

地域密着型通所介護 [契約書]

社会福祉法人 専光会 陽のあたる家デイサービスセンター

地域密着型通所介護契約書

_____（以下、「利用者」という。）と、社会福祉法人専光会 陽のあたる家デイサービスセンター（以下、「事業者」という。）は、事業者が利用者に対して行う地域密着型通所介護について、次の通り契約を結びます。

第1条（契約の目的）

事業者は、利用者に対し、介護保険法令の趣旨に従って、利用者が可能な限り、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るように支援することを目的として、利用者に対し、地域密着型通所介護を提供します。

第2条（契約期間）

1. この契約の期間は、契約締結日から利用者の要介護認定（以下、「要介護認定等」という。）の有効期間終了日までとします。
2. 契約満了の7日前までに、利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

第3条（地域密着型通所介護計画）

事業者は、利用者の日常生活全般の状況および希望を踏まえて、介護支援専門員（ケアマネジャー）が作成した「居宅サービス計画（ケアプラン）」に沿って、地域密着型通所介護計画（以下、「個別サービス計画」という。）を作成し、その内容を利用者およびその家族に説明します。

第4条（地域密着型通所介護の場所・内容）

1. 地域密着型通所介護の提供場所は、陽のあたる家デイサービスセンターです。所在地及び設備の概要[重要事項説明書]のとおりです。
2. 事業者は、第3条に定めた個別サービス計画に沿って地域密着型通所介護を提供します。事業者は地域密着型通所介護の提供にあたり、その内容について利用者またはその家族に説明します。
3. 利用者は、サービス内容の変更を希望する場合には、事業者に申し入れることができます。その場合、事業者は、可能な限り利用者の希望に沿うようにします。

第5条（指定サービス提供の記録）

1. 事業者は、サービス提供記録を作成することとし、この契約終了後2年間保管します。
2. 利用者およびその家族は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する2項のサービス実施記録を閲覧できます。
3. 利用者およびその家族は、当該利用者に関する2項のサービス実施記録について複写物の交付を受けることができます。

第6条（料金）

1. 利用者は、サービスの対価として[重要事項説明書]に定める利用者単位ごとの料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払います。
2. 前項のほか、利用者は利用期間中の食事の提供に係る費用と、必要となる諸費用（紙おむつ、日用品、レクリエーションに係る費用等）を事業所に支払うものとします。
3. 上記1・2の料金は1ヶ月毎に計算し、請求しますので、翌月26日に銀行引落でお支払い下さい。但し、やむをえない理由がある場合は、利用者及び家族からの申出により、現金等での支払いでもよいものとします。
4. 事業者は、利用者から料金の支払いを受けた時は、利用者に対し領収書を発行します。

第7条（利用料金の変更）

1. 第6条1項に定めるサービス料金について、介護保険給付費体系の変更があった場合は、事業所は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。
2. 事業者は、利用者に対して、1ヶ月前までに文書で通知することにより利用料および食費等の単価の変更を申し入れることができます。
3. 利用者が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく[重要事項説明書]を作成し、お互いに取り交わします。
4. 利用者は、料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し、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。

第8条（利用の中止）

1. 利用者は、事業者に対して、サービス提供日の午前8時までに通知することにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。
2. 利用者がサービス提供日の午前8時までに通知することなくサービスを中止した場合は、事業者は、利用者に対して[重要事項説明書]に定める料金表により、料金の全部または一部を請求することができます。この場合の料金は第6条の他の料金の支払いと合わせて請求します。
3. 事業者は、利用者の体調不良等の理由により、地域密着型通所介護の実施が困難と判断した場合、サービスを中止することができます。この場合の取り扱いについては[重要事項説明書]に記載したとおりです。（連絡先電話番号：陽のあたる家デイサービスセンター 084-945-7611 まで）

第9条（契約の終了）

1. 利用者は、事業者に対して、1週間の予告期間をおいて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。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約することができます。
2. 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月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。
3. 次の事由に該当した場合は、利用者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。
 - ①事業者が正当な理由なくサービス提供しない場合
 - 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事業者が破産した場合

4. 次の事由に該当した場合は、事業者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。

- ①利用者が、最終利用日より3ヶ月を経過してもサービス利用をされていない場合
- ②利用者が、催告にもかかわらずサービス利用料金を3ヶ月以上滞納した場合
- ③利用者又はその家族等が事業者やサービス従事者に対して、この契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合

5. 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

- ①利用者が介護保険施設に入所した場合
- ②利用者の介護認定又は介護予防・生活支援サービス事業対象者区分が非該当(自立)と認定された場合
- ③利用者が死亡した場合

第10条 (秘密保持)

- 1. 事業者およびサービス従事者は、サービスを提供するうえで知りえた利用者およびその家族等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、利用者からあらかじ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。
- 3. 事業者は、利用者の家族からあらかじ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、当該家族の個人情報を用いません。

第11条 (賠償責任)

- 1. 事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めを帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、利用者に対してその損害を賠償します。
- 2. 利用者の責めに帰すべき事由によって、事業者が損害を被った場合、事業者は利用者に対し、その損害賠償を請求できるものとします。

第12条 (緊急時の対応)

事業者は、サービスの提供を行っているときに利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、家族または緊急連絡先へ連絡するとともに、速やかに主治医若しくは協力医療機関及び関係事業所に連絡を取る等必要な措置を講じます。

第13条 (地域との連携等)

- 1. 事業者は、サービスの提供にあたり、介護支援専門員および保険医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
- 2. 事業所は、地域の住民又は、自発的な活動等との連携及び協力を行うなど、地域との交流を図ります。
 - ①運営推進会議を設置……………概ね6ヶ月に1回以上
 - ②運営推進会議の構成員は、利用者、利用者の家族、地域の住民の代表、地域包括支援センターの職員、又は市町の職員等。
 - ③運営推進会議において活動状況を報告し、評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聴く機会を設け、記録を作成し公表します。

第 14 条 (相談・苦情対応)

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、地域密着型通所介護に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。(苦情対応の流れについては、契約書別紙 1・別紙 2 にて)

第 15 条 (本契約に定めのない事項)

1. 利用者および事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
2. この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

上記の契約を証するため、本書 2 通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1 通ずつ保有するものとします。

契約締結日：令和 年 月 日

契約者氏名

事業者

(指定番号、指定都道府県名等) 3471508857、広島県

事業者名 社会福祉法人 専光会 陽のあたる家デイサービスセンター

住 所 広島県福山市大門町三丁目 7 番 10 号

代表者名 社会福祉法人 専光会 理事長 藤井 徳行 印

利用者

住所

氏名

印

代理人

住所

氏名

印

契約者との関係 ()

(参考様式9)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	陽のあたる家 デイサービスセンター
申請するサービス種類	地域密着型通所介護・介護予防通所介護に相当する第1号通所事業

措 置 の 概 要

- 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、担当者を設けている。

■苦情等に対応する常設の窓口

特別養護老人ホーム陽のあたる家 事務室に設置するものとする。

■担当者等

担当者：生活相談員 宮崎 紀美 責任者：管理者 渡辺 泰典

(専用電話) 084-945-7611

(専用FAX) 084-945-7612

受付時間：8：00～17：00 ※日祝を除く

- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

■苦情等の把握

担当者等は、デイサービスセンター入口に意見箱を設置するとともに、利用者及び家族に定期的に聞き取りを行い苦情等を把握するものとする。

■処理体制・手順

(相談窓口等の周知方法)

玄関入口の掲示板に相談窓口体制の案内を掲示する。またデイサービス利用時に相談窓口設置の説明を行う。

(実際に申し立てがあった場合の処理手順)

- ・個々の利用者に対し、苦情の内容を良く聞き、苦情の問題点を把握しどのように対応するかを検討する。
- ・施設職員に対する苦情であれば、職員に状況及び内容確認を行う。利用者と職員の意見相違を明確にし、問題点の改善検討をする。検討結果を踏まえて改善点を利用者に説明し、理解を求めるよう努力する。
- ・利用者側の誤解又は、当方の説明不足の場合は、速やかに十分時間をかけ納得して頂けるように再度説明をする。

(記 録)

管理者等は苦情を受け付けた場合、当該苦情等の内容などを記録するものとする。

(市、又は国民健康保険団体連合会との連携)

管理者は、提供した施設サービスに関し、市又は国民健康保険団体連合会から質問及び調査等の申し出があった場合は、協力するものとする。また指導又は助言を受けた場合は、当該助言又は指導に従って必要な改善を行うものとする。

(その他) 日常業務の中で、苦情が発生しないように処遇には十分注意し、職員教育研修も実施する。

苦情相談窓口

- ・福山市保健福祉局長寿社会応援部介護保険課 連絡先：084-928-1166
- ・社会福祉法人広島県社会福祉協議会 連絡先：082-254-3411
- ・広島県国民健康保険団体連合会 連絡先：082-554-0783

苦情処理の流れ

