

# ひろやす荘（介護予防）通所介護事業所 利用契約書

\_\_\_\_\_ (以下「甲」という。) 及び \_\_\_\_\_ (以下「身元引受人」という。) と、社会福祉法人 慈光会 (以下「乙」という。) は、乙が運営する通所介護事業所及び介護予防通所型サービスの利用に関して次のとおり契約を結びます。

## 第1条 (契約の目的)

乙は、要介護状態（通所介護事業所にあっては要支援状態）と認定された甲に対し、介護保険法令の趣旨に従って、甲が可能な限り自宅において、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、一定の期間、通所介護及び介護予防通所型サービスを提供し、一方、甲及び甲の身元引受人は、乙に対し、そのサービスに対する料金を支払うことについて取り決めることを、本契約の目的とします。

## 第2条 (適用期間)

- 1 本契約の契約期間は、令和 年 月 日から令和 年 月 日までとします。但し、上記の契約期間の満了日前に、甲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には、変更後の要介護認定有効期間の満了日までとします。また、契約期間の満了日前までに、甲から更新拒絶の意思表示がない場合は、本契約は同一の内容で自動更新されるものとし、その後もこれに準じて更新されるものとします。本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、更新前の契約期間の満了日の翌日から更新後の要介護認定有効期間の満了日までとします。
- 2 甲の身元引受人に変更があった場合は新たな身元引受人の同意を得ることとします。
- 3 甲は、第4条又は第5条による解除がない限り、繰り返し当施設の通所介護事業所を利用することができるものとします。

## 第3条 (身元引受人)

- 1 甲は、次の各号の要件を満たす身元引受人を立てます。但し、甲が身元引受人を立てることができない相当の理由がある場合を除きます。
  - ①行為能力者（民法第20条第1項に定める行為能力者をいいます。以下同じ。）であること。
  - ②弁済をする資力を有すること。
- 2 身元引受人は、甲が本契約上乙に対して負担する一切の債務を極度額15万円の範囲内で、甲と連帯して支払う責任を負います。
- 3 身元引受人は、前項の責任のほか、次の各号の責任を負います。
  - ①甲が疾病等により医療機関に入院する場合、入院手続が円滑に進行するよう協力すること。
  - ②所用が解除若しくは終了した場合の残置物の引取り等の処置をすること。
- 4 身元引受人が第1項各号の要件を満たさない場合、又は乙、乙の職員若しくは他の利用者等に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の背信行為又は反社会的行為を行った場合、乙は、甲及び身元引受人に対し、相当期間内にその身元引受人に代わる新たな身元引受人を立てることができます。但し、第1項但書の場合はこの限りではありません。
- 5 身元引受人の請求があったときは、乙は身元引受人に対し、乙に対する利用料金の未払い、これに対する利息及び賠償すべき損害の有無並びにこれらの残額及び支払期が到来しているものの額に関する情報を提供します。

## 第4条 (甲からの解除)

- 1 甲は、乙に対し、利用中止の意思表明することにより、甲の居宅サービス（介護予防サービス）計画にかかるわらず、本契約に基づく通所介護サービスの利用を解除することができます。なお、この場合甲及び身元引受人は、速やかに乙及び甲の居宅サービス（介護予防サービス）計画作成者に連絡するものとします（本条第2項の場合も同様とします）。
- 2 身元引受人も前項と同様に通所利用を解除することができます。但し、甲の利益に反する場合は、この限りではありません。
- 3 甲又は身元引受人が正当な理由なく、通所介護サービス実施時間中に利用中止を申し出た場合については、原則、基本料金及びその他ご利用いただいた費用を乙にお支払いいただきます。

## 第5条 (乙からの解除)

乙は、甲及び身元引受人に対し、次に掲げる場合には、本契約に基づく通所介護サービスの利用を解除することができます。

- ①甲が要介護認定において自立と認定された場合。
- ②甲の居宅サービス（介護予防サービス）計画で定められた利用時間数を超える場合。
- ③甲及び身元引受人が、本契約に定める利用料金を2か月分以上滞納しその支払いを督促したにもかかわらず14日間以内に支払われない場合。
- ④甲の病状、心身状態等が著しく悪化し、当施設での適切な通所介護サービス等の提供を超えると判断された場合。
- ⑤甲が、乙の職員又は他の利用者等に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合、又各ハラスメント行為を行った場合。
- ⑥第3条第4項の規定に基づき、乙が新たな身元引受人を立てることを求めたにもかかわらず、新たな身元引受人を立てない場合。但し、甲が新たな身元引受人を立てることができない相当の理由がある場合を除く。
- ⑦天災、災害、施設・設備の故障、その他やむを得ない理由により利用させることができない場合。

## 第6条 (利用料金)

- 1 甲及び身元引受人は、連帯して、乙に対し、本契約に基づく通所介護サービスの対価として、利用単位ごとの料金をもとに計算された月ごとの合計額及び甲が個別に利用したサービスの提供に伴い必要となる額の合計額を支払う義務があります。
- 2 乙は、甲、身元引受人又は甲若しくは身元引受人が指定する送付先に対し、前月料金の合計額の請求書及び明細書を、毎月15日までに発行し、所定の方法により交付します。甲及び身元引受人は、連帯して、乙に対し、当該合計額をその月の末日までに支払うものとします。
- 3 乙は、甲又は身元引受人から、1項に定める利用料金の支払いを受けたときは、甲、身元引受人又は甲若しくは身元引受人が指定する者に対して、領収書を所定の方法により交付します。

## 第7条 (記録)

- 1 乙は、利用者の通所介護サービスの提供に関する記録を作成し、その記録を利用終了後5年間保管します。
- 2 乙は、甲が前項の記録の閲覧、謄写を求めたときは、原則として、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。
- 3 乙は、身元引受人が第1項の記録の閲覧、謄写を求めたときは、閲覧、謄写を必要とする事情を確認して乙が必要と認める場合に限り、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。但し、甲が身元引受人に対する閲覧、謄写に反対する意思を表示した場合その他甲の利益に反するおそれがあると乙が認める場合は、閲覧、謄写に応じないことができます。
- 4 前項は、乙が身元引受人に対して連帯保証債務の履行を請求するため必要な場合は適用されません。
- 5 乙は、甲及び身元引受人以外の親族が第1項の記録の閲覧、謄写を求めたときは、甲の承諾がある場合に限り、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。但し、甲の利益に反するおそれがあると乙が認める場合は、閲覧、謄写に応じないことができます。

## 第8条 (身体の拘束等)

乙は、原則として甲に対し身体拘束を行いません。但し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合は、施設管理者又は施設長が判断し、身体拘束その他甲の行動を制限する行為を行うことがあります。この場合には、その様態及び時間、その際の甲の心身の状況、緊急やむを得なかつた理由を診療録に記載することとします。

## 第9条 (秘密の保持及び個人情報の保護)

乙とその職員は、個人情報保護方針に基づき、業務上知り得た甲、身元引受人又は甲若しくは身元引受人の親族に関する個人情報の利用目的を定め、適切に取り扱います。また正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、例外として次の各号については、法令上、介護関係事業者が行うべき義務として明記されていることから、情報提供を行なうこととします。

- ①サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等。
- ②居宅介護支援事業所（地域包括支援センター〔介護予防支援事業所〕）等との連携。

- ③甲が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村への通知。
- ④甲に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等。
- ⑤生命・身体の保護のため必要な場合（災害時において安否確認情報を行政に提供する場合等）。

2 前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取扱いとします。

#### 第10条（緊急時の対応）

通所利用中に甲の心身の状態が急変した場合、乙は、甲、身元引受人又は甲若しくは身元引受人が指定する者に対し、緊急に連絡します。

#### 第11条（事故発生時の対応）

サービス提供等により事故が発生した場合、乙は、甲に対し必要な措置を講じます。

2 乙は甲の身元引受人又は甲若しくは身元引受人が指定する者及び保険者の指定する行政機関に対して速やかに連絡します。

#### 第12条（苦情対応）

1 乙は、苦情対応の責任者及びその連絡先を明らかにし、乙が提供した通所介護及び介護予防通所型サービスについて、甲、甲の身元引受人または甲の親族から苦情の申し立てがある場合は、迅速かつ誠実に必要な対応を行います。但し、当該申し立ての内容が次の各号に該当する場合にはその限りではありません。

- ①ケアの総量を遙かに超える要求である場合
- ②事業内容に対する嫌がらせ、攻撃、恐喝に近い脅かしの場合
- ③乙が要求の根拠が正当でないと判断した場合

2 乙は、甲、甲の身元引受人または甲の親族が苦情申し立て等を行ったことを理由として、甲に対し不利益な取り扱いをすることはできません。

#### 第13条（賠償責任）

1 乙は、サービス提供に当たって故意又は過失により、甲の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。ただし、甲に故意又は過失が認められ、かつ甲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 乙は、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、乙は損害賠償責任を免れます。

- ①甲が、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甲が、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甲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甲が、乙及び従業者の指示・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。

3 甲の責に帰すべき事由によって、乙が損害を被った場合、甲及び身元引受人は、連帶して、乙に対して、その損害を賠償するものとします。

#### 第14条（利用契約に定めのない事項）

この約款に定められていない事項は、介護保険法令その他諸法令に定めるところにより、甲又は身元引受人と乙が誠意をもって協議して定めることとします。

この契約の成立を証するため本書2通を作成し、甲乙各署名押印して1通ずつを保有します。

令和 年 月 日

利用者甲  
住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_

身元引受人  
住 所 \_\_\_\_\_  
生年月日 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_ 印 (続柄 )

身元引受人  
住 所 \_\_\_\_\_  
生年月日 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_ 印 (続柄 )

事業所名  
住 所 熊本県上益城郡益城町安永1080  
名 称 ひろやす荘(介護予防)通所介護事業所  
(事業所番号) 4372800484

事業者乙  
住 所 熊本県上益城郡益城町安永1080番地  
氏 名 社会福祉法人 慈光会 \_\_\_\_\_

代表者 理事長 永田啓朗 印

# ひろやす荘（介護予防）通所介護事業所 重要事項説明書

（令和 6 年 11 月 1 日現在）

## 1 法人の概要

事業者の名称	社会福祉法人 慈光会
代表者名	理事長 永田 啓朗
所在地・連絡先	所在地 熊本県上益城郡益城町安永 1080 番地 Tel096-286-4192 FAX096-286-6946
設立年月日	昭和 47 年 11 月 26 日

## 2 事業所の概要

事業所の名称	ひろやす荘（介護予防）通所介護事業所
所在地・連絡先	所在地 熊本県上益城郡益城町安永 1080 番地 Tel096-273-8567 FAX096-286-6946
建物の構造	鉄筋コンクリート造一部 2 階建て
建物の延面積	431.70 m <sup>2</sup> (認知症対応型通所介護事業所との共用部分含む)
開設年月日	昭和 63 年 2 月 1 日 (平成 24 年 11 月 15 日現在地へ移転)
事業所番号	4372800484
管理者の氏名	高崎光一

## 3 目的・運営方針

### 1. 事業の目的

指定（介護予防）通所介護事業所は、介護保険法令に従い、ご契約者（以下、利用者という。）の意思及び人格を尊重し、通所介護の事業は、要支援者及び要介護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、必要な日常生活上の世話及びリハビリテーションを行うことにより利用者の社会的孤立感の解消及び心身の機能、活動、参加などの維持回復を図り、利用者の生活機能の維持、向上を目指すと共に利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ることを目的とします。

### 2. 運営の方針

- (1) 通所介護の事業においては、利用者の要介護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、計画的に行う。また総合事業においては、利用者の介護予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行います。
- (2) 事業を実施するに当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、その他の保健、医療、福祉サービスを提供する者と綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
- (3) 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うと共に職員に対し、研修を実施する等の措置を講じます。
- (4) サービスの提供にあたっては、介護保険法第 118 条の 2 第 1 項に規定する介護保険等関連情報、その他必要な情報を活用し適切かつ有効に行うよう努めます。
- (5) 事業所は、サービスの提供の終了に際しては利用者又はその家族に対して適切な指導を行うと共に、居宅介護支援事業者や介護予防支援事業者等へ情報の提供を行います。

#### 4 営業日・営業時間・サービス提供時間・休日

営業日・営業時間	月曜日～土曜日（祝祭日を含む）8：30～18：00
サービス提供時間	9：30～17：00の時間内
営業をしない日	日曜日、12月31日、1月1日～1月3日

※事業所の都合により、営業をしない日に営業する場合は事前に連絡を行います。

※時間外利用料金＝30分 400円

対象は午前9：30分以前の利用について徴収（8：30～9：30内）

#### 5 利用定員 併設型40名

#### 6 従業者の職務内容・員数・勤務時間

##### 1.職務内容

職種	職務内容
管理者	従事者の管理、利用申込みにかかる調整、業務実施状況の把握、その他の管理を一元的に行います。又、従事者に関係法令の規定遵守を遵守させるため指揮命令を行います。
看護・介護職員	日常生活上の健康管理、衛生管理及び介護サービス業務を行います。
生活相談員	日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。
訓練指導員	利用者の身体能力に応じた機能訓練業務を行います。
管理栄養士	利用者の身体に添った食事の提供指導を行います。
栄養士・調理員	利用者の給食業務を行います。
事務職員その他	適切な運営管理、事務業務その他を行います。

##### 2.従業者の職種、員数

職種	常勤換算	指定基準	勤務時間
1. 管理者	兼務1名	1名	8：30～17：30
2. 生活相談員	1名以上	1名	
3. 介護職員	6名以上	6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. その他職員	必要数	必要数	

※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で除した数です。

#### 7 事業の実施地域

事業の実施地域	益城町・熊本市（東区）・嘉島町・御船町・西原村・菊陽町
---------	-----------------------------

※上記地域以外であっても、ご希望の方はご相談下さい。

#### 8 事業所が提供するサービスと利用料金

##### 1.介護保険の給付対象となるサービス

当事業所では、利用者に対して、以下のサービスを提供します。以下のサービスについては利用料金の通常9割が介護保険から給付されます。ただし、一定以上所得のある方は介護サービスを利用した時の負担割合が1割から2割または3割になります。

##### (1)サービスの内容

入浴	入浴又は清拭を行います。車椅子利用の方は機械浴槽を使用して入浴することができます。
食事	昼食 11：30～12：30 おやつ 15：00～の時間帯を提供の目安とし、栄養ケア計画に基づき、利用者の状況に応じて適切な食事介助を行うと共に、食事の自立についても適切な援助を行います。
排泄	利用者の排泄の介助を行います。
機能訓練	利用者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能回復又はその

	減退を防止するための訓練を個別計画に基づき行います。
--	----------------------------

(2) サービス利用料金（通常規模型通所介護費 1 日あたりの自己負担額 1 割負担の場合）

サービス提供 3～4 時間	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
サービス利用料金 ①	17,980 円	36,210 円	3,700 円	4,230 円	4,790 円	5,330 円	5,880 円
介護保険給付額②	16,182 円	32,589 円	3,330 円	3,807 円	4,311 円	4,797 円	5,292 円
自己負担額 ①-②	1,798 円	3,621 円	370 円	423 円	479 円	533 円	588 円
サービス提供 6～7 時間	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
サービス利用料金 ①	17,980 円	36,210 円	5,840 円	6,890 円	7,960 円	9,010 円	10,080 円
介護保険給付額②	16,182 円	32,589 円	5,256 円	6,201 円	7,164 円	8,109 円	9,072 円
自己負担額 ①-②	1,798 円	3,621 円	584 円	689 円	796 円	901 円	1,008 円
サービス提供 7～8 時間			要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
サービス利用料金 ①			6,580 円	7,770 円	9,000 円	10,230 円	11,480 円
介護保険給付額②			5,922 円	6,993 円	8,100 円	9,207 円	10,332 円
自己負担額 ①-②			658 円	777 円	900 円	1,023 円	1,148 円

※上記の料金表により要介護度に応じた自己負担額をお支払い下さい。

(3) 介護保険給付対象サービスの加算額（自己負担額 1 割）

サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	1 日につき 22 円
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	1 日につき 18 円
サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	1 日につき 6 円
入浴介助加算（Ⅰ）	1 日につき 40 円
入浴介助加算（Ⅱ）	1 日につき 55 円
個別機能訓練加算（Ⅰ）イ	1 日につき 56 円
個別機能訓練加算（Ⅰ）ロ	1 日につき 76 円
個別機能訓練加算（Ⅱ）	1 月につき 20 円
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	1 月につき 100
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	1 月につき 200 円
ADL 維持等加算（Ⅰ）	1 月につき 30 円
ADL 維持等加算（Ⅱ）	1 月につき 60 円
栄養改善加算	1 月に 2 回を限度として 1 回に 200 円
口腔・栄養スクリーニング加算（Ⅰ）	6 月に 1 回を限度として 1 回に 20 円
口腔・栄養スクリーニング加算（Ⅱ）	6 月に 1 回を限度として 1 回に 5 円
口腔機能向上加算（Ⅰ）	1 月に 2 回を限度として 1 回に 150 円
口腔機能向上加算（Ⅱ）	1 月に 2 回を限度として 1 回に 160 円
科学的介護推進体制加算	1 月につき 40 円
中重度者ケア体制加算	1 日につき 45 円
認知症加算	1 日につき 60 円
若年性認知症利用者受け入れ加算	1 日につき 60 円
運動器機能向上加算	1 月につき 225 円

介護職員処遇改善加算 I	加算率 9.2%
--------------	----------

#### (4) 要介護認定が未認定等の場合

利用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一旦お支払いいただきます。ただし、要介護・要支援の認定を受けた後、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）。又、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、利用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。

#### (5) 介護保険給付額の変更

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

#### (1) サービスの概要と利用料金

①食事の費用 当事業所では、栄養士（管理栄養士）の立てる献立表により、栄養並びに利用者の心身の状況及び嗜好を考慮した食事を適切な時間に提供します。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。提供する食事の費用として1食670円をご負担いただきます。また、おやつのみ提供した場合は1食80円をご負担いただきます。

②複写物の交付 利用者は、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、複物を必要とする場合には、実費をご負担いただきます。

③利用時間外（延長等）のサービス利用 サービス提供時間外のサービスご利用の場合、利用料金として、30分400円をご負担いただきます。

④その他、日用品生活品、教養娯楽の材料費等は実費をご負担いただきます。

⑤おむつを必要とされる場合には、紙パンツ150円、尿パット20円ご負担いただきます。 (2) 利用に係る個人負担利用料金の変更

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1ヵ月前までにご説明します。

#### (3) 利用料金のお支払い方法

個人の負担となる利用料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し当該ご利用月の翌月15日までにご請求しますので請求月の末日までに、以下のいずれかの方法でお支払い下さい。利用料金のお支払い方法は、下記の方法によりお支払い下さい。1ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。

##### 1. お手持ちの金融機関口座からの自動引き落としによる支払

お手持ちの金融機関口座より自動引落手続をしていただいた上で、毎月26日に口座自動引き落し処理を行います。残高不足により、未納の場合は、月末日に再度引落を行います。  
(振込手数料は事業所が負担します。)

##### 2. 施設窓口における持参支払い

諸事情で、口座振替ができない場合には、事業所事務室窓口にて現金にてお支払い下さい。  
(事務室窓口営業時間 月曜日～土曜日（祝祭日を含む） 8：30～17：30)

##### 3. 銀行振り込み支払い（請求月の末日までにお振込ください）

肥後銀行木山支店 普通預金口座 口座番号1319973  
口座名義 管理者 永田啓朗（振込手数料はご契約者様が負担します。）

#### (4) 利用の中止、変更、追加

1. 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に申し出て下さい。

2. 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。

3. 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、取消料として当日の料金（自己負担相当額）の50%をお支払いいただく場合があります。ただし、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。

4. 当日キャンセルの際、食費をお支払い頂く場合があります。

ご利用キャンセルの場合、前日までに連絡をお願いいたします。

## 9 非常災害・感染症対策

防火管理者、火元責任者は、火災危険防止のため自主的に点検を行います。下記の設備の保持と計画的に防火教育、消防訓練を実施し、非常災害時に対応します。

また、管理者は、非常災害・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よう業務継続に向けた計画等の作成、研修、シミュレーションを実施します。

### 1. 防火設備

スプリンクラー設備、火災通報装置、火災通報専用電話機、火災受診盤、消火器、誘導灯等を設置、カーテン等も防炎性のあるものを使用しています。

### 2. 防災訓練

年2回以上、昼間及び夜間を想定した火災避難訓練を実施します。その他地震時避難訓練及び災害防止対策についても必要に応じて対処する体制をとります。

## 10 虐待防止

利用者の人権擁護・虐待防止等のために次に掲げる必要な措置を講じます。

(1)研修等を通じて、従事者の人権意識の向上や技術の向上に努めます。

(2)個別支援計画に基づき適切な支援の実施に努めます。

(3)従事者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従事者が利用者の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

(4)虐待の発生又はその再発を防止するため指針を整備し、管理者により定期的に委員会を開催します。

(5)本事業所はサービス提供中に当該事業所従事者または養護者（ご家族等高齢者を現に養護する）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、速やかにこれを関係市町村に通報するものとします。

## 11 事故発生時、緊急時の対応

(1)当事業所が行うサービス（介護予防を含む）の提供により事故が発生した場合には、担当職員が速やかに当該市町村、利用者のご家族等に連絡を行うと共に必要な措置を講じます。

(2)利用者へのサービス提供時において、病状の急変が生じた場合やその他必要な場合には速やかに主治の医師、又は予め事業所が定めた協力医療機関並びに利用者のご家族に連絡を行う等の措置を講じます。

## 12 秘密保持と個人情報保護

(1)事業所の従事者は、正当な理由がなく、その業務上知り得たご利用者又はそのご家族の秘密を漏らしません。

(2)事業所は、従事者であったものが、正当な理由なくその業務上知り得たご利用者又はそのご家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。

(3)事業所は、サービス担当者会議等において利用者の個人情報を用いる場合には利用者の同意を、利用者のご家族の個人情報を用いる場合には当該ご家族の同意をあらかじめ文書により得ます。

(4)LIFE（科学的情報システム）を活用し、ADL値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況その他の利用者的心身の状況等の基本的な情報を、厚生労働省に提出することとなります。

## 13 損害賠償

当事業所において、事業者の責任により利用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します。守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、その損害の発生について、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、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

利用者が持参される物品に関して、当事業所からご持参をお願いしたもの以外の物品をご持参された場合の紛失や破損、その他のトラブルに関しては責任を負いかねます。

#### 14 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要		
事業所又は施設の名称	ひろやす荘（介護予防）通所介護事業所	
提供するサービス種類	通所介護・介護予防通所型サービス	
措置の概要		
1 利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口（連絡先）及び担当者の設置状況		
窓口設置場所	事業所電話 096-273-8567 面談場所 事業所面談室	
苦情受付担当者	管理者 高崎 光一	
窓口開設時間	9:00～17:00	
苦情解決責任者	法人部長 松崎 保仁	
第三者委員	牛島 一 新 090-1089-9700・徳山 秀人 090-3077-8967	
ご意見箱設置	事業所内に設置しています。	
2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順		
(1)	担当者が苦情処理台帳を作成いたします。	
(2)	担当者が苦情についての事実確認を行います。	
(3)	担当者が苦情処理方法を記載し、管理者が内容を把握します。	
(4)	管理者が苦情処理について市町村・家族・担当の居宅介護支援専門員との連携、調整を行います。必要に応じて委員会を開催し解決に向けた協議を行います。	
(5)	苦情処理方法及び改善内容について利用者にご説明・確認を行います。	
(6)	苦情処理は原則として1日以内に行います。	
(7)	苦情処理についての成果等を台帳に記録し保管いたします。	
3 その他の参考事項		
(1)	サービス提供に関する情報交換、及び情報提供を行うため、益城町健康保険課（介護保険担当）が設置する「サービス調整チーム」へ積極的に参加します。	
(2)	相互の情報交換、サービス内容の評価、利用者からの意見反映等の場として家族会会議を開催いたします。	
(3)	当事業所が行うサービスに対する苦情については、当事業所で責任を持って対応しますが、利用者及びその家族の方は下記の公的機関（市町村等）への申し立てもできますので、希望される場合には必要な協力をいたします。	
(4)	当事業所に対する利用者等からの苦情について、市町村又は国民健康保険団体連合が行う調査等に協力し、改善等の指示を受けた場合は、速やかに改善します。	
(5)	苦情又は相談内容が損害賠償を生じるものである場合は速やかに賠償します。	
(6)	検討結果について、利用者の納得を得られず、利用者が他の事業所を選択する場合は必要な協力をいたします。	
(7)	当サービスの第三者評価の実施状況については、平成31年度以降実施しておりません。	
4 公的機関の苦情相談窓口		
熊本県国民健康保険団体連合会	熊本市東区健軍2-4-10	TEL 096-214-1101
熊本県高齢支援課	熊本市中央区水前寺6-18-1	TEL 096-333-2219
益城町役場健康保険課	熊本県上益城郡益城町宮園702	TEL 096-286-3114
熊本市役所介護事業指導課	熊本市中央区手取本町1-1	TEL 096-328-2793
嘉島町役場福祉課	熊本県上益城郡嘉島町上島530	TEL 096-237-1111
御船町役場福祉課	熊本県上益城郡御船町御船995-1	TEL 096-282-1111
西原村役場保健衛生課	熊本県阿蘇郡西原村小森3259	TEL 096-279-3111
菊陽町役場介護保険課	熊本県菊池郡菊陽町久保田2800	TEL 096-232-4911

当事業者は、ひろやす荘（介護予防）通所介護事業所利用契約書及び重要事項説明書に基づいて、通所介護及び介護予防通所型サービスの内容を説明しました。

令和　年　月　日

事業所名　ひろやす荘（介護予防）通所介護事業所  
(事業所番号) 4372800484

事業者名　社会福祉法人　慈光会  
理事長　永田啓朗　印

説明者　職名\_\_\_\_\_ 氏名\_\_\_\_\_印

私は、ひろやす荘（介護予防）通所介護事業所を利用するにあたり、（介護予防）通所介護事業所の利用契約書及び重要事項説明書の内容に関して、担当者による説明を受け、これらを十分に理解し同意した上で、本書を2通作成し、お互いに保有することとします。

利 用 者　住 所\_\_\_\_\_

　　氏 名\_\_\_\_\_印

身元引受人　住 所\_\_\_\_\_

　　氏 名\_\_\_\_\_印 (続柄：　　)

身元引受人　住 所\_\_\_\_\_

　　氏 名\_\_\_\_\_印 (続柄：　　)

# 同 意 書

申 出 者 熊本県上益城郡益城町安永 1080 番地  
社会福祉法人 慈 光 会  
理事長 永 田 啓 朗

当法人では、サービスを提供するために、ご契約者及びそのご家族の個人情報を下記利用目的により使用しますので、この同意書により個人情報の開示についての同意を賜りますようお願い申し上げます。

## 記

### 【個人情報の利用目的】

1. 介護サービス提供に関する情報の提供
  - 1) 当施設での介護サービスの提供
  - 2) 施設の介護支援専門員が開催するサービス担当者会議における情報提示、関係職員や担当職員からの照会、照会への回答等及び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、その他の介護施設その他の保健医療サービス、福祉サービスを提供する事業者等との連携
  - 3) 他の医療機関及び介護保険業者等への情報提示
  - 4) ご契約者様の診療等に当たり、外部医師の意見・助言を求める場合
  - 5) 検体検査業務の委託その他の業務委託
  - 6) ご家族様等への心身の状況説明（同意書の記載にある連絡先に限定）
  - 7) その他、ご契約者様への介護サービス提供に関する利用
2. 介護保険事務に関する情報の提供
  - 1) 審査支払機関へのレセプトの提出
  - 2) 審査支払機関又は保険者等行政機関からの照会への回答
  - 3) その他、医療・介護・労災保険及び公費負担に関する介護保険請求事務のための利用
3. 当施設の管理運営業務に関する情報の提供
  - 1) 入退所等の管理
  - 2) 会計・経理処理
  - 3) 当施設の行事等に関する利用
  - 4) 事故等の報告
  - 5) 当該ご契約者様の介護・医療サービスの向上
  - 6) 面会等に係る入所照会への回答
  - 7) その他、当施設の管理運営業務に関する利用
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に関する情報の提供
5. 医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料としての情報の提供
6. 当施設内において行われる介護実習への協力及びボランティア活動への協力
7. 介護サービスの質の向上を目的とした当施設内外での事例研究
8. 外部監査機関への情報提供

貴法人のサービスを利用するにあたり、上記の事項について、私及び家族の個人情報を開示することに同意いたします。

令和 年 月 日

契約者住所

契 約 者 氏 名 \_\_\_\_\_ 印

身元引受人氏名 \_\_\_\_\_ 印(続柄: )

身元引受人氏名 \_\_\_\_\_ 印(続柄: )