

通所介護及び介護予防通所サービス契約書

重要事項説明書

個人情報に関する同意書

フェニックス 須磨センター

通所介護及び介護予防通所サービス利用契約書

_____様（以下「契約者」と略します。）と有限会社フェニックスは、契約者がフェニックス 須磨センター（以下「事業者」と略します。）において、事業者が提供する通所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）

- 1 事業者は、介護保険法等関係法令、「神戸市介護予防訪問サービス・介護予防通所サービス・生活支援訪問サービス事業者の指定に関する要綱」等神戸市介護予防・日常生活支援総合事業関係要綱及びこの契約書に従い、契約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、通所介護及び介護予防通所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、契約者の意向を十分に尊重するとともに契約者の立場に立って公正かつ適切な方法によって行い、契約者の心身の状況、その置かれている環境等の把握に努め、通所介護及び介護予防通所サービス計画書に基づいて、契約者に対しサービスを提供します。

第2条（契約期間）

- 1 この契約の期間は、介護保険被保険者証に記された認定有効期間とします。ただし、契約期間満了日以前に契約者が要介護（又は要支援）状態区分の変更の認定を受け、認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護（又は要支援）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までに契約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。更新後の契約期間は、従前の契約期間満了日の翌日から更新後の要介護状態区分等認定有効期間満了日までとします。

第3条（通所介護及び介護予防通所サービス計画の作成及び変更）

- 1 事業者は、契約者の日常生活全般の状況、心身の状況及び希望を踏まえ、契約者の居宅サービス計画（又は介護予防サービス計画）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サービス内容等を記載した通所介護及び介護予防通所サービス計画書を作成します。通所介護及び介護予防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契約者に説明して同意を得、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、契約者に説明の上、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）

- 1 事業者が提供するサービスのうち、契約者が利用するサービスの内容、利用回数、利用料は、「重要事項説明書」のとおりです。
- 2 契約者は、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。事業者は、契約者からの申し出があった場合、変更が通所介護及び介護予防通所サービス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、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、そのサービス内容及び利用料を具体的に説明し、契約者の同意を得ます。
- 4 事業者は契約者が通所介護及び介護予防通所サービス計画書の変更を希望する場合は、速やかに介護支援専門員に連絡するなど必要な援助を行います。

第5条（利用料等の支払い）

- 1 契約者は、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、契約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 契約者は事業者が提供する通所介護及び介護予防通所サービスを、事業所の通常事業実施区域外に在住する契約者が利用する場合、事業者に対し交通費を支払います。
通常事業実施区域：潮見台 高倉台 東須磨 新長田
- 4 契約者が、事業者の提供する通所介護サービス利用をキャンセルする時は、事業者は、契約者に対しキャンセル時期に応じて、重要事項説明書に記載したキャンセル料の支払いを求めることが出来ます。
- 5 契約者は、事業者に対し、当月分の利用料を、翌々月15日までに、事業者の指定する方法で支払います。

第6条（利用料の変更）

- 1 事業者は、介護保険法、神戸市要綱その他関係法令の改正により、利用料の契約者負担金に変更が生じた場合は、契約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、変更後の契約者負担金を請求することができるものとします。その際、変更同意書を取り交わすことで再契約したとみなすことができるものとします。但し、契約者は、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（利用の中止・変更・追加）

- 1 契約者は、サービス利用開始前において、それぞれのサービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合には、契約者は利用開始日又は利用期日の前々日までに事業者に申し出ることとします。
- 2 契約者が利用開始日又は利用期日の前日までに事業者に申し出なかった場合は、重要事項説明書に定める所定の取消料を事業者にお支払いいただく場合があります。
但し、契約者の体調不良等正当な理由がある場合はこの限りではありません。
- 3 事業者は、第一項に基づく契約者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所が満員により、契約者の希望する日にサービスの提供が出来ない場合、他の利用可能日を契約者に提示して協議するものとします。
- 4 サービス計画書の利用予定日数から著しく利用頻度が少ない場合、担当ケアマネージャーと利用の中止、日数の変更を行う協議を行うものとします。

5 契約者は、利用期間中であっても、サービスの利用を中止することができます。

6 前項の場合に、契約者は、すでに実施されたサービスに対する利用料金支払い義務及び第10条(原状回復の義務) その他の条項に基づく義務を事業者に対して負担しているときは、利用終了時に清算するものとします。

第8条 (事業者及びサービス従事者の義務)

1 事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって、契約者の生命、身体、財産の安全に配慮するものとします。

2 事業者は契約者の体調・健康状態からみて必要な場合には、事業所の看護職員もしくは主治医と連携し、契約者からの聴取・確認のうえでサービスを実施するものとします。

3 事業者は、非常災害に関する具体的計画を策定するとともに、非常災害に備えるため、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うものとします。

4 事業者及びサービス従事者は、契約者または他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他契約者の行動を制限する行為を行わないものとします。

5 事業者は、契約者に対する指定居宅サービスの提供について記録を作成し、契約者の請求に応じてこれを閲覧させ、複写物を交付します。

ただし、契約者は重要事項説明書記載のコピー代を複写費用として支払います。

6 事業者は、サービス提供時において、契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講ずることとします。

第9条 (守秘義務)

事業者及び事業者の従業員は、正当な理由がない限り、契約者に対する通所介護及び介護予防通所サービスの提供にあたって知り得た契約者又は契約者の家族の秘密を漏らしません。

2 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た契約者又は契約者の家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。

3 事業者は、契約者の個人情報を用いる場合は契約者の、契約者の家族の個人情報を用いる場合は契約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、契約者又は契約者の家族の個人情報を用いませぬ。

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(いわゆる「高齢者虐待防止法」)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。

第10条 (契約者の義務)

1 契約者は、事業所の施設、設備、敷地をその本来の用途に従って、利用するものとします。

2 契約者は、事業者の施設、設備について、故意または重大な過失により滅失、汚損、破損もしくは変更した場合には、自己の費用により原状に復するか、または相当の代価を支払うものとします。

3 契約者の心身の状況により特段の配慮が必要な場合には、契約者及びその家族等と事業者との協議により、施設、設備の利用方法等を決定するものとします。

4 契約者は、サービスの実施及び安全衛生等の管理上の必要があると認められた場合には、事業者及

びサービス従事者が契約者の居室内に立ち入り、必要な措置をとることを認めるものとします。但し、その場合、事業者は契約者のプライバシー等の保護について、十分な配慮をするものとします。

第11条（契約者の禁止行為）

1 施設内及びサービス提供時に次の行為を行わないでください。注意しても改善の見られない場合、担当ケアマネージャー、ご家族と協議の上、契約解除となります。

一 他の利用者様や職員との喧嘩・口論、他のご利用者様や職員に対する中傷・暴言・威嚇、セクハラ行為・言動、他のご利用者様や職員のプライバシーや個人情報の侵害・漏洩、施設用品の独占等、他人に迷惑をかけること。

※当施設利用外での利用者様間のトラブルは、施設として責任は負えません。

二 政治活動、宗教活動、物品の販売等を行うこと。

三 故意または無断で、施設もしくは備品に損害を与え、またはこれらを持ち出すこと。

四 職員等への心づけ、お中元、お歳暮等のお心遣い。

五 貴重品及び高額な金品の持ち込み（施設として紛失、盗難の責任は負いかねます）

六 他の利用者様へ渡す目的の食べ物の持ち込み。

七 自宅以外への送迎場所の指定（緊急時を除く）及び送迎経路の指定。

八 通院等、医療機関の受診。法律により介護保険と医療保険の同時査定は禁止されています。

第12条（損害賠償）

1 事業者は、サービスの提供にあたり、契約者又は契約者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに契約者又は契約者の家族に対して当事業所加入の損害保険により、その範囲内において損害を賠償します。ただし、契約者又は契約者の家族に重大な過失がある場合は賠償額を減額することが出来ます。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

一 契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合。

二 契約者が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因した損害が発生した場合

三 契約者の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因した損害が発生した場合。

四 契約者が、事業者もしくはサービス従事者の指示等に反して行った行為にもつぱら起因した損害が発生した場合。

危険予知される場合、当事業所より注意喚起させていただきます。これに従っていただけず事故が起きた場合は一切責任を負うことが出来ません。また、事業所で決められたトレーニング時間以外で、マシントレーニング等を自主トレーニングされた場合、発生した事故は責任を負うことはできません。

五 施設の送迎を受けずご自身で来所、帰宅される場合。施設外での事故におきましては一切責任を負えません。

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 契約者又は契約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。

保険会社名：あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

第13条（事業者の責によらない事由によるサービスの実施不能）

- 1 契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、契約者に対して当該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、事業者は、契約者に対して、既に実施したサービスについては所定のサービス利用料金の支払いを請求できるものとします。

第14条（契約の終了）

1 契約の終了事由

契約者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。

- 一 契約者が死亡した場合。
- 二 要介護認定により契約者の心身の状況が自立と判断された場合。
- 三 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合またはやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合。
- 四 施設の滅失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能になった場合。
- 五 事業所が介護保険の指定を取り消された場合または指定を辞退した場合。
- 六 契約者からの中途解約・契約解除、事業者からの契約解除がなされた場合。
- 七 契約者が介護保険施設へ入所した場合。

2 契約者からの中途解約

- 一 契約者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、契約者は契約終了を希望する7日前までに事業者に通知するものとします。
- 二 契約者は以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。
 - ア 介護保険給付費体系の変更及びやむを得ない事由による利用料変更に同意することができない場合。
 - イ 契約者が入院した場合。
 - ウ 契約者にかかわる居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合。

3 契約者からの契約解除

- 一 契約者は、事業者もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。
 - ア 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める通所介護サービスを実施しない場合。
 - イ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合。
 - ウ 事業者もしくはサービス従事者が故意または過失により契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、または著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。
 - エ 他の利用者が契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合。

4 事業者からの契約解除

- 一 事業者は、契約者が以下の事項に該当する場合には、1ヶ月以上の予告期間をもって、この契約を解除することができます。

- ア 契約者が、契約締結後にその身体状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、または不実の告知を行い、このため介護方法を大きく変更しなければならなくなる等、円滑にサービスを提供できなくなった場合。
 - イ 契約者によるサービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、支払われない場合。
 - ウ 契約者が、故意または重大な過失により事業者またはサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、または著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
 - エ 事業者の事業廃止や縮小によりサービスの提供が困難となったとき
 - オ 契約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等やむを得ないとき。
- 二 事業者は、前項によりこの契約を解除する場合には、担当の地域包括支援センター等に連絡を取り、必要な措置を講じます。
- 三 事業者は、次の各号のいずれかに該当した場合には、利用者に対して、何らの催告を要することなく、この契約を解除することができます。
- この場合事業者は利用者の神戸市の地域包括支援センターに対し、この情報を提供します。
- ア 利用者及びその家族、関係者から事業所従事者もしくは他の利用者および関係者へ暴行、暴言、脅迫、セクシャルハラスメント、その他の暴力行為および財物、信用等を傷つける行為があった場合。
 - イ 利用者またはその家族、関係者などが事業者サービス従事者に対して 法令に違反する要求や行為、また本契約を継続しがたいほどの不信行為を行った場合。

5 契約者の利用休止（長期欠席）の場合の取扱い

契約者が通所介護及び介護予防通所サービスを直近から2ヶ月以上利用されなかった場合は、利用登録をいったん抹消させていただきます。利用再開に当たっては利用日等を契約者と契約者担当ケアマネージャー、事業所との間で協議の上決定するものとします。

第15条（清算）

- 1 第14条1項により本契約が終了した場合において、契約者が、既に実施されたサービスに対する利用料金支払義務及び第10条（原状回復の義務）その他の条項に基づく義務を事業者に対して負担しているときは、契約終了日から一ヶ月以内にこれを履行し、清算するものとします。

第16条（苦情処理）

- 1 契約者又は契約者の家族は、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、契約者又は契約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、契約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17条（本契約に定めのない事項）

- 1 この契約に定めのない事項について問題が生じた場合には、事業者は契約者と誠意を持って協議するものとします。

第18条（裁判管轄）

- 1 契約者と事業者は、この契約に関してやむを得ず訴訟となった場合は、神戸地方裁判所第1審管轄裁判所を、第一審管轄裁判所とすることを、予め合意します。

以上

重要事項説明書

契約者に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者が契約者及びご家族に説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	有限会社フェニックス
主たる事務所の所在地	〒655-0854 神戸市垂水区桃山台2丁目1664-45
代表者（職名・氏名）	代表取締役 村上隆太郎
電話番号	078-755-0450
FAX番号	078-755-0451

2. 介護保険法令に基づく事業所概要

事業所名称	フェニックス 須磨センター
所在地	神戸市須磨区権現町3-6-4
電話番号	078-739-5820
指定事業者番号	2870702483
開設年月日	平成25年4月1日
定員数	午前30名 午後30名

3. 事業所の目的と運営方針

事業の目的	要介護又は要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、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、居宅サービス又は介護予防サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	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、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしく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. 職員体制 ※職員の配置については、指定基準を遵守しています

従業者の職種	勤務の形態・人数
生活相談員	1名以上
看護職員	1名以上
介護職員	1名以上
機能訓練指導員	1名以上

5. 実施日時

営業日	月曜日から金曜日（土日祝、12月30日～1月4日は除く）
営業時間	8時30分から17時30分
サービス提供時間	8時30分から12時30分 13時00分から16時30分の間で サービス計画に予定された時間

* 祝日（大型連休を除く）の振替利用は週1回利用の方を優先してご案内させていただきます。（但し空き状況によってお断りする場合があります）

* 前日、当日のキャンセル分の振替利用はできかねます。（前々日までは空きがあれば可）

6. サービスの内容

①生活相談（相談・援助） ②機能訓練・レクリエーション ③健康チェック ④送迎

7. 利用料

お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として介護保険利用料の1割・2割・3割の額です。負担割合は介護保険負担割合証の通りです。ただし、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

要支援の方（月額：表記は1割の金額）

	事業対象者 要支援1	要支援2	
		週2回利用	週1回利用
① 基本料金	1 8 9 6 円	3 8 1 7 円	1 8 9 6 円
② 科学的介護推進体制加算	4 3 円	4 3 円	4 3 円
③ サービス提供体制強化加算Ⅲ	2 6 円	5 1 円	2 6 円

要介護の方（③④は月額、その他は日額：表記は1割の金額）

		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
① 基本料金	3～4時間	3 9 0 円	4 4 6 円	5 0 5 円	5 6 1 円	6 1 9 円
② 個別機能訓練加算（Ⅰロ）		8 0 円				
④ 個別機能訓練加算（Ⅱ）		2 1 円／月				
⑤ 科学的介護推進体制加算		4 3 円／月				
⑥ サービス提供体制強化加算Ⅲ		7 円				

* サービス提供体制強化加算Ⅲは職員体制により算定しない場合があります。

支援・介護共通（R6年5月末まで）

①介護職員処遇改善加算Ⅱ	合計金額の4.3%
②介護職員特定処遇改善加算Ⅱ	合計金額の1.0%
③介護職員等ベースアップ等支援加算	合計金額の1.1%

(R6年6月1日から)

① 介護職員等処遇改善加算Ⅱ	10	合計金額の9.0%
----------------	----	-----------

減算

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分から以下の料金が減算されます。

減算の種類	減算額	
	利用者負担金	
事業所と同一建物に居住する利用者へのサービス提供減算	要支援1	397円/月
	要支援2	792円/月
	要介護	99円/日
送迎を行わない場合	要介護 要支援 事業対象	50円/片道 要支援、事業対象者は月額で下記の金額が最大です
	要支援1、事業対象、要支援2で週1回利用	397円/月
	要支援2	792円/月
定員超過	100分の30	
看護・介護職員配置欠如	100分の30	

* 要支援の方は月極料金のため、ご利用時毎回ご自身で来所いただいた場合に減算対象になります。
送迎なしで契約された方は、送迎は致しかねますのでご了承願います。

* 端数処理の計算で若干、合計金額は変わってきます。

* 上記の各加算の算定は体制等により変動する場合があります。

注) 上記の利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改訂されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

その他の費用（給食業者の変更等で価格改定する場合もございます。）

コーヒー・紅茶・お茶代	1回 100円
リハビリパンツ	1枚 150円
パット	1枚 100円
複写物	1面 10円（白黒） 50円（カラー）
レクリエーション	材料費の実費
その他	上記以外の日常生活において通常必要となる経費であって、利用者負担が適当と認められるもの（利用者の希望によって提供する生活上必要な身の回り品など）について、費用の実費をいただきます。 病院の付き添いが必要な場合、30分当り600円の実費及び駐車場代がかかる場合がございます。

8. キャンセル料

利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。また、介護予防通所サービスは、利用料が月単位の定額のため、介護保険に対するキャンセル料は不要ですが、食材費等のキャンセル料はかかります。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用予定日の前日17:30までにご連絡いただいた場合	無料
利用予定日の前日17:30以降 (利用日当日を含む)にご連絡いただいた場合	・利用者保険負担金の50%の額(要介護のみ) ・お茶代(コーヒー・紅茶・緑茶)の実費相当分

*お茶(コーヒー・紅茶・緑茶)を提供していない方はキャンセル料はかかりません。

*当日利用中にお茶(コーヒー・紅茶・緑茶)をキャンセルされた場合にもキャンセル料はかかりません。

9. 利用料の支払

- ・ 料金、費用は1ヶ月毎(毎月末締め)に計算し、ご請求します。
- ・ 原則引落しをお願いします。(引落とし手数料は弊社で負担いたします。)
- ・ 法定代理受理サービスに該当しないサービスは、サービス提供証明書を発行します。

10. 利用の中止、変更、追加

利用予定日の前に、ご契約者の都合により、通所介護及び介護予防通所サービスの利用を中止または変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出てください。

11. 秘密の保持

利用者又はその家族の個人情報については、当事業所での介護サービス及び介護予防通所サービスの提供以外の目的では原則的には利用しないものとし、外部への情報提供については利用者又はその家族の了解を得るものとします。

なお、個人情報の範囲については、介護サービスの円滑な提供に必要な最小限度のものとなります。

12. 記録の保管

当事業所はサービス提供に関する記録(提供した具体的なサービス内容等の記録を含む)を保管し、その完結の日から5年間保存します。

13. 緊急時の対応

事業所の看護師等は、サービスを提供中に利用者の病状等に急変、その他緊急事態が生じた時は対応指針に則し速やかに対応し、報告するとともに家族・主治医等に連絡をし、必要な措置を講じます。また、必要な場合は、担当の介護支援専門員及び市へ報告をします。

14. 相談・苦情

- 一 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

担当者: 青木 伯香(生活相談員) 前野 萌子(生活相談員)

TEL 078-739-5820 FAX 078-739-5821

営業時間・・・8:30～17:30(月曜～金曜、土日祝祭日・12月30日～1月4日は除く)

介護サービス等に疑問や苦情がある場合、営業時間内であれば窓口にお問い合わせ及び申し立てることができます。

FAXは24時間対応しています。

二 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・ 苦情があった場合は、直ちにサービス提供責任者から相手方に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聴くとともに、サービス担当者からも事情を聴き、事実の確認を行います。
- ・ サービス提供責任者が必要であると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。担当会議を行わない場合も、管理者に報告します。
- ・ 検討の結果、翌日までに具体的な対応、処理を行います。
- ・ 相談・苦情の状況について、記録を保管し、再発防止に努めます。
- ・ 改善後の状況について確認を行います。

三 苦情の内容等の記録を5年間保存します。

四 国民健康保健団体連合会又は市町村においてもサービスに関する苦情に対応しています。

当事業所は、市町村又は国保連からの文書、その他物件の提出を求められたら応じます。

又助言に従って改善を行います。

神戸市福祉局監査指導部

(TEL 078-322-6326) 8:45~12:00 13:00~17:30 (平日)

養介護施設従事者等による高齢者虐待通報専用電話 (監査指導部内)

(TEL 078-322-6774) 8:45~12:00 13:00~17:30 (平日)

国民健康保健団体連合会(TEL 078-332-5617) 8:45~17:15 (平日)

神戸市消費生活センター(TEL 078-371-1221) 9:00~17:00 (平日)

五 その他参考事項

- ・ 毎日朝礼終礼で確認し情報共有するなど、普段から苦情が出ないようなサービスの提供を心がけます。
- ・ 従業者に対する研修を実施します。

15. 損害賠償

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。なお、当事業所は、以下の損害賠償保険に加入しています。

加入保険会社名：あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

16. 非常災害対策

一 避難対策

非常災害が発生した場合、職員はご利用者の避難等適切な措置を講じます。又、管理者は日常的に具体的な対処方法、避難経路及び消防署等関係機関との連携方法を確認し、災害時には避難等の指揮をとります。

二 避難訓練

非常災害に関する具体的計画（BCP）を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

三 防犯、防災設備

消火器、火災報知設備有り

災害対策に関する担当者（防火管理者）

17. 留意事項

- 1 サービス開始前に送迎時刻と搭乗場所の確認を致します。交通事情等により、予定時刻に遅延する場合があります。送迎時刻の固定はお受けできません。
- 2 伝染病疾患に罹患されている場合及び罹患された場合は、直ちに報告いただくとともに、状況により利用を中止することになります。なお、虚偽の報告があれば契約の解除となります。
- 3 以下の場合には、ご本人またはご家族に連絡の上、サービスを中止または変更する場合があります。
 - ア) 風邪、疾病等、体調不良によりサービスを継続することが困難な時
 - イ) 天候不順（降雪・台風等）、災害、交通機関途絶等によりサービスの実施が困難な時
- 4 施設内には防犯上、カメラを設置しております。録画データは第三者への提供は致しません。捜査機関からの協力要請には応じます。
- 5 利用者が可能な限り自立した生活を営むことができ、孤独感の解消及び心身機能の維持向上を図れるよう、自らが積極的に身体を動かすための支援を行います。
- 6 携行品は自己の責任で管理をしていただき、貴重品等、高額なものは持参しないでください。紛失した場合、責任を負いかねます。
- 7 ご自身の作品、所有物を施設で展示や保管を依頼された場合、破損、紛失の責任は負いかねます。

18. 虐待の防止

- 1 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとし、
 - 1 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
 - 2 虐待の防止のための指針を整備します。
 - 3 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施します。
 - 4 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。
- 2 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するものとし、

以上

個人情報に関する同意書

個人情報保護について

当事業所における個人情報保護方針

介護保険事業所職員は、医療・介護の現場におきまして、利用者様及び家族様に関する個人情報を様々な形において取得しており、利用者様及び家族様との信頼関係や職業倫理の観点からも「守秘義務」につきましましては、十分に遵守いたしております。これらに対し当事業所では以下のように取り扱います。

個人情報の適正な取得、利用について

当事業所では利用者様及び家族様の個人情報の取得、利用につきましましては、目的を超えての取得、利用は行いません。

個人情報の適正な管理について

当事業所では利用者様及び家族様の個人情報について、慎重かつ安全に取扱い、漏洩・滅失・き損・改ざん、個人情報への不当なアクセスを防止するよう努めます。

個人情報の開示について

当事業所では利用者様及び家族様の個人情報について、利用者様及び家族様から開示を求められた場合には、プライバシーの保護等について支障が生じないことを確認のうえ開示します。

個人情報の訂正及び利用停止について

当事業所では利用者様及び家族様の個人情報について、内容が事実と相違するとしての訂正や、利用の停止についての申し出があった場合、速やかに調査し対応いたします。

個人情報の適正な取扱いの推進について

当事業所における利用者様及び家族様の個人情報保護に関してのお問合せやご質問は窓口でお受けいたします。また今後とも継続した改善にむけた取り組みを行ってまいります。

当事業所における個人情報の適正な取得、利用について

当事業所では利用者及び家族様の個人情報の利用につきましましては、下記の目的の範囲内で行うこととし、その取扱いは慎重かつ安全に行います。

【当事業所における利用目的】

当事業所では利用者様及び家族様の個人情報の利用につきましましては、下記の目的の範囲内で行うこととし、その取扱いは慎重かつ安全に行います。

1. 事業所内における利用目的

当事業所が利用者様に提供する介護サービス

介護保険事務

利用・利用中止等の管理

会計、経理

介護保険事故等の報告

利用者様への介護サービスの向上

その他利用者様に係る当事業所での管理運營業務

2. 事業所外への情報提供としての利用目的

他の医療機関、介護・福祉施設等との連携

他の医療機関、介護・福祉施設等からの照会への回答

利用者様の診療等に当たり、外部の医師等の意見や助言を求める場合

家族様への身体状況等の説明

医療・介護保険事務

公費負担医療及び介護保険等に関する行政機関等への報酬明細の提出

審査支払機関または保険者等からの照会への回答

賠償保険等に係る、保険会社等への相談や届出など

3. その他の利用目的

介護サービスや業務の維持、改善のための基礎資料

当事業所内部において行う症例研究

外部監査機関への情報提供

広報誌等への掲載（*同意の可否について特記あり）

4. 上記 1～3 から除外される条件

利用者（または家族様）の了解を得た場合

法令等により情報の提供を求められた場合

人の生命、身体または財産の保護に必要な場合

個人を特定できない状態においての利用（調査、研究など）

*写真・動画の利用について

当事業所における催し等での写真撮影およびビデオ撮影した写真（動画）をホームページ、事業所が発行する広報誌等に使用について

同意する

同意しない

以上

私は、書面に基づいて前記の契約書、重要事項、個人情報に関する同意書を、事業者から説明を受けたことを確認し、本サービスの提供開始に同意します。

また、私及び私の家族などの個人情報に関して、上記の個人情報に関する同意書に記載されていることに同意します。

上記のことに同意した上で、本契約書を2通作成し、契約者、事業者が記名捺印のうえ、各1通保有するものとします。

年 月 日

契約者 私は、この契約書に基づく通所介護及び介護予防通所サービスの利用を申し込みます。

サービス利用者

住所： _____
電話番号： _____ () _____
氏名： _____

家族・代理人

住所： _____
電話番号： _____ () _____
氏名： _____

契約者の署名代筆の場合、その理由：

契約者との関係（代理人の場合）：

事業者 私は、通所介護及び介護予防通所サービス事業者として、契約者の申込みを受諾し、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。

事業者 住所：神戸市垂水区桃山台2-1664-45
事業者名：有限会社 フェニックス
代表者：代表取締役 村上隆太郎 印

事業所 住所：神戸市須磨区権現町3-6-4
事業所名：フェニックス 須磨センター 印