるもの 実費相当額

③ 事業実施地域外の送迎 通常事業の実施地域を越えるところか

ら実費相当額。(1km100円とし算出します。)

- ④ 第1号通所介護型サービスの規定回数を超えて利用する場合、1回  
に2,000円が掛かります。
- (3) 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者等に対し事前に文書で説明  
をしたうえで、支払いに同意する旨の文書にサインを受けることとします。
- (4) その他  
緊急やむを得ない場合以外に、利用前日夜9:00までに申し出がな  
く、利用を中止した場合には、キャンセル料金(650円)をいただきま  
す。

項目	金額
(1)ご利用日の前日夜9:00までにご連絡をいただいた場合(日・ 祝日問わず)	無料
上記の時間までに連絡がなく、利用を中止した場合	650円

※欠席の連絡は必ず恵珠苑デイサービス(電話:095-828-1332)までお願  
いします。円滑なご利用に繋がるよう、ご家族のご協力もお願い致します。

## 5. サービスの利用方法(指定通所介護事業並びに第1号通所介護型サービス 事業)

- (1) サービスの利用申込み  
電話等でお申込みください。  
ただし、居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護  
支援専門員とご相談ください。介護予防サービス計画書を依頼してい  
る場合は、介護予防支援事業所とご相談ください。
- (2) サービス利用契約の終了  
恵珠苑指定通所介護事業所利用契約書《指定通所介護事業・第1号  
通所型サービス事業》第10条「契約の終了」によります。

## 6. 当事業所のサービスの特徴等

- (1) 運営の方針
  - ① 心身の機能回復を図り、社会復帰を促す。
  - ② 要介護者に対し、個々の持つ残存能力に配慮しつつ、安全で家庭  
的な温かい福祉サービスを提供する。
  - ③ 社会資源として広く地域社会へ施設機能を開放する。
  - ④ ボランティア活動の育成と指導並びに地域住民との交流や家族と  
のふれあいに努力する。
  - ⑤ 職員の能力の向上と人材の育成のため、研修の機会を多く持ち各  
委員会活動の活性化を図る。
- (2) 事業所ご利用にあたっての留意事項
  - ① サービス実施時の留意事項

## ア 定められた業務以外の禁止

ご利用者は、介護保険法、省令及び通達等により規定されたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

### ② サービス内容の変更

ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行うことがあります。

その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

### (3) 高齢者虐待防止について

虐待及び不適切なサービスの発生防止のために、定期的な研修を実施します。(年1回)

万一、虐待等の事実を確認した場合には、高齢者虐待防止法に基づき、適切に対処します。

### (4) 災害への地域と連携した対応の強化について

災害への対応においては、地域との連携が不可欠であることから、非常災害対策(計画策定、関係機関との連携体制の確保、避難等訓練の実施等)を地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。

## 7. 緊急時及び体調急変時の対応方法

ご利用者の容態に変化等があった場合は、医師に連絡する等必要な処置を講ずる他、ご家族等へ速やかに連絡いたします。

(1) 通所介護並びに介護予防通所介護相当サービス利用時に、発熱その他の体調不良等が発生した場合、可能な処置を行いますが、看護師や主治医等の判断により病院受診が必要となった際は、当方にて病院へお連れしますので、ご家族には病院での付き添い及びお支払い等の対応をお願いします。

(2) ご家族による付き添い等の対応ができない、もしくはご連絡が取れない場合、取り急ぎ当方にて受診対応を行いますが、下記の通り付き添い料金」をご負担いただくこととなります。

#### 【付き添い料金】

項目	金額
病院到着後 40 分まで	2,000 円
以降 20 分毎	1,000 円

※ただし、40 分以内にご家族が対応できる場合は、ご負担いただきません。

【緊急連絡先 1】

氏名	
住所	〒
電話番号	
e-mail	
続柄	

【緊急連絡先 2】

氏名	
住所	〒
電話番号	
e-mail	
続柄	

8. 非常災害対策

当事業所では、防火管理規程を作成し、災害対策体制を確保しております。なお、施設内に火災報知器、火災通報装置、スプリンクラー設備及び消火器等を設置しております。

9. サービス内容に関する相談及び苦情等の対応

(1) 相談、苦情担当者及び処理するために講ずる措置

「社会福祉法人優輝会【苦情・事故・個人情報相談解決体制図】」及び「苦情を処理するために講ずる措置」のとおり、苦情受付担当者及び処理体制並びに手順を定め対応いたします。

(2) 第三者委員の設置

苦情解決に社会性や客観性を確保し、ご利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を促進するため、第三者委員を設置しております。

(3) その他

当事業所以外に、長崎市の相談・苦情窓口等でも受け付けています。

長崎市介護保険課【電話番号 095（829）1163】

長崎市高齢者すこやか支援課【電話番号 095（829）1146】

長崎県国民健康保険団体連合会【電話番号 095（826）7291】

10. 個人情報保護について

(1) 事業者及び事業者の使用する者は、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」及び法人作成諸規程に準じ、個人情報の保護を行います。

(2) 利用目的

① 介護サービス並びに総合事業の利用者への介護・支援の提供に必要なもの管理運営等に関すること（介護保険事務・事故等の報告等）

② 他の事業者等への情報提供

居宅介護支援事業者・介護予防支援事業所・家族等・協力病院医師・

審査支払機関等への情報提供、照会及び回答

③ その他

- ア 介護サービス及び業務の維持・改善のための基礎資料
- イ 学生等の実習への協力
- ウ 事例研究
- エ 広報誌・ホームページ等への掲載（名前・写真等）
- オ 役員会等の資料
- カ 行政機関等による法令に基づく、照会・届出・調査等
- キ ①～③について恵珠苑デイサービスに係る諸記録は電磁的に PC やタブレット端末等に保存します。

(3) 相談窓口

別紙「社会福祉法人優輝会【苦情・事故・個人情報相談解決体制図】」のとおりです。

11. 当法人の概要

名称及び法人種別	社会福祉法人 優輝会
代表者職氏名	理事長 蒔本 恭
所在地	長崎市田上2丁目15番12号
電話番号	095(828)1332
定款に定めた事業	① 特別養護老人ホーム恵珠苑の設置経営 ② 老人デイサービス事業 ③ 老人短期入所事業 ④ 老人居宅介護等事業 ⑤ 障害福祉サービス事業 ⑥ 移動支援事業 ⑦ 配食サービス事業 ⑧ 居宅介護支援事業 ⑨ 地域包括支援センターの受託経営 ⑩ 介護予防支援事業 ⑪ その他これに付随する業務

12. 事故発生時の対応

事業所内は、安全な環境作りに努めていますが、朝の問診やバイタル測定等で異常が認められない場合でも、ご高齢による体調不良やふらつき等によるつまずき・転倒事故等が起きることがあります。

事故発生時における対応につきましては、別紙「社会福祉法人優輝会 苦情・事故・個人情報相談解決体制図」及び「事故発生時における処理の流れ」の通りとします。なお、送迎時を含めたサービス提供中に、当方の明白な過失等が原因として認められる事故が発生した場合、速やかに損害賠償等の対応を行います。

### 13. 感染症について

①新型コロナウイルス・インフルエンザ・ノロウイルス等の感染症予防やまん延防止については細心の注意を払い様々な対策を行っていますが、完全に感染防止する事は困難です。ご利用者・ご家族等におかれましても感染症予防へのご協力とご理解をお願いします。

#### ②感染症対策の強化について

感染症の発生及びまん延等の発生防止のために、委員会を開催し、研修の実施、訓練（シミュレーション）を実施します。

### 14. その他

事業所及びご利用者は、「患珠苑指定通所介護事業所重要事項説明書《指定通所介護事業・第1号通所型サービス事業》」に掲げるものの他、「患珠苑指定通所介護事業所《介護予防・日常生活支援総合事業 通所型》《介護予防通所介護相当サービス》運営規程」及び「患珠苑指定通所介護事業所利用契約書《指定通所介護事業・第1号通所型サービス事業》」を遵守しなければなりません。

#### ●【利用契約事項】

\_\_\_\_\_様（以下「利用者」という。）と社会福祉法人 優輝会（以下「事業者」という。）は、事業者が利用者に対して行う通所介護並びに介護予防通所介護相当サービスについて、次のとおり契約します。

##### （契約の目的）

第1条 事業者は、利用者に対し、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通所介護並びに介護予防相当サービスを提供し、利用者は、事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払います。

##### （契約期間）

第2条 この契約の契約期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定並びに要支援認定の有効期間満了日までとします。

2 利用者は、契約満了日の30日前までに、利用者から事業者に対して、契約終了の申し出がない場合、契約は更新されるものとし、以後も同様とします。

##### （通所介護並びに介護予防通所介護相当サービスの基本取扱方針）

第3条 事業者は、利用者の要介護状態並びに要支援状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的にサービスを提供します。

2 事業者は、提供する通所介護並びに第1号通所型サービスの質の評価を行い、常にその改善を図ります。

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その者が日常生活を営むことができるよう必要な援助を行います。

4 事業者は、サービスの提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、利用者またはその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。

5 事業者は、サービスの提供にあたっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行います。

6 事業者は、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、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添って適切に提供します。

特に、認知症の状態にある要介護者に対しては、必要に応じ、その特性に対応したサービスが提供できる体制を整えます。

#### (通所介護計画の作成)

第4条 事業者は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した通所介護計画書を作成します。

2 事業者が前項の計画を作成する場合は、利用者に応じた計画を作成し、利用者またはその家族に対し、その内容等について説明します。

3 第1項の計画作成にあたっては、既に居宅サービス計画書並びに介護後予防サービス計画書が作成されている場合は、その内容に沿って作成します。

#### (通所介護並びに第1号通所型サービスの内容)

第5条 事業者は、利用者に対し、送迎、健康状態確認、食事の提供、入浴の介助、排泄の介助、機能訓練及びレクリエーション活動等の通所介護並びに介護予防通所介護相当サービスを提供します。

2 事業者は、利用者の希望及び状態等に応じて、前項に定める各種サービスを適切に提供します。

3 事業者は、通所介護計画に沿ってサービスを提供します。

4 管理者は、通所介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ることとします。

5 管理者は、通所介護計画を作成した際には、当該通所介護計画を利用者に交付します。

6 サービスの提供に当たっては、通所介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むために必要な支援を行います。

7 サービスの提供に当たっては、親切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。

8 従業者は、通所介護計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該通所介護計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも

も 1 回は、当該通所介護計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）を行います。

9 管理者は、モニタリングの結果を記録し、当該記録を当該サービスの提供に係る居宅介護計画書並びに介護予防サービス計画を作成した指定居宅介護支援事業者・地域包括支援センターに報告します。

10 管理者は、モニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて通所介護計画の変更を行います。

11 事業者は、サービスの提供にあたり、利用者及び他の入居者等の生命又は身体を保護するため緊急やむ得ない場合を除き、車いす及びベッドに胴及び四肢を縛る、上肢を縛る、ミトン型の手袋をつける、腰ベルトやY字型抑制帯をつける、介護衣（つなぎ）を着せる、車いすテーブルをつける、ベッド柵を 4 本つける、居室の外から鍵を掛ける、向精神薬を過度に使用する等の方法による身体拘束を行いません。

12 利用者は、サービスの内容の変更を希望する場合には、事業者に入力することができます。

その場合、事業者は、可能な限り利用者の希望に添うように努めます。

13 利用者は、事業者がサービスを提供するにあたり、可能な限り事業者に協力しなければなりません。

#### （サービス提供の記録）

第6条 事業者は、毎回のサービスの終了時に、利用者からサービス提供の確認を受けます。

2 事業者は、通所介護並びに介護予防通所介護相当サービスの提供に関するケース処遇記録を作成し、契約終了後 5 年間保存します。

3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第 2 項のケース記録を閲覧できます。

4 利用者は、当該利用者に関する第 2 項のケース処遇記録の複写物の交付を受けることができます。

ただし、その複写物に係る実費を負担していただくことがあります。

#### （料 金）

第7条 利用者は、サービスの対価として、【重要事項説明書】に定める料金を、事業者へ支払います。

2 事業者は、当月の料金の請求書に明細を付して、翌月 15 日までに利用者へ送付します。

3 利用者は、当月の料金を、請求書発行日の月末までに事業者が指定する方法で支払います。

4 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者へ領収書を発行します。

(料金の変更)

第8条 事業者は、介護給付費体系の変更が生じた場合、経済状況の著しい変化及びその他やむを得ない事由がある場合には、料金を変更することができるものとします。

2 利用者が料金の変更を承諾する場合は、新たな料金に基づく【重要事項説明書改正内容】を作成し、相互に取り交わします。

3 利用者は、料金の変更を承諾しない場合には、事業者に対し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。

(利用期間中のサービスの中止)

第9条 利用者は、事業者に対して、前日午後9時00分までに申し出ることにより、サービス利用を中止することができます。

緊急やむを得ない場合以外に、申し出がなく、中止した場合には、キャンセル料金をいただきます。

2 事業者は、利用者の体調不良等により、通所介護並びに介護予防通所介護相当サービスの実施が困難と判断した場合には、サービスを中止することができます。

(契約の終了)

第10条 利用者は、事業者に対して、7日間の予告期間において、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。

ただし、利用者の病状及び急な入院等やむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも、この契約を解約することができます。

2 事業者は、やむを得ない事情がある場合は、利用者に対して、30日間の予告期間において理由を示した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。

3 次の各号の事由に該当した場合、利用者は、事業者に対して、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

(1) 事業者が、正当な理由なくサービスを提供しない場合。

(2) 事業者が、守秘義務に反した場合。

(3) 事業者が、利用者及びその家族に対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合。

4 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

(1) 利用者が、介護保険施設に入所した場合。

(2) 利用者の要介護認定並びに要支援認定区分が、非該当(自立)と認定された場合。

(3) 利用者が、死亡した場合もしくは被保険者資格を喪失した場合。

(事業者からの契約解除)

第11条 次の各号の事由に該当した場合、事業者は、利用者に対して、文書で通知することにより、直ちに本契約を解除することができます。

- (1) 利用者のサービス利用料金の支払いが正当な理由なく、3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、10日間以内に支払われない場合。
- (2) 利用者が、正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返した場合、または利用者の入院もしくは病気等により、1ヶ月以上にわたってサービスが利用できない状態であることが明らかになった場合。
- (3) 利用者またはその家族等の言動が、事業者及びサービス従事者または他の利用者に対して、生命・身体・精神・財産・信用等を傷付け、この契約を継続し難いほどの重大な不信行為を行った場合。
- (4) やむを得ない事情により、事業所を閉鎖又は縮小する場合。

#### (秘密保持)

第12条 事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をするうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密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、契約終了後も同様です。

2 事業者は、利用者からあらかじめ同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該利用者の個人情報を提供しません。

3 事業者は、利用者の家族代表者からあらかじめ同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を提供しません。

#### (賠償責任と免責事項)

第13条 事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により、利用者の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。

2 利用者は、故意又は重大な過失により事業者又はサービス事業者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷付け、又は著しい不信行為を行うこと等によって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合は、関係者に対し、損害賠償を負うものとします。

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

(1) 利用者が、契約締結時にその身心の状態およ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、事業者の実施したサービスを起因としない事由に起因して損害が発生した場合。

(4) 利用者が、事業者もしくはサービス従業者の指示・依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。

(5) 事業者が、十分な感染予防対策と安全配慮義務を尽くした上でのサービス提供に関して利用者が新型コロナ、インフルエンザ、ノロウィルス等に感染

し、何らかの損害が発生した場合。

（緊急時及び体調急変時の対応）

第14条 事業者は、現に通所介護並びに第1号通所型サービスの提供を実施しているときに、利用者の健康状態が急変した場合及びその他必要な場合は、あらかじめ届けられた連絡先に、可能な限り速やかに連絡するとともに、主治の医師に連絡を取る等、必要な措置を講じます。

その場合、利用者の家族は病院対応・付き添いをお願いします。また、対応ができない、もしくは連絡が取れない場合は、取り急ぎ事業者にて受診対応を行います。付き添い料金を負担していただきます。

（他の機関との連携）

第15条 事業者は、通所介護並びに第1号通所型サービスの提供にあたり、介護支援専門員及び地域包括支援センター並びに保険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ます。

（相談及び苦情対応）

第16条 事業者は、利用者からの相談及び苦情等に対応する窓口を設置し、通所介護並びに第1号通所型サービスに関する利用者の要望及び苦情等に対し、迅速に対応します。

（本契約に定めのない事項）

第17条 利用者及び事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとし、

2 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従い、双方が誠意をもって協議のうえ定めます。

以上の契約を証するため、本書2通を作成し、契約者及び事業者が署名のうえ1通ずつ保有するものとし、

重要事項説明日 令和 年 月 日

通所介護並びに第1号通所型サービスの提供開始にあたり、ご利用者に対して本書面に基づいて、重要な事項を説明し、交付いたしました。

事業所

【事業所名】 恵珠苑 指定通所介護事業所  
【住所】 長崎市田上2丁目15番12号  
【説明者】 役職名 管理者兼生活相談員  
氏名 川原正明 印

私は、通所介護並びに第1号通所型サービスの提供開始にあたり、利用に対して本書面に基づき、重要な事項の説明を受け、利用契約に同意します。

契約締結日 令和 年 月 日

事業者

【事業者名】 社会福祉法人 優輝会  
【住所】 長崎市田上2丁目15番12号  
【代表者名】 理事長 蒔本 恭 印

利用者

【住所】 \_\_\_\_\_  
【氏名】 \_\_\_\_\_ 印

代理人(身元引受人)

【住所】 \_\_\_\_\_  
【氏名】 \_\_\_\_\_ 印

(関係・続柄) \_\_\_\_\_

# 個人情報使用同意書

利用者\_\_\_\_\_は、貴事業所へ提供した私個人にかかる情報について、貴事業所が、居宅介護支援事業者に対する情報提供等、業務上必要な場合においては、その情報を用いることに同意します。

令和 年 月 日

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

代理人（身元引受人）\_\_\_\_\_は、貴事業所へ提供した上記利用者家族等にかかる情報について、貴事業所が、居宅介護支援事業者に対する情報提供等、業務上必要な場合においては、その情報を用いることに同意します。

令和 年 月 日

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

（関係・続柄） \_\_\_\_\_

社会福祉法人 優 輝 会

恵珠苑 指定通所介護事業所

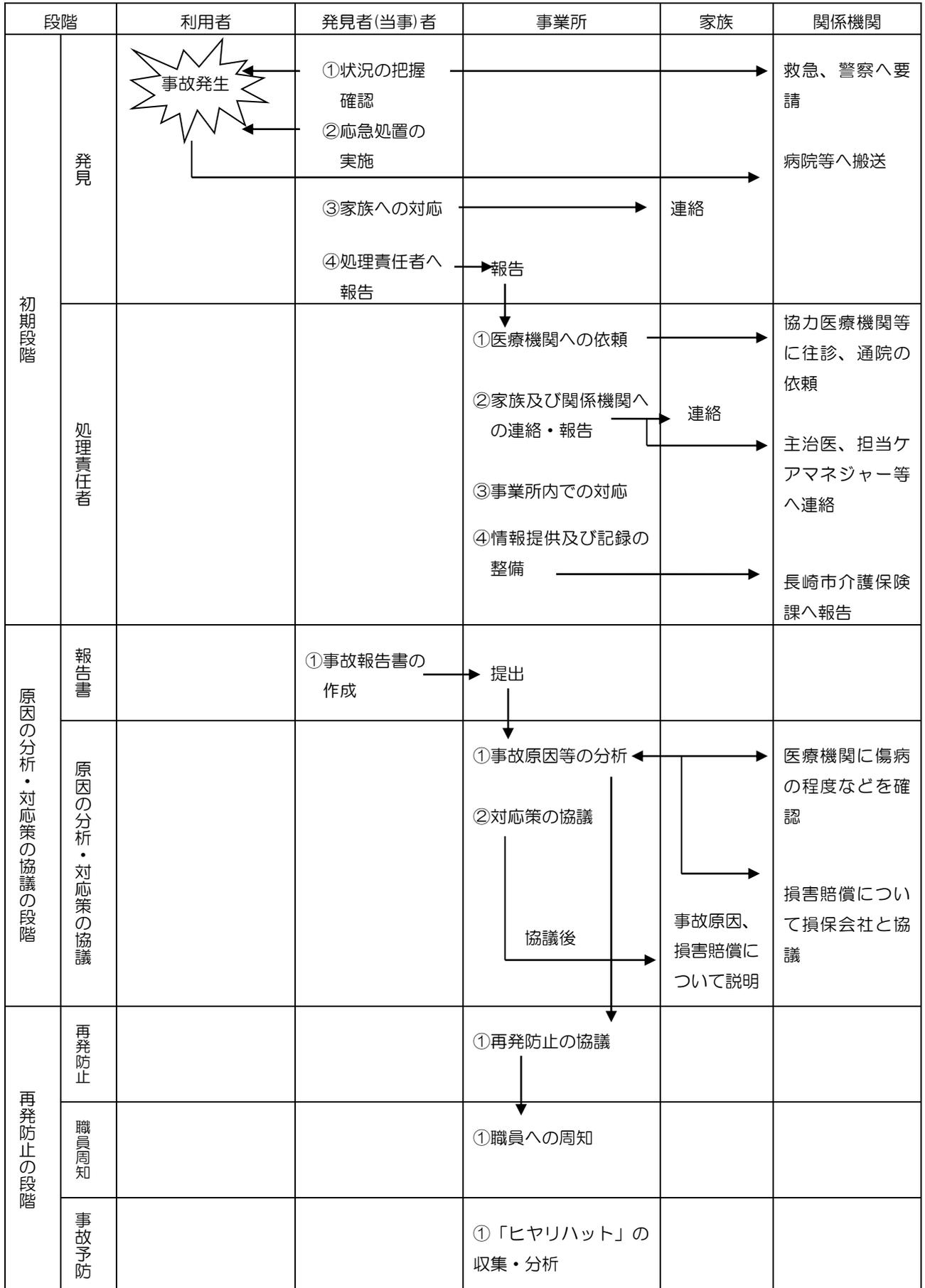
管理者兼生活相談員 川原 正明 様

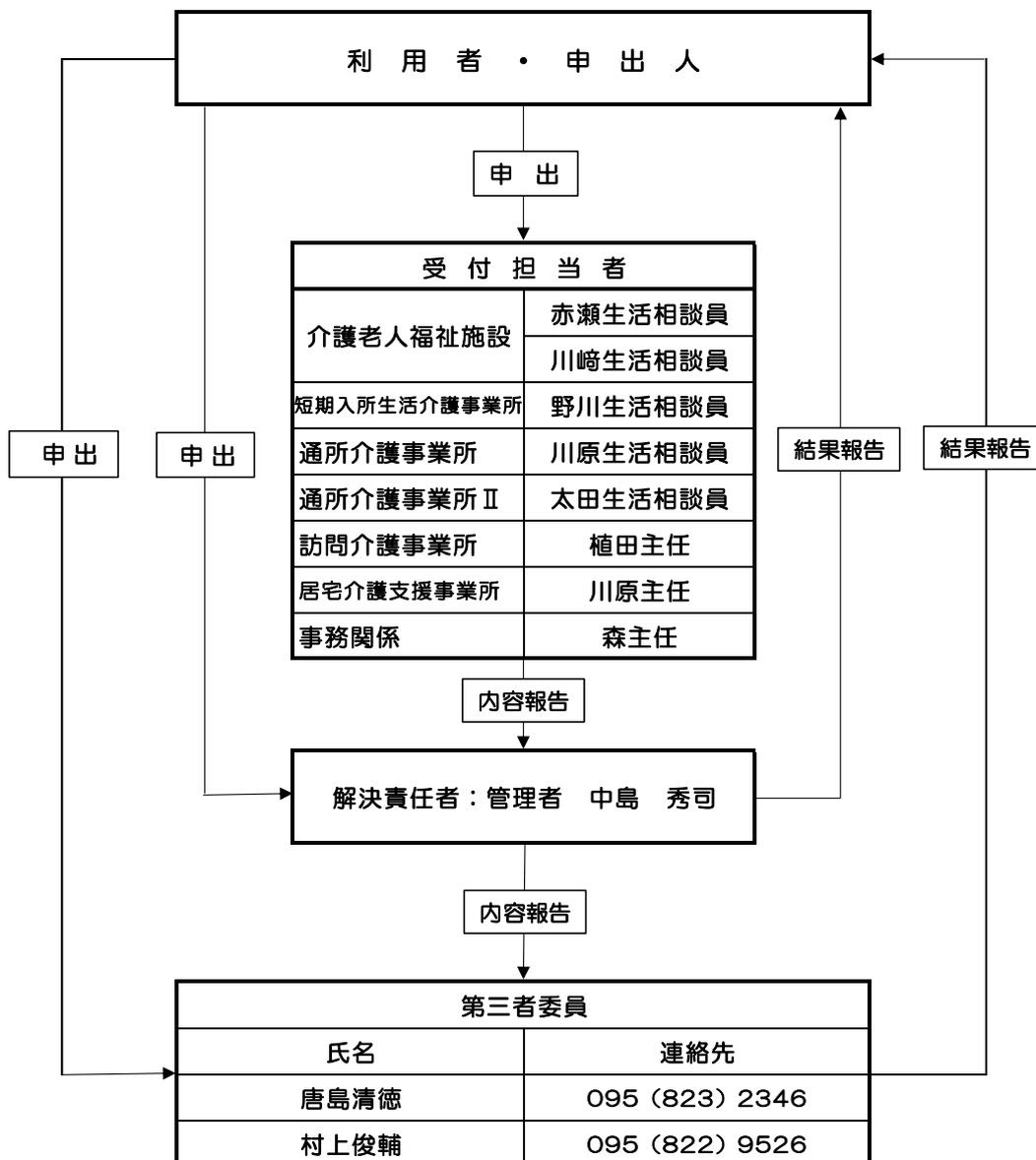
# 苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所名	恵珠苑 指定通所介護事業所
サービスの種類	指定通所介護・第1号通所型サービス

設 置 の 概 要
<p>1. 利用者等からの相談又は苦情に対応する常設の窓口、担当者の設置</p> <p>(1) 事業所内に苦情・相談専用の窓口を設置するとともに、相談に訪問した利用及びその家族のプライバシーと秘密の保持のため、苦情・相談室を設ける。</p> <p>(2) 苦情・相談の窓口担当者を選任し、当該担当者が苦情・相談にあたる。</p> <p>なお、窓口での解決が困難な場合は、次項「円滑かつ迅速に苦情解決を行うための解決体制・手順」により苦情・相談の解決にあたる。</p> <p>(3) 苦情・相談窓口</p> <p>住 所 長崎市田上2丁目15番12号</p> <p>施 設 名 恵珠苑 指定通所介護事業所</p> <p>電話番号 (095) 828-1332</p> <p>担 当 者 生活相談員 川 原 正 明</p> <p>2. 円滑かつ迅速に苦情解決を行うための解決体制・手順</p> <p>サービス利用者より苦情・相談の申し立てがあった場合は、次の体制並びに手順で解決する。</p> <p>(1) 苦情・相談の窓口担当者が、利用者及びその家族からの苦情・相談を受付け、その内容を充分聴き、内容を確認したうえで、その段階で解決できると判断されるものは、その場で解決する。</p> <p>(2) 苦情・相談の窓口担当者で解決が困難な場合は、処理を保留し、管理者及び苦情・相談の対象となっている部署の責任者と協議し解決する。</p> <p>(3) 事業所内で、解決が困難な場合は、事業者があらかじめ選任した第三者の立ち合いのもと、利用者等との話し合いを行い解決する。</p> <p>(4) 前号での解決が困難な場合は、当該利用者及びその家族に管轄の行政庁への申し立てができる旨を伝え、速やかに当該事案の概要を行政庁に伝えその指示を受けるものとする。</p> <p>長崎市高齢者すこやか支援課 (095) 829-1146</p> <p>長崎市介護保険課 (095) 829-1163</p> <p>長崎県国民健康保険団体連合会 (095) 826-7293</p>

## 事故発生時における処理の流れ





ホームページアドレス <http://yuukikai.jp>

E-mail [dei@yuukikai.jp](mailto:dei@yuukikai.jp)