

指定通所介護事業所及び

指定介護予防通所介護相当サービス事業所重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
指定通所介護事業所（熊本県指定 第 4370200562 ）
指定介護予防通所介護相当サービス事業所（熊本県指定 第 4370200562 ）

当事業所は、ご契約者に対して指定通所介護及び指定介護予防通所介護相当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、契約上ご注意頂きたいことを、次の通り説明します。

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人ま心苑会
- (2) 法人所在地 熊本県八代市敷川内町 2 2 5 1 - 1
- (3) 電話番号 0 9 6 5 - 3 1 - 7 6 0 0
- (4) 代表者氏名 理事長 山本 正
- (5) 設立年月日 平成 6 年 7 月 6 日

2. 事業所の概要

(1) 事業所の種類

指定通所介護事業所・平成 1 2 年 3 月 2 8 日指定
熊本県指令高保福第 1 8 9 号 指定番号 4370200562
指定介護予防通所介護相当サービス事業所・平成 1 8 年 4 月 1 日指定
熊本県指令高齢 3 0 9 - 6 4 0 号 指定番号 4370200562
※当事業所は特別養護老人ホームま心苑に併設されています。

(2) 事業所の目的

指定通所介護及び指定介護予防通所介護相当サービスは、介護保険法令に従い、ご契約者（利用者）が、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に支援することを目的として、ご契約者に通所介護及び介護予防通所介護相当サービスを提供します。

- (3) 施設の名称 ま心苑デイサービスセンター
- (4) 施設の所在地 熊本県八代市敷川内町 2 2 5 1 - 1
- (5) 電話番号 0 9 6 5 - 3 7 - 8 1 0 3
- (6) 事業所長（管理者）氏名 左右田 弘子
- (7) 当施設の運営方針

- ① 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、必要な日常生活上の援助及び機能訓練を行うことにより、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る。
- ② 利用者の人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めると共に、利用者及びその家族のニーズを的確に捉え、個別に通所介護計画書及び介護予防通所介護相当サービス契約書を作成することにより、利用者が必要とする適切なサービスを提供する。
- ③ 利用者又はその家族に対し、サービスの内容及び提供方法について、わかりやすく説明する。

- (8) 設立年月日 平成 6 年 1 1 月 2 9 日
- (9) 利用定員 2 5 人

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 八代市

(2) 営業日及び営業時間

営業日	通常月曜日～金曜日 12月31日～1月3日は除く
受付時間	月曜日～金曜日 8時00分～17時00分
サービス提供時間	月曜日～金曜日 9時00分～16時10分

※ただし、利用者や家族等の要望により、サービス提供時間外利用に対し相談に応じる。

4. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して指定通所介護及び指定介護予防通所介護相当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
1. 事業所長 (管理者)	1 名
2. 介護職員	3 名以上
3. 生活相談員	2 名以上
4. 看護職員	2 名以上
5. 機能訓練指導員	1 名以上
6. 管理栄養士	1 名

＜主な職種の勤務体制＞

職 種	勤 務 体 制
1. 介護職員	毎週月曜日～金曜日 8 : 0 0 ～ 1 7 : 0 0
2. 看護職員	毎週月曜日～金曜日 8 : 0 0 ～ 1 7 : 0 0
3. 機能訓練指導員	毎週月曜日～金曜日 8 : 0 0 ～ 1 7 : 0 0

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) 利用料金の金額をご契約者に負担いただく場合 |
|---|

があります。

（１）介護保険の給付対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常 7 割～9 割）が介護保険から給付されます。

＜サービスの概要＞

①入 浴

・入浴又は清拭を行います。寝たきりでも機械浴槽を使用して入浴することができます。

②排 泄

・ご契約者の排泄の介助を行います。

③機能訓練

・機能訓練指導員により、ご契約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またはその減退を防止するための訓練を実施します。

＜サービス利用料金（１回あたり）＞（契約書第 7 条参照）

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額を除いた金額（自己負担額）を利用者負担割合に応じ（1 割・2 割・3 割）お支払いください。

通所介護費【通常規模型 1 割負担の方】

要介護度	1 日あたりの利用料金					介護保険適用時の 1 日あたりの自己負担額				
利用時間	3～4	4～5	5～6	6～7	7～8	3～4	4～5	5～6	6～7	7～8
要介護 1	3,700 円	3,880 円	5,700 円	5,840 円	6,580 円	370 円	388 円	570 円	584 円	658 円
要介護 2	4,230 円	4,440 円	6,730 円	6,890 円	7,770 円	423 円	444 円	673 円	689 円	777 円
要介護 3	4,790 円	5,020 円	7,770 円	7,960 円	9,000 円	479 円	502 円	777 円	796 円	900 円
要介護 4	5,330 円	5,600 円	8,800 円	9,010 円	10,230 円	533 円	560 円	880 円	901 円	1,023 円
要介護 5	5,880 円	6,170 円	9,840 円	10,080 円	11,480 円	588 円	617 円	984 円	1,008 円	1,148 円

通所介護費【通常規模型 2 割負担の方】

通所介護費【通常規模型 3 割負担の方】

要介護度	介護保険適用時の 1 日あたりの自己負担額					介護保険適用時の 1 日あたりの自己負担額				
利用時間	3～4	4～5	5～6	6～7	7～8	3～4	4～5	5～6	6～7	7～8
要介護 1	740 円	776 円	1,140 円	1,168 円	1,316 円	1,110 円	1,164 円	1,710 円	1,752 円	1,974 円
要介護 2	846 円	888 円	1,346 円	1,378 円	1,554 円	1,269 円	1,332 円	2,019 円	2,067 円	2,331 円
要介護 3	958 円	1,004 円	1,554 円	1,592 円	1,800 円	1,437 円	1,506 円	2,331 円	2,388 円	2,700 円
要介護 4	1,066 円	1,120 円	1,760 円	1,802 円	2,046 円	1,599 円	1,680 円	2,640 円	2,703 円	3,069 円
要介護 5	1,176 円	1,234 円	1,968 円	2,016 円	2,296 円	1,764 円	1,851 円	2,952 円	3,024 円	3,444 円

加算（日額）

種 類	1 日あたりの利用料金	介護保険適用時の 1 日あたりの自己負担額
入浴介助加算（Ⅰ）	400 円	40 円
入浴介助加算（Ⅱ）	550 円	55 円
個別機能訓練加算（Ⅰ）イ	560 円	56 円

個別機能訓練加算（Ⅰ）ロ	760 円	76 円
個別機能訓練加算（Ⅱ）	200 円	20 円
認知症加算	600 円	60 円
中重度ケア体制加算	450 円	45 円
科学的介護推進体制加算	400 円/月	40 円/月
送迎を行わない場合（片道）	▲ 470 円	▲ 47 円
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	220 円	22 円
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	180 円	18 円
サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	60 円	6 円
介護職員等処遇改善加算Ⅰ		1ヶ月利用実績の9.2%
介護職員等処遇改善加算Ⅱ		1ヶ月利用実績の9.0%
介護職員等処遇改善加算Ⅲ		1ヶ月利用実績の8.0%
介護職員等処遇改善加算Ⅳ		1ヶ月利用実績の6.4%
高齢者虐待防止措置未実施減算	基本報酬の100分の1	
業務継続計画未策定減算	基本報酬の100分の1	

介護予防通所介護相当サービス費（月額）

要介護度区分	1月あたりの利用料金	介護保険適用時の 1月あたりの自己負担額
要支援1	17,980 円	1,798 円
要支援2	36,210 円	3,621 円

加算（月額）

種 類	1月あたりの利用料金	介護保険適用時の 1月あたりの自己負担額
科学的介護推進体制加算	400 円	40 円
送迎を行わなかった場合（片道）	▲ 470 円	▲ 47 円
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	要支援1 880 円	要支援1 88 円
	要支援2 1,760 円	要支援2 176 円
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	要支援1 720 円	要支援1 72 円
	要支援2 1,440 円	要支援2 144 円
サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	要支援1 240 円	要支援1 24 円
	要支援2 480 円	要支援2 48 円
介護職員等処遇改善加算Ⅰ		1ヶ月利用実績の9.2%
介護職員等処遇改善加算Ⅱ		1ヶ月利用実績の9.0%
介護職員等処遇改善加算Ⅲ		1ヶ月利用実績の8.0%
介護職員等処遇改善加算Ⅳ		1ヶ月利用実績の6.4%

高齢者虐待防止措置未実施減算		基本報酬の 100 分の 1
業務継続計画未策定減算		基本報酬の 100 分の 1

☆ ご契約者がい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。

要介護の認定を受けた後、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）。また、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、ご契約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。

☆ 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（契約書第５条、第７条参照）

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 費（食材料等） ７００円

当事業所では、管理栄養士の立てる献立表により、栄養並びにご契約者の身体の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。

※お休みされる場合は、３日前までにご連絡をお願いします。

３日前過ぎてからのご連絡は、食事代を請求させていただきますのでご了承ください。

（食事時間）

昼食 １２：００～１３：００

②通常の事業実施区域外への送迎

通常の事業実施区域外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、送迎費用として、下記料金をいただきます。

料金：通常の事業の実施地域を超えた地点から、１キロメートル当たり２０円

③レクリエーション、クラブ活動

ご契約者の希望により、レクリエーションやクラブ活動に参加していただくことができます。

利用料金：材料代等の実費をいただきます。

④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。

一枚につき １０円

⑤日常生活上必要となる諸費用実費

日常生活品の購入代金等ご契約者の日常生活に要する費用でご契約者に負担いただくことが適当であるものにかかる費用を負担いただきます。

おむつ代 紙おむつ ６５円／枚

尿取りパッド １５円／枚

☆ 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２ヶ月前までにご説明します。

（３）利用料金のお支払い方法（契約書第 7 条参照）

前記（１）、（２）の料金・費用は、口座引落、もしくは現金にて、サービス利用終了時にその都度お支払いください。

（４）利用の中止、変更、追加（契約書第 8 条参照）

- ・ 利用予定日の前にご契約者の都合により、通所介護及び介護予防通所介護相当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者申し出て下さい。
- ・ 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、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し、ご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。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無 料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の 10 % (自己負担相当額)

- ・ 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。

6. 苦情の受付について（契約書第 23 条参照）

（１）当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は、苦情対応窓口を設置し、提供したサービス等に関する苦情に適切に対応します。

〈事業所内の苦情申し出窓口〉

社会福祉法人法第 82 条の規定により、ま心苑では利用者らの苦情に適切に対応する体制を整えております。

記

1. 苦情解決責任者 左右田 弘子（ま心苑デイサービス センター長）
（イ）事業所所在地 八代市敷川内町 2251 番地の 1
（ロ）電話番号 0965-37-8103
（ハ）FAX 番号 0965-31-6067
2. 苦情受付担当 松下 夕子（ま心苑デイサービスセンター 生活相談員）
3. 第三者委員会 内田 秀男（連絡先 八代市敷川内町 772 電話 38-2059）
中村 美子（連絡先 八代市古城町 2306-5 電話 32-7802）

4. 苦情の解決方法

（１）苦情の受付

苦情は面接、電話、書面等により苦情受付担当者が午前 8 時 30 分から午後 5 時まで受付けます。尚担当不在の場合は事務所職員までお申し出下さい。センター長が対応致します。又、第三者委員会に直接苦情を申し出ることもできます。

（２）苦情受付の報告、確認

苦情担当者が受付した苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申し出人が第三者委員へ報告拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し苦情申し出人に対して報告を受けた旨を通知します。

（３）苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申し出人は第三者委員の助言や立ち合いを求めることができます。尚、第三者委員の立ち合いによる話し合いは次により行います。

ア. 第三者委員による苦情内容の確認

イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認
- エ. 苦情内容が損害賠償を生じるものである場合、速やかに損害賠償を行う
- オ. 検討の結果、利用者の納得が得られず、利用者が他事業所を選択する場合、必要な協力を行う

(4) 熊本県「運営適正化委員会」の紹介

本法人で解決出来ない苦情は、熊本県社会福祉協議会に設置された「運営適正化委員会」(電話096-324-5454)又、国民健康保険団体連合会(096-214-1101)、八代市高齢者支援課(0965-33-4436)等に申し立てることができます。

5. 苦情の記録

事業所の苦情に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

また、苦情受付ボックスを事務所前に設置しています。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

八代市 高齢者支援課	所在地 熊本県八代市松江町 1-25 電話番号 0965-32-1175
熊本県 国民健康保険団体連合会	所在地 熊本県熊本市東区健軍 2 丁目 4 番 10 号 電話番号 096-214-1101

7. 緊急時・事故発生時の対応

1. 事故発生時は事故発生時マニュアルにより対応します。

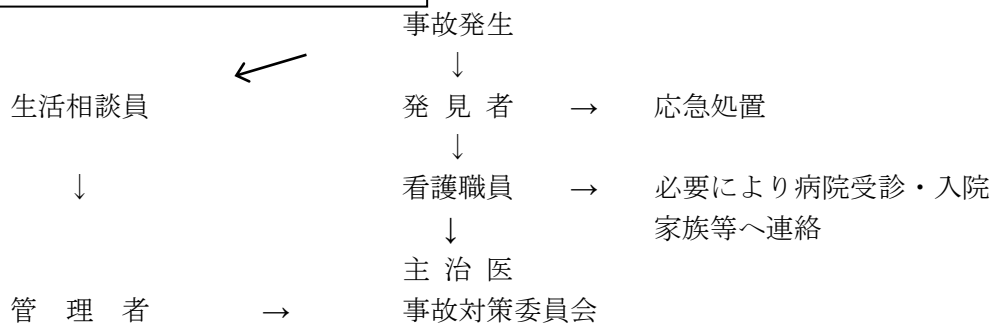
サービス提供実施中に利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告する。又、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとする。

2. 利用者に対する本事業の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族等、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じる。

3. 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録する。又、記録は5年間保存するものとする。

4. 利用者に対するサービス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うものとする。

緊急時・事故発生時の対応マニュアル



※緊急対応時の責任者 左右田 弘子 (ま心苑デイサービスセンター 管理者)

※生活相談員は事故報告書作成をする。

※事故の程度により主治医・看護師・家族等への連絡など行い方針を定め、必要により管理者の指示を受ける。

8. 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況	あり	結果の公表	あり
第三者による評価の実施状況	なし	結果の公表	なし

9. 非常災害対策・業務継続計画策定等

1. 非常災害対策マニュアルにより対応します。
2. 非常災害対策に備えて、消防計画、風水害、地震等に対処する計画を作成する。
3. 防災管理者又は火災・防災等についての責任者を定め、年2回定期的に避難訓練、その他必要な訓練を行う。
4. 訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努める。
5. 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する当事業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。また、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の実施するものとする。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。

10. 虐待の防止

利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発防止のための対策を検討する。

1. 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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。
2. 虐待の防止のための指針を整備
3. 虐待の防止のための研修を定期的の実施
4. 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

11. その他運営に関する事項

※勤務体制確保

当事業所全ての介護従業者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、法第八条第二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受講させるために必要な措置を講じるものとする。また、職員の資質向上を図るための研修の機会を設けるものとし、業務体制を整備する。

当事業所は、適切な当事業の提供を確保する観点から、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るものとする。

※衛生管理

事業所は、利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じるものとする。

事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- （1）事業所における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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね六月に1回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図る。
- （2）事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。

- (3) 事業所において、職員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

※秘密保持

職員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

職員であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を守るべき旨を、職員との雇用契約の内容とする。

※記録の整備

当事業者は、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する。また、利用者に対する当事業の提供に関する諸記録を整備する。記録は、その完結の日から5年間保存する。

1 2. 身体的拘束等の原則禁止

※指定通所介護の提供に当たっては、当該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、身体的拘束等を行ってはならない。

※身体的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並びに緊急やむを得ない理由を記録しなければならない。

1 3. 職場におけるハラスメントの定義

ハラスメントの防止のための取組

当事業所は、適切な介護サービスの提供を確保する観点から、職場内において従業者に対する以下のハラスメントの防止の為に必要な措置を講じます。

1. 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）

例：たたく、蹴る・コップをなげつける・手を払いのける・唾を吐く・服を引きちぎる

2. 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

例：大声を発する・威圧的な態度で文句を言い続ける・刃物を胸元でちらつかせる

気に入っている職員以外に批判的な言動をする・理不尽なサービスを要求する

3. 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・女性のヌード写真を見せる・抱きしめる・卑猥な言動を繰り返す

事業者からの申し出により契約解除させていただく場合

当事業所では、以下のいずれかに該当する場合には、事業所から契約を解除させていただく場合があります。

1. 利用者が当事業所の運営に著しい支障をきたす行為を継続された場合

- ・ほかの利用者様または職員に対する暴言・暴力、威嚇行為
- ・セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、カスタマーハラスメント等

2. 利用者様又はご家族から、不当・過剰と認められる要求や対応困難な要望が繰り返される場合

3. 心身の状態に著しい変化が、あり当該事業所での対応が困難と判断される場合

- ・医療的管理や重度の介護が必要になった場合など

4. 利用料の支払いが正当な理由なく継続して滞る場合

5. 利用契約に基づく義務（利用日時の遵守、連絡義務）が著しく履行されない場合

6. 本契約の継続が困難になる重大な理由が発生した場合

令和 年 月 日

指定通所介護及び指定介護予防通所介護相当サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

ま心苑デイサービスセンター

説 明 者

印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定通所介護及び指定介護予防通所介護相当サービスの提供開始に同意しました。

利用者住所

利用者氏名

印

代理人住所

代理人氏名

印

家族代表者住所

家族代表者氏名

印

※この重要事項説明書は、厚生省令第37号（平成11年3月31日）第8条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

重要事項説明書付属文書

1. 事業所の概要

- (1) 建物の構造 鉄筋コンクリート造 地上3階
- (2) 建物の延べ面 3,002.17㎡
- (3) 施設の周辺環境

苑の東部には国道3号線、JR鹿児島本線が走り、緑溢れる山々、三方は田園で秋にはミカン、稲穂が色づき、素晴らしい環境の中にあり近くには日奈久温泉があります。

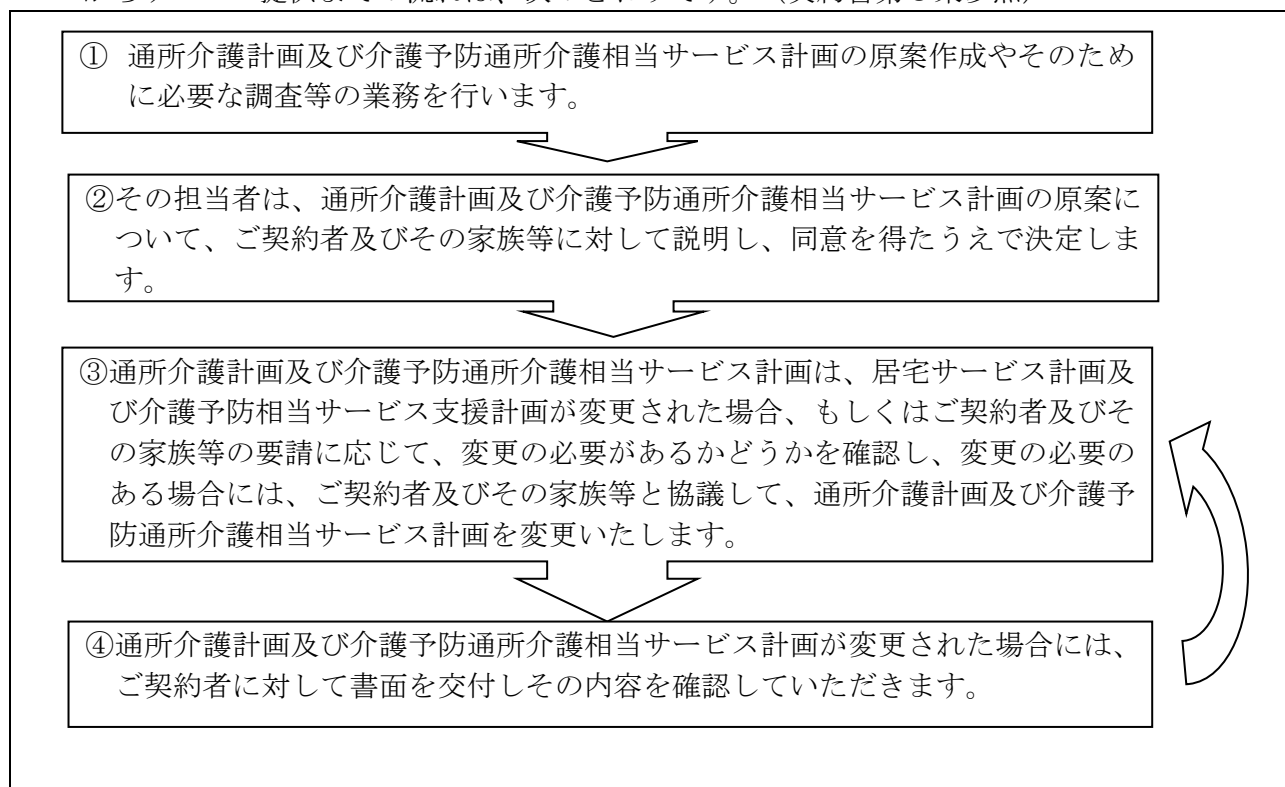
2. 職員の配置状況

＜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。
3名以上の介護職員を配置しています。
- 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。
2名以上の生活相談員を配置しています。
- 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。日常生活上の介護・介助等も行います。
2名以上の看護職員を配置しています。
- 機能訓練指導員 ご契約者の機能訓練を担当します。
1名以上の訓練指導員を配置しています。

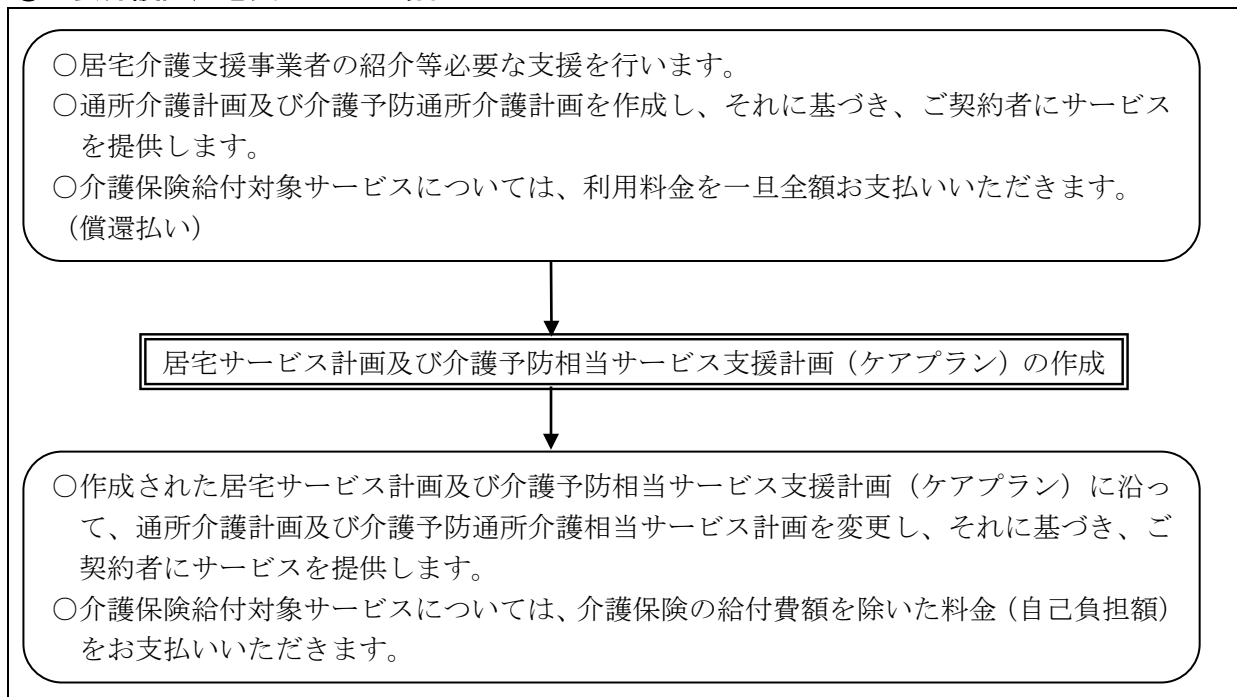
3. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画」及び「介護予防相当サービス支援計画」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「通所介護計画及び介護予防通所介護相当サービス計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは、次のとおりです。（契約書第3条参照）

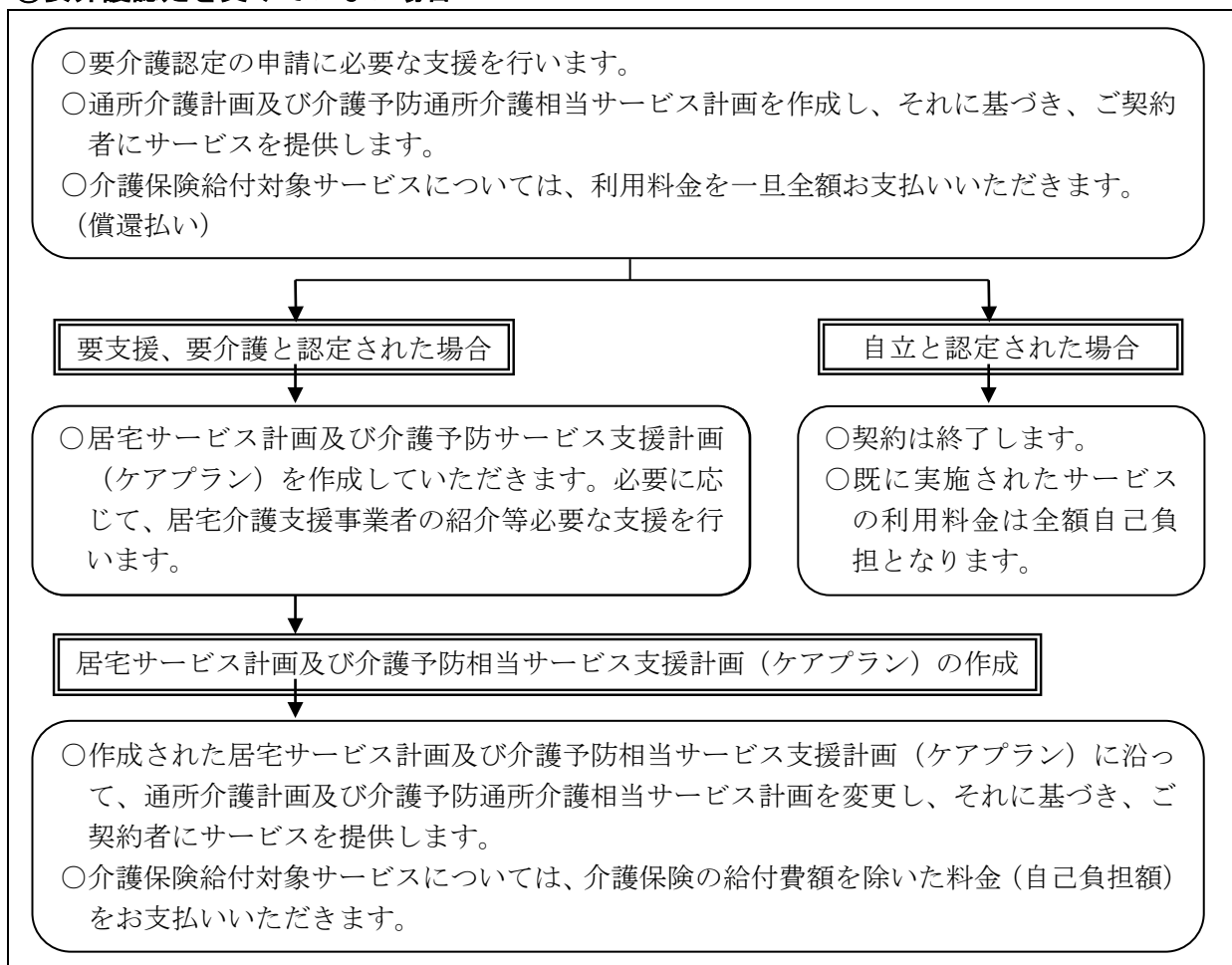


(2) ご契約にかかる「居宅サービス計画及び介護予防相当サービス支援計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは、次のとおりです。

① 要介護認定を受けている場合



② 要介護認定を受けていない場合



4. サービス提供における事業者の義務（契約書第10条、第11条参照）

当事業所は、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、ご契約者の生命、身体、生活環境等の安全確保やプライバシーの保護などに配慮するなど、契約書第10条、第11条に規定される義務を負います。

- 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、医師また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非常災害に関する具体的な計画を策定するとともに、ご契約者に対して、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
 - ④ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
 - ⑤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、速やかに主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等必要な処置を講じます。
 - ⑥事業者及びサービス従事者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者また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。（守秘義務）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。
- また、ご契約者との契約の終了に伴う援助を行う際には、あらかじめ文書にてご契約者の同意を得ます。

5. 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（契約書第12条、第13条参照）

- 施設、設備、敷地をその本来の用途に従って利用してください。
- 故意に、また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、ご契約者の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入所者に対し、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。

（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。

6. 損害賠償について（契約書第14条、第15条参照）

当事業所において、事業者の責任によりご契約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いたします。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、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、相当と認められる場合には事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

7. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結日から契約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日前までに契約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。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮に次のような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。（契

約書第 17 条参照)

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③事業者が解散した場合、破産した場合また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、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤当事業所が介護保険の指定を取り消された場合または指定を辞退した場合
- ⑥ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は、以下をご参照下さい。）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は、以下をご参照下さい。）

（１）ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 18 条、第 19 条参照）

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することはできます。

その場合には契約終了を希望する日の 7 日までに「解約届出書」をご提出下さい。

但し、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することはできます。

- ①介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ②事業所の運営規程の変更に同意できない場合
- ③ご契約者が入院された場合
- ④ご契約者の「居宅サービス計画及び介護予防相当サービス支援計画（ケアプラン）」が変更された場合
- ⑤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及び介護予防通所介護相当サービスを実施しない場合
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑦事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・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
- ⑧他の利用者がご契約者の身体・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

（２）事業者からの契約解除の申し出（契約書第 20 条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ①ご契約者が、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ご契約による、サービス利用料金の支払が 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、これが支払われなかった場合
- ③ご契約者が、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

（３）契約の終了に伴う援助（契約書第 17 条参照）

契約が終了する場合には、事業者はご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ます。