

医療法人社団 医真会
居宅サービス事業所 真内科クリニック
(真内科デイサービス)

通所介護・総合事業・事業対象者利用契約書

通所介護・総合事業・事業対象者重要事項説明書

通所介護及び総合事業及び事業対象者利用契約書

_____様（以下「利用者」といいます。）と医真会が運営する居宅サービス事業所真内科クリニック（以下「事業者」といいます。）は、事業者が利用者に対して提供する通所介護又は、総合事業、事業対象者（以下「サービス」といいます。）の利用等について、次のとおり契約を締結します。

（契約の目的）

第1条 事業者は、介護保険法その他関係法令及びこの契約書に従い、利用者が住み慣れた地域での生活を継続し、その有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的とし、サービスを提供します。

（契約期間）

第2条

- 1 この契約の期間は、契約締結日から利用者の要介護又は要支援認定の有効期間が満了する日までとします。
ただし、契約期間満了日前に利用者が要介護又は要支援又は事業対象者状態区分の変更の認定を受け、認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護又は要支援認定有効期間満了日までとします。（事業対象者は有効期限なし）
- 2 契約期間満了日の30日前までに、利用者から契約を更新しない旨の申し出がない場合には、この契約は同一の内容で自動更新されます。第1項のただし書きは、更新後の契約についても適用されます。

（個別サービス計画の作成）

第3条

- 1 事業者は、利用者の日常生活全般の状況、心身の状況及び希望を踏まえ、利用者の居宅サービス計画又ケアマネジメント結果記録表等の内容に沿って、サービスの目標及び目標を達成するための具体的サービス内容等を記載した個別通所介護計画又は個別総合事業計画を作成します。
- 2 個別通所介護計画又は個別総合事業計画の作成に当たっては、事業者はその内容を利用者に説明し同意を得た上で、交付します。
- 3 事業者は、個別通所介護計画又は個別総合事業計画の実施状況の把握を適切に行い一定期間ごとに、目標達成の状況等を記載した記録を作成し、利用者に説明します。

（提供するサービスの内容及びその変更）

第4条

- 1 事業者が提供するサービス内容は、「重要事項説明書」に定めるとおりです。
- 2 利用者は、いつでもサービスの内容を変更するよう申し出ることができます。
この申し出があった場合、当該変更が居宅サービス計画又はケアマネジメント結果記録表の範囲内であって、契約の目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、速やかにサービスの内容を変更します。

- 3 事業者は、利用者が居宅サービス計画又はケアマネジメント結果記録表の変更を希望する場合は、速やかに担当の介護支援専門員に連絡するなど必要な援助を行います。
- 4 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、そのサービス内容及び利用料を具体的に説明し、利用者の同意を得ます。

(利用料等の支払い)

第5条

- 1 利用者からお支払いいただく利用料及びその他の費用等は、「重要事項説明書」に記載のとおりです。
- 2 事業者は、利用月ごとに利用料等を計算し、請求書に合計額と明細を付して、利用月の翌月中旬頃に利用者に請求します。
- 3 利用者は、1ヶ月の利用料等の合計額を、利用月の翌月27日に事業者を支払います。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収書を発行します。
- 5 領収書の再発行は致しません。紛失等で再発行をご希望の方は領収書の代わりに、「サービス利用支払証明書」を発行致します。(発行には別途料金がかかります)

(利用料等の変更)

第6条

事業者は、介護保険法その他関係法令の改正や経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由等により、利用料等の変更の必要が生じた場合は、利用者に対し速やかに変更の時期及び変更後の金額を説明の上、変更後の利用料等を請求することができるものとします。ただし、利用者はこの変更に同意することができない場合には、この契約を解約することができます。

(利用料等の滞納)

第7条

- 1 利用者が正当な理由なく事業者を支払うべき利用料等を3ヶ月以上滞納した場合は、事業者は、利用者に対し、30日以上猶予期間を設けた上で支払い期限を定め、当該期限までに滞納額全額の支払いがないときは、この契約を解約する旨の催告をすることができます。
- 2 事業者は、前項の催告をした場合には、利用者の居宅サービス計画又はケアマネジメント結果記録表を作成した居宅介護支援事業者又は介護予防支援事業者と利用者の日常生活を維持する見地から、必要な協議を行うものとします。
- 3 事業者は、前項の協議を行った上で、利用者が第1項の期限までに滞納額の支払いをしなかったときは、文書で通知することにより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できません。

(身元引受人)

第8条

- 1 契約者は、契約の締結にあたり契約者の利用料等滞納等があった場合に備え、その債務の保証人として身元引受人を定めることとする。
- 2 事業者は、本契約が終了した後、事業所への債務等がある場合には身元引受人にその旨を連絡することとする。
- 3 身元引受人は、1ヶ月以内にその他の債務を履行するものとする。但し身元引受人は、特段の事情がある場合には、前項の連絡を受けた後、速やかに事業者はその旨連絡するものとする。その場合には、事業者が合理的事情であると判断した場合に限り、期限を延期することがあり得ることとする。

(連帯保証人)

第9条

- 1 連帯保証人は、契約者と連携して、本契約から生じる契約者の債務を負担するものとする。
- 2 前項の負担は、限度額60万円を限度とする。
- 3 連帯保証人が負担する債務の元本は、契約者又は連帯保証人が死亡したときに確定するものとする。
- 4 連帯保証人の請求があったときは、事業者は連帯保証人に対し、遅滞なく、利用料等の支払状況や滞納金の額、損害補償の額等、契約者の全ての債務の額等に関する情報を提供するものとする。

(利用者の解約権)

第10条

- 1 利用者は、事業者に対して30日以上予告期間をおいて文書で通知することにより、いつでもこの契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院等やむを得ない事情がある場合は、予告期間が30日以内の通知でもこの契約を解約することができます。
- 2 利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず、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、利用者や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) 事業者が、倒産した場合

(事業者の解約権)

第11条

- 1 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対し1ヶ月以上の予告期間を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。
- 2 事業者は、前項の規定にかかわらず、利用者又はその家族が事業者や従業員又は、他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為（誹謗中傷、セクシャルハラスメント、暴力、暴言等各ハラスメント）を行った場合には、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。

- 3 事業者は、前2項によりこの契約を解約する場合には、担当の介護支援専門員等に連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

(契約の終了)

第12条 次の各号のいずれかに該当する場合は、この契約は終了します。

- (1) 第2条第2項に基づき、利用者から契約を更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合
- (2) 第8条第1項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
- (3) 第6条又は第8条第2項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされた場合
- (4) 第9条第1項に基づき、事業者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
- (5) 第7条第3項又は第9条第2項に基づき、事業者から解約の意思表示がなされた場合
- (6) 利用者が介護保険施設へ入院又は入所した場合
- (7) 利用者の要介護又は要支援状態区分が自立となった場合（但し、事業対象者は除く）
- (8) 利用者が死亡した場合

(天災等時のサービス中止)

第13条

天災等の事業所の責に帰すべからざる事由により、サービスの提供が出来なくなった場合、事業所は利用者に対するサービス提供の義務を負わないこととする。

(秘密保持)

第14条

- 1 事業者及び従業者は、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らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 事業者は、従業者が退職後、在職中に知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じます。
- 3 事業者は、利用者の個人情報については利用者から、その家族の個人情報についてはその家族から予め文書で同意を得ない限り、利用者の居宅サービス計画又はケアマネジメント結果記録表のためのサービス担当者会議、居宅サービス事業者又は総合事業者との連絡調整等において、利用者又はその家族の個人情報を用いません。

(損害賠償)

第15条

- 1 事業者は、サービスの提供に当たり、利用者又はその家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者又はその家族に対して損害を賠償します。ただし、当該損害について事業者の故意・過失等の責任を問えない場合はこの限りではありません。
- 2 前項の履行を確保するため、事業者は損害賠償保険に加入します。
- 3 利用者又はその家族に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

(苦情処理)

第 16 条

- 1 利用者又はその家族は、提供されたサービスに苦情がある場合は、「重要事項説明書」に記載された事業者の相談窓口又は関係機関に対して、いつでも苦情を申し立てることが出来ます。
- 2 事業者は、提供したサービスについて、利用者又はその家族から苦情の申し出がある場合は、迅速かつ適切に対処し、サービスの向上及び改善に努めます。
- 3 事業者は、利用者又はその家族が、苦情申立を行ったことを理由として、利用者に対していかなる不利益な扱いもいたしません。

(サービス内容等の記録の作成及び保存)

第 17 条

事業者は、利用者に対するサービスの提供について記録を作成し、それを完結後 2 年間保管し、利用者又はその代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又は複写物を交付するものとします。

(代理人)

第 18 条

契約者は、代理人を選任することができるものとする。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、その権限を証明する書面を掲示してこれを行うこととする。

(契約外条項)

第 19 条

- 1 事業者及び利用者又は身元引受人は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
- 2 本契約に定めのない事項については介護保険法その他関係法令の定めるところを尊重し、利用者及び事業者の協議により定めます。

(裁判管轄)

第 20 条

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者及び事業者は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。以上の契約を証するため、本書を 2 通作成し、利用者及は身元引受人、事業者が記名捺印の上、各 1 通を保有するものとする。

通所介護・総合事業・事業対象者重要事項説明書

通所介護又は総合事業又は事業対象者（以下「通所介護等」といいます。）の提供に当たり、事業所の概要や提供されるサービス内容、利用上の留意事項等の重要事項について次のとおり説明します。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	医療法人社団 医真会
主たる事務所の所在地	〒424-0832 静岡県清水区入江南町9番24号
代表者（職名・氏名）	理事長 眞 重雄
電話番号	054-363-1175

2. 事業所の概要

事業所の名称	居宅サービス事業所 眞内科クリニック		
事業所の所在地	〒424-0832 静岡県清水区入江南町9番24号		
電話番号	054-363-1457		
FAX番号	054-363-1176		
指定年月日・事業所番号	平成13年2月1日指定	2263290039	
実施単位・利用定員	3単位	定員29人	
通常の実業の実施地域	静岡県清水区域内		
併設事業所	訪問看護ステーション駿河、眞内科居宅介護支援事業所		
第三者評価の実施の有無	有・ <input checked="" type="radio"/>	実施した直近の年月日	なし
実施した評価機関の名称	なし	評価結果の開示状況	有・ <input checked="" type="radio"/>

3. 運営の方針

- ・ 通所介護の提供に当たっては、事業所の従業者は、利用者の心身の特性を踏まえ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生活機能の維持又は向上を目指し、必要な日常生活上の世話及び機能訓練の援助を行うことによって、利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ります。
- ・ 総合事業及び事業対象者の提供に当たっては、事業所の従業者は、利用者が可能な限りその居宅において、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支援及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。
- ・ 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域の保健医療・福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

4. 提供するサービスの内容

- ・ 食事の提供
食事の提供及び必要な介助を行います。
- ・ 入浴
入浴サービスの提供及び必要な介助を行います。
- ・ 日常生活動作機能訓練
利用者が日常生活を営む上で必要な機能の減退を防止するための訓練、利用者の心身の活性化を図るためのレクリエーション等を行います。
- ・ 健康状態の確認
体調や血圧等の確認を行います。
- ・ 送迎
居宅から事業所までの送迎及び乗降の介助を行います。
- ・ 日常生活における相談及び助言
利用者及びその家族の日常生活における介護等に関する相談助言を行います。
- ・ その他の日常生活上の援助
利用者に必要な日常生活上の世話及び援助を行います。

5. 営業日時

営業日	月曜日から土曜日まで ただし、日曜日・年末年始・事業者が特に定めた日を 除きます。※災害時には被災の程度によって休業する場合があります。
営業時間	午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分まで
サービス提供時間	月・火・水・木・金・土曜日 午前 9 時 30 分から午後 4 時 35 分まで

6. 事業所の従業員体制

(令和7年4月1日現在)

職種	常勤		非常勤	
	専従	兼務	専従	兼務
管理者	人	1人	人	人
生活相談員	人	1人	人	1人
看護職員	人	人	5人	人
介護職員	4人	2人	1人	1人
機能訓練指導員	人	人	8人	人

7. 利用料等

サービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として基本利用料に利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額です。ただし、支払い方法が償還払いとなる場合には、利用料の全額をお支払いいただきます。支払いを受けた後、事業所からサービス提供証明書を発行しますので、市町村の介護保険担当窓口へ提出し、後日払い戻しを受けてください。

(1) 通所介護の利用料

所要時間	利用者の要介護度	半日型通所介護費（1回あたり）				
		単位数	基本利用料 ※（注1）参照	利用者負担金 （自己負担1割の場合） ※（注2）参照	利用者負担金 （自己負担2割の場合） ※（注2）参照	利用者負担金 （自己負担3割の場合） ※（注2）参照
3時間 以上 4時間 未満	要介護1	370	3799円	379円	758円	1137円
	要介護2	423	4344円	434円	868円	1302円
	要介護3	479	4919円	491円	982円	1473円
	要介護4	533	5473円	547円	1094円	1641円
	要介護5	588	6038円	603円	1206円	1809円
所要時間	利用者の要介護度	1日型通所介護費（1回あたり）				
		単位数	基本利用料 ※（注1）参照	利用者負担金 （自己負担1割の場合） ※（注2）参照	利用者負担金 （自己負担2割の場合） ※（注2）参照	利用者負担金 （自己負担3割の場合） ※（注2）参照
7時間 以上 8時間 未満	要介護1	658	6758円	676円	1352円	2027円
	要介護2	777	7980円	798円	1596円	2394円
	要介護3	900	9243円	924円	1849円	2773円
	要介護4	1023	10506円	1051円	2101円	3152円
	要介護5	1148	11790円	1179円	2358円	3537円

【加算・減算】

要件を満たす場合、通所介護費の基本部分に以下の料金が加算又は減算されます。

加算等の種類	加算・減算額（1回あたり）				
	単位数	基本利用料 ※（注1） 参照	利用者負担金 （自己負担1割の 場合）※（注2） 参照	利用者負担金 （自己負担2割の 場合）※（注2） 参照	利用者負担金 （自己負担3割の 場合）※（注2） 参照
【入浴介助加算Ⅰ】	40	410円	41円	82円	123円
【個別機能訓練加算ⅠⅠ】 機能訓練指導員が1名で対応した 場合	56	575円	57円	114円	171円
【個別機能訓練加算ⅠⅡ】 機能訓練指導員が2名で対応した 場合	76	781円	78円	156円	234円
【個別機能訓練加算Ⅱ】 計画等の情報を厚生労働省に提出しサービスの質の管理を行う。	20	205円/月	20円	40円	60円
【科学的介護推進加算】 利用者のデータを厚労省へ提出しフィードバックを受け、それらに基づき事業所の特性やケアの在り方等を検証し、利用者のケアプランや計画への反映しケアの質の向上の取り組みを行うこと	40	410円/月	41円/月	82円/月	123円/月
【送迎減算】 事業者が送迎を行わなかった場合(片道につき)	▲47	▲483円	▲49円	▲98円	▲147円
【サービス提供体制強化加算Ⅰ】 勤続10年以上の介護福祉士が25%以上を占めている場合	22	225円	22円	44円	66円
【介護職員等処遇改善加算Ⅰ】	(基本利用料+各種加算減算)の9.2%		左記額の1割	左記額の2割	左記額の3割

(2) 総合事業・事業対象者の利用料

利用対象者	総合事業・事業対象者利用料（1月につき）				
	単位数	基本利用料 ※（注1） 参照	利用者負担金 （自己負担1割 の場合） ※（注2）参照	利用者負担金 （自己負担2割 の場合） ※（注2）参照	利用者負担金 （自己負担3割の 場合） ※（注2）参照
事業対象者 要支援1	1798	18465円	1846円	3692円	5538円
要支援2	3621	37187円	3718円	7436円	11154円

【加算】 要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算等の種類	加算・減算額（1回あたり）					
	単位数	基本利用料 ※（注1） 参照	利用者負担金 （自己負担1割の 場合）※（注2） 参照	利用者負担金 （自己負担2割の 場合）※（注2） 参照	利用者負担金 （自己負担3割の 場合）※（注2） 参照	
送迎減算 事業者が送迎を行わなかった 場合（片道につき）	▲47	▲483円	▲49円	▲98円	▲147円	
サービス提供体 制強化加算I	要支援1	88	903円	90円	180円	270円
	要支援2	176	1807円	180円	360円	540円
【介護職員等処遇改善加算I】	（基本利用料＋各種 加算減算）の9.2%		左記額の1割	左記額の2割	左記額の3割	

（注1）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（事業所の所在地が6級地のため、単位数に10.27を乗じた額）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）介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご注意ください。

（注3）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。

(3) その他の費用

食費	昼食代 690 円、おやつ代 80 円、行事食実費相当額（注文書に金額記載） 利用当日のキャンセルの場合は理由に関わらず全額請求させていただきます
その他	通常の事業実施地域以外の送迎に要する費用、その他日常生活において必要とされる費用、個別レクリエーションでの教材費等のご利用者負担とさせていただきます。連絡帳費 400 円（冊子追加ごとに） 【サービス利用支払証明書発行手数料】 サービス利用支払証明書（6 カ月以内）1.100 円 サービス利用支払証明書（12 カ月以内）2.200 円

(4) キャンセル料

利用予定日の前にサービス利用の中止又は変更をすることができます。

この場合には、利用予定日の前日 17 時 30 分までに事業所に申し出てください。利用日の前日 17 時 30 分までに連絡がなく、サービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、利用者の体調や容態の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料はいただきません。なお、総合事業又は事業対象者は、利用料が月単位の定額のため、キャンセル料はいただきません。

ご利用日前日の午後 5 時 30 分までにご連絡いただいた場合	無料
ご利用日当日の午前 8 時 30 分までにご連絡いただいた場合	500 円
ご利用日当日の午前 8 時 30 分までにご連絡がなかった場合	1.000 円

(5) 支払い方法

毎月、27 日の引落としとなります。（27 日が土、日曜日にあたる場合は翌週となります）
毎月中旬頃に請求書を郵送又はお届けしますので引落日の前までにご確認下さるようお願いいたします。なお、3 回引落としが不可になりますと、口座引落としを中止させていただきます
4 回目からは外来窓口でのお支払いとなります。

8. サービスの利用に当たっての留意事項

- ・ サービスの利用中に気分が悪くなった時は、すぐにお申し出ください。
- ・ 複数の利用者の方々が同時にサービスを利用するため周りの方のご迷惑にならないようお願いします。
- ・ 利用者の事情で時間に遅れた場合、送迎サービスが受けられない場合があります。

9. サービス利用にあたっての禁止事項

- ・ 他のご利用者や事業者の職員に対して行う暴言、暴力、いやがらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- ・ パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの各ハラスメント行為。
- ・ サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断で SNS 等に掲載すること。

10. 身元引受人

- ・ 契約にあたっては、契約終了後の残置物の引き取り及び利用料金等の滞納があった場合に備えて、一切の残置物の引き取り及び債務の保証人として、身元引受人を定めて頂きます。
- ・ 身元引受人の義務として、契約終了後に利用者の私物等（残置物）で引き取りをしていただくものがあつた場合には、事業所は利用者又は身元引受人にその旨を連絡いたします。身元引受人は、契約終了により事業所から連絡があつた際には、連絡後2週間以内に残置物をお引き取り下さい。なお、引き取り、引き渡し又は処分等にかかる費用は利用者又は身元引受人にご負担いただきます。また身元引受人には、利用料等の債務の保証人として下記の連帯保証人となっていただきます。

11. 連帯保証人

- ・ 連帯保証人の方には、この契約から生じる利用者の債務について、限度額60万円の範囲内で連帯してご負担いただきます。その額は、利用者又は連帯保証人が亡くなった時に確定し、生じた債務について、ご負担いただく場合があります。連帯保証人から請求があつた場合には、当事業所は連帯保証人の方に利用料等の支払状況、滞納金の額、損害賠償の額等、利用者のすべての債務の額等に関する情報を提供します。

12. 秘密保持及び個人情報の保護

- ・ 事業者及びその従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく在職中及び退職後において、第三者に漏らしません。これは、この契約終了後も同様とします。
- ・ 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定「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」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
- ・ 事業所は、利用者の個人情報については利用者から、その家族の個人情報についてはその家族から予め文書で同意を得ない限り、利用者の居宅サービス計画等の立案のためのサービス担当者会議、居宅サービス事業者等との連絡調整等において、利用者又はその家族の個人情報を用いませぬ。

13. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容態の急変、その他の緊急事態が生じた時は、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関名 主治医名 所在地 電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名 電話番号	

14. 事故発生時の対応

通所介護等の提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する通所介護等の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

15. 苦情相談窓口

サービス提供に関する苦情や相談は、下記の窓口でお受けします。

(1) 事業所の窓口

事業所相談窓口	電話番号	054-363-1457
	受付時間	月曜日から土曜日 8時30分から17時30分
	担当者名	管理者 一ノ瀬 英夫

(2) その他苦情申立の窓口

苦情受付機関	市 町 村	静岡市役所 介護保険課
		054-221-1377
	国民健康保険団体連合会	国民健康保険団体連合会 介護保険課
		054-253-5590

16. 非常災害対策について

事業所は、非常災害に備えて消防計画及び風水害、地震等の災害に対する指針及び業務継続計画を作成し、その責任者を定め以下の措置を講じます。

- ① 業務継続計画の具体的内容を職員間に共有するとともに、職員教育を組織的に浸透させていくために、定期的（年1回以上）に研修を実施します。
- ② 非常災害に備え事業所内の役割分担の確認、災害が発生した場合を想定しての机上訓練を定期的（年1回以上）に実施します
- ③ 非常災害時に必要な物品を備蓄します。
- ④ 災害により、サービス提供が困難となった場合は、やむを得ず一定期間のサービスが中止となることが想定されます。最大限早期再開に努めます。

17. 虐待の防止について

- ・ 事業所は利用者の人権の擁護・虐待の防止のため、次の措置を講じます。
 - ① 虐待を防止するための従業員に対する研修を実施します。
 - ② その他、虐待防止のために必要な措置を講じます。
 - ③ サービス事業所の従業員又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、速やかに市町村に通報します。
- ・ 当事業所の虐待に関する担当者は、事業所管理者とします。

18. 感染症及び蔓延防止対策について

- ・ 当事業所は、感染症が発生し蔓延しないように、感染症予防及び蔓延防止及び感染症発生時に対応する指針及び業務継続計画を作成し、その責任者を定め以下の措置を講じます。
 - ① 委員会を概ね6カ月に1回以上開催すると共に、従業員に周知徹底します。
 - ② 感染症予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的（年1回以上）に実施します。
 - ③ 従業員の感染等により、サービスの提供が困難となった場合には他の事業所の協力のもとサービスの継続に努めます。

19. サービスの終了

次の場合にサービスは終了となります。

(1) 利用者からの契約解除の申し出

利用者は、契約の有効期間であっても契約の解除を申し出ることが出来ます。

この場合は契約解除を希望する14日前までに事業所に申し出てください。

ただし、以下の場合には利用者は即時に契約を解除・解約できます。

- ・ 事業所が正当な理由なく、介護保険法に定めるサービスを提供しない場合
- ・ 事業所及び従業員が、守秘義務に違反した場合
- ・ 事業所及び従業員が、利用者の身体、財産、信用等を傷付けるなどの不信行為により、その後の契約を継続しがたい事情があった場合
- ・ 上記の他、契約の継続が困難となるような重要な事態が発生した場合

(2) 事業所からの契約解除の申し出

以下の場合に事業所は、利用者との契約を解除する場合があります。

ただし、この場合事業所は利用者又は家族に対してその旨の説明を行います。

- ・ 利用者又は家族が、サービス提供にあたって必要な情報について、報告しない又は虚偽の報告をするなど適切なサービス提供が困難であると認められる場合
- ・ 利用者又は家族等が他の利用者の生命、身体及び財産を傷付ける等、その後の契約をしがたい事情があった場合
- ・ 利用者がサービスの利用料金を3カ月以上滞納し、事業者が催促したにもかかわらず30日以内に支払わなかった場合
- ・ 利用者又は家族等が、他の利用者、家族等もしくは事業所又は従業員に対する、暴力、暴言、威嚇（口頭によるものも含む）、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、モラルハラスメント及びそれらと相応又は同等の行為により、適切なサービス提供の継続が困難であると判断できる場合
- ・ 利用者又は家族等と事業所との信頼関係に支障をきたし、その回復が困難で適切なサービス提供を継続できないと判断できる場合
- ・ 人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合があります。その場合は1ヶ月前までに文書で通知します。

(3) 自動終了

次の場合は、双方の通知がなくても、自動的に契約を終了いたします

- ・ 利用者が介護保険施設へ入院又は入所した場合
- ・ 利用者の要介護又は要支援状態区分が自立となった場合
(ただし、事業対象者は除く)
- ・ 利用者が死亡した場合

(4) その他

- ① 次の場合は、利用者は文書で解約を通知することにより、直ちにサービスを終了することができます。
 - ・ 事業者が、正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ・ 事業者が、守秘義務に反した場合
 - ・ 事業者が、利用者や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
 - ・ 事業者が、倒産した場合
- ② その他、利用者は契約更新を希望しない場合、利用料等の変更に対して同意することができない場合には契約を解約することができます。
- ③ 次の場合は、事業者は文書で解約を通知することによって直ちにサービスを終了させていただく場合があります。
 - ・ 利用者の利用料等の支払いが2ヶ月以上遅延し、利用料等を支払うよう催告したにも拘らず、別途定めた期限内に支払われなかった場合
 - ・ 利用者又はその家族が事業者や従業員又は他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合。

20 契約及び重要事項説明の年月日

契約及び重要事項説明書の説明年月日

令和

年

月

日

通所介護・総合事業・事業対象者のサービス開始にあたり、契約内容及び重要事項を説明し
交付しました。

事業者	所在地	静岡市清水区入江南町9番24号
	法人名	医療法人社団 医真会
	代表者名	理事長 眞 重雄 印
	事業所名	居宅サービス事業所 眞内科クリニック
	説明者名	印

通所介護・総合事業・事業対象者の契約にあたり、事業者から契約書及び重要事項説明書の
内容について説明を受け、理解した上で同意し、交付を受けました。

利用者	住所	静岡市清水区
	氏名	印
身元引受人 連帯保証人及び	住所	静岡市清水区
	氏名	印
	続柄	
代理人	住所	静岡市清水区
	氏名	印
	続柄	