

伊賀市介護予防・日常生活支援総合事業  
第一号通所事業（現行相当サービス、及び緩和した基準によるサービス）  
利用契約書

（デイサービスセンターさくら／さくら第二 共通）

利用契約書 目次

- 第1条（契約の目的）
- 第2条（契約期間）
- 第3条（通所サービス計画書の作成・変更）
- 第4条（提供するサービスの内容、変更）
- 第5条（利用料等の支払い）
- 第6条（利用料の変更）
- 第7条（利用料の滞納）
- 第8条（利用者の解約権）
- 第9条（事業者の解約権）
- 第10条（契約の終了）
- 第11条（損害賠償）
- 第12条（守秘義務）
- 第13条（苦情処理）
- 第14条（サービス内容等記録の作成及び保存）
- 第15条（契約外条項）

重要事項説明書 目次

- 1. 事業者
- 2. 事業所の概要
- 3. 事業実施地域及び営業時間
- 4. 職員の配置状況
- 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金
- 6. 苦情受付について
- 7. その他

利用契約における個人情報使用同意書

様（以下「利用者」という。）と

青山ライフ・ソリューション・サービス有限会社（以下「事業者」という。）は、利用者がデイサービスセンターさくら／さくら第二（以下「事業所」という。）において、事業者が提供する伊賀市介護予防・日常生活支援総合事業の第一号通所事業（現行相当サービス、及び緩和した基準によるサービス）の利用等について、以下のとおり契約を締結します。

### 第1条（契約の目的）

事業者は、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支援することを目的としてサービスを提供します。

### 第2条（契約期間）

この契約の期間は、以下のとおりとします。

年 月 日～ 年 月 日

尚、要支援認定を受けておられる方は契約締結の日から利用者の要支援認定の有効期間満了日までとします。

- 2 上記契約期間満了日までに利用者から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。

### 第3条（通所サービス計画書の作成及び変更）

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計画書または介護予防マネジメント（以下「介護予防ケアプラン」といいます。）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第一号通所サービス（現行相当サービス及び緩和した基準によるサービス）計画書（以下「通所サービス計画書」といいます。）を作成します。通所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説明して同意を得たうえで交付します。

- 2 事業者は、通所サービス計画の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、利用者説明の上、交付します。

### 第4条（提供するサービスの内容及びその変更）

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、利用回数および利用料は、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ケアプラン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、利用者が介護予防ケアプランの変更を希望する場合は、速やかに介護予防ケアプラン作成元の居宅介護支援事業者や地域包括支援センター（以下「居宅介護支援事業所」という。）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。

### 第5条（利用料等の支払い）

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。

### 第6条（利用料の変更）

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、この変更に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。

### 第7条（利用料の滞納）

利用者が正当な理由なく事業者を支払うべき利用者負担金を2ヶ月分以上滞納した場合は、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い期限を定め、当該期限までに滞納額の全額の支払いが無い時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、担当の居宅介護支援事業者と連絡を取り、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。

#### 第8条（利用者の解約権）

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なない場合
  - (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

#### 第9条（事業者の解約権）

事業者は、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、担当の居宅介護支援事業者と連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障の無い様、必要な措置を講じます。

#### 第10条（契約の終了）

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) 利用者が死亡した場合
- (2) 利用者の要介護状態区分が要介護となった場合
- (3) 基本チェックリストで利用者が事業対象者に該当しなくなった場合
- (4) 利用者が介護保険施設へ入所した場合
- (5) 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を受けることとなった場合
- (6) 第2条第2項に基づき、利用者から契約更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合
- (7) 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
- (8) 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
- (9) 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
- (10) 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

#### 第11条（損害賠償）

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・財産に損害が発生した場合は、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。

#### 第12条（守秘義務）

事業者及び事業者の従業者は、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、第三者には漏らしません。

- 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、利用者の介護予防ケアプラン立案のためのサービス担当者会議並びに居宅介護支援事業所、及び介護予防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、

### 第13条（苦情処理）

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。

### 第14条（サービス内容等の記録の作成及び保存）

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。

### 第15条（契約外条項）

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。

**伊賀市介護予防・日常生活支援総合事業**  
**第一号通所事業（現行相当サービス、及び緩和した基準によるサービス）**  
**重要事項説明書**

（デイサービスセンターさくら／さくら第二 共通）

当事業所は伊賀市の指定を受けています。  
（伊賀市指定 第 24A1200369 号 デイサービスセンターさくら）  
（伊賀市指定 第 24A1200377 号 デイサービスセンターさくら第二）

当事業所はご利用者に対して伊賀市介護予防・日常生活支援総合事業の第一号通所事業（現行相当サービス、及び緩和した基準によるサービス）のサービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、「現行相当サービス」は要支援と認定された方が、  
また「緩和した基準によるサービス」は要支援、及び基本チェックリストで事業対象者に  
該当された方が対象となります。  
要支援認定等をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◇◆目次◆◇

1. 事業者.....	5
2. 事業所の概要.....	5
3. 事業実施地域及び営業時間.....	6
4. 職員の配置状況.....	6
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金.....	6
6. 苦情受付について.....	9
7. その他.....	8

1. 事業者

- (1) 法人名 青山ライフ・ソリューション・サービス株式会社
- (2) 法人所在地 三重県伊賀市桐ヶ丘一丁目225番地
- (3) 電話番号 0595-36-9102
- (4) 代表者氏名 取締役 島倉俊幸
- (5) 設立年月 平成16年9月1日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 伊賀市介護予防・日常生活支援総合事業の第一号通所事業
- (2) 事業所の目的 介護保険法による伊賀市介護予防・日常生活支援総合事業の第一号通所事業、  
及びそれに付随する一切の業務
- (3) 事業所の名称 デイサービスセンター さくら／さくら第二
- (4) 事業所の所在地 三重県伊賀市比土377番地1 ケア・コミュニティさくら
- (5) 電話番号 0595-37-1505（代）  
0595-36-9102（早朝・夜間は担当に転送されます）
- (6) FAX 番号 0595-36-9002
- (7) 当事業所の運営方針  
伊賀市介護予防・日常生活支援総合事業の第一号通所事業（現行相当サービス及び緩和した基準によるサービス）の提供にあたっては、事業所の生活相談員等は、要支援者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来る様、必要な日常生活上の世話及び機能訓練の援助を行うことによって、ご利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びにご利用者のご家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ります。  
事業の実施にあたっては、関係市町村、居宅介護支援事業者、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ます。
- (8) 開設年月（さくら） 平成29年1月1日 伊賀市指定 第 24A1200369 号  
（さくら第二） 平成29年1月1日 伊賀市指定 第 24A1200377 号
- (9) 利用定員（さくら） 現行相当サービス：10名、緩和した基準によるサービス：3名  
（さくら第二） 現行相当サービス：10名、緩和した基準によるサービス：3名
- (10) 事業者が行っている他の業務  
当事業所と同一建屋内では、次の事業もあわせて実施しています。

[地域密着型通所介護]

(さくら) (平成19年3月1日) 伊賀市指定 第2471200481号

(さくら第二) (平成23年10月1日) 伊賀市指定 第2471200945号

[居宅介護支援事業] (平成18年4月1日) 伊賀市指定 第2471200481号

### 3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域

伊賀市

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月～金、土日曜日、及び祝祭日(但し、12/31～1/3は除く)尚、「緩和した基準によるサービス」土曜日、祝祭日とする。
営業時間	8:30～17:30
サービス提供時間	9:15～16:30

### 4. 職員の配置状況

当事業所では、ご利用者に対して伊賀市介護予防・日常生活支援総合事業の第一号通所事業を提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

(1) 主な職員の配置状況

職種	さくら	さくら第二
1. 事業所長(管理者)	1人	1人
2. 介護職員	1人以上	1人以上
3. 生活相談員	1人以上	1人以上
4. 機能訓練指導員	1人以上	1人以上

※職員の配置は、運営規程に定めた配置状況であり、一時的に増減する事はあります。

### 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご利用者に対して以下のサービスを提供します。

(1) 第一号通所事業の給付の対象となるサービス(契約書第4条参照)

以下のサービスについては、第一号通所事業からの給付(負担割合分を除いた分)と自己負担が有ります。

加算対象サービスについては、介護予防サービス計画書または介護予防マネジメント(以下「介護予防ケアプラン」といいます。)に沿い、事業所と契約者で協議した上で第一号通所事業(現行相当サービス及び緩和した基準によるサービス)計画書(以下「通所サービス計画書」といいます。)に定めます。

(イ) 共通のサービス概要

(共通のサービスの利用料金は、ご利用者の要支援度に応じて異なります。)

① 食事の介助(ただし、食事の提供にかかる費用は別途お支払いいただきます。)

a 食事の準備、介助を行います。

b 当事業所では、栄養バランス、カロリー等を考慮した専門業者の立てる献立表により、ご利用者の身体の状況および嗜好を考慮した調理法で、作り立ての食事を提供します。

(食事時間) 昼食 12:00～12:45

② 排泄

ご利用者の排せつの介助を行います。

③ 送迎サービス

ご利用者の希望により、ご自宅と事業所間の送迎サービスを行います。尚、通常の事業実施地域内やその地域を越えて行う第一号通所事業(伊賀市総合事業サービス)に要する交通費の負担は有りません。

④ 機能訓練サービス(緩和した基準によるサービスは除く)

個別計画(運動器機能向上計画、生活機能向上グループ活動に係る計画)に基づき、日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止する為の訓練、及びその者が日常生活を営むことが出来る様必要な援助を行います。

⑤ 口腔ケアサービス

a 食後の歯磨き、入れ歯の洗浄を行なって頂く様毎回実施指導致します。

b 摂取・咀嚼・嚥下機能、発音・構音機能の維持の為に口腔機能の運動を行ないます。

- ⑥ 入浴介助サービス（緩和した基準によるサービスは除く）  
入浴又はシャワー浴を行い、その際、見守りや状態の観察を含む介助を行います。

(□) 加算対象サービス

① 運動器機能向上加算

利用者の運動器の機能の向上を目的として個別的に実施される機能訓練であって、利用者の心身の状態の維持又は向上を図る為の活動（以下、「運動器機能向上サービス」という。）を行なう。

② 生活機能向上グループ活動加算

利用者の生活機能の向上を目的として共通の課題を有する複数の利用者からなるグループに対して実施される日常生活上の支援の為の活動（以下、「生活機能向上グループ活動サービス」という。）を行なう。

③ 科学的介護推進体制加算

利用者ごとのADL値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況その他の心身の状態等に係る基本的な情報を厚生労働省に提出し、またその情報を通所介護サービスを適切かつ有効に提供する為に必要な情報を活用します。

(2) 第一号通所事業 利用料金（契約書第6条参照）

下記の料金表によって、ご利用者の要支援度に応じたサービス利用料金から第一号通所事業給付費額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。

サービス種類毎の 合計単位数	×	地域単価 (10.14)	×	保険給付率 (0.9) * 1	=	第一号通所事業給付額
-------------------	---	-----------------	---	--------------------	---	------------

\* 1 但し、利用者負担割合1割の場合。負担割合に応じて給付率は変わります。

(イ) 1 現行相当サービス、加算一覧（さくら/さくら第二の欄の数字は単位数）

サービス内容	さくら	さくら第二	内容
通所型独自サービス（回数）	* 2	←	1回、もしくは1月につき
サービス提供体制強化加算（I）	88	←	1月につき（但し要支援1の時）
	176	←	1月につき（但し要支援2の時）
口腔・栄養スクリーニング加算（I）	20	←	1回につき（但し6ヶ月に1回）
科学的介護推進体制加算	40	←	1月につき
介護職員処遇改善加算（I）	(9.2%)	←	1月につき

2 緩和した基準によるサービス、加算一覧（さくら/さくら第二の欄の数字は単位数）

サービス内容	さくら	さくら第二	内容

(ロ) 1 現行相当サービス利用料金（但し週一回（月4回）のご利用時。利用者負担割合1割の場合。）

	要支援度	さくら	さくら第二
利用者負担額（円）	要支援1	2,073	←
	要支援2	2,219	←

2 緩和した基準によるサービス利用料金

（但し週一回（月4回）のご利用時。利用者負担割合1割の場合。）

	要支援度	さくら	さくら第二
利用者負担額（円）	要支援1		←
	要支援2		←

\*2 通所型サービス（現行相当サービス）基本サービス単位数

要支援度	算定項目	単位数	算定単位
事業対象者・要支援1	現行相当サービス。 週一回程度。 4回/月までの計画の月。	436	一回につき
	現行相当サービス。 週一回程度。 4回/月を超える計画の月。	1,798	一ヶ月につき
	緩和した基準によるサービス。 (5～8時間未満)週一回程度。 4回/月までの計画の月。		一回につき
	緩和した基準によるサービス。 (5～8時間未満)週一回程度。 5回/月の計画の月。(5週目有り月)		一ヶ月につき
事業対象者・要支援2	現行相当サービス。 週二回程度。 8回/月までの計画の月。	447	一回につき
	現行相当サービス。 週二回程度。 8回/月を超える計画の月。	3,621	一ヶ月につき
	緩和した基準によるサービス。 (5～8時間未満)週二回程度。 8回/月までの計画の月。		一回につき
	緩和した基準によるサービス。 (5～8時間未満)週二回程度。 9回/月の計画の月。(5週目有り月)		一ヶ月につき

(ハ) 注意事項

- ① ご利用料金は、基本的には一回当たりの料金になりますが、加算においては回数、一ヶ月の定額の両方あるもの、あるいは一ヶ月の定額のみ加算もあります。尚、五週目のある月においては基本サービスが月額定額になります。月ごとに回数で集計する月と、月額定額で集計する月が出てきます。回数料金か月額定額料金かは、計画の方で決まりますので、月額定額月の予定で、利用しなかった日があっても、その月は月額定額料金になります。
- ② ご利用者がまだ事業対象者認定、要支援認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。事業対象者認定、要支援の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が第一号通所事業から払い戻されます(償還払い)。また、介護予防ケアプランが作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご利用者が第一号通所事業の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。
- ③ 第一号通所事業からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご利用者の負担額を変更します。

(3) サービスの利用頻度

- (ア) 利用する曜日や内容等については、介護予防ケアプランに沿いながら、ご利用者と協議の上決定し、通所サービス計画に定めます。
- (イ) ただし、ご利用者の状態の変化、通所サービス計画に位置付けられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。

(4) 第一号通所事業の給付対象とならないサービスと利用料金（契約書第5条、第6条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

(ア) サービスの概要と利用料金

- ① 食事代  
ご利用者に提供する食事の材料費や調理等にかかる費用です。  
料金：昼食 650円
- ② おやつ代  
ご利用者に提供するおやつにかかる費用です。  
料金：1日当り100円

- ③ 創作活動、外出行事参加費  
機能訓練の一環として創作活動や外出行事等に参加して頂くことができます。  
企画後に案内はさせていただきますが、参加・不参加はご自由です。  
料金：材料代等の実費をいただきます。
- ④ 複写物の交付  
ご利用者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。  
料金：1枚につき 15円
- ⑤ 日常生活上必要となる諸費用実費  
日常生活品の購入代金等ご利用者の日常生活に要する費用でご利用者に負担頂くことが適当であるものにかかる費用を負担いただきます。  
当方で用意した物を使用し、後で代品を返却して頂く事でも構いません。  
料金：紙パンツ 150円/枚  
紙オムツ 130円/枚  
パット 30円/枚
- ⑥ その他  
所定の連絡帳を利用して頂き、連絡帳やお薬、書類を入れるポーチも必要です。  
連絡帳ファイルはご利用開始時に当方で無償提供させていただきます。  
ポーチは当方でもご用意出来ます。必要でしたらご用命願います。  
料金：連絡帳ファイル代 240円/冊  
(破損、紛失された場合の再発行代として)  
ポーチ 190円/個  
(連絡帳・書類や薬入れ、ファスナー付き、透明、B5サイズ)

(5) 利用の中止、変更、追加 (契約書第7条参照)

- (ア) 利用予定日の前に、ご利用者の都合により、通所サービスの利用を中止、変更することができます。中止、変更される場合は速やかに事業者へ申し出て下さい。
- (イ) 中止 (キャンセル) の場合、下記の料金をお支払いいただきます。

申し出の時期	キャンセル料
ご利用週の前週の月曜日AM10:00まで	無料
前項以降 (食材の注文キャンセルが不可の為)	400円 (食材費)

- (ウ) 月のサービス利用日や回数については、利用者の状態の変化、通所サービス計画に位置付けられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。
- (エ) ご利用者の状態の変化等により、サービス提供量が、通所サービス計画に定めた実施回数、時間数等を大幅に上回る場合には、介護予防支援事業者と調整の上、通所サービス計画の変更又は要支援認定の変更申請、要介護認定申請の援助等必要な支援を行います。
- (オ) 事業所の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

(6) 利用料金のお支払い方法 (契約書第6条参照)

前記(1)、(2)、(4)の料金・費用、及び(5)のキャンセル料、立替金等は、利用当月末締めで一ヶ月分を計算し、翌月上旬に請求致しますので、以下の方法でお支払い下さい。

ア. 口座振替

- ・銀行、信用金庫、信用組合、農協、郵便局 (ゆうちょ銀行)
- ・ご利用翌月上旬に明細・請求書を発行、同27日に口座振替となります。
- ・残高不足等で引き落としが出来なかった場合は、翌月に合算の上、口座振替の手続きを行います。その際、再引き落とし手数料として500円をお支払い頂きます。

6. 苦情・相談の受付について (契約書第20条参照)

(1) 当事業所 苦情・相談の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口 (担当者) : 島倉 隆志
- 受付時間 : 月～金曜日 10:00～16:00
- 連絡先 (電話) : 0595-37-1505 (FAX) : 0595-36-9002
- E-mail : info@aoyama-life.co.jp

(2) 行政機関等 苦情・相談の受付窓口

受付窓口／連絡先	受付時間	所在地
伊賀市役所 介護高齢福祉課 電話：0595-26-3939	8:30～17:15 但し、土日・祝日、年末 年始は除く	〒518-8501 伊賀市四十九町3184番地
三重県国民健康保険団体連合会 保健介護福祉課介護障害福祉係 電話：059-222-4165	9:00～17:00 但し、土日・祝日、年末 年始は除く	〒514-8553 津市桜橋2丁目96番地 三重県自治会館2階
三重県福祉サービス運営適正化 委員会 苦情相談室 電話：059-224-8111	9:00～17:00 但し、土日・祝日、年末 年始は除く	〒514-8552 津市桜橋2丁目131番地 三重県社会福祉会館

7. その他

- (1) ご利用者様におかれましては、一日の糖分、塩分、水分等を制限されている方がおられます。「おすそ分け」をされると摂取量の管理が出来なくなりますので「飲食物等の持ち込み」及び「おすそ分け」は固くお断り致します。  
尚、体調維持に必要な物で、判断しかねる場合は、遠慮なく相談願います。
- (2) 現金、貴金属、物品等の持ち込みをされましても紛失等の責任は負いかねますので、不必要な物の持ち込みはご遠慮願います。
- (3) 氏名に人名漢字をお使いの方は、記録や請求書等の書類にはシステムの処理上、JIS 第二水準の漢字コードの文字フォントになる事を予めご承知おき願います。
- (4) 虐待の防止について  
事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
  - (ア) 虐待防止に関する担当者を選定しています。
  - (イ) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に関催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
  - (ウ) 虐待防止のための指針の整備をしています。
  - (エ) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
  - (オ) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。
- (5) 身体的拘束等について  
事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(ア)～(ウ)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。  
また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的にを行います。
  - (ア) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
  - (イ) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
  - (ウ) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

## 利用契約における個人情報使用同意書

利用者及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

### 記

#### 1 使用する目的

事業者が、介護保険法に関する法令に従い、居宅サービス計画に基づき、指定居宅サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合

#### 2 使用にあたっての条件

- ① 個人情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には、関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- ② 事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

#### 3 個人情報の内容

- ① 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等事業者が通所介護を行う為に最低限必要な利用者や家族個人に関する情報
- ② その他の情報
  - \* 「個人情報」とは、利用者個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいいます。

#### 4 個人情報使用の期間

利用契約書 第2条（契約期間）に定める期間とする。