

重要事項説明書

(事業所) アクト リハサポ玉島

- 営業日 月曜日～金曜日まで（8月13日から15日及び12月29日から1月3日までの期間は除く）
- 営業時間 8時半から17時半まで

5. 利用定員 午前 19 名 午後 19 名とする

6. サービス提供内容

- 日常生活動作の機能訓練 ○健康チェック ○運動器機能向上 ○筋力向上訓練
- 個別リハビリ ○口腔機能向上 ○送迎 ○相談及び助言

7. 利用料及びその他の費用

利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、当該指定通所介護または総合事業が法廷代理受理サービスであるときは、負担割合証の割合に応じた額です。（詳細は別紙料金表の通り）なお、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、利用料の全額がご利用者の負担になります。

- この他に、1 回あたり 1 0 0 円(ドリンク)・おむつ代の実費・その他指定介護

または介護予防通所において提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、その利用者に負担していただくことが適当であると認められるものについては、その実費をいただきます。

8. 事業の実施地域

倉敷市、浅口市（車で片道 15 分～30 分程度）

9. 緊急時等における対応

事業実施中に利用者の身体状況に急変が生じた場合、必要に応じて看護師が応急処置を行うとともに、主治医・医療機関・家族への連絡等必要な措置を講じます。

10. 事故発生時の対応

サービス実施中に事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族及び市町村並びに利用者に係る、居宅介護支援事業者または介護予防支援事業者等に連絡を行い必要な措置を講じ、事故の状況及び事故に際して講じた措置について記録します。

また、その後の補償についても誠意をもってあたるとともに、再発の防止に努めます。

11. 非常災害対策

事業実施中に非常災害が発生した場合は、避難訓練に基づく避難等の措置を速やかに講じます。

12. その他の重要事項

- 介護の従事者は、業務上知り得た利用者又はその家族のプライバシーを守ります。
- 提供したサービスに係る利用者からの苦情に対し、迅速かつ適切に対応します。

1.3. 苦情処理

○苦情の受付

提供したサービスに係る苦情につきましては、下記の窓口までご連絡ください。

- ・ 苦情受付窓口 アクト リハサポ玉島 （倉敷市玉島中央町 3 - 12 - 1）
 TEL：(086)525 - 6700 FAX：(086)525 - 6705
- ・ 苦情処理担当者名 管理者 井上 陽子
- ・ 受付時間 月曜日から金曜日までの午前 8 時半から午後 17 時半まで
 （ただし、8 月 13 日から 15 日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日
 までの期間は除く）

○苦情処理体制・手順

- 1 来所または、電話・FAX 等で申し出のあった苦情に対し、窓口(職員)が聞き取りによって報告を作成する。
- 2 様々な苦情については、デイサービス内で協議し、苦情処理担当者が速やかに回答・対応する。
- 3 検討を要する苦情については、アクトリハサポ内で検討を行い、関係サービス機関等へ電話・FAX 等にて連絡の上、必要であれば苦情処理委員会を開催、協議し、その後、苦情処理担当者から回答・対応する。

※その他下記の苦情申立て機関があります。

- ・倉敷市介護保険課 (086)426-3343 8:30～17:15 (土日祝日、12/29～1/3 を除く)
- ・岡山県国民健康保険団体連合会 (086)223-8811 8:30～17:00
(土日祝日、12/29～1/3 を除く)
- ・浅口市高齢者支援課 (0865)44-7113 8:30～17:15 (土日祝日、12/29～1/3 を除く)

通所介護・日常生活支援総合事業

サービス契約書

(契約の目的)

第1条

- 1 事業者は、介護保険法等関係法令及びこの契約書に従い、利用者に対し、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、このサービスを提供します。
- 2 事業者は、サービス提供にあたっては、利用者の要介護(要支援)状態区分、及び利用者の被保険者証に記載された認定審査会意見に従って立てられた居宅介護(介護予防)サービス計画(ケアプラン)に沿って、利用者に対し通所介護(介護予防通所)サービスを提供します。
- 3 利用者は、事業者からサービスの提供を受けたときは、事業者に対し、介護保険法厚生労働省告示等に従い、利用料自己負担分を支払います。

(契約期間)

第2条

- 1 この契約の期間は、令和 年 月 日から利用者の要介護(要支援)認定有効期間の満了日までとします。
ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護(要支援)状態区分の変更の認定を受け、要介護(要支援)認定有効期間の満了日が更新された場合又は、変更後の要介護(要支援)認定有効期間の満了日が更新された場合又は、変更後の要介護(要支援)認定有効期間満了日までとします。
- 2 上記契約期間満了日の1週間前までに利用者から書面による更新拒否の申し出がない場合は契約が自動更新されるものとし、その後も同様とします。

(通所介護計画書及び介護予防通所計画書)

第3条

- 1 事業者が提供するサービスのうち、この契約で利用するサービス内容、利用回数、利用料及び介護保険法適用の有無については、重要事項説明書のとおりです。
- 2 事業者は、利用者からの申し出があった場合、第1条に規定する通所介護(日常生活支援総合事業サービス) サービス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内容を変更します。
- 3 サービス内容を変更すべきであると認められた場合、事業者は、利用者又は利用者の家族等に確認をした上で、居宅介護支援事業者(介護予防支援事業者)に対して居宅介護(介護予防)サービス計画(ケアプラン)の変更を要請するものとします。

(介護保険の適用を受けないサービスの説明)

第4条 事業者は、その提供するサービスのうち、支給限度額オーバー等で介護保険の適用を受けないものがある場合には特にそのサービスの内容及び利用料を説明し、利用者の同意を得ます。

(利用者の解約権)

第5条 利用者は、事業者に対し、いつでも契約の解約を申し入れることができます。
この場合には、1週間以上の予告期間をもって届けるものとし、予告期間満了日に契約は解除されます。

(利用者の解除権)

第6条 利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合には、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、この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ないとき。
- (2) 事業者が、第10条に定める守秘義務に違反したとき。
- (3) 事業者が、利用者の身体・財産・名誉を傷つけ、または著しい不信行為を行うなどこの契約を継続しがたい重大な理由が認められるとき。

(事業者の解除権)

第7条 事業者は次の各号のいずれかに該当する場合には直ちにこの契約を解約できます。

- (1) 利用者及び契約者が、本契約に定める利用料金を2か月分以上滞納しその支払いを督促したにもかかわらず30日間以内に支払われないとき。
- (2) 利用者の症状、心身状態等が著しく悪化し、当施設での適切な通所介護(日常生活支援総合事業サービス)サービスの提供を超えると判断されたとき。
- (3) 利用者又は契約者が、当施設、当施設の職員又は利用者等に対して、利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行ったとき。

(契約の終了)

第8条 次の各号のいずれかに該当する場合には、この契約は終了されます。

- (1) 利用者が死亡したとき。
- (2) 第5条に基づき、利用者からの契約の意思表示がなされ予告期間が満了したとき。
- (3) 第6条に基づき、利用者からの契約解除の意思表示がなされたとき。
- (4) 第7条に基づき、事業者から契約解除の意思表示がなされたとき。
- (5) 利用者が介護保険施設へ入所したとき。
- (6) 利用者の要介護(要支援)状態区分が、自立とされたとき。

(損害賠償)

第9条

- 1 事業者は、利用者に対するサービスの提供にあたって、事故が発生し、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、速やかに利用者に対して損害を補償します。ただし、事業者が故意過失がなかった場合にはこの限りではありません。
- 2 利用者又は利用者の家族は、利用者又は利用者の家族等の責めに帰すべき事由により、事業者のサービス従業員の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、その損害賠償を請求される場合があります。

(秘密保持・個人情報の利用)

第10条

- 1 事業者及びその従業員は、正当な理由がない限り、利用者に対する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を漏らしません。
- 2 事業者は、その従業員が退職後、在籍中に知り得た利用者又は利用者の家族に関する秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じます。
- 3 事業者は、利用者又は利用者の家族の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、それらの個人情報を用いません。

(天災等不可抗力)

第11条

- 1 この契約の有効期間中、天災その他事業者の責に帰すべからざる事由により通所介護(日常生活支援総合事業サービス)の実施ができなくなった場合には、事業者は利用者に対してサービスを提供すべき義務を負いません。
- 2 前項の場合においても、利用者は既に実施した通所介護(日常生活支援総合事業サービス)については、所定のサービス利用料金を事業者に支払うものとします。

(苦情処理)

第12条

- 1 利用者又は利用者の家族は、提供されたサービスに不満がある場合、いつでも重要事項説明書記載の苦情申立窓口に、苦情を申し立てることができます。
- 2 事業者は、利用者に対して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立てがあった場合は、迅速かつ適切に対処し、サービス向上、改善に努めます。
- 3 事業者は、利用者が苦情の申し立てを行ったこと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作成・保存)

第13条

- 1 事業者は、利用者に対してサービスを提供するごとに、当該サービスの提供日、内容等を所定の書面に記載します。
- 2 事業者は、サービスの提供に関する記録を整備し、完結日から5年間保存します。
- 3 利用者は、事業者の営業時間内に、文面で請求することにより、第2項に規定する書面その他サービス提供に関する記録の閲覧・謄写をすることができます。
ただし、謄写に際しては、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。

(契約外条項)

- 第14条 この契約に定めない事項については、介護保険法その他諸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。

この契約を証するため、本書を2通作成し、利用者(又はその代理人)及び事業者は記名押印の上、各自1通ずつ保有することとします。

令和 年 月 日

ご利用者

私は、以上の重要事項説明書と契約内容について説明を受け、内容を確認しました。
私は、この契約書で確認するサービスの利用を申し込みます。

住 所 〒 —

氏 名 (印)

電話番号 () —

ご家族(又は代理人)

(代理署名) 私は本人の契約意思を確認しましたので利用者の代理として署名します。
【代理署名の理由】

(本人との関係)

住 所 〒 —

氏 名 (印)

電話番号 () —

事業者

当事業者は、居宅サービス事業者として利用者の申し込みを受託し、この契約に定める各種サービスを誠実に責任を持って行います。

所 在 地	〒713-8122 倉敷市玉島中央町3-12-1		
名 称	アクト リハサボ玉島		
代 表 者	管理者 井上 陽子 (印)		
電 話 番 号	(086) 525-6700	FAX	(086) 525-6705