

通所介護・介護予防通所介護サービス
利用契約書
重要事項説明書

社会福祉法人 大桜会
諏訪の苑デイサービスセンター

TEL 048 (688) 8700

FAX 048 (688) 2230

通所介護・介護予防通所介護サービス利用契約書

_____（以下、「利用者」という。）と社会福祉法人大桜会（以下、「事業者」という。）は、事業者が利用者に対して行う通所介護・介護予防通所介護サービスについて、次のとおり契約します。

第1条（契約の目的）

事業者は、利用者に対し、介護保険法令の趣旨に従って、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生活を営むことができるよう通所介護・介護予防通所介護サービスを提供し、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（利用期間）

- 1 利用期間は、令和____年____月____日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。
- 2 利用者は、有効期間満了日から引き続いて次の要介護認定を受けたときは、その有効期間満了日までの期間を契約期間として契約を更新するものとします。

第3条（通所介護・介護予防通所介護サービス計画）

- 1 事業者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、「居宅サービス計画、介護予防サービス・支援計画」に沿って「通所介護・介護予防通所介護サービス計画」を作成します。事業者は、この「通所介護・介護予防通所介護サービス計画」の内容を利用者及びその家族に説明しご承諾をいただきます。
- 2 利用者は、サービス内容の変更を希望する場合には、事業者に申し入れることができます。その場合、事業者は、可能な限り利用者の希望に添うようにします。

第4条（通所介護・介護予防通所介護サービスの提供場所、内容）

- 1 通所介護・介護予防通所介護サービスの提供場所は諏訪の苑デイサービスセンター（以下、「事業所」という）です。所在地及び設備の概要は【別紙1】のとおりです。
- 2 事業者は第3条に定められた通所介護・介護予防通所介護計画に沿って通所介護・介護予防通所介護サービスを提供します。事業者は通所介護・介護予防通所介護サービスの提供にあたり、その内容について利用者に説明します。

第5条（サービスの提供の記録）

- 1 事業者は、通所介護・介護予防通所介護サービスの実施ごとに、サービスの内容等をこの契約書と同時に交付する連絡帳等に記入してお知らせします。
- 2 事業者は、サービス提供記録を作成することとし、この契約の終了後5年間保管します。
- 3 利用者は、事業所において当該利用者に関する第2項のサービス実施記録を閲覧できます。
- 4 利用者は、当該利用者に関する第2項のサービス提供記録の複写物の交付を受けるこ

とができます。この場合、事業者は交付に要する実費を当該利用者に請求します。

第6条（料金）

- 1 利用者は、サービスの対価として【契約書別紙】に定める利用単位ごとの単価をもとに計算された月ごとの合計額を支払います。
- 2 事業者は、当月の料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月20日までに利用者に送付します。
- 3 利用者は、当月の料金の合計額を翌月25日までに支払います。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収証を発行します。

第7条（サービスの中止）

- 1 利用者は、事業者に対して、サービス提供日の前日17時までに通知をすることにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。
- 2 利用者がサービス提供日の前日17時までに通知することなくサービスの中止を申し出た場合は、事業者は、利用者に対して【契約書別紙】に定める計算方法により、料金の一部を請求することができます。この場合の料金は第6条に定める料金の支払いと合わせて請求します。
- 3 事業者は、利用者の体調不良等の理由により通所介護・介護予防通所介護サービスの実施が困難と判断した場合、サービスを中止することができます。この場合の取扱いについては、【契約書別紙】に記載したとおりです。

第8条（料金の変更）

- 1 事業者は、利用者に対して、介護保険関連法令の改正等による料金の変更（増額または減額）を申し入れることができます。この場合は、利用者に文書で通知します。
- 2 利用者が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく契約書を作成し、お互いに取り交わします。
- 3 利用者は、料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し、文書で通知することにより、この契約を解約することができます。

第9条（契約の終了）

- 1 利用者は、事業者に対して、7日間の予告期間を置いて文書で通知することにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が7日以内の通知でもこの契約を解約することができます。
- 2 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、30日間の予告期間を置いて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
- 3 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
 - ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ② 事業者等が個人情報保護法等に基づく守秘義務に反した場合
 - ③ 事業者が利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

- ④ 事業者が破産した場合
- 4 次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
 - ① 利用者のサービス利用料金の支払いが15日以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず15日以内に支払われない場合
 - ② 利用者が正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返した場合、または利用者の入院もしくは病気等により、3ヶ月以上にわたってサービスが利用できない状態であることが明らかになった場合
 - ③ 利用者またはその家族等が事業者やサービス従業者または他の利用者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合
 - ④ やむを得ない事由により施設を閉鎖または縮小する場合
- 5 次の事由に該当した場合は、この契約は当該各号に定める日に自動的に終了します。
 - ① 利用者が介護保険施設に入所した場合…入所日の翌日
 - ② 利用者の要介護認定区分が要支援認定区分、非該当（自立）と認定された場合…認定を受けた開始日
 - ③ 利用者が死亡した場合………死亡日の翌日

第10条（秘密保持）

- 1 事業者及びサービス従業者は、個人情報保護法等に則り、サービス提供をするうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等の第三者に利用者及びその家族の個人情報を用いません。

第11条（賠償責任）

- 1 事業者は、この契約に基づいてサービスを提供するに当たって、事業者もしくは施設の職員の故意や過失、もしくはこの契約上の注意義務に違反して利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その損害賠償責任を負います。
ただし、その損害について、利用者の故意、過失もしくはこの契約上の注意義務、もしくは施設の職員の正当な業務上の指示に違反が認められる場合は、その状況を斟酌してその賠償額の減額または免除をすることができるものとします。
- 2 利用者は、施設において、故意または過失若しくはこの契約上の利用者の義務に違反して、施設の職員または他の利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その損害賠償責任を負います。その場合、前項のただし書きを準用します。
- 3 事業者及び利用者は、前2項の賠償は、誠意をもって速やかに対応し、履行するものとします。

第12条（緊急時の対応）

事業者は、現に通所介護の提供を行っているときに利用者の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師または歯科医師に連絡を取るとともに、家族または緊急連絡先に連絡する等必要な措置を講じます。

第13条（連携）

- 1 事業者は、通所介護・介護予防通所介護サービスの提供にあたり、利用者の居宅サービス計画書を作成した介護支援専門員、もしくは介護予防支援事業所の担当者及び保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
- 2 事業者は、利用者の通所介護計画・介護予防通所介護サービス計画を作成し、居宅サービス計画書を作成した介護支援専門員、介護予防サービス・支援計画書を作成した担当者に速やかに送付します。
- 3 事業者は、この契約の内容が変更された場合またはこの契約が終了した場合は、その内容を記した書面の写しを速やかに利用者の居宅サービス計画書を作成した介護支援専門員に送付します。なお、第9条第2項または第4項に基づいて解約通知をする場合は、事前に利用者の居宅サービス計画書を作成した介護支援専門員に連絡します。

第14条（苦情対応）

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、通所介護・介護予防通所サービスに関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

第15条（本契約に定めのない事項）

- 1 利用者及び事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
- 2 この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第16条（裁判管轄）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者及び事業者は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることをあらかじめ合意します。

第17条（身元引受人）

- 1 利用者の所有品等や利用料滞納等があった場合に備えて、その所有品等一切の引取り及び債務の保証人として身元引受人を定めます。
- 2 事業者は、本契約が終了した後、利用者の所有品等や事業者への債務等がある場合には身元引受人にその旨連絡します。
- 3 身元引受人は、前項の連絡を受けた後、1ヶ月間に所有品等の引取り、及び、その他の債務を履行します。但し、身元引受人は、特段の事情がある場合には、事業者が合理的事情であると判断した場合、期限を延期します。
- 4 事業者は、身元引受人が引き取りに必要な相当期間が過ぎても所有品等を引き取る義務を履行しない場合には、事業者の判断に基づき当該所有物等を身元引受人に引き渡すか、事業者が処分します。但し、その引き渡しまたは処分に係る費用は身元引受人の負担とします。また、その費用について身元引受人から支払いが行われない場合、及び債務の履行がない場合は事業者と身元引受人と協議のうえ解決を図るものとします。
- 5 通院支援の対応と協力として、身元引受人は原則、利用者の付き添いや治療に関しての諸手続き及び医療行為への確認と同意を行い、担当医から指示された処方薬の引き換え等の対応をするものとします。
- 6 入院及び退院の手続きの協力として、入院や退院の付き添い及び医療機関から求めら

れる諸手続き及び医療行為への同意をするものとします。

- 7 緊急の連絡として救急搬送や直ちに連絡を取りたい事由がある場合、緊急の連絡先へ連絡し、その状況に応じて対応するものとします。
- 8 ケアプラン等への同意するものとします。
- 9 遺体の引取り・葬儀等に関する諸手続きをするものとします。

第18条（連帯保証人）

- 1 連帯保証人は、利用者と連帯して、本契約から生じる利用者の債務を負担するものとします。
- 2 前項の負担は、極度額27万円を限度とします。
- 3 連帯保証人が負担する債務の元本は、利用者が死亡したときに、確定するものとします。
- 4 連帯保証人の請求があったときは、事業者は連帯保証人に対し、遅滞なく、利用者等の支払い状況や滞納金の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供します。

第19条（感染症）

インフルエンザ・ノロウイルス・新型コロナウイルスなどの感染症が流行することがあります。事業者はこれらの感染症の予防や、まん延の拡大には細心の注意を払っていますが、完全に予防することは困難です。空気・飛沫・接触などによる利用者の感染に対しては、事業者での責任は負いかねます。

第20条（介護事故について）

利用中の事故については、当然、細心の注意を払ってケアを行います。一対一のケアではないので、完全に防ぐことはできません。職員が直接介護をしているときに生じた事故で、明らかに介護方法に非がある場合を除いては、一切責任を負いかねます。

通所介護重要事項説明書

＜令和 7 年 10 月 15 日 現在＞

- 1 諏訪の苑デイサービスセンターが提供するサービスについての相談窓口(個人情報の取り扱いに関する含む)

- (1) 諏訪の苑

電話 048-688-8700 (9時～17時)

担当 大塚 佐知子

- (2) さいたま市介護保険課 (048-829-1264)・見沼区役所高齢介護課 (048-681-6068)

所割高齢介護課等。

- (3) 埼玉県国民健康保険団体連合会

電話 048-824-2568

- 2 諏訪の苑デイサービスセンターの概要

- (1) 提供できるサービスの種類 通所介護・介護予防通所介護サービス及び付随サービス

- (2) 施設の名称及び所在地等

施設名称	諏訪の苑デイサービスセンター
所在地	さいたま市見沼区南中野29番地
介護保険指定番号	1170300295
サービスを提供する対象地域	さいたま市

上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

- (3) 職員体制

	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者(生活相談員兼務)	1名	0名	サービス管理全般	1名
生活相談員	4名	0名	生活上の相談等	4名
機能訓練指導員	1名	0名	リハビリテーション・機能回復訓練等	1名
事務職員(特養と兼任)	5名	1名	一般事務・料金請求等	6名
看護介護職員	看護師	0名	医療、健康管理業務等	4名
	准看護師	1名		1名
	介護福祉士	3名	日常介護業務等	3名
	介護職員基礎研修	1名		1名
	1～2級修了者	0名		1名
	その他	2名		2名

(4) 設備の概要

定員	25名	浴室	一般浴槽と特別浴 があります。
食堂・機能訓練室	1室	静養室	1室
相談室	1室	送迎車	9台

(5) サービス提供時間

日～金	9時30分～16時45分
祭日	9時30分～16時45分

3 事業の目的

諏訪の苑デイサービスセンター（以下「事業所」という。）が行う、指定通所介護・介護予防通所介護サービス事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従業者が要介護状態または要支援状態にある高齢者に対し、適正な通所介護・介護予防通所介護サービスを提供することを目的とする。

4 運営の方針

- (1) 事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重して常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。
- (2) 事業所の従業員は利用者が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、機能訓練及び必要な日常生活の世話をを行うことにより、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利用者の家族の身体的、精神的負担の軽減を図る。
- (3) 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、市町村及び他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。
- (4) 市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。
- (5) 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。
- (6) 指定通所介護・介護予防通所介護サービスの提供にあたっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。
- (7) 指定通所介護・介護予防通所介護サービスの提供の終了に際しては、利用者またはその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者や介護予防支援事業者等に情報の提供を行う。

5 サービス内容

通所介護・介護予防通所介護サービス計画に沿って、送迎、食事の提供、入浴介助、機能訓練その他必要な介護を行います。

6 サービス利用にあたっての留意事項

- (1) サービスの利用にあたって、主治医等からの指示事項がある場合は、必ず申し出ること。利用にあたって、体調不良等により通所介護・介護予防通所介護サービスに適さないと判断される場合はサービスの提供を中止することがある。
- (2) お菓子や飴などの他、金銭等の持ち込みは控えること。
- (3) けんか、口論、中傷その他、周りの方へ迷惑となるような行為をしない。
- (4) 火気の取り扱いには、充分注意すること。

7 通常の事業の実施地域

通常の事業の実施地域は、さいたま市の区域とする。

8 指定通所介護・介護予防通所介護サービスの利用料及びその他の費用の額

- (1) 通所介護・介護予防通所介護サービスの利用料は、厚生大臣が定める基準によるものとし、当該通所介護・介護予防通所介護サービスが法定代理受領サービスであるときは、介護報酬告示上の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とする。その他の費用として、次に掲げる費用の支払いを受けることが出来るものとする。

○通常の事業の実施地域を越えて行う送迎に要する費用

- ・ 通常の実施地域を越えた地点から、片道おおむね10キロ未満 500円
- ・ 通常の実施地域を越えた地点から、片道おおむね10キロ以上 1000円

- (2) 前項の費用の支払いを受ける場合には利用者またはその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。

9 料金

- (1) お支払いいただく料金の単価（基本料金、食費）は、【契約書別紙】のとおりです。
- (2) 介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組を行う事業所に認められる加算です。当該加算は区分支給限度基準額の対象外となります。加算率は【契約書別紙】の通りです。所定単位数に当該加算率を乗じて算定します。
- (3) その他：おむつ代、レクリエーション、理美容の費用の一部等は自己負担となります。
- (4) 介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により保険給付金が直接事業者を支払わない場合があります。その場合は、一旦1日あたりの利用料金をいただき、サービス提供証明書を発行いたします。サービス提供証明書を後日市町村の介護保険担当窓口に出しますと、差額の払い戻しを受けることができます。

※法定代理受領の場合は、さいたま市が定める基準の額に介護保険負担割合証の負担割合に乗じた額になります。但し、利用者負担の減免、公費負担や保険者からの負担割合変更などの場合は、その負担額となります。

(5) キャンセル料

利用者のご都合でサービスを中止する場合、下記のキャンセル料がかかります。

①ご利用日の前日 17 時までにご連絡いただいた場合	無料
②ご利用日の当日 8 時までにご連絡いただいた場合	1 日の利用料の 50 %
③ご利用日の当日 8 時までにご連絡がなかった場合	1 日の利用料の 100 %

(6) 健康上の理由による中止

- ①風邪、病気の際は、サービスの提供をお断りすることがあります。
- ②当日の健康チェックの結果体調が悪い場合、サービス内容の変更または中止を行うことがあります。その場合、ご家族に連絡のうえ、適切に対応します。
- ③利用中に体調が悪くなった場合、サービスを中止することがあります。その場合、ご家族に連絡のうえ、適切に対応します。また、必要に応じて速やかに主治の医師または歯科医師に連絡を取る等、必要な措置を講じます。なお、サービスを中止した場合、同月内であれば、ご希望の日に振り替えることができます。ただし、定員数分の予約が入っている日には振り替えできませんのでご了承ください。

(7) 支払方法

毎月 20 日までに前月分の請求をいたしますので、25 日までにお支払いください。その後に領収証を発行します。お支払方法はご契約の際に決めさせていただきます。

10 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当施設職員がお伺いいたします。通所介護・介護予防通所介護サービス計画書作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。居宅サービス計画書、介護予防サービス・支援計画書の作成を依頼している場合は、事前にその介護支援専門員や介護予防支援事業所の担当者でご相談ください。

(2) サービス利用契約の終了

- ① 利用者のご都合でサービス利用契約を終了する場合
サービスの終了を希望する日の 1 週間前までに文書でお申し出ください。
- ② 当施設の都合でサービスを終了する場合
人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了 30 日前までに文書で通知いたします。
- ③ 自動終了
以下の場合、双方の通知がなくても、自動的に契約を終了いたします。
 - ・利用者が介護保険施設に入所した場合……入所日の翌日
 - ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、要支援認定区分、非該当（自立）と認定された場合……非該当となった日
 - ・利用者がお亡くなりになった場合……死亡日の翌日
- ④ その他
 - ・当施設が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者ご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当施設が破産した場合、利用者は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。

- ・利用者が、サービス利用料金の支払いを15日以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、15日以内に支払わない場合、利用者が正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返した場合、利用者が入院または病気等により3ヶ月以上にわたりサービスが利用できない状態であることが明らかになった場合、または利用者やご家族などが当施設や当施設の従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座に契約を終了させていただくことがあります。

11 サービスの特徴等

パンフレット、ホームページをご覧ください。

12 衛生管理等について

- (1) 事業所は、利用者の使用する施設、食器その他の設備または飲用に供する水について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講ずるものとする。
- (2) 事業所は、事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
- (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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (4) 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指針を整備する。
- (5) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

13 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ速やかに連絡いたします。

() 医療機関を希望する

※ただし、希望する病院から断られた場合はご了承ください。

(病院名)

(連絡先)

緊急連絡先①	
フリガナ	
氏名	
住所 (※1)	
電話番号	
携帯電話及び 職場の連絡先	
続柄	

緊急連絡先②	
フリガナ	
氏名	
住所 (※1)	
電話番号	
携帯電話及び 職場の連絡先	
続柄	

※1 契約書内に記載がある場合は省略してください。

14 非常災害対策について

- (1) 当事業所は非常災害に関する具体的な計画を立て、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する。
- (2) 事業所は、前項に規定する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るものとする。

15 虐待防止に関する事項について

- (1) 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生またはその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る
- (3) 虐待防止のための指針の整備
- (4) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
- (5) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

16 業務継続計画の策定の整備

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定通所介護・介護予防通所介護サービス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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
- (2) 事業所は、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実施するものとする。
- (3) 事業所は、定期的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うものとする。

17 地域との連携等

- (1) 事業所は、その事業の運営に当たっては、地域住民またはその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流に努めるものとする。
- (2) 事業所は、利用者に対して指定通所介護を提供する場合には、当該サービスの利用者以外の者に対しても情報の提供を行うよう努めるものとする。

18 苦情処理の体制及び手順（個人情報の取扱いに関する情報の受付を含む）

- (1) サービスの提供及び個人情報の取扱いに関する苦情または相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下の対応を決定します。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡します。）

(2) 当事業所の利用者相談・苦情担当

当事業所の通所介護に関するご相談・苦情及び居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情は、下記窓口で承ります。

- | | |
|--------------------|-------------------|
| ①担当者 大塚 佐知子 | 電話番号 048-688-8700 |
| (受付時間 9:00~17:00) | |
| ②さいたま市介護保険課 (市町村) | 電話番号 048-829-1264 |
| ③見沼区役所高齢介護課 (区) | 電話番号 048-681-6068 |
| 所割高齢介護課 | |
| ④国民健康保険団体連合会 (埼玉県) | 電話番号 048-824-2568 |

19 秘密の保持

当事業所の社会福祉法人大桜会（以下「事業者」という。）及びサービス従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者または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。この守秘義務は従業者退職後及び本契約終了後も同様とします。サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得るものとします。

20 事故発生時の対応

当事業所が利用者に対して行う通所介護の提供により、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族・市町村等に連絡を行うとともに、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。また、当事業所が利用者に対して行った通所介護・介護予防通所介護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。

21 身元引受人（契約書第17条参照）

利用者は、契約時に利用者の所有品や利用料金等の滞納があった場合に備えて、一切の所有品の引き取り及び債務の保証人として身元引受人を定めていただきます。

- (1) 事業者は、「身元引受人」に連絡のうえ、所有品等を引き取っていただきます。
- (2) また、引き渡しにかかる費用については、身元引受人にご負担いただきます。

22 連帯保証人（契約書第18条参照）

- (1) 連帯保証人となる方については、本契約から生じる利用者の債務について、極度額27万円の範囲内で連帯してご負担いただきます。その額は、利用者または連帯保証人がなくなったときに確定し、生じた債務について、ご負担いただく場合があります。
- (2) 連帯保証人からの請求があった場合には、施設は、連帯保証人の方に利用料等の支払い状況、滞納金の額、損害賠償の額等、利用者全ての債務の額等に関する情報を提供します。

23 感染症について

インフルエンザ・ノロウイルス・新型コロナウイルスなどの感染症が流行することがあります。事業者はこれらの感染症の予防や、まん延の拡大には細心の注意を払っていま

すが、完全に予防することは困難です。空気・飛沫・接触などによる利用者の感染に対しては、事業者での責任は負いかねます。

24 介護事故について

利用中の事故については、当然、細心の注意を払ってケアを行いますが、完全に防ぐことはできません。職員が直接介護をしているときに生じた事故で、明らかに介護方法に非がある場合を除いては、一切責任を負いかねます。

25 その他運営に関する重要事項

- (1) 事業所は、全ての通所介護・介護予防通所介護サービス従業者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じるものとする。また、従業者の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備する。
 - ①採用時研修を採用3ヶ月以内に行う。
 - ②採用後研修を年一回以上実施する。
- (2) 秘密の保持
 - ①従業者は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持する。
 - ②従業者であったものも業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持しなければならない。このため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を雇用契約の内容とする。
- (3) 事業所の見やすい場所に運営規程の概要を掲示し、サービス利用申込者のサービスの選択に資するよう努める。
- (4) 正当な理由なく、通所介護サービスの提供を拒まないものとする。又、当該事業所の事業の実施地域等を勘案し、自ら適切な指定通所介護・介護予防通所介護サービスを提供することが困難であると認めた場合には、居宅介護支援事業者や介護予防支援事業者と連絡を行い適切な業者を紹介することとする。
- (5) 要介護認定等の認定を受けていない利用申込者に対しては、当該利用者の意向を踏まえて、速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行う。必要に応じて更新申請も視野に入れて援助を行う。
- (6) 利用者の要介護認定等につき認定審査会の意見が付されている場合には、認定審査会の意見に配慮して通所介護・介護予防通所介護サービスを提供する。
- (7) 事業所は、適切な指定通所介護・介護予防通所介護サービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動または優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより通所介護・介護予防通所介護サービス従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。
- (8) 事業所は、指定通所介護・介護予防通所介護サービスに関する記録を整備し、その完了の日から5年間は保存するものとする。

苦情等相談受付窓口

通所介護利用契約書、第 14 条に基づき利用者個人の権利を擁護すること及び福祉サービスを適正に利用することができるように相談、意見、要望及び苦情相談の窓口を次のように設置しています。

1 利用者からの相談及び苦情等に対応する常設の窓口受付担当者及び担当責任者

窓口設置場所 : さいたま市見沼区大字南中野 2 9 番地
特別養護老人ホーム 諏訪の苑
電話番号 : 048-688-8700
受付担当者 : 生活相談員 大塚 佐知子
受付責任者 : 施設長 坂本 知康
窓口開設時間 : 9 時より 17 時まで

2 苦情解説に社会性や客観性を確保し、適切に対応を推進するため第 3 者委員を設置しています。

第 3 者委員

氏名	住所	電話番号
長谷川 和久	さいたま市見沼区東新井 159 - 2	048-685-8187
町田 太一	さいたま市大宮区北袋町 2-393-2	048-643-3102
宮本 英典	さいたま市見沼区東大宮 5-28-11-202	048-651-5523