

介護保険法に基づく
第1号通所事業所運営規程

利用契約書 重要事項説明書

社会福祉法人 慶明会
さくら苑ふれあいホーム

「介護保険法に基づく第 1 号通所事業所」
利用契約書

◇◆目次◆◇

第 1 章 総則	第 5 章 損害賠償（事業者の義務違反）
第 1 条（契約の目的）	第 12 条（損害賠償責任）
第 2 条（契約期間）	第 13 条（損害賠償がなされない場合）
第 3 条（介護保険法に基づく第 1 号通所事業計画の決定・変更）	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）
第 4 条（介護保険給付対象サービス）	第 6 章 契約の終了
第 5 条（介護保険給付対象外のサービス）	第 15 条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）
第 2 章 サービスの利用と料金の支払い	第 16 条（契約者からの中途解約）
第 6 条（サービス利用料金の支払い）	第 17 条（契約者からの契約解除）
第 7 条（利用の中止、変更、追加）	第 18 条（事業者からの契約解除）
第 8 条（利用料金の変更）	第 19 条（精算）
第 3 章 事業者の義務	第 7 章 その他
第 9 条（事業者及びサービス従事者の義務）	第 20 条（苦情処理）
第 10 条（守秘義務等）	第 21 条（事故発生時の対応）
第 4 章 契約者の義務	第 22 条（協議事項）
第 11 条（契約者の施設利用上の注意義務等）	

_____（以下「契約者」という。）とさくら苑ふれあいホーム 管理者 徳永 由香（以下「事業者」という。）は、契約者が、事業者から提供される介護保険法に基づく第1号通所介護事業（以下「本事業」とする）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1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、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、契約者に対し、第4条及び第5条に定める本事業を提供します。
- 2 事業者が契約者に対して実施する本事業の内容、利用日、利用時間、費用等の事項（以下「第1号通所介護計画」という。）は、別紙『重要事項説明書』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、契約期間満了の2日前までに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（介護予防通所介護計画の決定・変更）

- 1 事業者は、契約者に係るサービス計画（ケアプラン）が作成されている場合には、それに沿って契約者のサービス計画を作成するものとします。
- 2 事業者は、契約者に係るサービス計画が作成されていない場合でも、本事業計画の作成を行います。その場合に、事業者は、契約者に対して、第1号通所介護支援事業者を紹介する等、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、本事業計画について、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、契約者に係る本事業サービス計画の変更、もしくは契約者及びその家族等の要請があった場合必要性を調査し、その結果、変更の必要があると認められた場合には、契約者及びその家族等と協議して本事業計画を変更し、変更後、契約者に対してその内容を確認するものとします。
- 5 事業者は、第1号通所介護計画を作成又は変更した場合には、契約者に対して当該第1号通所介護計画を交付するものとします。

第4条（介護保険給付対象サービス）

事業者は、介護保険給付対象サービスとして、事業所において、契約者に対して、日

常生活上のお世話及び運動器機能向上訓練等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）

- 1 事業者は、（食費、コピー代等）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。
- 2 前1項のサービスについて、その利用料金は契約者が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2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 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：介護保険法に規定する利用者の介護負担割合証により1割または2割または3割）を事業者に支払うものとします。但し、契約者がいまだ要介護認定を受けていない場合及び第1号通所介護サービス・支援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。（要介護認定後又は第1号通所介護サービス・支援計画作成後、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 第5条に定めるサービスについては、契約者は、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、契約者は食事代等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 契約者は、前3項に定めるサービス利用料金をサービス利用月の終了後に、支払うものとします。

第7条（利用日の中止・変更・追加）

- 1 契約者は、利用期日前において、本事業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、契約者はサービス実施日の前日までに事業者に出すものとします。
- 2 契約者は、利用期日に利用の中止を前日又は当日の朝に出すものとします。但し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、事業所が満員で契約者の希望する日にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日を契約者に提示して協議するものとします。
- 4 自然災害や感染症集団発生時等、事業所の都合によりサービス提供を中止する場合があります。

第8条（利用料金の変更）

第6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。

第3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、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、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、契約者に対する本事業サービスの提供について記録を作成し、それを保管し、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、サービス提供時において、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 事業者及びサービス従事者又は従業員は、本事業サービスを提供する上で知り得た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、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、契約者に係る他の介護予防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前の同意を文書により得た上で、契約者又は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4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 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 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 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、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5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、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、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。

- (1) 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
- (2) 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
- (3) 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
- (4) 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、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6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 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。
 - (1) 契約者が死亡した場合
 - (2) 要介護認定により、自立又は要介護状態と判定された場合
 - (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 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 1 号を除く各号により本契約が終了する場合には、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 契約者は、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、契約者は契約終了を希望する日の 2 日前（※最大 7 日）までに事業者へ通知するものとします。
- 2 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ことができます。
 - (1) 第 8 条により本契約を解約する場合
 - (2) 契約者が入院した場合
 - (3) 契約者に係る本事業サービス・支援計画が変更された場合

第 17 条（契約者からの契約解除）

契約者は、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本事業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
- (4) 他の利用者が契約者の身体・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

第 18 条（事業者からの契約解除）

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

す。

- (1) 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) 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利用料金の支払いが請求後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
- (3) 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

第19条（精算）

第15条第1項第2号から第6号により本契約が終了した場合において、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、契約終了日からすみやかに精算するものとします。

第7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。なお、苦情処理体制等の詳細については、重要事項説明書に別紙を添付しております。

第21条（事故発生時の対応）

契約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、保険者、契約者の家族、契約者に係る第1号通所介護事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

第22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、契約者と誠意をもって協議するものとします。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、契約者、事業者が記名捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

個人情報の使用目的

以下に定める条件のとおり、さくら苑ふれあいホームが、私および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) 利用者に関わるサービス計画（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収集のため
- (2) 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
- (3) 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
- (4) 当事業所内のカンファレンスのため
- (5) 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議での情報収集のため
- (6) 当事業所に関する外部取材（新聞、テレビ、ラジオ等）のため
- (7) 事業所内および当事業所が発行する広報誌への氏名、写真掲載のため
- (8) 当事業所が受け入れた実習生のケース情報収集のため
- (9) その他サービス提供で必要な場合
- (10) 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。

<別紙2>

「介護保険法に基づく第1号通所事業所」 重要事項説明

当事業所はご契約者に対して介護保険法に基づく第1号通所事業所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1・2・事業対象者」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 慶明会 |
| (2) 法人所在地 | 宮崎県東諸県郡国富町大字岩知野字明久357番地 |
| (3) 電話番号 | 0985-36-6464 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 原田 一道 |
| (5) 設立年月 | 昭和58年9月13日 |

2. 事業所の概要

- | | |
|-----------------|---|
| (1) 事業所の種類 | 介護保険法に基づく第1号通所事業所
平成18年4月1日指定
宮崎県4571900150
※当事業所は特別養護老人ホームさくら苑に併設されています。 |
| (2) 事業所の目的 | 1 自立的生活の助長 2 社会的孤立感の解消
3 心身機能の維持向上 4 家族の身体的、精神的負担の軽減 |
| (3) 事業所の名称 | さくら苑ふれあいホーム |
| (4) 事業所の所在地 | 宮崎県東諸県郡国富町大字三名字初田2621番6 |
| (5) 電話番号 | 0985-75-8154 |
| (6) 事業所長（管理者）氏名 | 徳永 由香 |
| (7) 当事業所の運営方針 | *在宅で自立生活が出来るよう支援する |
| (8) 開設年月 | 平成2年3月1日 |
| (9) 利用定員 | 50人（指定通所介護を含む） |

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 事業の実施地域

・国富町 ・綾町 ・宮崎市（旧田野町を除く） ・西都市

（２）営業日及び営業時間

営業日	月 ～ 土（但し、12／31～1／3を除く）
営業時間	8：30～17：30
サービス提供時間	9：00～17：00

4. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して介護予防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	常勤換算	指定基準
1・介護職員	8名以上	8名
2・生活相談員	1名以上	1名
3・看護職員	1名以上	1名
4・機能訓練指導員	1名以上	1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。

＜配置職員の職種＞

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。

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

機能訓練指導員…ご契約者の運動器機能向上訓練を担当します。

＜主な職種の勤務体制＞

職種	勤務体制
1. 介護職員	勤務時間： 8：30～17：30 10名以上
2. 看護職員	勤務時間： 8：30～17：30 1名以上
3. 機能訓練指導員	勤務時間： 8：30～17：30 1名以上

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

(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。

＜サービスの概要＞

② 入浴 一般浴槽での対応が出来ます。

③

②昼食 介護保険とは別の料金となります。

③送迎

ご自宅と当事業所間の送迎を行います。送迎時間等につきましては、ご契約者及びご家族と協議し決定します。なお、天候や事故、他の利用者の皆様の状況により、予定時間と実際の送迎時間との間にずれが生じることがありますのでご了承ください。

＜サービス利用料金＞

下記の料金表によって、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（自己負担分：介護保険法に規定する利用者の介護負担割合証により 1 割または 2 割または 3 割）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。）

介護予防通所介護相当費			
	基本利用料	利用者負担(1割)	送迎未実施減算
事業対象者 要支援 1	17,980 円(1 月につき)	1,798 円	376 円
要支援 2	36,210 円(1 月につき)	3,621 円	752 円
事業対象者 要支援 1	4,360 円(1 回につき) (1 月の中で全部で 4 回までのサービス)	436 円	47 円 片道につき
要支援 2	4,470 円(1 回につき) (1 月の中で全部で 5 回～8 回までのサービス)	447 円	47 円 片道につき

※表示

額：1割

	各種加算(月額)	
☐	生活機能向上グループ活動加算	100 円
☐	生活機能向上連携加算(Ⅰ)3月1回	100 円
☐	生活機能向上連携加算(Ⅱ)	200 円
☐	若年性認知症利用者受入加算	240 円
☐	栄養アセスメント加算	50 円
☐	栄養改善加算	200 円
☐	口腔機能向上加算(Ⅰ)	150 円
☐	口腔機能向上加算(Ⅱ)	160 円
☐	口腔・栄養スクリーニング加算(Ⅰ)	20 円
☐	口腔・栄養スクリーニング加算(Ⅱ)	5 円
☒	科学的介護推進体制加算	40 円
☐	一体的サービス提供加算	480 円
☒	サービス提供体制強化加算(Ⅰ)(要支援1)	88 円
☒	サービス提供体制強化加算(Ⅰ)(要支援2)	176 円
☐	サービス提供体制強化加算(Ⅱ)(要支援1)	72 円
☐	サービス提供体制強化加算(Ⅱ)(要支援2)	144 円
☐	サービス提供体制強化加算(Ⅲ)(要支援1)	24 円
☐	サービス提供体制強化加算(Ⅲ)(要支援2)	48 円
☒	介護職員処遇等改善加算(Ⅰ)	所定単位×9.2%
☐	介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	所定単位×9.0%
☐	高齢者虐待防止措置未実施減算	-1%
☐	業務継続計画未策定減算	-1%

(注1) 上記の基本利用料及び加算等は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料等も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料等を書面でお知らせします。

(注2) 上記の利用者負担金は目安の金額であり、円未満の端数処理等により多少の誤差が生じることがあります。

☆事業対象者の方が受けられるサービスは通所型サービスと訪問型サービスとなります。介護用品のレンタル及び住宅改修は受けることができません。

☆平成15年8月1日から、国富町身体障害者デイサービス事業の委託により、当該身体障害者の方もご利用いただけます。(役場への申請が必要です)

☆ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合及び第1号通所介護サービス・支援

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。(要介護認定後又は第1号通所介護サービス・支援計画作成後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます)

☆介護保険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

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞

① 食事の提供（食費）

ご契約者に提供する食事にかかる費用。 1回 610円

②日常生活における必要経費及び諸活動に係る費用

おむつ代その他日常生活においても必要となる費用については実費をご負担いただきます。また、レクリエーション等で必要となる材料費等についても実費をご負担いただく場合があります。

③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。 1枚につき 20円

(3) 利用料金のお支払い方法

基本的に各種銀行、郵便局、農協からの自動引落としになっております。

毎月10日までに前月分の請求書を発行しますので、利用契約時に申し込んでいただいた指定預金口座より、その月の20日に引き落としになります。(20日が銀行営業日でない場合は、翌営業日が振替日になります。)

(4) 利用の中止、変更、追加

○利用の中止又は変更の申し出をされる場合は、利用予定日の前日又は、当日までに、必ず事業者にご連絡下さい。 デイ 75-8154 さくら苑 75-5213

○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。

(5) サービスの中止

下記の場合、事業所の都合でサービスの提供を中止する場合があります。

○自然災害等（台風、大雨、洪水、地震等）

○感染症発生時等（インフルエンザ、ノロウイルス等の集団感染時）

○上記以外で受け入れが困難な場合

6. 苦情の受付について

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。

(苦情処理体制等の詳細については別紙添付)

○苦情受付窓口(担当者) 徳永 由香 [職名] 生活相談員

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:30

○電話番号 0985-75-8154

また、苦情受付ボックスを事務所に設置しています。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

国富町役場 介護保険担当課	所在地 880-1192 東諸県郡国富町大字本庄4800番 電話番号・0985-75-3111 FAX・0985-75-7903 受付時間 8:00～17:00
綾町役場 介護保険担当課	所在地 880-1392 東諸県郡綾町大字南俣515番 電話番号・0985-77-1111 FAX・0985-77-2094 受付時間 8:00～17:00
宮崎市役所 介護保険担当課	所在地 880-0001 宮崎市橘通西1-1-1 電話番号・0985-25-2111 FAX・ 受付時間 8:00～17:00
西都市役所 介護保険担当課	所在地 881-0015 西都市聖陵2-1 電話番号・0983-43-1111 FAX・0983-43-2067 受付時間 8:00～17:00
国民健康保険団体連合会	所在地 880-8581 宮崎市下原町231番地1 電話番号・0985-35-5111 FAX・0985-25-0260 受付時間 8:00～17:00
宮崎県社会福祉協議会	所在地 880-8515 宮崎市原町2丁目22番地 電話番号・0985-22-3145 FAX・0985-27-9003 受付時間 8:00～17:00

7. 事故発生時の対応

ご契約者にするサービスの提供により事故が発生した場合は、保険者、ご契約者の家族、ご契約者に係る第1号通所介護事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

8. 事故発生時の対応

ご契約者にするサービスの提供により事故が発生した場合は、保険者、ご契約者の家族、ご契約者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。

9. 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、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。又、退職後も遵守します。(守秘義務)
- ⑥ 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。
- ⑦ 事業者は入浴介助に関わる職員に対し、入浴介助技術の向上や利用者の居宅における自立した入浴の取組を促進する観点から入浴介助に関する研修を行います。

10. 人権擁護・虐待防止に関する取組

(1) 認知症に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置について

当該事業では人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとし直接介護に関わる全ての職員(看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く)に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を実施しています

(2) 虐待の防止に係る措置について

当事業所では虐待の発生またはその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとします

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置の活用可能)を定期的
に開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ることとします。
- ② 虐待の防止のための指針を整備します
- ③ 職員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施することとします
(年二回以上実施するとともに、新規採用時は必ず実施)
- ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者と置くこととします。

サービス提供中に、当該施設職員または養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護するもの）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合には、速やかにこれを保険者や必要機関へ通報するものとします

（３）身体拘束等の適正化に関する事項について

当該職員はサービスの提供にあたっては、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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行ってはならないこととします。なお、緊急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、緊急やむを得なかった理由を記録することとします。

・当該事業所は身体拘束等の適正化を図るため、次の各号に措置を講じるものとします

- ① 身体拘束等の適正化を図るための対策を検討する委員会（テレビ電話装置その他の情報通信機器の活用可能）を３か月に１回以上開催するとともに、その結果について介護職員その他の職員に周知徹底を図ります
- ② 身体拘束等の適正化のための指針を整備します
- ③ 介護職員その他の職員に対し、身体拘束適正化のための研修を定期的実施します

11. 業務継続計画の策定等

（１）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、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画（BCP）を策定し、当該業務計画に沿った必要な措置を講じます。

（２）感染症が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築するため、業務継続計画（BCP）を策定し、感染症または食中毒が発生した際に、当該業務計画に沿った対応をします。

（３）職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します

（４）定期的に業務計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います

（１号、２号、３号、４号は令和７年３月３１日まで経過措置あり）

12. 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

○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。

○当事業所の職員や他の利用者に対し、薬やお菓子等のやりとり、品物のやりとり、現金の貸し借りについても行うことはできません。ご家族へ連絡を差し上げる場合があります。

(2) 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。

【利用時リスク説明書】

当施設では、安全な環境作りに努めておりますが、利用者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下さい。

《高齢者の特徴に関して》

- ☐ 歩行時の転倒、ベッドや車椅子からの転落等による骨折・外傷、頭蓋内損傷の恐れがあります。
- ☐ 当施設では原則的に拘束を行わないことから、転倒・転落による事故の可能性あります。
- ☐ 高齢者の骨はもろく、通常に対応でも容易に骨折する恐れがあります。
- ☐ 高齢者の皮膚は薄く、少しの摩擦で表皮剥離がしやすい状態にあります。
- ☐ 高齢者の血管はもろく、軽度の打撲あっても、皮下出血が出来やすい状態にあります。
- ☐ 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。
- ☐ 高齢者であることにより、脳や心臓の疾患により、急変・急死される場合もあります。
- ☐ 離設に関しては十分配慮しておりますが、身体拘束となる為出入り口の施錠はしておりません。
- ☐ 本人の全身状態が急に悪化した場合、緊急に病院へ搬送を行うことがあります。

なお、説明でわからないことがあれば、遠慮なくお尋ねください。

私は、利用時のリスクについて説明を受け、十分に理解しました。

【携帯電話等使用について説明書】

さくら苑ふれあいホーム

当施設では、携帯電話端末（スマホ・タブレット等）の使用を下記のルールで使用可能としております。使用場所とマナーを守っていただき、周囲の方々の迷惑とならないようご協力をお願いいたします。

- ・携帯電話の管理は自己管理といたします。紛失、水没、破損等自己責任といたします。
- ・施設内ではマナーモードに切り替え操作音が出ないようにお願いします。
- ・通話場所は決められた場所とします。
- ・大声による通話や長電話など業務の妨げや他の利用者の妨げにならないようご配慮ください。
- ・歩きながらの使用（歩きスマホ）は危険なためご遠慮ください。
- ・カメラ、動画、録音機能の使用はご遠慮ください。
- ・家族写真、動画の撮影を希望される方は、職員までご相談ください。許可を得た撮影においても、他の利用者様や職員が写りこまないようご配慮ください。
- ・利用者様や職員のプライバシー、および施設内における個人情報保護のため、無断でカメラ・デジタルカメラ・携帯電話等による撮影・録音すること、ブログ・ツイッター・SNS等に投稿することはご遠慮ください。
- ・携帯電話、スマホ、タブレット等でラジオやテレビを利用の場合はイヤホンをご利用ください。

職員は円滑に業務が行えるよう低電磁波で影響の少ない医療用 PHS を使用しています。業務上必要な場合は携帯電話での通話もさせていただきます。

なお、説明でわからないことがあれば、遠慮なくお尋ねください。

氏名 _____ 印 _____

苦情処理の事業所内手順

(重要事項説明書 付属文書)

提供したサービスに関する利用者様及びご家族等からの苦情に、迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付ける窓口を設置しています。

一、苦情解決責任者 : 徳永 由香 (管理者)

苦情解決担当者 : 野崎 加那子 (生活相談員) ～ 介護予防通所介護

一、対応窓口 : 直接相談又は、苦情受付ボックスを事務所に設置しています。
受付時間 : 8 : 3 0 ～ 1 7 : 3 0

一、苦情解決体制 : 苦情を受けた場合、速やかに苦情解決責任者と担当者、事務長、生活相談員、苦情に関して直接対応した職員を含めて、苦情内容の確認を行ないます。



利用者様の苦情の内容に関して、その旨を充分理解し、相談・苦情に対して迅速に対応します。(申出者に説明報告を行ないます)

一、苦情内容の記録を行ない、必要に応じて関係機関への連絡を行ないます。