

**指定地域密着型通所介護サービス・介護予防型通所サービス**  
**サービス利用契約書**

(あくていぶらいふ)

重要事項説明書 (P. 2 ~ P. 11)  
通所介護サービス利用契約書 (P. 8 ~ P. 18)

利用者 ; 様

事業者 ; アート不動産株式会社

## 重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定地域密着型通所介護サービス及び介護予防通所サービス事業（以下「第1号通所事業」という）について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

### 1 事業者について

事業者名称	アート不動産株式会社
代表者氏名	代表取締役 木本 美千代
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府堺市西区鳳中町6丁196番地9 TEL:072-267-3711/FAX:072-267-3710
法人設立年月日	2006年6月8日

### 2 事業所について

#### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	あくていぶらいふ
介護保険指定事業所番号	2893001335
事業所所在地	兵庫県尼崎市杭瀬南新町4丁目7-4D'sコート南新町1階
連絡先 相談担当者名	TEL:06-6435-8341/FAX:06-6435-8342 生活相談員 木本 美千代
事業所の通常の 事業の実施地域	尼崎市
利用定員	18名

#### (2) 事業の目的

要介護状態又は要支援状態及びチェックリストに該当する高齢者等に対し、適正な第1号通所事業を提供することを目的とする。

#### (3) 運営の方針

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て自立した日常生活を営むことができるよう支援する。また利用者の社会的孤独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。

#### (4) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日（ただし12月29日～1月4日を除く）
営業時間	8:30～17:30

#### (5) サービス提供時間・利用定員

サービス提供日	月曜日～金曜日（ただし12月29日～1月4日を除く）
サービス提供時間	午前の部；9:00～12:10、午後の部 13:30～16:40
利用定員	午前の部；18名、午後の部；18名

(6) 事業所の職員体制

管理者	木本 悠葵
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。 3 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等への説明を行い、同意を得ます。 4 利用者へ通所介護計画を交付します。 5 指定通所介護の実施状況の把握及び通所介護計画の変更を行います。	常勤 1名
生活相談員	1 利用者がその有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう、生活指導及び入浴、排せつ、食事等の介護に関する相談及び援助などを行います。 2 それぞれの利用者について、通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。	常勤 1名
看護師・准看護師 (看護職員)	1 サービス提供の前後及び提供中の利用者の心身の状況等の把握を行います。 2 利用者の静養のための必要な措置を行います。 3 利用者の病状が急変した場合等に、利用者の主治医等の指示を受けて、必要な看護を行います。	常勤 1名
介護職員	1 通所介護計画に基づき、必要な日常生活上の世話及び介護を行います。	常勤 2名
機能訓練指導員	1 通所介護計画に基づき、その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、機能訓練を行います。	常勤 1名 非常勤 1名

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

第1号通所事業は、事業者が設置する事業所に通っていただき、生活等に関する相談及び助言、健康状態の確認やその他利用者に必要な日常生活上の世話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を図るサービスです。

- ①地域密着型通所介護サービス計画の作成
- ②生活指導（相談援助等）
- ③機能訓練
- ④介護サービス（移動の介助、見守り等）
- ⑤健康状態の確認

## (2) 通所介護従業者の禁止行為

通所介護従業者はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為（ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く。）
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑤ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

## (3) 指定通所介護サービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

介護度	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
基本単位	416	478	540	600	663
自己負担額（1割）	434円	500円	565円	627円	693円
自己負担額（2割）	868円	1,000円	1,130円	1,254円	1,386円
自己負担額（3割）	1,302円	1,500円	1,685円	1,881円	2,079円

（注1）上記の基本利用料は、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、これら基本利用料も自動的に改訂されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

（注2）要介護認定の申請日以降、要介護認定前でもサービスをご利用できます。但し、認定結果によって利用額が限度額を超えた場合、その超えた金額は、ご利用者に負担していただくことになります。

## (4) 加算について（地域密着型通所介護サービス）

要介護度による区分なし	加算	算定回数等	単位数	利用者負担額（1割）	利用者負担額（2割）	利用者負担額（3割）
	個別機能訓練加算（Ⅰ）イ (1日あたり)	個別機能訓練を実施した日数	56	58円	117円	175円
	介護職員処遇改善加算Ⅱ (1月あたり)	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）	所定単位数の9% × 10.45 × 自己負担割合（1割・2割・3割）			
	科学的介護推進体制 (1月あたり)		40	41円	83円	125円
	個別機能訓練加算（Ⅱ） (1月あたり)		20	20円	41円	62円

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び通所介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとしますが、利用者の希望又は心身の状況等により、あるサービス提供日における所要時間がやむをえず短くなった場合には、計画上のサービス提供時間数に応じた利用料となります。

なお、計画上の所要時間よりも大きく短縮する場合には、通所介護計画を変更の上、変更後の所要時間に応じた利用料となります。

※ 利用者の希望又は心身の状況等によりサービスを中止した場合で、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる（1～2時間程度の利用）場合は、当日の利用はキャンセル扱いとし、利用料はいえません。

※ 月平均の利用者の数が当事業所の定員を上回った場合及び通所介護従業者の数が人員配置基準を下

回った場合は、上記金額のうち基本単位数に係る翌月（又は翌翌月）の利用料及び利用者負担額は、  
70／100 となります。

- ※ 居宅と事業所との間の送迎を行わない場合は、片道 470 円（利用者負担 47 円）減額されます。
- ※ 個別機能訓練加算は、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、看護職員、柔道整復師又はあん摩マッサージ師が個別機能訓練計画に基づき、計画的に行った機能訓練について算定します。
- ※ 口腔機能向上加算は、言語聴覚士、歯科衛生士又は介護職員が口腔機能向上サービスを行います。

#### (5) 介護予防型通所サービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

介護度	要支援 1	要支援 2（週 1 回）	要支援 2（週 2 回）
基本単位	1,690	2,043	3,404
口腔機能向上加算 I		150	
科学的介護推進体制		40	
合計	1,880	2,233	3,594
介護職員処遇改善加算 II	合計単位数 × 9%		
自己負担額（1割）	2,142円	2,544円	4,094円
自己負担額（2割）	4,284円	5,088円	8,188円
自己負担額（3割）	6,426円	7,632円	12,282円

※前述 3(3)の(注 1, 2)参照

※居宅と事業所との間の送迎を行わない場合は、片道 470 円（利用者負担 47 円）減額されます。

#### 4 その他の費用について

① 送迎費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、送迎に要する費用の実費を請求いたします。				
	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。				
② キャンセル料	24 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です			
	12 時間前までにご連絡の場合	1 提供当りの料金の 10 %を請求いたします。			
	12 時間前までにご連絡のない場合	1 提供当りの料金の 50 %を請求いたします。			
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。					
③ おむつ代	100 円（1 枚当り）の実費をいただきます。				

※日常生活において通常必要となる経費であって、利用者負担が適当と認められる物（利用者の希望によって提供する日常生活上必要な身の回り品等）について、費用の実費を頂きます。

## 5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者にお渡しします。
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、翌月の 26 日に、ご指定の金融機関の預金口座より自動引落によるお支払いとなります。

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

## 6 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「通所介護計画」を作成します。なお、作成した「通所介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (4) サービス提供は「通所介護計画」に基づいて行ないます。なお、「通所介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) 通所介護従業者に対するサービス提供に関する具体的な指示・指導は、すべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行ないます。

## 7 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 木本 悠葵
-------------	-----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

## 8 身体拘束について

事業者は、サービスの提供に当たっては、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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（身体的拘束 等）を行いません。身体的拘束等を行う場合には、事前に利用者または家族に説明を行います。やむを得ない事情により、事前に説明を行わなかった場合には、身体的拘束等を行った後速やかに、当該利用者又はその家族に、身体的拘束等の態様等を説明します。また、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ます。

## 9 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<ul style="list-style-type: none"><li>① 事業者は、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した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</li><li>② 事業者及び事業者の使用者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</li><li>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</li><li>④ 事業者は、従業者に、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</li></ul>
② 個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none"><li>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、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ません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</li><li>② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものその他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</li><li>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</li></ul>

## 10 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

## 11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する第1号通所事業の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用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。

また、利用者に対する指定通所介護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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	AIG 損害保険株式会社
保険名	賠償責任保険（企業用）

## 12 心身の状況の把握

指定通所介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

## 13 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定通所介護の提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「通所介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- ③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

## 14 サービス提供の記録

- ① 指定通所介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は完結の日から5年間保存します。
- ② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

## 15 非常災害対策

- ① 事業所に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。

災害対策に関する担当者（防火管理者）職・氏名：（ 管理者 木本 悠葵 ）

- ② 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。

## 16 衛生管理等

- ① 指定通所介護の用に供する施設、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ます。
- ② 指定通所介護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必要な措置を講じます。
- ③ 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

## 17 サービス提供に関する相談、苦情について

### (1) 苦情処理の体制及び手順

- ア 提供した指定通所介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)
- イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
- ①苦情解決責任者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。
    - ・サービスを提供した者からの概況説明・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討・文書による回答案の検討
  - ②文書により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文書を渡す。
  - ③利用者に渡した文書と同様の文書を居宅介護支援事業者にも渡し、苦情又は相談の状況について報告する。
  - ④市町村や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。
  - ⑤事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図る。

### (2) 苦情申立の窓口

<b>【事業者の窓口】</b> あくていぶらいふ 苦情受付担当 木本 悠葵	所在地 尼崎市杭瀬南新町 4-7-4-1 階 電話番 06-6435-8341 ファックス番号 06-6435-8342 受付時間 8:30～17:30
<b>【市町村（保険者）の窓口】</b> 尼崎市役所 健康福祉局 福祉部 介護保険事業担当	所在地 尼崎市七松町 1-23-1 電話番 06-6489-6343 ファックス番号 06-6489-7505 受付時間 9:00～17:30
<b>【公的団体の窓口】</b> 兵庫県国民健康保険団体連合会	所在地 神戸市中央区三宮町 1-9-1-1801 電話番号 078-332-5617 ファックス番号 078-332-5650 受付時間 8:45～17:15

## 18 サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) 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。
- (2) サービスの利用中に気分が悪くなったときは、すぐに職員にお申し出ください。
- (3) 病気の際はサービスの提供をお断りすることがあります。当日の健康チェックの結果、体調が悪い場合、サービス内容の変更またはサービスを中止することがあります。
- (4) サービスご利用中に体調が悪くなった場合、サービスを中止することがあります。その場合、ご家族に連絡のうえ、適切に対応します。また、必要に応じて速やかに主治の医師または歯科医師に連絡を取る等必要な措置を講じます。  
※サービスを中止した場合、同月内であれば、ご希望の日に振り替えることができます。ただし、定員数分の予約が入っている日には、振り替えることができませんので、ご了承ください。
- (5) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員又は当事業所の担当者へご連絡ください。
- (6) サービス利用に関係のない物の持ち込みはご遠慮ください。(特に金品類) 紛失された場合、当事業所では責任を負いかねますので、ご了承ください。
- (7) 事業所内での食品をはじめとした様々な品物のやり取りはなさらないように、お願いします。(特別な事情がある場合は、事前にスタッフにご相談ください)
- (8) 下記の行為は、ハラスメントに該当する可能性があり、サービスを中止させていただくことがありますので、ご理解・ご了承ください。

### ①暴力又は乱暴な言動、無理な要求

- ・物を投げつける
- ・刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
- ・怒鳴る、奇声、大声を発する
- ・対象範囲外のサービスの強要

### ②セクシュアルハラスメント

- ・介護従事者の体を触る、手を握る
- ・腕を引っ張り抱きしめる
- ・ヌード写真を見せる
- ・性的な話し卑猥な言動をする など

### ③その他

- ・介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く
- ・ストーカー行為 など

### (9) 送迎時間について

予定する時間にて送迎を行うように尽力していますが、交通状況等さまざまな理由により、予告なく時間に遅れる場合があることご了承ください。

### (10) 喫煙について

建物内、敷地内ともに葉タバコ、電子タバコ、他全て禁煙とさせて頂いています。

19 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
-----------------	----------

上記内容について、「尼崎市介護保険法に基づく指定居宅サービスの事業の人員、設備及び運営の基準等を定める条例（平成 24 年 12 月 21 日条例第 52 号）」の規定に基づき、第 1 号通所事業の提供・契約締結に際して、ご注意いただきたいことの説明を行いました。

事業者	所 在 地	兵庫県尼崎市杭瀬南新町 4 丁目 7-4 D's コート南新町 1 階
	法 人 名	アート不動産株式会社
	代 表 者 名	代表取締役 木本 美千代
	事 業 所 名	あくていぶらいふ
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	

代理人	住 所	
	氏 名	

## 指定通所介護等契約書

様（以下「利用者」という。）とアート不動産株式会社（以下「事業者」という。）は、事業者が利用者に対して行う指定地域密着型通所介護サービスまたは介護予防型通所サービスの利用等について、以下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（平成9年法律第123号）その他関係法令及びこの契約書に従い、利用者が可能な限り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、次のサービスを提供します。

- ① 介護予防型通所サービス（別紙「重要事項説明書」）
- ② 地域密着型通所介護サービス（別紙「重要事項説明書」）

### （契約期間）

第2条 1 この契約の始期は、令和\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日から効力を有するものとします。  
2 この契約の終期は、要介護または要支援の認定（以下「要介護認定」という）の有効期間満了日までとします。  
3 前項の規定に拘わらず、介護予防型通所サービスの対象者としてサービスを受ける場合にあっては、利用者の介護予防サービス・支援計画に基づく期間とします。  
4 第2項および前項に規定する契約期間満了日の2日前までに、利用者から事業者に対して、文書または口頭による契約終了の申し出がない場合、または介護予防型通所サービスを利用している場合にあっては、介護予防サービス・支援計画の見直し等によりサービスの継続を必要とされた場合は、本契約は自動更新されるものとします。

### （地域密着型通所介護計画・介護予防型通所計画書の作成及び変更）

第3条 事業者は、必要に応じて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または介護予防サービス計画書または介護予防マネジメントケアプラン（以下「ケアプラン」という。）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「地域密着型通所介護計画」または「介護予防型通所計画書」を作成します。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て同意を得、交付します。

### （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のうち、利用者が利用するサービスの内容、利用回数、利用料は、「契約書別紙（重要事項説明書）」のとおりです。  
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、当該変更がケアプランの範囲内で可能であり、第1条に規定する契約の目的に反する等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、利用者がケアプランの変更を希望する場合は、速やかに地域包括支援センター及び担当ケアマネジャー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、そのサービスの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 利用者は、事業者からサービスの提供を受けたときは、別紙「重要事項説明書」の記載に従い、事業者に対し、利用者負担金を支払います。
- 2 利用料の請求や支払方法は、別紙「重要事項説明書」のとおりです。
  - 3 利用者が、別紙「重要事項説明書」に記載の期日までにサービス利用の中止を申し入れなかった場合、利用者は事業者へキャンセル料を支払うものとします。

#### (利用料の変更)

- 第6条 事業者は、介護保険法その他関係法令の改正により、利用料の利用者負担金に変更が生じた場合は、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、変更後の利用者負担金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、本契約を解約することができます。

#### (利用料の滞納)

- 第7条 1 利用者が正当な理由なく事業者に支払うべき利用者負担金を2ヶ月分以上滞納した場合は、事業者は、利用者に対し、14日以上の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の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、担当の地域包括支援センター、担当ケアマネジャー及び尼崎市等と連絡を取り、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。
  - 3 事業者は、前項の措置を講じた上で、利用者が第1項の期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、文書をもって本契約を解約することができます。

#### (利用者の解約権)

- 第8条 1 利用者は、7日以上の予告期間を設けることにより、事業者に対しいつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。
- 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、予告期間を設けることなく直ちにこの契約を解約できます。
    - (1) 事業者が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらず、これを提供しようとしない場合
    - (2) 事業者が、第12条に定める守秘義務に違反した場合
    - (3) 事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不诚信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合

### (事業者の解約権)

第9条 1 事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により2週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

- (1) 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが著しく困難となった場合
  - (2) 利用者が事業者の通常の事業の実施地域外に転居し、事業者においてサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合
- 2 事業者は、前項によりこの契約を解約する場合には、担当の地域包括支援センター、担当ケアマネジャー及び必要に応じて尼崎市に連絡を取り、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10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条もしくは第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7条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされた場合
- (5) 第9条に基づき、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
- (6) 利用者が介護保険施設へ入所した場合
- (7) 利用者が特定施設入居者生活介護、小規模多機能型居宅介護、又は認知症対応型共同生活介護を受けることとなった場合
- (8) 利用者の要介護状態区分が自立となった場合
- (9) 利用者が死亡した場合

### (損害賠償)

第11条 1 事業者は、サービスの提供にあたり、利用者又は利用者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者又は利用者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 前項の義務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 利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合、賠償額を減額することができます。

### (守秘義務)

第12条 1 事業者及び事業者の従業者は、サービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報について、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても、第三者には漏らしません。

- 2 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。

- 3 事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、介護保険法第23条に基づくもののほか、利用者のケアプラン立案のためのサービス担当者会議並びに地域包括支援センター及びサービス事業者等との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。
- 4 第1項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律124号）に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

（苦情処理）

第13条 1 利用者又は利用者の家族は、提供されたサービスに苦情がある場合は、別紙「重要事項説明書」に記載された事業者の相談窓口及び関係機関に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

- 2 事業者は、提供したサービスについて、利用者又は利用者の家族から苦情の申し出があった場合は、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、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由と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14条 1 事業者は、サービスの提供に関する記録を整備し、完結の日から5年間保存します。

- 2 利用者及び利用者の後見人（必要に応じ利用者の家族を含む）は、事業者に対し、いつでも前項の記録の閲覧及び複写を求めることができます。ただし、複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。
- 3 事業者は、契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者の指定する他の居宅介護支援事業者等へ、第1項の記録の写しを交付することができるものとします。

（契約外条項）

第15条 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。

## 個人情報保護方針

当事業所は、ご利用者およびそのご家族のプライバシーを尊重し、ご利用者およびそのご家族の個人情報を大切に保護することを重要な責務と考えております。個人情報保護に関する法令を遵守するとともに、個人情報の取扱いに関して次のような姿勢で行動します。

### 1. 個人情報の適切な収集・利用・提供について

個人情報の収集にあたっては、収集目的を明らかにし、同意を得たうえで収集します。

収集した個人情報は、収集目的の範囲内で利用・提供をいたします。

### 2. 個人情報の開示について

ご利用者およびご家族から、サービス提供記録等の開示の請求があった場合、請求されたサービス提供記録を開示いたします。

### 3. 個人情報の訂正について

ご利用者およびご家族から、ご利用者およびご家族に関する個人情報の訂正・削除・利用停止の依頼があった場合は、依頼事項に応じて訂正・削除・利用停止をいたします。

### 4. 個人情報の取扱いに関する予防ならびに是正について

個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏洩、および個人情報への不正アクセスを防ぐため、必要かつ適切な安全管理措置により予防を講じるとともにその是正に努めます。

### 5. 個人情報に関する法令及びその他の規範の遵守について

個人情報の取扱いについて、個人情報の保護に関する法律、その他個人情報保護関連法令ならびにガイドラインを遵守します。

### 6. 社内規程の継続的な改善について

個人情報保護に関する社内規程・マニュアルを整備し継続的な改善に努めます。

### 7. 苦情およびお問合せ窓口の設定について

個人情報の取扱いについて、苦情およびお問合せの窓口を設定し適切かつ迅速に対応します。

#### 苦情およびお問合せ窓口

事業所名 あくていぶらいふ

所在地 尼崎市杭瀬南新町4丁目7-4D'sコート南新町1階

＜電話番号＞ 06-6435-8341

＜受付時間＞ 月曜日～金曜日・祝日 8:30～17:30

(土曜・日曜、12月29日～1月4日は休業日です)

＜担当者＞ 管理者 木本 悠葵

## 利用契約における個人情報取扱同意書

私の個人情報(※)について、次に記載するとおり貴事業者が必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

(※) ご署名いただいたご家族様の個人情報を含みます。

### 1 使用する目的

- ・サービス担当者会議等において他のサービス事業者等と情報を共有・連携し、介護保険法に関する法令等に基づき行う居宅サービス・利用者支援を、適切かつ効果的に実施、提供するため。
- ・緊急時等において、利用者の生命やその他有する権利・利益を保護するため。

### 2 使用にあたっての条件

- ・個人情報の使用は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限にとどめ、情報提供が必要となる相手方以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- ・事業者は、個人情報を使用した状況等の記録を保管しておくこと。

### 3 個人情報の内容（例示）

氏名、住所、利用者的心身の状況やその置かれている環境、支援を行う上での課題、健康状態、病歴、家庭状況等。

以上

以上のとおり、指定地域密着型通所介護または介護予防型通所事業に関する契約を締結します。

上記契約を証明するため、本書2通を作成し、利用者及び事業者の双方が記名・押印の上、それぞれ1部ずつ保有します。

令和 年 月 日

事業者は、サービス提供開始にあたり、上記のとおり契約内容及び個人情報取扱について説明を行い、交付しました。

事業者 住 所 兵庫県尼崎市杭瀬南新町4丁目7-4D'sコート南新町1階  
法人名 アート不動産株式会社  
代表取締役 木本 美千代 印  
事業所 指定事業所名 あくていぶらいふ  
管理者 木本 悠葵

説明者職・氏名

私は、この契約内容に同意し、サービスの利用を申し込みます。また、個人情報の使用について、個人情報取扱同意書を用いた説明を受け、これに同意し、交付を受けました。

令和 年 月 日

利用者	住 所 :	印
	氏 名 :	
代筆の場合の代筆者 氏名・続柄 (代筆でない場合は記入不要)		
代理人 (成年後見人等)	住 所 :	印
	氏 名 :	
家 族 (住所欄は任意記載)	住 所 :	印
	氏 名 :	
家 族 (住所欄は任意記載)	住 所 :	印
	氏 名 :	