

地域密着型通所介護サービス
利用契約書
重要事項説明書

令和 年 月 日

〇〇 〇〇様

- ◇ 地域密着型通所介護サービス利用契約書
- ◇ 重要事項説明書
- ◇ 契約書・利用同意書

株式会社 ムードメーカー
シャルウィ

地域密着型通所介護サービス契約書

(以下、「利用者」という。)とシャルウィ(以下、「事業者」という。)は、事業者が利用者に対して提供する地域密着型通所介護サービスを利用することについて、次のとおり地域密着型通所介護利用契約(以下、「契約」という。)を締結します。

第1条(居宅サービスの目的及び内容)

- 1 事業者は、介護保険法等の関係法令及び本契約書に従い、利用者に対し、可能な限り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、地域密着型通所介護サービスを提供します。

第2条(契約の有効期間)

- 1 本契約は、利用者が地域密着型通所介護サービス利用同意書を提出したときから効力を有します。
- 2 利用者が有効期間満了までに更新を行わない旨の意思表示をしない場合には、本契約は同様の内容にて1年間自動更新されるものとし、以後の更新手続きも同様とします。

第3条(個別サービス計画等)

- 1 事業者は、利用者の日常生活の状況及び意向を踏まえて、利用者の居宅サービス計画又は介護予防サービス・支援計画書(以下、「ケアプラン」という。)に沿って、「指定(介護予防)通所介護計画書又は札幌市通所型サービス計画」を作成し説明の上、その写しを交付し、これに従って計画的にサービスを提供します。
- 2 事業者は、利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望し、その変更がケアプランの範囲内で可能な場合には、速やかに「指定(介護予防)通所介護計画書又は札幌市通所型サービス計画」の変更等の対応を行います。
- 3 事業者は、利用者がケアプランの変更を希望する場合には、速やかに居宅介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。

第4条(サービス提供の記録等)

- 1 事業者は、利用者に対して提供したサービスの記録を作成します。
- 2 事業者は、前項の記録書等の書面を作成後5年間保存し、利用者の求めに応じて閲覧に供します。

第5条(利用者の解約等)

- 1 利用者は、1ヶ月前までに事業者に予告することにより、本契約を解約することができます。
- 2 利用者は、事業者が定められたサービスを提供しなかった場合又はその他本契約に違反した場合には、直ちに本契約を解除することができます。

第6条（事業者の解除）

- 1 事業者は、利用者の著しい不信行為により本契約を継続することが困難となった場合には、その理由を利用者に説明した上、文書を交付することにより、本契約を解除することができます。この場合、事業者は、ケアプランを作成した居宅介護支援事業者にその旨を連絡します。
- 2 事業者又は利用者が次の各項にいずれかに該当しサービスを提供できなくなった場合は、本契約は終了するものとします。
 - ① 利用者が解約した場合
 - ② 事業者が契約解除した場合
 - ③ 利用者の要介護状態区分が自立とされた場合
 - ④ 利用者が介護保険施設等へ入所した場合
 - ⑤ 利用者が2か月以上長期にわたり利用が見込めない場合
 - ⑥ 利用者が死亡した場合

第7条（利用者負担金及びその滞納）

- 1 サービスに対する利用者負担金は、重要事項説明書に記載のとおりとします。ただし、本契約の有効期間中、介護保険法等の関係法令の改正により利用者負担金の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとします。この場合には、事業者は法令改正後速やかに利用者に対し改定の施行時期及び改定後の金額を通知し、本契約の継続について確認するものとします。
- 2 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3ヶ月分以上滞納した場合には、事業者は、1ヶ月以上の相当な期間を定めてその支払いを催告し、利用者が期間満了までに支払わないときに限り、文書により本契約を解除することができます。
- 3 事業者は、前項の催告をした後、本契約を解除するまでの間に、ケアプランを作成した居宅介護支援事業者と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から、ケアプランの変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な調整を行うよう要請するものとします。

第8条（身体的拘束等の禁止）

- 1 事業者は、サービス提供に当たり身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。ただし、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は、この限りではありません。
- 2 前項に基づき身体的拘束等の行為を行った場合には、事業者は、直ちに、その日時、態様、利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由、当該行為が必要と判断した職員等及び当該行為を行った職員等の氏名その他必要な事項について、「サービス提供記録書」等に記録します。

第9条（緊急時の対応）

事業者は、本契約に基づくサービスの提供に際し、利用者にはけが及び体調の急変等が生じた場合は、当該利用者の家族、医師、救急機関、居宅介護支援事業者等に連絡し、その他適切な措置を迅速に行います。

第10条（事故時の対応等）

- 1 事業者は、サービス提供に際して利用者のけがや体調の急変があった場合には、当該利用者の家族、居宅介護支援事業者及び市町村等への連絡その他適切な措置を迅速に行います。
- 2 事業者は、サービス提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、事業者の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

第11条（損害賠償）

事業者は、本契約に基づくサービスの提供に際し、万一事故が発生し、利用者の生命、身体又は財産に損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、速やかに利用者に対して損害を賠償します。

第12条（秘密保持）

- 1 事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、本契約中及び本契約終了後に係わらず、第三者に漏らしません。
- 2 事業者は、あらかじめ文書により利用者及びその家族の同意を得た場合には、居宅介護支援事業者との連絡調整その他必要な範囲内で、同意した者の個人情報及び家族情報を用いることができるものとします。

第13条（苦情・相談対応）

- 1 利用者は、提供されたサービスに関し、苦情若しくは相談がある場合には、事業者、介護支援専門員、市町村又は国民健康保険団体連合会に対し、いつでも申し出ることができます。
- 2 事業者は、苦情及び相談対応を行う窓口責任者の氏名及び連絡先を明らかにし、苦情の申し出又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。
- 3 事業者は、利用者が苦情の申し出又は相談等を行ったことを理由に不利益な取扱いをしません。

（高齢者の虐待防止）

第14条

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講じるものとする。

- 1 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- 2 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- 3 その他虐待防止のために必要な措置
- 4 事業所は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擁護するもの）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するものとする。

(ハラスメント)

第15条

施設は、職場におけるハラスメントの防止のための管理を以下のように講じる。なお、職場におけるハラスメント、また、利用者又はご家族等からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。

- 1 職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業員に周知・啓発する
- 2 相談に対応する担当者をあらかじめ定めることにより、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、従業者に周知する
- 3 介護保険法第23条の規定により、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う捜査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は助言に従って改善するものとする。

第16条（契約外事項等）

- 1 本契約及び介護保険法等の関係法令で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重した上、利用者と事業者の協議により定めます。
- 2 本契約書は、介護保険法等に基づくサービス及び同一種類の介護保険外サービス（利用限度額を超えるサービス）を対象としたものであるため、利用者がこれ以外のサービスを希望する場合には、別途契約を締結します。
- 3 本契約に起因する紛争に関して訴訟の必要が生じたときは、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します。

「シャルウィ」重要事項説明書

1 事業の目的・方針

当事業所は、要介護状態にある利用者に対し、適正な指定通所介護を提供することを目的とし、介護保険法等に従い、利用者に対し可能な限り居宅において、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、必要な日常生活上の支援及び機能訓練を行います。

2 事業所の概要

事業所名	シャルウィ
所在地	札幌市中央区南7条西9丁目1024番地42 札幌館ビル2階
提供可能サービス	地域密着型通所介護
管理者及び連絡先	管理者：矢吹 信人 TEL：011 - 596 - 8412 FAX：011 - 596 - 8422
サービス提供地域	札幌市中央区、豊平区、北区

3 サービス提供時間

- 1 営業日：月曜日から土曜日（日曜日、12月30日～1月3日は休日とする。）
- 2 営業時間：10時00分 ～ 19時00分とする。
- 3 サービス提供時間：10時00分 ～ 18時15分とする。

4 利用者負担金

- 1 利用者負担金は、次の2種類に分かれます。具体的な金額は別紙【利用者負担金一覧表】によります。
 - ①介護報酬に係る利用者負担金（費用全体の1割、2割、3割）
 - ②運営基準（厚生労働省令）で定められた「その他の費用」（全額、自己負担）なお、②の費用が必要となる場合には、事前に詳細を説明のうえ、利用者の同意を得なければならないこととされています（疑問点等があれば、お尋ねください）。

2 その他

- ①自己負担金は、サービス提供した翌月の27日前後に、ご指定の金融機関の口座から引き落としとなります。
※介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む）には、全額自己負担となります。（介護保険外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明のうえ、利用者の同意を得ることになります。）

5 サービス利用の中止

- 1 利用者がサービスの利用を中止する際には、すみやかに所定の連絡先までご連絡ください。
連絡先（電話）：011 - 596 - 8412

2 キャンセル料

利用日前日の18時00分までにサービス利用中止の連絡なく利用を中止された場合にはお食事代1食につき（250円）をお支払頂きます。

6 法定代理受領サービスを受けるための援助

- 1 利用者又はその家族が居宅サービス計画の作成を居宅介護支援事業者に依頼する旨を市町村へ届け出ることにより、事業所は地域密着型通所介護の提供を法定代理受領サービスとして受けることができます。
- 2 当事業所は利用者又はその家族に対し、居宅介護支援事業者に関する情報を提供し、法定代理受領サービスを受けるために必要な援助を行います。

7 重要事項の変更

サービス提供にあたり、厚生労働省令に定められた基準に基づき行うものとし、改正に伴う重要事項説明書の変更時は、その都度速やかに利用者へ書面にて通知します。

8 利用料金

(ア) 基本料金 地域密着型通所介護（デイサービス）利用料金（介護保険制度では、要介護認定による要介護度の程度及び利用時間によって利用料が異なります。）【通所介護の利用料金（以下は1回当たりの自己負担分です。）】

9 支払い方法

利用者負担金は、サービス提供の翌月20日前後に請求書及び明細書をお渡ししますので、翌月27日までに下記の方法でお支払いください。

ア. 窓口で現金払い

イ. 金融機関口座からの自動引き落とし

※ご利用の条件下での端数処理により、金額が異なる場合があります。

10 留意事項

○ 持込の制限

以下のものは原則として持ち込むことができません。

- ・ 火気等、刃物等の危険物
- ・ 生もの
- ・ 高額の金品（金品に関してはご自身の責任により管理してください。当デイサービスでは責任を負いかねます。）
- ・ 施設内の設備、器具は本来の用法に従ってご利用ください。
- ・ サービス利用時間中の外出は認められておりませんのでご了承ください。
- ・ 他のご利用者の迷惑になる行為はご遠慮ください。

- ・ ご利用者間での金品の貸し借り、受け渡しはご遠慮ください。
- ・ 施設内での宗教活動及び政治活動はご遠慮ください。

○送迎について

- ・ 原則として、玄関までのお迎え、お送りをいたします。身体的・環境的等の諸事情がある場合は、ご本人、ご家族様と話し合いを行い、提供できる範囲の送迎サービスを提供させていただきます。
- ・ 送迎時間につきましては、交通事情等で予定より5～30分到着が遅れる場合がございます。
- ・ 利用者様の体調不良等を除き、準備ができていない場合、他の利用者様にご迷惑をかけるため長時間待機することはいたしかねます。ご本人、ご家族のご協力をお願いいたします。
- ・ 乗車中は安全のため全席シートベルトの着用をお願いいたします

11 相談窓口・苦情対応

(1) サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当社お客様相談窓口

電話：TEL 011-596-8412 FAX 011-596-8422

相談窓口：管理者 矢吹 信人

対応時間：11：00 ～ 19：00 月曜日 ～ 金曜日

(2) 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

介護保険相談窓口

名 称：札幌市保健福祉局高齢保健福祉部介護保険課

所在地：札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所本庁舎3階

電話番号：011-211-2972

対応時間：9:00～17:00

その他

名 称：北海道国民健康保険団体連合会 介護・障害支援課 企画苦情係

所在地：札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館

電話番号：011-231-5161

対応時間：9:00～17:00

12 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	無
実施した評価機関の名称	無
評価結果の開示状況	無

13 個人情報使用の同意

(1) 使用する目的

事業者が、介護保険法等に関する法令に従い、利用者のための居宅サービス計画に基づき円滑にサービスを提供するために行うサービス担当者会議若しくは介護支援専門員及び関係機関等との連絡調整等において必要な場合。

(2) 使用する事業者の範囲（居宅サービス計画に定められた事業者）

区分（支援・サービス）	事業者名
地域密着型通所介護	シャルウィ

(3)条件

- 1 個人情報の提供は、第1項に記載する目的の範囲内で必要最小限とし、情報提供の際には関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- 2 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。

14 当法人の概要

法人の名称

株式会社 ムードメーカー

代表者氏名

代表取締役 村中 恵太

所在地・電話

北海道札幌市中央区南7条9丁目1024番地42札幌館ビル2階

電話番号：TEL 011 - 596 - 8412 FAX 011 - 596 - 8422

事業内容

地域密着型通所介護事業

通所介護・介護予防通所介護サービス 契約書・利用同意書・個人情報同意書

シャルウィを利用するにあたり、通所介護（デイサービス）・介護予防通所介護サービス利用契約書及び重要事項証明書の内容を受領し、これらの内容に関して担当者による説明を受け、これらを十分に理解した上で同意します。

令和 年 月 日

〈利用者〉 住所 _____

氏名 _____

〈代理人〉 住所 _____

氏名 _____
利用者との続柄等 ()

個人情報利用同意書

〈利用者〉 氏名 _____ (続柄)

〈代理人〉 氏名 _____ (続柄)

〈家 族〉 氏名 _____ (続柄)