

「通所介護サービス」(第1号通所事業) 重要事項説明書

当事業所は介護保険法115条45の5の規定
に基づいた第1号通所事業所です。
(24A1300276号)

当事業所はご契約者に対して指定通所介護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とおり説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要支援」と認定された方が対象となります。要支援認定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	1
2 事業所の概要	1
3 事業実施地域及び営業時間	2
4 職員の配置状況	2~3
5 当事業所が提供するサービスの内容及び費用について	4~7
6 サービス提供における事業者の義務	8~12
7 サービス利用に関する留意事項	13~14
8 苦情の受付について	15

社会福祉法人名張市社会福祉協議会
総合事業 第1号通所事業所「ふれあい」

1. 事業者

(1)法人名 社会福祉法人 名張市社会福祉協議会
(2)法人所在地 三重県名張市丸之内 79 番地
(3)電話番号 0595-63-1111
(4)代表者氏名 会長 杉本 丈夫
(5)設立年月 昭和47年5月1日

2. 事業所の概要

(1)事業所の種類 通所介護サービス(第1号通所事業)
(平成30年4月指定:三重県24A1300276号)
※当事業所は、以下の加算対象サービスを実施しています。
①サービス提供体制強化加算(Ⅱ) ②介護職員等処遇改善加算
③科学的介護推進体制加算

(2)事業の目的 利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活上の援助、機能訓練を行うことにより、利用者の社会的孤立感の解消、心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的、精神的負担を軽減する

(3)事業所の名称 社会福祉法人名張市社会福祉協議会
総合事業 第1号通所介護事業所「ふれあい」

(4)事業所の所在地 三重県名張市丸之内 79 番地
(名張市総合福祉センターふれあい1階)

(5)電話番号 0595-63-1207

(6)管理者氏名 久保 郁美

(7)当事業所の運営方針
·常に利用者の立場に立ったサービス提供に努め、利用者及びその家のニーズを的確に捉え、適切なサービスを提供する
·常に提供したサービスの質の管理、評価を行う

(8)開設年月 平成8年4月

(9)利用定員 32名(通常規模型通所介護)
⇒指定通所介護・通所介護サービス(第1号通所事業)併せた定員

(10)法人が行っている介護保険業務

要介護1から5の方	要支援1又は2の方
指定通所介護事業	通所介護サービス(第1号通所事業)
指定居宅介護支援事業	指定居宅介護予防支援事業

3. 事業実施地域及び営業時間

(1)通常の事業の実施地域　名張市内

(2)営業日及び営業時間

営業日	月～土(但し、年末年始(12月29日から1月3日)は休業)
営業時間	8時30分～17時30分

(3)サービス提供時間

- ① 9時15分～ 16時30分(7時間～8時間)
- ② 9時30分～ 16時45分(7時間～8時間)

4. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して通所介護サービス(第1号通所事業)及び指定通所介護サービス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。

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	職務内容	人員配置	原則配置
1. 管理者	<ul style="list-style-type: none">①従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。②従業者に、法令等の規定を遵守させるために必要な指揮命令を行います。③利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、当該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通所介護計画書を作成するとともに利用者等への説明を行い、同意を得ます。④利用者に通所介護計画書を交付します。⑤指定通所介護の実施状況の把握及び通所介護計画の変更を行います。	常勤 1名	原則 1名
2. 生活相談員	<ul style="list-style-type: none">①利用者がその有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう生活機能の維持又は向上を目指し、生活指導及び入浴、排泄、食事等の介護に関する相談及び援助などを行います。②それぞれの利用者について、通所介護計画に沿ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。	常勤 3名	原則 1名

3. 看護職員	<p>①サービス提供の前後及び提供中の利用者の心身の状況等の把握を行います。</p> <p>②利用者の静養のための必要な措置を行います。</p> <p>③利用者の病状が急変した場合等に、利用者の主治医等の指示を受けて、必要な看護を行います。</p>	常勤 4 名 非常勤 3 名	原則 1 名
4. 介護職員	<p>①通所介護計画に基づいて、生活機能の維持又は向上を目指し必要な日常生活上の世話及び介護を行います。</p>	常勤 11 名 非常勤 18 名	原則 4 名
5. 機能訓練指導員	<p>①通所介護計画書に基づき、その利用者が可能な限りその居宅において、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生活機能の維持又は向上を目指し、機能訓練を行います。 (※看護職員との兼務)</p>	常勤 4 名 非常勤 3 名	原則 1.5 名
6. 栄養士	<p>①栄養のバランスを考え献立の作成を行います。</p>	嘱託 1 名	原則なし
7. 調理員	<p>①栄養士の献立に沿って調理を行い食事の提供を行います。</p>	常勤3名 非常勤 1 名	原則なし

5. 当事業所が提供するサービスの内容及び費用について

(1) 介護保険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、利用料金の大部分(通常9割、所得に応じて8割・7割)が介護保険から給付されます。

1 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容	
通所介護計画書の作成	<p>①利用者に係る居宅介護支援事業所が作成した居宅サービス計画(ケアプラン)に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた通所介護計画書を作成します。</p> <p>②通所介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。</p> <p>③通所介護計画書の内容について、利用者の同意を得たときは、通所介護計画書を利用者に交付します。</p> <p>④それぞれの利用者について、通所介護計画書に沿ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。</p>	
利用者居宅への送迎	<p>①事業者が保有する自動車により、利用者の居宅と事業所までの間の送迎を行います。</p> <p>ただし、道路が狭いなどの事情により、自動車による送迎が困難な場合は、車椅子又は歩行介助により送迎を行うことがあります。</p> <p>②通常事業実施地域外からのご利用の場合は、交通費実費をご負担いただきます。</p>	
日常生活上の世話	食事提供及び介助	食事の提供及び介助が必要な利用者に対して、介助を行います。 また嚥下困難者のためのきざみ食、流動食等の提供を行います。
	入浴の提供及び介助	入浴の提供及び介助が必要な利用者に対して、入浴(全身浴・部分浴)の介助や清拭(身体拭く)、洗髪などを行います。
	排泄介助	介助が必要な利用者に対して、排泄の介助、おむつの交換を行います。
	更衣介助	介助が必要な利用者に対して、上着、下着の更衣の介助を行います。

	移動・移乗介助	介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	服薬介助	介助が必要な利用者に対して、配剤された薬の確認服薬の介助、服薬の確認を行います。
機能訓練	機能訓練(日常生活動作を通じた訓練)	利用者の能力に応じて、食事、入浴、排せつ、更衣などの日常生活動作を通じた訓練を行います。
	レクリエーションを通じた訓練	利用者の能力に応じて、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行います。
	器具等を使用した訓練	利用者の能力に応じて、機能訓練指導員が専門的知識に基づき器機・器具等を使用した訓練を行います。
その他	創作活動など	利用者の選択に基づき、趣味・趣向に応じた創作活動等の場を提供します。
エビデンスに基づくPDCAサイクル実施評価	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利用者の心身の状況等の基本的な情報を厚生労働省に提出し、その情報を通所介護の適切かつ有効な提供に活用している場合に算定します。
体制加算	サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして届け出た第1号通所事業所が利用者にサービスを行った場合に算定する。 介護職員の総数のうち、介護福祉士の占める割合が50%以上であること
	・介護職員等待遇改善加算	介護職員等の待遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に対する加算 ※介護職員等待遇改善加算は、区分支給限度額の対象外となります。

※サービスの費用について詳しくは別紙料金表参照

(2)介護保険の給付の対象とならないサービス(契約書第5条参照)

その他の費用について

①送迎費	ご契約者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規定の定めに基づき、送迎に要する費用の実費を請求いたします。
②食費の提供に要する費用	普通食 700 円、ムース食 780 円、ソフト食 850 円(1食あたり)提供する食事や材料費にかかる費用です。 ※当日 10 時以降のキャンセルは食費のみいただく場合があります。
③レクリエーション 趣味、創作活動	ご契約者の希望によりレクリエーションへの参加や趣味・創作活動をしていただくことができます。 利用料金:材料代等の実費をいただく場合があります。
④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、契約者の日常生活に要する費用でご契約者に負担いただくことが適当であるものにかかる費用を「実費」負担していただく場合があります。 ・おむつ代 ・医療材料費 ・写真代
⑤介護保険給付の支給限度額を超える通所介護サービス	サービス利用料金の全額がご利用者の負担となります。

(3)サービス提供に当たっての留意事項

※サービス提供時間は、実際にサービス提供した時間ではなく、居宅サービス計画及び通所介護計画に位置付けられた時間数(計画時間数)によるものとします。

※利用者に対して送迎を行わない場合は、片道につき利用料金が47単位減算されます。

※介護職員等処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。

※地域区分別(7級地)の単価を含んでいます。

(4)利用料金のお支払い方法(契約書第 5 条参照)

料金・費用は、1 ヶ月ごとに計算し、ご請求しますので、請求書記載記述日までに、原則として口座振替でのお支払いをお願いします。しかし、やむを得ない理由がある場合は、下記の方法でのお支払いもできます。(1 ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

ア. 金融機関口座からの自動引き落とし

社会福祉協議会所定の申込用紙にて、お申し込みください。

ご利用できる金融機関：銀行・信用金庫・信用組合・農協・郵便局・労働金庫

(一部、ご利用できない銀行がありますので、詳しくは社会福祉協議会総務課総務係までおたずねください。)

イ. 下記指定口座への振り込み

百五銀行　名張支店　　普通預金口座 1138060

口座名義　社会福祉法人　名張市社会福祉協議会

ウ. 現金でのお支払い

社会福祉協議会総務課総務係(名張市総合福祉センター2階)まで

(5)利用の中止、変更、追加(契約書第6条参照)

○利用予定日の前に、ご契約者の都合により、通所介護サービス(第1号通所事業)の利用を中止、変更、又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に申し出てください。

○月のサービス利用日や回数については、契約者の状態の変化、通所介護サービス計画書に位置づけられた目標の達成度を踏まえ、必要に応じて変更することができます。

○契約者の状態の変化等により、サービス提供量が、通所介護サービス計画に定めた実施回数、時間数を大幅に上回る場合には、居宅介護支援事業者と調整の上、通所介護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。

○利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の10% (自己負担相当額)

○サービス利用の変更の申出に対して、事業所の利用状況により契約者の希望する日にサービスを提供できない場合、他の利用可能日を契約者に提示して協議します。

(6)通所介護従業者の禁止行為

通所介護従業者はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ①医療行為(ただし、医師の指示に基づく処置や医療行為は除く。)
- ②利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑤その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、その他迷惑行為

6. サービス提供における事業者の義務(契約書第8条、9条参照)

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを実施します。

- ① サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間)を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかにお知らせください。
- ② 利用者が要支援認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要支援認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- ③ 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「通所介護サービス計画」を作成します。なお、作成した「通所介護サービス計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようにお願いします。
- ④ サービス提供は「通所介護サービス計画」に基づいて行います。なお、「通所介護サービス計画書」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- ⑤ 通所介護サービス従業者に対しサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。
- ⑥ ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携のうえ、ご契約者から聴取、確認します。
- ⑦ ご契約者へのサービス提供時において、ご契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医への連絡を行う等必要な処置を講じます。
- ⑧ ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご契約者の請求があった際には当法人の個人情報開示規定に則り閲覧及び複写物を交付します。

(虐待の防止について)

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1)虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 久保 郁美
-------------	-----------

(2)虐待防止のための対策を検討する委員会を開催し、その結果を従業員に周知徹底を図っています。

(3)虐待防止のための指針を整備をしています。

(4)従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(5)サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(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。

(身体拘束について)

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。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るときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等について記録を行います。また、事業所として身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1)緊急性…直ちに身体拘束を行わなければ、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に限ります。

(2)非代替性…身体拘束以外に、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を防止することができない場合に限ります。

(3)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った場合は直ちに身体拘束を解きます。

(緊急時の対応方法について)

サービス提供中に、利用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じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

(事故発生時の対応方法について)

利用者に対する通所介護サービス(第1号通所事業)又は通所介護サービス(第1号通所事業)以外のサービスの提供により事故が発生した場合は、当該保険者、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する通所介護サービス(第1号通所事業)の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

(秘密の保持と個人情報の保護について)

(1)利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>①事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>②事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という。)は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p> <p>⑤ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。</p>
(2)個人情報の保護について	<p>①使用する目的 利用者のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、通所介護サービス計画作成のための事業会議、サービス事業者との連絡調整等において必要な場合。 広報等において利用者の名前や写真を利用することがあります。</p> <p>②使用する事業者の範囲 介護支援専門員、主治医及び利用者のための居宅サービス計画に位置付けられたサービス事業者の担当者。保険者及び緊急搬送等の関係機関の担当者。</p> <p>③使用する期間 当事業所との居宅サービス契約期間に限ります。</p> <p>④条件 (ア)個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては担当する介護支援専門員と主治医、居宅サービスにかかわるサービス事業者の担当者以外にもれることのないように細心の注意を払います。 (イ)個人情報を使用した会議の内容等の経過を記録します。</p>

(心身の状況の把握)

通所介護サービス(第1号通所事業)の提供に当たっては、居宅介護支援事業所が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

(居宅介護支援事業所等との連携)

- ①通所介護サービス(第1号通所事業)の提供に当り、居宅介護支援事業所及び保健医療サービスまたは福祉サービス提供者と密接な連携に努めます。
- ②サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「通所介護サービス計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。

(サービスの提供の記録)

- ①指定通所介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年保存します。
- ②利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

(非常災害対策)

- ①事業所に災害対策に関する担当者(防火管理者)を置き、非常災害対策に関する取組みを行います。
- ②非常災害に関する具体的な計画を立て、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。
- ③定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。【避難訓練年2回実施】
- ④③の訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。

(衛生管理等)

- ①指定通所介護の用に関する施設、食器その他設備又は飲用に供する水について衛生的な管理に努め、又は衛生上の必要な措置を講じます。
- ②通所介護サービス(第1号通所事業)において感染症が発生し、又は蔓延しないように必要な措置を講じます。
- ③食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

(業務継続に向けた取り組みについて)

- (1)感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する通所介護サービス(第1号通所事業)の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(業務継続計画)を策定し、該当業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2)従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。
- (3)定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

(ハラスメント対策の強化に関する事項)

事業所は介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向けて取り組みます。

①事業所内に置いて行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の事項は組織として許容しません。

(1)身体的な力を使って危害を及ぼす(及ばされそうになった)行為

(2)個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

(3)意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為

上記は当該法人職員、取引先事業所の方、ご利用者及びそのご家族等が対象となります。

②ハラスメント事案が発生した場合、当法人の規定に基づき即座に対応し、再発防止会議等により、同事案が発生しない為の再発防止策を検討します。

③職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修を実施し、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

(感染症の予防まん延の防止のための措置)

事業所において感染症が発生又はまん延しない様に次に掲げる措置を講じます。

①当該事業所職員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

②事業所の設備又は備品等について、衛生的な管理に努めます。

③事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を適宜開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底しています。

④事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

⑤従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

7. サービス利用に関する留意事項

(1)施設・設備の使用上の注意(契約書第10条参照)

- 施設、設備、敷地をその本来の用途に従って利用してください。
- 故意に、又はわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、ご契約者に自己負担により原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。
- 当事業所の職員や他の利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動を行うことはできません。
- 職員に対する金品等の心付けはお断りしています。

(2)喫煙

事業所内は、原則として禁煙とします。

(3)サービス利用をやめる場合(契約の終了について)

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要支援認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

(契約書第15条関係)

- ① ご契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定又は要支援認定によりご契約者の心身の状況が自立又は要介護と判定された場合
- ③ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④ 施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合(詳細は以下をご参照ください)
- ⑦ 職員へのハラスメント等により、サービスの中止や契約を解除する場合
- ⑧ 事業者から契約解除を申し出た場合(詳細は以下をご参照ください)

(4)ご契約者からの解約・契約解除の申し出(契約書第 16、17 条参照)

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。

その場合には、契約終了を希望する 7 日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② ご契約者が入院された場合
- ③ ご契約者の「居宅サービス計画(ケアプラン)」が変更された場合
- ④ 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
- ⑤ 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
- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、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
- ⑦ 他の利用者がご契約者の身体・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

(5)事業者からの契約解除の申し出(契約書第 17 条参照)

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① ご契約者が、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い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご契約者による、サービス利用料金の支払いが 3 ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又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、又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
- ④ 利用者またはその身元引受人ないしご家族、その他関係者が、職員に対して「暴力又は乱暴な言動」(殴る、蹴る、物を投げつける、つばを吐く、怒鳴る、大声を発するなど)やセクシャルハラスメント(必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、卑猥な話を繰り返すなど)によって、本契約が継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

※契約の終了に伴う援助(契約書第 15 条参照)

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うように努めます。

8. 苦情の受付について(契約書第19条参照)

(1)当事業所における苦情の受付

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) 介護支援課 角谷 勝啓

○受付時間

毎週 月曜日～ 金曜日 8:30～17:15

(但し、祝日・年末年始(12/29～1/3)は除く)

○TEI:0595-63-1441 FAX:0595-64-3349

(2)行政機関その他苦情受付機関

名張市福祉子ども部 介護・高齢支援室	所在地 三重県名張市鴻之台1-1 電話番号 0595-63-7599 FAX番号 0595-63-4629 対応時間 平日:8:30～17:15
三重県国民健康保険 団体連合会 (国保連)	所在地 三重県津市桜橋2-96 三重県自治会館内 電話番号 059-222-4165(代表) FAX番号 059-222-4166 利用時間 平日:9:00～16:30
三重県社会福祉協議会 三重県福祉サービス 運営適正委員会	所在地 三重県津市桜橋 2-131 三重県社会福祉会館内 電話番号 059-224-8111 FAX番号 059-213-1222 利用時間 平日:8:30～17:00