

白楽荘デイサービスセンター えがお
日常生活支援・総合事業
指定第1号通所事業
(通所介護相当サービス)

重要事項説明書
契約書

白楽荘デイサービスセンター えがお

日常生活支援・総合事業 指定第1号通所事業（通所介護相当サービス）

重要事項説明書

1. 社会福祉法人 楽友会の概要

法人の名称	社会福祉法人 楽友会
代表者	理事長 曾我 好男
所在地	東京都多摩市山王下1-18-2
電話番号	042-374-4649
設立年月日	昭和43年2月7日
法人の事業	介護老人福祉施設・短期入所生活介護施設 「白楽荘」 軽費老人ホーム 「偕楽荘」 居宅介護支援事業 「白楽荘居宅介護支援事業所」 「白楽荘居宅介護支援事業所とよがおか」 通所介護事業 「白楽荘デイサービスセンター えがお」 認知症対応型通所介護事業 「白楽荘デイサービスセンター ほのぼの」 認知症対応型通所介護事業 「ほのぼの堀之内」 訪問介護事業 「白楽荘訪問介護事業所」 地域包括支援センター 「多摩センター地域包括支援センター」 (多摩市委託事業) 「高齢者あんしん相談センター由木東」 (八王子市委託事業)

2. 白楽荘デイサービスセンター えがおの概要

事業所名	白楽荘デイサービスセンター えがお
代表者	所長 齋藤 誠
所在地	東京都多摩市山王下1-18-2
電話番号	042-376-2942
FAX 番号	042-376-4962
指定年月日	平成12年4月1日

介護保険指定番号	1 3 7 5 0 0 0 1 5 3	
利用定員	3 0 人	
サービス対象地域	多摩市（山王下・中沢・唐木田・鶴牧・落合・南野・豊ヶ丘・貝取・愛宕・和田・桜ヶ丘・東寺方・永山・諏訪・聖ヶ丘・落川・百草・馬引沢）の区域及び八王子市（松ヶ谷・鹿島・大塚・東中野・松木・堀之内・別所・越野）の区域	
設備の概要	食 堂	8 7 . 5 5 m ²
	機能訓練室	1 1 6 . 9 3 8 m ²
	浴 室	一般浴室 ・ 機械浴室
	静 養 室	1 室
	相談室	1 室
	送迎車	5 台

3. 事業の目的と運営方針

事業の目的	要支援状態または事業対象者であるご利用者が、住み慣れた地域で、その有する能力に応じて、可能な限り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、生活の質の確保及び向上を図るとともに安心して日常生活を過ごすことができるよう、サービスを提供することを目的とします。
運営方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者が要支援状態となることの予防、要支援状態の維持若しくは改善又は要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

4. サービス内容

「介護予防サービス・支援計画書」に基づいて、次に掲げるサービスを内容とする「サービス計画書」を作成した上で、ご利用者およびご家族に説明した内容のサービスを提供いたします。

1 身体介護に関すること

日常生活動作能力の程度に合わせ、必要な支援及びサービスを提供します。

ア. 排泄の介助

- イ. 移動・移乗の介助
- ウ. その他必要な身体介護

2 入浴に関すること

ご家庭において入浴することが困難なご利用者に対して、必要な入浴サービスを提供します。

- ア. 衣類着脱の介護
- イ. 身体清拭、整髪、洗身
- ウ. その他必要な入浴の介助

3 食事に関すること

給食を希望するご利用者に対して、必要な食事のサービスを提供します。

- ア. 食事の準備、配膳下膳の介助
- イ. 食事摂取の介助
- ウ. その他必要な食事の介助

4 機能訓練に関すること

体力や機能の低下を防ぐために必要な訓練及び日常生活に必要な基本動作を獲得するための訓練を行います。

5 アクティビティ・サービスに関すること

ご利用者が、生きがいのある快適で豊かな日常生活を送ることができるよう、アクティビティ・サービスを実施します。これらの活動を通じてご利用者自身の仲間づくり、老いや障害の受容、心身機能の維持・向上、自信の回復や情緒安定を図ります。

- ア. レクリエーション
- イ. 音楽活動
- ウ. 制作活動
- エ. 行事的活動
- オ. 体操
- カ. 休養（養護）

6 送迎に関すること

送迎を必要とするご利用者に対し送迎サービスを提供し、必要な介護を行います。

- ア. 移動、移乗動作の介助
- イ. 送迎

7 相談・助言に関すること

ご利用者及びそのご家族の日常生活における介護等に関する相談及び助言を行います。

5. 職員体制

(令和6年4月1日現在)

	常 勤	非常勤	業務内容
管 理 者	1 名		事業所の従業者及び業務の管理、利用申し込みにかかる調整、他の従事者と協力して通所介護計画の作成等
生活相談員	5 名 (介護職員と兼務)		利用者の生活の向上を図るため適切な相談・援助等、事業所内のサービス調整、他の介護保険施設その他の保険医療サービス又は福祉サービスとの連携
介護職員	5 名 (生活相談員と兼務)	9 名	ご利用者の心身状況の把握、必要な日常生活上の介護等
看護職員		3 名	ご利用者の心身状況の把握、健康管理等
機能訓練指導員		3 名	心身機能の維持・向上のための訓練指導・助言
運 転 手		1 名以上	ご利用者の送迎
事 務 員	1 名	1 名	従事者の補助的業務及び必要な事務等

※事務員は併設の特養と兼務です。

※看護職員と機能訓練指導員は兼務です。

6. 営業時間

営業日 ・ 営業時間	月曜日～土曜日・午前8時30分～午後6時30分
休 日	日曜日・年末年始（12月31日～1月3日）

7. 利用料

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「負担額」は原則として負担割合証に記載のとおり基本利用料の1割又は2割の額です。ただし、区分支給限度基準額を超えた場合、その分が自己負担となります。

(1) 利用料金 2 級地(多摩市)

週1回程度	事業対象者 要支援1		要支援2	
	基本利用料	利用者負担額 1 割負担 (2 割負担) 3 割負担	基本利用料	利用者負担額 1 割負担 (2 割負担) 3 割負担
通常 (月毎)	19,274 円	1,928 円 (3,855 円) 5,783 円	19,413 円	1,942 円 (3,883 円) 5,824 円
月途中でサー ビスを開始(終 了)する場合 (日毎)	632 円	64 円 (127 円) 190 円	643 円	65 円 (129 円) 193 円

週2回程度	事業対象者 要支援2	
	基本利用料	利用者負担額 1 割負担 (2 割負担) 3 割負担
通常 (月毎)	38,817 円	3,882 円 (7,764 円) 11,646 円
月途中でサー ビスを開始(終 了)する場合 (日毎)	1,275 円	128 円 (255 円) 383 円

(2) 加算

		料 金	負担額 1 割負担	算定回数

			(2 割負担) 3 割負担	
サービス提供体制強化 加算(Ⅰ) (別に厚生労働大臣が 定める基準に適合し ている場合)	事業対象者 要支援1	943 円	94 円 (188 円) 283 円	いずれか 月毎
	要支援2 (週 1 回程度)	943 円	94 円 (188 円) 283 円	
	事業対象者 要支援2(週 2 回程度)	1,886 円	188 円 (377 円) 566 円	
サービス提供体制強化 加算(Ⅱ) (別に厚生労働大臣が 定める基準に適合し ている場合)	事業対象者 要支援1	771 円	77 円 154 円 231 円	
	要支援2 (週 1 回程度)	771 円	77 円 154 円 231 円	
	事業対象者 要支援2(週 2 回程度)	1,543 円	154 円 308 円 463 円	
サービス提供体制強化 加算(Ⅲ) (別に厚生労働大臣が 定める基準に適合し ている場合)	事業対象者 要支援1	257 円	25 円 (51 円) 77 円	
	要支援2 (週 1 回程度)	257 円	25 円 (51 円) 77 円	
	事業対象者 要支援2(週 2 回程度)	514 円	51 円 (102 円) 154 円	
運動器機能向上加算 (当該要件を満たす場 合)	事業対象者 要支援1 要支援2	2,412 円	241 円 (482 円) 723 円	月毎
若年性認知症利用者受 け入れ加算 (当該要件を満たす場 合)	事業対象者 要支援1 要支援2	2,572 円	257 円 (514 円) 771 円	月毎

介護職員等処遇改善加算Ⅰ (当該要件を満たす場合)	上記基本部分と加算減算の合計 9.2%	1月につき
介護職員等処遇改善加算Ⅱ (当該要件を満たす場合)	上記基本部分と加算減算の合計 9.0%	
介護職員等処遇改善加算Ⅲ (当該要件を満たす場合)	上記基本部分と加算減算の合計 8.0%	
介護職員等処遇改善加算Ⅳ (当該要件を満たす場合)	上記基本部分と加算減算の合計 6.4%	

(3) 減算

		減算後の 基本料金	負担額 1割負担 (2割負担) 3割負担	算定回数
同一建物減算 (当該要件を満たす場合)	事業対象者 要支援1	13,893 円	1,389 円 (2,778 円) 4,168 円	月毎
	要支援2 (週1回程度)	14,322 円	1,432 円 (2,868 円) 4,297 円	
	事業対象者 要支援2 (週2回程度)	28,687 円	2,868 円 (5,737 円) 8,606 円	
定員超過・人員基準 欠如 (当該要件を満たす場合)	事業対象者 要支援1	12,542 円	1,254 円 (2,508 円) 3,762 円	月毎
	要支援2 (週1回程度)	12,864 円	1,286 円 (2,572 円) 3,859 円	
	事業対象者 要支援2 (週2回程度)	25,728 円	2,572 円 (5,145 円) 7,718 円	

※当事業所は生計困難者等に対する負担軽減事業実施の届け出を行っています。

確認証を提示された上でサービスをご利用いただいた場合、自己負担額が軽減されます。

(4) その他の料金

- ・昼食・おやつ代 一日あたり 820円（昼食710円+おやつ110円）
誕生食・行事食の日は920円になります。
- ・その他 アクティビティの材料費や屋外での活動などで要した費用、おむつ代等を実費でいただくことがあります。

(5) キャンセル料

サービス利用を中止（お休み）する場合、下記のキャンセル料がかかります。

ご利用日の前営業日の午後 6 時半までにご連絡いただいた場合	無 料
ご利用日当日までにご連絡いただけなかった場合	昼食・おやつ代

(6) お支払い方法

- ① 口座引落でのお支払い（預金口座からの振替）
手続き後、月末締めで翌月に請求し、翌月の 26 日に引き落とされます。
振替手数料は事業所負担となります。
- ② 振込でのお支払い（指定口座への振り込み）
月末締めで翌月に請求し、翌々月の 10 日までに指定の口座への振り込みをお願いします。
振込み手数料はご利用者負担となります。
- ③ 現金でのお支払い
窓口でのお支払いは、月曜日～金曜日の平日午前 10:00～17:00 となっております。

※口座引落しでのお支払い・振込でのお支払いの場合でも領収書の発行を行います。

8. サービスの利用にあたって

- (1) サービスの提供に先だって、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間、または事業対象者の有無)を確認させていただきます。被保険者証の記載内容に変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- (2) ご利用者に係る地域包括支援センター等が作成する「介護予防サービス・支援計画書」に基づき、ご利用者及びご家族の意向を踏まえて「サービス計画書」を作成します。なお、作成した「サービス計画書」はご利用者またはご家族にその内容を説明いたします。ご確認をお願い致します。
- (3) サービス提供は「サービス計画書」に基づいて行います。なお、「サービス計画書」は、ご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。

(4) サービスご利用曜日の申込みや変更につきましては、担当の介護支援専門員もしくは地域包括支援センター職員等とご相談の上、ご連絡戴くか、直接相談窓口にご相談ください。

(5) サービスの終了

①ご利用者の都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を契約期間満了日までもしくは、希望する日の1週間前までにお申し出下さい。

②当事業所の都合でサービスを終了する場合

当事業所のやむを得ない事情により、サービス提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

③自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了いたします。

- ・ご利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・ご利用者が介護予防特定施設入所者生活介護、介護予防小規模多機能型居宅介護、または介護予防認知症対応型共同生活介護、介護予防認知症対応型通所介護を受けることになった場合。
- ・サービスを受けていたご利用者の認定区分が、事業対象者でないまたは要介護と認定された場合
- ・ご利用者がお亡くなりになった場合

④その他

- ・当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、ご利用者、ご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行なった場合、または当センターが破産した場合、ご利用者様のお申し出によりサービスを終了することができます。
- ・ご利用者が、サービス利用料金の支払いを2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず1ヶ月以内に支払われない場合、ご利用者が3ヶ月以上にわたってサービスが利用できない場合、または当事業所や事業所のサービス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行なった場合は、通知により契約を終了させていただく場合があります。

(6) サービス利用に当たっての留意事項

① 送迎時間の連絡

ご利用前に送迎時間を書いた書面をお渡しします。時間変更がある場合は、その都度お知らせいたします。

② 体調確認

利用当日の体調につきましては各家庭で事前にご確認ください。

③ 体調不良等によるサービスの中止・変更

事業所到着後の健康チェック等で体調によってはサービスを変更又は中止することがあります。その場合は通常料金をいただきます。

④ 食事のキャンセル

キャンセル規定に準じます。

⑤ 時間変更

利用当日の天候や災害などによる交通事情等により、送迎時間に変更が生じる場合があります。

9. 緊急時の対応方法

サービスの提供中にご利用者に容体の変化等が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医、医療機関への連絡等必要な措置を講じるとともに、ご利用者があらかじめ指定する緊急連絡先、介護予防支援事業所等へ連絡をいたします。

10. 非常災害対策

(1) 災害時の対応

事業実施中に災害が発生した場合は、直ちに事業を中止し、ご利用者の避難誘導等安全防護策を講じます。また、ご利用者の送迎中に生じた事故等の場合は、運転手、通所介護従事者がご利用者の身体の安全を確保するとともに、当事業所の安全管理者の指示により更に安全な措置を講じます。

(2) 防災設備

消火器、消火栓、スプリンクラー、自動火災報知設備、ガス漏れ火災報知設備等設置しています。

(3) 防災訓練

消防法の規定に基づく避難訓練及び消火訓練を定期的に行います。

(4) 防火管理者

施設管理担当課長

11. 事故発生時の対応

サービス提供による事故が発生した場合には、ご家族、市区町村、関係医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じます。また、ご利用者に対するサービスの提供

により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

1 2. 秘密保持と個人情報の取り扱いについて

- (1) 事業者及び職員は、業務上知り得たご利用者・そのご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。また、この秘密を守る義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- (2) 事業者は、職員が退職後においても、その秘密を保持する義務を継続する旨を雇用契約内容とします。
- (3) 事業者は、予め文書で同意を得ない限り、個人情報を第三者に提供することはいたしません。

1 3. 虐待の防止について

当事業所は、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) 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識の向上に努めます。
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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、これを市町村に通報します。

1 4. 身体拘束の禁止

原則として、ご利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。ただし、ご利用者または他のご利用者、職員等の生命または身体を保護するために緊急やむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合には、事前にご利用者及びそのご家族へ十分な説明を行い、同意を得た後、一定の条件と期間内のもとで行います。また、その理由について記録します。

1 5. サービスに関する相談・苦情

サービス内容に関する相談・苦情は、下記窓口にお申し出ください。

苦情解決責任者	所長（管理者）：齋藤 誠	電話 ０４２－３７６－２９４２ (日曜を除く午前８時３０分 ～午後６時３０分)
相談・苦情受付担当者	生活相談員：齊藤 加津美	
楽友会 第三者委員	田川 越士 (多摩市社会福祉協議会) 山口 圭子 (多摩市社会福祉士会) 中島 領 (行政書士)	・メール dai3sya@rakuyuukai.com ・楽友会に郵送 ・封緘して楽友会内事務局に提出 もしくは受付箱に投函
東京都国民健康保険団 体連合会	介護相談窓口	電話 ０３－６２３８－０１７７ (土・日・祝日を除く 午前９時～午後５時)
多摩市	オンブズマン事務局	電話 ０４２－３３８－６８０９ (土・日・祝日を除く 午前８時半～午後５ 時)
	健康福祉部 介護保険課	電話 ０４２－３３８－６９０１ (土・日・祝日を除く 午前８時半～午後５時)
八王子市	高齢者福祉課 相談担当	電話 ０４２－６２０－７４２０ (土・日・祝日を除く 午前８時半～午後５時)

以下余白

令和 年 月 日

指定第 1 号通所事業の開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。

事業所

所在地 東京都多摩市山王下 1－18－2
連絡先 042－376－2942
名 称 社会福祉法人 楽友会
 白楽荘デイサービスセンター えがお
所 長 齋 藤 誠 印

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、指定第 1 号通所事業の開始に同意しました。

利用者

住 所 _____

氏 名 _____ 印

代理人

住 所 _____

氏 名 _____ 印

白楽荘デイサービスセンター えがお 指定第1号通所事業 契約書

____様 (以下、「利用者」といいます) と
社会福祉法人 楽友会 白楽荘デイサービスセンター えがおは (以下、「事業者」といいます) は、事業者が提供する指定第1号通所事業について、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、利用者に対し、介護保険法令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サービスを提供します。

(契約期間)

第2条 この契約の契約期間は 以下のとおりとします。

令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日 ～ 令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日

2 契約期間満了日までに、利用者から事業者に対して、契約更新しない旨の申し出がない場合、本契約は自動的に更新されるものとします。

(サービス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「介護予防サービス・支援計画書」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なサービス内容等を記載した個別サービス計画を作成します。(以下「サービス計画書」といいます)「サービス計画書」の作成に当たっては、事業者はその内容を利用者またはその家族に説明し、同意を得た上で交付します。

2 事業者は、計画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、利用者に説明の上、交付します。

(提供するサービス内容及びその変更)

第4条 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、利用回数及び利用料は、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「介護予防サービス・支援計画書」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「介護予防サービス・支援計画書」の変更を希望する場合には、速やかに地域包括支援センターまたは居宅介護支援事業所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 利用者は、事業者からサービスの提供を受けたときは、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、重要事項説明書のとおりです。
- 3 利用者が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。ただし、体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

(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 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に変更が生じた場合は、事業者は、利用者に対し、1ヶ月以上の猶予期間を設けた上で支払期限を定め、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または居宅介護支援事業所及び保険者と連絡を取り、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 利用者は、7日以上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 事業者が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または居宅介護支援事業所及び必要に応じて保険者に連絡を取り、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、利用者から解約の意思表示がなされ、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) 利用者が介護予防特定施設入居者生活介護、介護予防小規模多機能型居宅介護、又は介護予防認知症対応型共同生活介護、介護予防認知症対応型通所介護、を受けることとなった場合
- (8) サービスを受けていた利用者の認定区分が事業対象者でない又は要介護となった場合
- (9) 利用者が死亡した場合

(損害賠償)

第11条 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・財産に損害が生じた場合は、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 事業者及び事業者の従事者は、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、第三者に漏らしません。

2 事業者は、事業者の従業者が退職後、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に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「介護予防サービス・支援計画書」、「サービス計画書」の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 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、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 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。

(裁判管轄)

第16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、利用者の送迎所在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。

契約締結日 令和 年 月 日

【住 所】 東京都多摩市山王下1-18-2

利用者

【住 所】_____

【氏 名】 _____ 印

【住 所】_____

【氏 名】 _____ 印

