通所介護サービス契約書

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様（以下「ご利用者」といいます）と、指定通所介護事業者である社会福祉法人渓仁会　手稲渓仁会デイサービスつむぎ（以下「事業者」といいます）は、事業者がご利用者に対して行う通所介護サービスについて、次の内容にて契約を締結します。

第１条（契約の目的）

１　事業者は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、ご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、通所介護サービスを提供し、ご利用者は、事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払います。

第２条（契約期間）

１　この契約の契約期間は、契約締結の日から、ご利用者の要介護認定または要支援認定の有効期間満了日までとします。ただし、第８条に定める契約の終了行為があった場合は、その定める日までとします。

２　上記の契約期間満了日の２日前までにご利用者から更新拒絶の意思表示がない場合は、契約は自動更新されるものとします。

第３条（通所介護計画）

１　事業者は、ご利用者の日常生活の状況及び希望を踏まえて、「居宅サービス計画（ケアプラン）」に沿って、「通所介護計画」を作成します。事業者はこの「通所介護計画」を作成した場合は、ご利用者に十分な説明を行い、同意を得たうえで交付します。

２　事業者は、ご利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合で、その変更が「居宅サービス計画（ケアプラン）」の範囲内で可能なときは、速やかに「通所介護計画」の変更等の対応を行います。

３　事業者は、ご利用者が「居宅サービス計画（ケアプラン）」の変更を希望する場合は、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、サービスを提供した際には、サービス利用票に実績を記入し、ご利用者の確認を受けることとします。

２　事業者は、サービスを提供した際の記録を作成した後２年間はこれを適正に保存し、ご利用者から開示の求めがあった場合は閲覧に応じ、実費負担によりその写しを交付します。

第５条（ご利用者負担金及びその滞納）

１　サービスに対するご利用者負担金は、別紙「重要事項説明書」に記載するとおりとします。
なお、ご利用者負担金は関係法令に基づいて決められているものであるため、契約期間中にこれが変更になった場合は、関係法令に従って改定後の金額が適用されます。

２　ご利用者が正当な理由なく事業者に支払うべきご利用者負担金を２ヶ月分以上滞納した場合には、事業者は１ヶ月以上の期間を定めて、期間満了までに利用料を支払わない場合には契約を解除する旨の催告をすることができます。

３　前項の催告をしたときは、事業者は、居宅サービス計画を作成した介護支援事業者と協議し、ご利用者の日常生活を維持する見地から、居宅サービス計画の変更、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。

４　事業者は、前項に定める調整の努力を行い、かつ第２項に定める期間が満了した場合には、この契約を文書により解除することができます。

第６条（ご利用者の解約権）

ご利用者は、事業者に対しいつでも１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。

第７条（事業者の解除権）

１　事業者は、ご利用者の著しい不信行為により契約の継続が困難となった場合、その理由を記載した文書により、この契約を解除することができます。この場合は、事業者は、居宅サービス計画(ケアプラン)を作成した介護支援事業者にその旨を連絡します。

２　事業者は、ご利用者及びご家族等がサービス従業員に対しハラスメント行為が出現し、改善が見込まれない場合は契約を解除する場合がございます。

３　事業者は、事業の安定的な運営が困難となった場合や、事業所の統廃合があった場合は、その理由を記載した文書により、この契約を解除することができます。この場合は、事業者は、「居宅サービス計画」を作成した居宅介護支援事業者と協議し、ご利用者に不利益が生じないよう必要な措置をとります。

第８条（契約の終了）

次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。

１　第２条の規定により事前に更新の合意がなされず、契約の有効期間が満了したとき

２　第６条の規定によりご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とき

３　第７条の規定により事業者から契約解除の意思表示がなされたとき

４　次の理由でご利用者にサービスを提供できなくなったとき

（1）　ご利用者が介護保険施設や医療施設に入所又は入院した場合で、3ヵ月間の利用が無い場合

（2）　ご利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合

（3）　ご利用者が死亡した場合

第９条（損害賠償）

事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由によりご利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、ご利用者に対してその損害を賠償します。

第１０条（個人情報保護）

１　事業者は、個人情報の取扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者及びご家族に関する情報を適正に保護します。

２　事業者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者及びご家族に関する個人情報については、ご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いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

３　あらかじめ文書によりご利用者及びご家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

４　事業者は、業務上知り得たご利用者及びご家族の秘密を保持させるため、在職中は元より、職員の退職後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を雇用契約の内容とします。

５　個人情報に関する苦情の申立てや相談があった場合は、第１１条の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。

第11条（苦情対応）

１　ご利用者は提供されたサービスに苦情がある場合には、事業者、居宅介護支援事業者、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

２　事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申し立て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、ご利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らの不利益な取扱いをすることはありません。

第12条（契約外条項等）

１　この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、ご利用者と事業者の協議により定めます。

２　この契約書は、介護保険法に基づくサービスを対象としたものですので、ご利用者がそれ以外のサービ

スを希望する場合には、別途契約するものとします。

３　この契約を証明するため、本書２通を作成し、ご利用者、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

ご利用者	私は、以上の契約の内容、及び重要事項、利用料金等について社会福祉法人渓仁会　手稲渓仁会デイサービスから説明を受け、内容を確認し、同意しました。 私はこの契約書に同意し、通所介護サービスの利用を申し込みます。			
	住　所	〒　　－		
	氏　名	印		
	電話番号	（　　）　　－	携帯電話	

代理人	私は、本人に代わり、上記署名を行いました。私は、本人の契約意思を確認しました。			
	本人との関　係		署名を代行した理由	
	住　所	〒　　－		
	氏　名	印		
	電話番号	（　　）　　－	携帯電話	（　　）　　－

事業者	当事業者は、指定通所介護事業者として以上の契約の内容、及び重要事項、利用料金等についてご利用者さまへ説明しました。当事業者は、ご利用者の申し込みを受諾し、この契約書に定めるサービスを、誠実に責任をもって行います。			
	住　所	〒００６－０８１２ 札幌市手稲区前田2条１０丁目１番7号		
	名　称	社会福祉法人渓仁会　手稲渓仁会デイサービスつむぎ		
	管理者	仲　谷　亮　介　　印		
	説明者	印		
	電話番号	（０１１）６８５－２５６８	Ｆａｘ	（０１１）６８５－３８８０

※代理人を選任した場合は、代理人の署名をする。

通所介護重要事項説明書

１　事業所の概要

事 業 所 名	社会福祉法人渓仁会　手稲渓仁会デイサービスつむぎ	
所 在 地	札幌市手稲区前田2条１０丁目１番7号	
介護保険事業所番号	指定通所介護	０１７０４０２５７２号
管理者及び連絡先	氏　　名	連　絡　先
	仲　谷　亮　介	札幌市手稲区前田2条１０丁目１番7号 ０１１－６８５－２５６８
サービス提供地域	札幌市手稲区	

２　事業所の職員体制等

職　種	従事する業務	人　員
管理者	業務全般の管理	１名（常勤・兼務１名）
看護職員	看護・健康管理及び機能訓練	2名（常勤・兼務１名、非常勤・兼務１名）
生活相談員	生活全般の相談・サービスの調整	3名以上（常勤・兼務３名以上）
機能訓練指導員	機能訓練計画に基づいた機能訓練	3名以上（常勤・専従１名以上、常勤・兼務１名以上、非常勤・兼務１名以上）
介護職員	生活全般の介護	１６名以上（常勤・専従４名以上、兼務３名以上、非常勤・専従９名以上）

３　営業時間

営 業 日	月曜日～土曜日（祝日を含む） 日曜日は定休日　また、年末年始12月30日から1月3日は休み。
営業時間	午前８時３０分から午後５時３０分
サービス提供時間	午前９時２０分から午後３時３０分 午前１０時２０分から午後２時３０分

４　運営の方針

（１）事業者は、介護保険法の主旨に従って、ご利用者の意思及び人格を尊重し、通所介護計画に基づいて必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行い、ご利用者の社会的孤立感の解消及び精神的負担の軽減を図るよう支援します。

（２）事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

５　サービスの内容

（１）「通所介護」は、当デイサービスにおいて入浴・食事の提供とその介護、生活等についての相談、助言、健康状態の確認等と日常生活のお世話と機能訓練を行うサービスです。

（２）サービスは、介護支援専門員により居宅サービス計画（ケアプラン）の内容に基づき計画される「通所介護計画書」に沿って提供します。

６　サービス管理者等

サービスの管理者及び生活支援担当員は、次の通りです。

サービスについてご相談や不満がある場合は、ご連絡下さい。

＜管理者＞

氏名：　仲谷　亮介（生活相談員兼務）　　連絡先（電話）：０１１－６８５－２５６８

＜生活相談員＞

氏名：　若井　智也（介護職員兼務）　　連絡先（電話）：０１１－６８５－２５６８

千葉　紘義（介護職員兼務）

佐藤　明子（介護職員兼務）

７　ご利用者負担金

ご利用者からご負担いただく利用料金は、次のとおりです。

通所介護利用料金表（４時間～５時間未満の単位）

基本報酬（1日）	１割負担	２割負担	３割負担
要介護１	424円	848	1,272円
要介護２	485円	970円	1,454円
要介護３	549円	1,097円	1,646円
要介護４	612円	1,223円	1,835円
要介護５	674円	1,347円	2,020円

通所介護利用料金表（６時間～７時間未満の単位）

基本報酬（１日）	１割負担	２割負担	３割負担
要介護１	638円	1,276円	1,914円
要介護２	753円	1,505円	2,257円
要介護３	869円	1,738円	2,607円
要介護４	985円	1,969円	2,954円
要介護５	1,101円	2,201円	3,301円

加算料金表

加算項目		１割負担	２割負担	３割負担
入浴介助加算(Ⅰ)（1日）		44円	88円	131円
入浴介助加算(Ⅱ)（1日）		61円	122円	183円
個別機能訓練加算(Ⅰ)イ（1日）		62円	124円	186円
個別機能訓練加算(Ⅰ)ロ（1日）		94円	187円	280円
個別機能訓練加算(Ⅱ)（1月）		23円	45円	67円
生活機能向上連携加算(Ⅱ)（1月）		102円	203円	305円
サービス提供体制強化加算Ⅰ（1日）		25円	49円	73円
栄養アセスメント加算（1月）		55円	110円	165円
ADL維持等加算	(Ⅰ)（1月）	33円	65円	98円
	(Ⅱ)（1月）	66円	132円	198円
科学的介護推進体制加算（1月）		44円	88円	131円
介護職員処遇改善加算Ⅰ（1月）		ご利用料金の5.9％相当額（※食費を除く）		
介護職員等特定処遇改善加算Ⅰ（1月）		ご利用料金の1.2％相当額（※食費を除く）		
介護職員等ベースアップ等支援加算		ご利用料金の1.1％相当額（※食費を除く）		

※この料金表は、法に定められた介護給付費単位数に地域単価の１０.１４円を乗じたものとなっております。ご利用日数により端数に若干の差があります。

※その方の負担割合（１割～3割）によって利用料金が異なります（食費など実費分は除く）。

※ADL維持等加算は、年度毎に評価を行った結果、（Ⅰ）または（Ⅱ）を算定いたします。

（１）上記の料金表は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。

（２）上記の他、昼食代として１食６００円を頂きます。ご利用当日午前９時３０分以降にキャンセルがあった場合、理由を問わず食費相当分６００円をキャンセル料として頂きます。
なお、当事業所は栄養管理、衛生管理に基づいた食事の提供を行っていることから、ご利用者さまの飲食物の持込みについては認めないこととします。

（３）当事業所は社会福祉法人等利用者負担額減額対象施設になっています。また、生活保護受給者等に対して当法人「社会福祉法人渓仁会通所介護事業食費減免規程」のとおり以下の食費負担額減額措置を実施します。
１日　２００円
（※食費減免対象者：①生活保護受給者②ご利用者世帯の前年度の総収入金額をその世帯員で除して得た額が、１００万円未満の方③食費の減免を受けることにより、従来の生活が維持できると生活相談員が判断し、管理者が適当と認めた方④ご利用者世帯が、天災その他と特別な事情によりご利用者負担が困難と認められる方）

（４）リハビリパンツ、パットなど日用品は実費とします。

（５）行事等で外出を伴うプログラムを実施する場合は、ご利用者に対し参加の意思を確認したうえで、入場料等の実費を徴収いたします。

（６）その他指定通所介護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わる費用であって、ご利用者に負担させることが適当であると認められるものについては、その実費を徴収いたします。

（７）法定利用料の一部が介護保険制度上の支給限度額を超える場合には、超えた分について全額自己負担となります。ただし、そのような場合には、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、ご利用者の同意を得ることになりますので、介護支援専門員にご相談ください。

（８）ご利用者負担金は、月ごとの支払いとし、サービス実施月の翌月１０日以降に請求いたしますので、次のいずれかの方法でお支払いをしていただきます。
①ご利用者の指定金融機関の口座からの引き落としサービス実施月の翌月27日にご指定の金融機関の口座から引き落としさせていただきます。
②業者の指定する銀行への振込みこの場合振込み手数料は、ご利用者の負担となります。
③現金でのお支払い。

（９）ご利用者負担金は、上記の利用料金表〔法定代理受領（現物給付）〕に基づき算定した利用料金の1割に⑵、⑶を加えた料金です。
なお、居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったんご利用者が利用料（10割）を支払い、その後市町村に対して保険給付分（９割）を請求することになります。

８　虐待防止

事業者は、ご利用者の人格の擁護、虐待防止のための責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し、研修を実施する等の措置を講じます。

９　サービスに関する相談・苦情窓口

（１）当事業所が行う通所介護サービスについてのご相談ご苦情を、下記窓口にて承ります。
＜ご利用者相談窓口＞
社会福祉法人渓仁会　手稲渓仁会デイサービスつむぎ
苦情解決責任者　　：　菊地　一朗（手稲つむぎの杜：施設長）
苦情受付担当者　　：　仲谷　亮介
・電話の場合　６８５－２５６８
・面談の場合　場所　札幌市手稲区前田２条１０丁目１番７号

（２）当事業所以外に、北海道保健福祉部、市役所・区役所、国民健康保険団体連合会等、下記の相談・苦情窓口等に相談・苦情を伝えることができます。

①	北海道保健福祉部	０１１－２３１－４１１１
②	札幌市役所介護保険課	０１１－２１１－２９７２
③	手稲区役所保健福祉課	０１１－６８１－２４００
④	北海道国民健康保険団体連合会介護保険課企画苦情係	０１１－２３１－５１７５
⑤	北海道サービス運営適正化委員会	０１１－２０４－６３１０
⑥	大能　文昭（第三者委員）	０１１－２８１－６１１３
⑦	奥田　龍人（第三者委員）	０１１－７１７－６００１

（３）苦情処理の体制と事故発生時の対応手順

①ご利用者やご家族および居宅介護支援事業者から苦情があった場合は、直ちに詳しい事情をお聞きし、「苦情内容記録票」に内容を記載し、管理者に報告をします。

②管理者は苦情内容を確認し、以下のとおり内容に応じて迅速かつ適切に対処いたします。

１）即時対応が可能な場合は速やかに対処いたします。

２）苦情の場合は、迅速かつ適切に対応いたします。
管理者に報告し、担当の介護支援専門員や行政等関係機関への連絡等を図り、必要な措置を講じます。苦情に関して、市町村、国民健康保険団体連合会から質問、調査がある場合は協力するとともに、指導・助言がある場合は必要な改善を行います。
また、サービス向上のため、「苦情内容記録票」等に内容を記録し、管理者に確認や指示を仰ぎ改善に努めます。

３）受け付けた苦情、事故について、必要に応じて管理者の主催による検討会議等を開き、「苦情内容記録票」をもとに、会議等の結果を受け、翌日までには必ず具体的な対応を行います。状況に応じたご利用者やご家族および介護支援事業者への対応は次のとおりです。

- 十分な説明
- 管理者による謝罪
- 訪問または文書等による再発防止策の提示
- 損害賠償（事業者の責めに帰すべき事由がある場合）等その他必要な処置対応後、「苦情内容記録票」「事故報告書」を保管管理し、再発防止に役立てます。さらに詳しいことは当事業所で定めています手順書に沿ってご説明をさせていただきます。

１０　個人情報保護

（１）事業者は、個人情報の取扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者やご家族に関する情報を適正に保護します。

（２）事業者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者やご家族に関する個人情報については、ご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いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

（３）あらかじめ文書によりご利用者やご家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

（４）事業者は、業務上知り得たご利用者及びその家族の秘密を保持させるため、在職中は元より、職員の退職後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を雇用契約の内容とします。

（５）個人情報に関する苦情の申立てや相談があった場合は、上記９「苦情処理の体制と手順」の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。
なお、当事業所以外の主な相談窓口は次のとおりです。

①北海道総務部法制文書課行政情報センター	０１１－２３１－４１１１
②札幌市総務局行政部行政情報課	０１１－２１１－２１３２
③札幌市消費者センター	０１１－２１１－２２４５

④国民生活センター　　０３－３４４６－０９９９

１１　第三者評価の実施の有無

（１）当法人は第三者評価を実施しておりません。

１２　緊急時等の対応

（１）サービス提供時にご利用者の病状が急変した場合は、速やかに登録されいてる緊急連絡先に連絡いたします。また、急を要する場合は救急搬送を要請いたします。

（２）当事業所は福祉施設ですので、医療対応は応急的なことに限られる場合がございます。サービス利用中の体調不良によりサービス提供が困難であると当事業所が判断した場合は、速やかに緊急連絡先に連絡をし、お迎えを依頼することがございます。

１３　事故発生時の対応（身体的事故、交通事故、所有物損壊等）

（１）サービス提供中に事故が発生した場合は、応急処置及び適切な措置を行うとともに、ご利用者の家族、担当の居宅介護支援事業所、市町村に連絡を行います。

（２）事故の状況及び事故に関わる対応、処置については「事故報告書」に内容を記録し、改善に努めます。また、「事故報告書」は2年間保存します。

（３）当事業者の提供する通所介護サービスにおいて事故が発生し、当事業所の責にその原因を認められる損害賠償については速やかに対応します。なお、当事業所は、あいおいニッセイ同和損害保険㈱の介護保険・社会福祉事業者総合保険に加入しております。

１４　サービスの利用に当たっての留意事項

（１）サービスの利用に当たっては、ご利用者及びそのご家族に対し以下の項目を含む重要事項を説明し、同意の上実施する。

（２）事業所の管理者は、介護支援専門員の作成した「居宅サービス（ケアプラン）」の内容に沿って通所介護計画を作成する。当該計画の内容については、ご利用者及びそのご家族に十分な説明を行い、同意を得たうえで、ご利用者に交付するものとする。

（３）事業者の管理者は、サービスの提供に際しては、提供した具体的なサービスの内容を記録するとともに、ご利用者及びそのご家族からの申し出があった場合には、文章の交付その他適切な方法により、その情報をご利用者及びご家族に対して提供するものとする。

（４）その他の留意事項

①ご利用者の都合で利用を休止等する時は、事前に当事業所宛にその旨を連絡して下さい。
②通所の際は貴重品（金銭等）の持ち込みはご遠慮下さい。
③施設内全面禁煙のため、喫煙はできません。
④通所介護サービス提供時間内の外出はできません。
⑤送迎中の途中下車はできせん。
⑥送迎車輌は通所介護サービスの目的以外には利用できません。
⑦おやつ等の飲食物を持ち込まないで下さい。持ち込まれた飲食物の管理や衛生面、及びこれかに関わる事故につきましては、責任を負いかねますことをご了承下さい。
⑧感染性のある疾病に罹患している場合は、利用を休んで頂く場合がございます。
⑨サービス利用時の医療機関への通院や医師の往診は制度上認められていません。通院が必要な場合は通所介護サービスをお休みしていただくか、利用時間を短縮していただくことになります（早退等）。
⑩ハラスメント行為があった場合。

ハラスメント行為	１．サービス従業者等に対する暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷等の迷惑行為。 ２．パワーハラスメント行為。 物を投げつける、叩く、蹴る、手を払いのける、唾を吐く等。 怒鳴る、奇声、大声、恫喝、威圧的な態度、理不尽な要求等。 ３．セクシャルハラスメント行為 必要もなく身体を触る、ヌード写真を見せる、性的な話しをする等。 ４．無断でサービス従業者等の写真や動画を撮影すること。また、無断で録音等を行うこと。 ５．その他前各号に準ずる行為。 ※このような行為により健全な信頼関係が築くことが出来ない場合には、ご利用中止、契約解除させていただく場合があります。

緊急連絡先

緊急連絡先①	氏　名			本人との関係	
	住　所				
	電話番号		携帯電話番号		
緊急連絡先②	氏　名			本人との関係	
	住　所				
	電話番号		携帯電話番号		

※サービス利用中の体調不良によりサービス提供が困難であると当事業所が判断した場合は、速やかにご家族様に連絡を取り、お迎えを依頼することがございます。

札幌市通所型サービス契約書

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様（以下「ご利用者」といいます）と、指定介護予防通所介護事業者である社会福祉法人渓仁会　手稲渓仁会デイサービスつむぎ（以下「事業者」といいます）は、事業者がご利用者に対して行う札幌市通所型サービスについて、次の内容にて契約を締結します。

第１条（契約の目的）

１　事業者は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、ご利用者の心身機能の改善、生活の質の向上に資するサービスの提供を行い、意欲の向上を促すとともに自立の可能性を最大限引き出す為に札幌市通所型サービスを提供し、ご利用者は、事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払います。

第２条（契約期間）

１　この契約の契約期間は、契約締結の日から１年間までとします。ただし、第８条に定める契約の終了行為があった場合は、その定める日までとします。

２　上記の契約期間満了日の２日前までにご利用者から更新拒絶の意思表示がない場合は、契約は自動更新されるものとします。

第３条（札幌市通所型サービス計画）

１　事業者は、ご利用者の日常生活の状況及び希望を踏まえて、「サービス・支援計画及び評価表」に沿って、「札幌市通所型サービス計画」を作成します。事業者はこの「札幌市通所型サービス計画」を作成した場合は、ご利用者に説明いたします。

２　事業者は、ご利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合で、その変更が「サービス・支援計画及び評価表」の範囲内で可能なときは、速やかに「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、ご利用者が「サービス・支援計画及び評価表」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へ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、サービスを提供した際には、サービス利用票に実績を記入し、ご利用者の確認を受けることとします。

２　事業者は、サービスを提供した際の記録を作成した後２年間はこれを適正に保存し、ご利用者から開示の求めがあった場合は閲覧に応じ、実費負担によりその写しを交付します。

第５条（ご利用者負担金及びその滞納）

１　サービスに対するご利用者負担金は、別紙「重要事項説明書」に記載するとおりとします。
なお、ご利用者負担金は関係法令に基づいて決められているものであるため、契約期間中にこれが変更になった場合は、関係法令に従って改定後の金額が適用されます。

２　ご利用者が正当な理由なく事業者に支払うべきご利用者負担金を２ヶ月分以上滞納した場合には、事業者は１ヶ月以上の期間を定めて、期間満了までに利用料を支払わない場合には契約を解除する旨の催告をすることができます。

３　前項の催告をしたときは、事業者は、サービス・支援計画及び評価表を作成した地域包括支援センターと協議し、ご利用者の日常生活を維持する見地から、サービス・支援計画及び評価表の変更、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。

４　事業者は、前項に定める調整の努力を行い、かつ第２項に定める期間が満了した場合には、この契約を文書により解除することができます。

第６条（ご利用者の解約権）

ご利用者は、事業者に対しいつでも１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。

第７条（事業者の解除権）

１　事業者は、ご利用者の著しい不信行為により契約の継続が困難となった場合、その理由を記載した文書により、この契約を解除することができます。この場合は、事業者は、サービス・支援計画及び評価表を作成した地域包括支援センターにその旨を連絡します。

２　事業者は、ご利用者及びご家族等がサービス従業員に対しハラスメント行為が出現し、改善が見込まれない場合は契約を解除する場合がございます。

３　事業者は、事業の安定的な運営が困難となった場合や、事業所の統廃合があった場合は、その理由を記載した文書により、この契約を解除することができます。この場合は、事業者は、「サービス・支援計画及び評価表」を作成した地域包括支援センターと協議し、ご利用者に不利益が生じないよう必要な措置をとります。

第８条（契約の終了）

次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。

１　第２条の規定により事前に更新の合意がなされず、契約の有効期間が満了したとき

２　第６条の規定によりご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とき

３　第７条の規定により事業者から契約解除の意思表示がなされたとき

４　次の理由でご利用者にサービスを提供できなくなったとき

⑴　ご利用者が介護保険施設や医療施設に入所又は入院した場合で、3ヶ月間の利用がない場合

⑵　ご利用者の要支援認定区分が、非該当と認定された場合

⑶　ご利用者が死亡した場合

第９条（損害賠償）

事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由によりご利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、ご利用者に対してその損害を賠償します。

第１０条（個人情報保護）

１　事業者は、個人情報の取扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者やご家族に関する情報を適正に保護します。

２　事業者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者やご家族に関する個人情報については、ご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いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

３　あらかじめ文書によりご利用者やご家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

４　事業者は、業務上知り得たご利用者及びその家族の秘密を保持させるため、在職中は元より、職員の退職後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を雇用契約の内容とします。

５　個人情報に関する苦情の申立てや相談があった場合は、第１１条の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。

第11条（苦情対応）

１　ご利用者は提供されたサービスに苦情がある場合には、事業者、地域包括支援センター、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

２　事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申立て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、ご利用者が苦情申立て等を行ったことを理由として何らの不利益な取扱いをすることはありません。

第12条（契約外条項等）

１　この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、ご利用者と事業者の協議により定めます。

２　この契約書は、介護保険法に基づくサービスを対象としたものですので、ご利用者がそれ以外のサービスを希望する場合には、別途契約するものとします。
３　この契約を証するため、本書２通を作成し、ご利用者、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

ご利用者	私は、以上の契約の内容、及び重要事項、利用料金等について社会福祉法人渓仁会　手稲渓仁会デイサービスつむぎから説明を受け、内容を確認し、同意しました。 私はこの契約書に同意し、札幌市通所型サービスの利用を申し込みます。			
	住　所	〒　　－		
	氏　名	印		
	電話番号	（　　）　　－	携帯電話	－　　－

代理人	私は、本人に代わり、上記署名を行いました。私は、本人の契約意思を確認しました。			
	本人との関　係		署名を代行した理由	
	住　所	〒　　－		
	氏　名	印		
	電話番号	（　　）　　－	携帯電話	－　　－

事業者	当事業者は、指定介護予防通所介護事業者として以上の契約の内容、及び重要事項、利用料金等についてご利用者へ説明しました。当事業者は、ご利用者の申し込みを受諾し、この契約書に定めるサービスを、誠実に責任をもって行います。			
	住　所	〒００６－０８１２ 札幌市手稲区前田２条１０丁目１番７号		
	名　称	社会福祉法人渓仁会　手稲渓仁会デイサービスつむぎ		
	管理者	仲　谷　　亮　介　　印		
	説明者	印		
	電話番号	（０１１）６８５－２５６８	Ｆａｘ	（０１１）６８５－３８８０

※代理人を選任した場合は、代理人の署名をする。

札幌市通所型サービス重要事項説明書

１　事業所の概要

事 業 所 名	社会福祉法人渓仁会　手稲渓仁会デイサービスつむぎ	
所 在 地	札幌市手稲区前田２条１０丁目１番７号	
介護保険事業所番号	指定介護予防通所介護	０１７０４０２５７２号
管理者及び連絡先	氏　　名	連　絡　先
	仲　谷　亮　介	札幌市手稲区前田２条１０丁目１番７号 ０１１－６８５－２５６８
サービス提供地域	札幌市手稲区	

２　事業所の職員体制等

職　種	従事する業務	人　員
管理者	業務全般の管理	１名（常勤・兼務１名）
看護職員	看護・健康管理及び機能訓練	２名（常勤・兼務１名、非常勤・兼務１名）
生活相談員	生活全般の相談・サービスの調整	３名以上（常勤・兼務３名以上）
機能訓練指導員	機能訓練計画に基づいた機能訓練	３名以上（常勤・専従１名以上、常勤・兼務１名以上、非常勤・兼務１名以上）
介護職員	生活全般の介護	１６名以上（常勤・専従４名以上、兼務３名以上、非常勤・専従９名以上、兼務１名以上）

３　営業時間

営 業 日	月曜日～土曜日（祝日を含む） 日曜日は定休日　また、年末年始12月30日から1月3日は休み。
営業時間	午前８時３０分から午後５時３０分
サービス提供時間	午前１０時２０分から午後２時３０分

４　運営の方針

（１）事業者は、介護保険法の主旨に従って、ご利用者の意思及び人格を尊重し、札幌市通所型サービス計画に基づいて必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行い、ご利用者の社会的孤立感の解消及び精神的負担の軽減を図るよう支援します。

（２）事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

５　サービスの内容

（１）「札幌市通所型サービス」は、当デイサービスにおいて入浴・食事の提供と生活等についての相談、助言、ご利用者の心身機能の把握等、自立の可能性を最大限引き出す支援を行うことと各種機能向上訓練を行うサービスです。

（２）サービスは、介護支援専門員等によりサービス・支援計画の内容に基づき計画される「札幌市通所型サービス計画書」に沿って提供します。

６　サービス管理者等

サービスの管理者及び生活相談員は、次のとおりです。

サービスについてご相談やご不満がある場合は、ご連絡下さい。

＜管理者＞

氏名：　仲谷　亮介（生活相談員兼務）　　連絡先（電話）：０１１－６８５－２５６８

＜生活相談員＞

氏名：　若井　智也（介護職員兼務）　　連絡先（電話）：０１１－６８５－２５６８

千葉　紘義（介護職員兼務）

佐藤　明子（介護職員兼務）

７　ご利用者負担金

ご利用者の方からご負担いただくご利用料金は、次のとおりです。

札幌市通所型サービス利用料金表　【1割負担】

サービス内容	介護度	基本料金	利用回数
基本料金（４時間以上）	要支援１ (事業対象者)	日額　４２１円	３回/月まで（週1回）
		月額　１，８３５円	月４回以上利用の場合
	要支援２	日額　４３３円	７回/月まで(週2回)
		月額　３，７６１円	月８回以上利用の場合

加算項目	加算料金		
運動器機能向上加算	２４７円　/月		
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	１１０円　/月		
栄養アセスメント加算	５５円　/月		
事業所評価加算	１３２円　/月		
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	要支援１	９７円　/月	
	要支援２	１９３円　/月	
科学的介護推進体制加算	４４円　/月		
介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	ご利用料金の5.9％相当額（※食費を除く）/月		
介護職員等特定処遇改善加算（Ⅰ）	ご利用料金の1.2％相当額（※食費を除く）/月		
介護職員等ベースアップ等支援加算	ご利用料金の1.1％相当額（※食費を除く）/月		

※この料金表は、法に定められた介護給付費単位数に地域単価の１０.14円を乗じたものとなっております。ご利用日数により端数に若干の差があります。

※事業所評価加算とは、評価対象期間（各年1月1日から12月31日）において、一定の要件を満たした場合に算定できる料金です。

※上記の料金は１割負担の方の料金になります。その方の負担割合（１割～3割）によって利用料金が異なります。（食費など実費分を除く）

（１）上記の料金表は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。

（２）上記の利用料の合計に１回の利用につき食費として６００円を頂きます。ご利用当日午前９時30分以降にキャンセルがあった場合、理由を問わず食費相当分６００円をキャンセル料として頂きます。
なお、当事業所は栄養管理、衛生管理に基づいた食事の提供を行っていることから、ご利用者の飲食物の持込みについては認めないこととします。

（３）当事業所は社会福祉法人等利用者負担額減額対象施設になっています。また、生活保護受給者等に対して当法人「社会福祉法人渓仁会通所介護事業食費減免規程」のとおり以下の食費負担額減額措置を実施します。
１日　２００円
（※食費減免対象者：①生活保護受給者②ご利用者世帯の前年度の総収入金額をその世帯員で除して得た額が、１００万円未満の方③食費の減免を受けることにより、従来の生活が維持できると生活相談員が判断し、管理者が適当と認めた方④ご利用者世帯が、天災その他と特別な事情により、ご利用者負担が困難と認められる方）

（４）リハビリパンツ、パットなど日用品は実費とします。

（５）行事等で外出を伴うプログラムを実施する場合は、ご利用者に対し参加の意思を確認したうえで、

入場料等の実費を徴収いたします。

（６）その他指定介護予防通所介護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わる費用であって、ご利用者に負担させることが適当であると認められるものについては、その実費を徴収いたします。

（７）法定利用料の一部が介護保険制度上の支給限度額を超える場合には、超えた分について全額自己負担となります。ただし、そのような場合には、介護予防サービス支援計画を作成する際に介護支援専門員から説明のうえ、ご利用者の同意を得ることになりますので、介護支援専門員にご相談ください。

（８）ご利用者負担金は、月ごとの支払いとし、サービス実施月の翌月１０日以降に請求いたしますので、次のいずれかの方法でお支払いをしていただきます。

①ご利用者の指定金融機関の口座からの引き落としサービス実施月の翌月27日にご指定の金融機関の口座から引き落としさせていただきます。

②業者の指定する銀行への振込みこの場合振込み手数料は、ご利用者の負担となります。

③現金でのお支払い。

（９）ご利用者負担金は、上記の利用料金表〔法定代理受領（現物給付）〕に基づき算定した利用料金に（２）、または（３）を加えた料金です。

なお、介護予防サービス支援計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったんご利用者が利用料（10割）を支払い、その後市町村に対して保険給付分（９割）を請求することになります。

８　虐待防止

事業者は、ご利用者の人格の擁護、虐待防止のための責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し、研修を実施する等の措置を講じます。

９　サービスに関する相談・苦情窓口

（１）当事業所が行う札幌市通所型サービスについてのご相談ご苦情を、下記窓口にて承ります。

＜ご利用者相談窓口＞

社会福祉法人渓仁会　手稲渓仁会デイサービスつむぎ

苦情解決責任者　：　菊地　一朗　（手稲つむぎの杜：施設長）

苦情受付担当者　：　仲谷　亮介

・電話の場合　６８５－２５６８

・面談の場合　場所　札幌市手稲区前田２条１０丁目１番７号

（２）当事業所以外に、北海道保健福祉部、市役所・区役所、国民健康保険団体連合会等、下記の相談・苦情窓口等に相談・苦情を伝えることができます。

①	北海道保健福祉部	０１１－２３１－４１１１
②	札幌市役所介護保険課	０１１－２１１－２９７２
③	手稲区役所保健福祉課	０１１－６８１－２４００
④	北海道国民健康保険団体連合会介護保険課企画苦情係	０１１－２３１－５１７５
⑤	北海道サービス運営適正化委員会	０１１－２０４－６３１０
⑥	大能　文昭（第三者委員）	０１１－２８１－６１１３
⑦	奥田　龍人（第三者委員）	０１１－７１７－６００１

（３）苦情処理の体制と事故発生時の対応手順

①ご利用者やご家族および居宅介護支援事業者から苦情があった場合は、直ちに詳しい事情をお聞きし、「苦情内容記録票」に内容を記載し、管理者に報告をします。

②管理者は苦情内容を確認し、以下のとおり内容に応じて迅速かつ適切に対処いたします。

１）即時対応が可能な場合は速やかに対処いたします。

２）苦情の場合は、迅速かつ適切に対応します。

管理者に報告し、担当の介護支援専門員や行政等関係機関への連絡等を図り、必要な措置を講じ

ます。
苦情に関して、市町村、国民健康保険団体連合会が質問、調査がある場合は協力するとともに、指導・助言がある場合は必要な改善を行います。
また、サービス向上のため、「苦情内容記録票」等に内容を記録し管理者に確認や指示を仰ぎ改善に努めます。

３）受け付けた苦情、事故について、必要に応じて管理者の主催による検討会議等を開き、「苦情内容記録票」をもとに、会議等の結果を受け、翌日までには必ず具体的な対応を行います。状況に応じたご利用者やご家族および介護支援事業者への対応は次のとおりです。

・十分な説明
・管理者による謝罪
・訪問または文書等による再発防止策の提示
・損害賠償（事業者の責めに帰すべき事由がある場合）等その他必要な処置対応後、「苦情内容記録票」「事故報告書」を保管管理し、再発防止に役立てます。さらに詳しいことは当事業所で定めています手順書に沿ってご説明をさせていただきます。

１０　個人情報保護

（１）事業者は、個人情報の取扱いにあたり、「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を遵守することにより、ご利用者やご家族に関する情報を適正に保護します。

（２）事業者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者やご家族に関する個人情報については、ご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いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

（３）あらかじめ文書によりご利用者やご家族の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

（４）事業者は、業務上知り得たご利用者及びその家族の秘密を保持させるため、在職中は元より、職員の退職後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を雇用契約の内容とします。

（５）個人情報に関する苦情の申立てや相談があった場合は、上記９「苦情処理の体制と手順」の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。
なお、当事業所以外の主な相談窓口は次のとおりです。

①北海道総務部法制文書課行政情報センター　０１１－２３１－４１１１
②札幌市総務局行政部行政情報課　０１１－２１１－２１３２
③札幌市消費者センター　０１１－２１１－２２４５
④国民生活センター　０３－３４４６－０９９９

１１　第三者評価の実施の有無

当法人は第三者評価を実施しておりません。

１２　緊急時および事故発生時の対応方法

（１）サービス提供時にご利用者の病状が急変した場合は、速やかに登録されている緊急連絡先に連絡いたします。また、急を要する場合は救急搬送を要請します。

（２）当事業所は福祉施設ですので、医療対応は応急的なことに限られる場合がございます。サービス利用中の体調不良によりサービス提供が困難であると当事業所が判断した場合は、速やかに緊急連絡先に連絡をし、お迎えを依頼することがございます。

１３　事故発生時の対応（身体的事故、交通事故、所有物損壊等）

（１）サービス提供中に事故が発生した場合は、応急処置及び適切な措置を行うとともに、ご利用者の家族、担当の居宅介護支援事業所、市町村に連絡を行います。

（２）事故の状況及び事故に関わる対応、処置については「事故報告書」に内容を記録し、改善に努めます。また、「事故報告書」は2年間保存します。

（３）当事業者の提供する通所介護サービスにおいて事故が発生し、当事業所の責にその原因を認められる損害賠償については速やかに対応します。なお、当事業所は、あいおいニッセイ同和損害保険㈱の介護保険・社会福祉事業者総合保険に加入しております。

１４　サービスの利用に当たっての留意事項

（１）サービスの利用に当たっては、ご利用者及びそのご家族に対し以下の項目を含む重要事項を説明し、同意の上実施する。

（２）事業所の管理者は、地域包括支援センターの作成した「サービス・支援計画及び評価表」の内容に沿って札幌市通所型サービス計画を作成する。当該計画の内容については、ご利用者及びそのご家族に十分な説明を行い、同意を得たうえで、ご利用者に交付するものとする。

（３）事業者の管理者は、サービスの提供に際しては、提供した具体的なサービスの内容を記録するとともに、ご利用者及びそのご家族からの申し出があった場合には、文章の交付その他適切な方法により、その情報をご利用者及びご家族に対して提供するものとする。

（４）その他の留意事項

① ご利用者の都合で利用を休止等する時は、事前に当事業所宛にその旨を連絡して下さい。
② 通所の際は貴重品（金銭等）の持ち込みはご遠慮下さい。
③ 施設内全面禁煙のため、喫煙はできません。
④ 通所介護サービス時間内の外出はできません。
⑤ 送迎中の途中下車はできせん。
⑥ 送迎車輌は通所介護サービスの目的以外には利用できません。
⑦ おやつ等の飲食物を持ち込まないで下さい。持ち込まれた飲食物の管理や衛生面、及びこれかに関わる事故につきましては、責任を負いかねますことをご了承下さい。
⑧ 感染性のある疾病に罹患している場合は、利用を休んで頂く場合がございます。
⑨ サービス利用時の医療機関への通院や医師の往診は制度上認められていません。通院が必要な場合は通所介護サービスをお休みしていただくか、利用時間を短縮していただくことになります（早退等）。
⑩ハラスメント行為があった場合

ハラスメント行為	１．サービス従業者等に対する暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷等の迷惑行為。 ２．パワーハラスメント行為。 物を投げつける、叩く、蹴る、手を払いのける、唾を吐く等。 怒鳴る、奇声、大声、恫喝、威圧的な態度、理不尽な要求等。 ３．セクシャルハラスメント行為 必要もなく身体を触る、ヌード写真を見せる、性的な話しをする等。 ４．無断でサービス従業者等の写真や動画を撮影すること。また、無断で録音等を行うこと。 ５．その他前各号に準ずる行為。 ※このような行為により健全な信頼関係が築くことが出来ない場合には、ご利用中止、契約解除させていただく場合があります。

緊急連絡先

緊急連絡先①	氏　名		本人との関係	
	住　所			
	電話番号		携帯電話番号	
緊急連絡先②	氏　名		本人との関係	
	住　所			
	電話番号		携帯電話番号	

※サービス利用中の体調不良によりサービス提供が困難であると当事業所が判断した場合は、速やかにご家族に連絡を取り、お迎えを依頼することがございます。