

# ◇重 要 事 項 説 明 書◇

《地域密着型通所介護》《介護予防・日常生活支援総合事業》

## I.事業主体概要

事業社名 機能訓練特化 富山型デイサービス リハットネス  
法人名 エイサック 株式会社  
代表者名 代表取締役 開 澤 結 城  
所在地 黒部市中新31-3  
法人の理念 利用者の尊厳を大切にした自立支援

## II.施設概要

施設名 機能訓練特化 富山型デイサービス リハットネス

運営の基本理念 要支援、要介護状態にある者、及び介護予防・日常生活総合事業（以下「総合事業」という）の対象者について家庭的な環境の下で介護、その他日常生活上の世話・支援及び機能回復訓練を行うことにより、利用者が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努めます。

運営方針 運営の基本理念実現の為、ケアプランに基づき、機能回復訓練などにより、利用者の状態の現状維持また向上に努めるとともに、保健医療サービス、福祉サービスを提供する関係機関、団体との連携を図ります。  
サービス提供にあたっては、ふれあいを大切にした「普通の生活」のあり方を追求し、利用者の生活の場の拡大を図るため、地域住民との交流の促進や、施設の設備機能の開放を進めます。また施設行事への招待や個人・グループのボランティア活動も受け入れ、あるいは利用者の外出支援などを通じて利用者の社会参加を促し、自立への意欲を高め総合的なサービスの提供に努めます。

施設責任者 管理者 開澤 ひかり

開設年月日 平成29年4月1日

介護保険  
事業者番号 1690700164

所在地 黒部市中新18  
電話番号 0765-52-5088 FAX番号 0765-52-5078  
施設概要 機能訓練室・ホール・静養室  
トイレ（2ヶ所）・洗面所（1ヶ所）

防犯防災設備等の概要  
火災報知器、消火器の設置、非常口誘導灯

営業日 土曜、日曜、祭日を除く毎日  
(但し、8月14日～16日、12月31日～1月3日を除く、また管理者の判断により変更する場合もある)

利用定員 各 15 名 (要介護・要支援・総合事業対象者を併せて)

III. 通常の送迎の実施地域

黒部市、下新川郡 (入善町・朝日町)

IV. 協力医療機関

協力医 黒部市民病院

藤が丘クリニック

岩井整形外科病院

朝日歯科医院

V. 職員体制

管理者 1 人 (介護職員兼務)

生活相談員 1 人 (介護職員兼務)

介護職員 2 人以上 (兼務含む)

機能訓練指導員 1 人

看護職員 1 人以上 (併設介護施設との密接かつ適切な連携)

VI. 勤務体制

常 勤 3 人以上 8:30~17:30

VII. サービス及び利用料等 (別紙利用料金表参照)

・介護保険給付サービス 排泄、着替えの介助、機能回復訓練、健康管理、

・総合事業サービス 排泄、着替えの介助、機能回復訓練、健康管理、

相談・援助等は介護度に応じて包括的に提供され、10%若しくは20%  
若しくは30%の自己負担となります。

・介護保険給付 下記料金に従い利用に応じ自己負担となり料金の改定は理由を付して  
対象外サービス 事前に連絡します。

◇初回請求時にWeltonicカード (個別筋力トレーニングマシーン専用  
カード) 代として2,000円を徴収致します。  
紙おむつ代等、理美容代等、実費で請求させて頂きます。

VIII. 利用当等のお支払方法

利用明細書は月末の翌月 20 日までにお支払い下さい。

口座引落 取扱銀行 ゆうちょ銀行、北陸銀行、他。

※取扱金融機関についてはお問合せください。

尚、口座引落手数料につきましては自己負担にてお願い致します。

銀行振込みの場合

振込依頼書 (請求書に添付) により銀行振込み。

取扱銀行 北陸銀行、ゆうちょ銀行

※尚、振込手数料につきましては自己負担にてお願い致します。

IX. 苦情の受付について (契約書第二十三条参照)

第三者評価は行っておりません。

① 当施設における苦情の受付

[苦情受付担当者] 管理者：開澤 ひかり 相談員：鍛 純太郎

[受付時間] 8:30~17:30

[苦情解決責任者] 代表取締役 開澤 純城

② 行政機関その他の苦情受付機関

黒部市役所福祉課 TEL 0765-54-2502

入善町役場保健福祉課 TEL 0765-72-1100

朝日町役場健康課 TEL 0765-83-1100

新川地域介護保険組合・

ケーブルテレビ事業組合 TEL 0765-57-3303

富山県国民健康保険団体連合会 TEL 076-431-9827

富山県福祉サービス運営適正化委員会 TEL 076-432-3280

富山県厚生部高齢福祉課 TEL 076-444-3204

③ 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

(1)相談及び苦情の対応

相談または苦情電話があった場合は原則として管理者が対応する  
管理者が対応できない場合は、他職員が対応しその旨を管理者に  
速やかに報告する。

(2)確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う。

①相談または苦情の合った利用者の氏名

②提供したサービスの種類、年月日及び時間

③サービス提供した職員の氏名（利用者がわかる場合）

④具体的な苦情・相談内容

⑤その他参考となる事項

(3)相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し対応した職員の氏名を名乗るとともに  
相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

(4)相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。

①管理者を中心として相談・苦情処理の為の会議を開催し以下の内容を議論する。

1 サービスを提供した職員からの概況説明

2 問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討

3 回答案の検討

②回答を口頭にて利用者に対し管理者が事情説明を直接行う。文書による  
回答の場合、文書を渡す。

③利用者に対し行った回答につき上記②に準じて居宅介護支援事業所等の  
関係機関に報告する。

④事業実施マニュアルに改善点を追記し、全職員に周知することで再発の防  
止を図る。

## X.緊急時及び事故発生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、速やかにご家族、主  
治医、協力医療機関、介護保険組合、市町村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 あらかじめ指定する通信先にも連絡します。

## XII非常災害対策

通所サービスの提供中に、天災、人災等の災害が発生した場合、生活相談員等は利用者の避難等適切な処置を講じます。また管理者は、日常的に具体的な対処方法、避難経路及び協力機関等との連携方法を確認しておきます。また、非常災害時には、避難等の指揮をとります。  
非常災害に備え、年に二回避難訓練等を行います。

## XIII損害賠償

提供した通所サービスに、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。

但し、契約者または利用者に過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に、損害賠償を行います。  
東京海上日動火災保険（居宅介護事業者賠償責任保険）に加入。

## XIV個人情報保護

当事業所は個人情報の保護に関する法令、その他の規範及びガイドラインを遵守します。

当事業所は、契約書に記載の通り（第三章第十三条）、サービス提供する上で知り得た利用者及び家族、利用者代理人等に関する情報は、会社の運営、サービス提供、利用者または第三者の身体・生命等に危険がある場合や法令に基づき開示が求められた場合を除いては利用しないものとします。

また、利用者の個人情報のみならず当社に就業する従業員の個人情報も会社運営、個人の身体・生命等に危険がある場合や法令に基づき開示が求められた場合を除いては利用しないものとします。

以上の重要事項の説明を 機能訓練特化 富山型デイサービス リハットネスの職員

開澤 ひかり より説明を受けました。

令和 年 月 日

利用者

住所\_\_\_\_\_

氏名\_\_\_\_\_ 印

利用者代理人

住所\_\_\_\_\_

氏名\_\_\_\_\_ 印 続柄（ ）

# ◇利 用 契 約 書◇

## 目 次

### 第1章 総則

- 第1条 (契約の目的)
- 第2条 (契約期間)
- 第3条 (通所介護計画の決定・変更)
- 第4条 (通所介護サービスの内容およびその提供)
- 第5条 (介護保険給付対象サービス)
- 第6条 (介護保険給付対象外のサービス)
- 第7条 (運営規定の遵守)
- 第8条 (利用者等への説明)

### 第2章 サービスの利用料金の支払い

- 第9条 (サービス料金の支払い)
- 第10条 (利用中止、変更、追加)
- 第11条 (利用料金の変更)

### 第3章 事業者の義務

- 第12条 (事業者およびサービス従事者の義務)
- 第13条 (守秘義務)

### 第4章 契約者および利用者の義務

- 第14条 (契約者の利用上の注意義務等)

### 第5章 契約の終了

- 第15条 (損害賠償責任)
- 第16条 (損害賠償がなされない場合)
- 第17条 (事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

### 第6章 契約の終了

- 第18条 (契約の終了事由)
- 第19条 (契約者からの中途解約)
- 第20条 (契約者からの契約解除)
- 第21条 (事業者からの契約解除)
- 第22条 (清算)

### 第7章 その他

- 第23条 (苦情処理)
- 第24条 (協議事項)
- 第25条 (契約当事者の変更)

様（以下「契約者」という）と機能訓練特化富山型デイサービスリハットネット（以下「事業者」という）は、事業者が利用者に対し行う地域密着通所介護及び介護予防・日常生活支援総合事業（以下「総合事業」という）の通所型サービス（以下「サービス」という）について、次の通り契約します。

## 第1章 総則

### 第1条（契約の目的等）

- 事業者は、介護保険法令等の趣旨に従い、利用者がその有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことが出来るようサービスを提供し、利用者の社会的孤立感の解消およ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ことを目的とします。なお、サービス実施にあたっては必要な設備および共用スペース等を提供します。
- 事業者は、利用者の要介護状態区分等に応じたサービスを提供するとともに、利用者の被保険者証に掲載された認定審査会意見に従います。

### 第2条（契約期間）

- この契約有効期間は、契約締結の日から6ヶ月間とします。但し、契約期間満了の7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、この契約は更に6ヶ月間同じ条件で自動更新されるものとし、以後同様とします。この契約でいう「契約期間」とは、契約の有効期間をいいます。

### 第3条（個別援助計画の決定・変更）

- 事業者は、利用者にかかる居宅サービス計画等（以下「ケアプラン」という）が作成されている場合には、それに従って利用者の個別援助計画を作成するもとします。
- 事業者は、利用者にかかるケアプランが作成されていない場合でも、個別援助計画の作成を行います。その場合に、事業者は契約者に対して、居宅介護支援事業者等を紹介する等、ケアプラン作成のために必要な支援を行うものとします。
- 事業者は個別援助計画について、契約者およびその家族に対して説明し同意を得た上で決定するものとします。
- 事業者は、利用に係るケアプランが変更された場合、若しくは契約者およびその家族等の要請に応じて、個別援助計画について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、個別援助計画の変更の必要があると認められた場合には、契約者およびその家族と協議して、個別援助計画を変更するものとします。
- 事業者は、個別援助計画を変更した場合には、契約者に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。

### 第4条（サービスの内容及びその提供）

- 事業者はケアプランに沿ってサービスを提供します。
- 事業所は、利用者に対してサービスを提供することに、当該サービスの提供日および内容、介護保険等から支払われる報酬等の必要事項を、利用者が依頼する居宅介護支援事業者等が作成する所定の書面に記載し、契約者の確認を受けるものとします。
- 事業者は、利用者のサービスの実施状況等に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとします。

4. 契約者およびその後見人（後見人がいない場合は、利用者の家族）は、必要がある場合には、事業者に対し前項の記録の閲覧および自費による<sup>とうしや</sup>贋写を求める事ができます。但し、この閲覧および<sup>とうしや</sup>贋写は、事業者の業務に支障のない時間帯に行うものとします。

#### 第5条（介護保険給付サービス・総合事業サービス）

1. 事業者は、介護保険給付サービス・総合事業サービスとして、事業所において、利用者に<sup>とうしや</sup>対して、日常生活上の排泄、着脱衣等の（自立を支援する上での）介護、および機能訓練を提供するものとします。

#### 第6条（介護保険給付対象外サービス）

1. 事業者は契約者との合意に基づき、介護保険給付等の支給限度額を超えるサービスを提供するものとします。
2. 事業者は、前項の他、別紙重要事項説明書、利用料金表、（行事・レクリエーション等材料費、日常生活上の諸費用）に定めるサービスを介護保険給付対象外サービスとして提供するものとします。※但し、すべての利用者に一律に提供するもの以外。
3. 前2項のサービスについて、その料金は利用者が負担するものとします。
4. 事業者は、第1、2項に定める各種サービスの提供について、必要に応じて利用者の家族等に対してわかり易く説明するものとします。

#### 第7条（運営規定の内容）

1. 事業者の運営規定には、事業の目的、職員体制、サービスの内容等を記載します。サービス従事者の勤務の体制等は、別紙重要事項説明書に記載した通りとします。

#### 第8条（利用者等への説明）

1. 事業者は、本契約に基づいて契約者に対して行うものと同様の内容の説明を、利用者に<sup>とうしや</sup>対しても行うよう努めるものとします。
2. 契約者は、本契約に基づいて事業者から行われる説明および報告等について、利用者の家族へ適宜、説明を行うよう努めるものとします。

### 第2章 サービスの利用と料金の支払い

#### 第9条（サービス利用料金の支払い）

1. 事業者は、契約者が支払うべき介護保険給付サービス・総合事業サービスに要した費用について、利用者が介護サービス費・総合事業サービス費として組合から給付を受ける額（以下「介護保険給付額等」という）の限度において、利用者に代わって組合から支払いをうけるものとします。
2. 利用者は、要介護度に応じ第五条に定めるサービスを受け、契約者は重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス料金から介護保険給付額を差し引いた差額分（自己負担分：通所サービス利用料金の1割又は2割若しくは3割）を事業者に支払うものとします。（但し、制度上、全額自己負担となる場合があります）
3. 第六条に定めるサービスについては、契約者は、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を事業者に支払うものとします。
4. 前項のほか、契約者はオムツ代等利用者の日常生活上必要となる諸経費を事業者に支払う

ものとします。

#### 第10条 (利用中止、変更、追加)

1. 契約者は、サービス利用開始前において、利用を中止又は変更、若しくは新たなサービスの利用を追加することができるものとします。この場合には、契約者はサービス実施日の前日までに事業者に申し出るものとします。
2. 事業者は、契約者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対し、契約者の希望する日時にサービスの提供が出来ない場合、他の利用可能な日時を契約者と協議するものとします。

#### 第11条 (利用料金の変更)

1. 第九条第1、2項に定めるサービス利用料金について、介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービスの利用料金を変更することができるものとします。
2. 第九条第3、4項に定めるサービス利用料金については、経済状況の著しい変化、その他やむを得ない事由がある場合は、事業者は契約者に対して変更を行う日の2ヶ月前までに説明をした上で、当該のサービスの利用料金を相当額に変更することができるものとします。
3. 契約者は、前項の変更に同意することができない場合は、この契約を解除することができるものとします。

### 第3章 事業者の義務

#### 第12条 (事業者およびサービス従事者の義務)

1. 事業者およびサービス従事者は、サービスの提供にあたって、利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。
2. 事業者は利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、事業所の協定医・協力医または看護職員、若しくは主治医と連携し、利用者からの聴取・確認の上でサービスを実施するものとします。
3. 事業者は、利用者に対するサービスの提供について記録を作成し、それを5年間保管し、契約者若しくはその代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、複写物を交付するものとします。

#### 第13条 (守秘義務)

1. 事業者および事業者の職員は、サービスを提供する上で知りえた利用者または契約者等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩してはなりません。また、この守秘義務は本契約が終了後も継続するものとします。
2. 事業者は、利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
3. 前2項に係わらず、利用者にかかる他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなどの正当な理由がある場合には、個人情報を用いる同意を書面により得た上で、利用者または契約者の家族等の個人情報を用いることができるものとします。また、本契約をもって同意とみなします。

### 第4章 契約者および利用者の義務

## 第14条（契約者の利用上の注意義務等）

- 利用者は事業所の施設、設備、共用スペースおよび敷地等について、その本来の用途に従って利用するものとします。
- 契約者は、利用者が事業所施設および設備について、故意または重大な過失により滅失、破損、汚損若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、若しくは相当の代価を支払うものとします。
- 利用者の心身の状況等により特段の配慮が必要な場合には、契約者と事業者との協議により施設、共用スペースおよび設備の利用方法などを決定するものとします。

## 第5章 損害賠償（事業者の義務違反）

### 第15条（損害賠償責任）

- 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により契約者または利用者に生じた損害について賠償責任を負うものとし、第十三条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、契約者または利用者に過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌<sup>しんしゃく</sup>して相当と認められる時に限り、損害賠償を減じることができるものとします。
- 事業者は「居宅介護事業者賠償責任保険」に加入し、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

### 第16条（損害賠償がなされない場合）

- 事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償を免れます。
  - 契約者が、契約締結時に利用者の心身の状況およ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ったことに専ら起因して損害が発生した場合。
  - 契約者が、利用者へのサービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対し故意にこれを告げず、または不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合。
  - 利用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専ら起因して損害が発生した場合。
  - 契約者および利用者が、事業者もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合。

## 第17条（事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

- 事業者は、本契約期間中に地震などの天災その他自己の責に帰さない事由により、サービスの実施が出来なくなった場合には、利用者に対して既に実施したサービスを除いて、契約者に対し所定のサービス料金の支払いを請求することができないものとします。

## 第6章 契約の終了

### 第18条（契約の終了事由）

- 利用者は、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する。

- ① 利用者が死亡した場合。
  - ② 要介護認定により利用者の心身の状況が自立と認定された場合。（この場合、基本チェックリストを実施し総合事業対象者と判定されれば、そのまま契約を継続します。）
  - ③ 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。
  - ④ 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。
  - ⑤ 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。
  - ⑥ 第二十条から第二十二条に基づき本契約が解約または解除された場合。
2. 事業者は、前項1号を除く各号により本契約が終了する場合には、利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めるものとします。

#### 第19条（契約者からの中途解除）

- 1. 契約者は本契約の有効期間中、この契約の全部または一部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日の7日前までに事業者に通知するものとします。
- 2. 契約者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時解約することができます。
  - ① 第十一条第3項により本契約を解約する場合。
  - ② 契約者が入院した場合。
  - ③ 利用者に係るケアプランが変更された場合。

#### 第20条（契約者からの契約解除）

- 1. 契約者は、事業者若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。
  - ① 事業者若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サービスを実施しない場合。
  - ② 事業者若しくはサービス従事者が第十三条に定める守秘義務に違反した場合。
  - ③ 事業者若しくはサービス従事者が故意または過失により契約者及び利用者の身体・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。
  - ④ 他の利用者が利用者の身体・財物・信用等を傷つけた場合、若しくは傷つける恐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。

#### 第21条（事業者からの契約解除）

- 1. 事業者は、契約者または利用者が以下の事項に該当した場合には、本契約を解除できるものとします。
  - ① 契約者が、契約締結時に利用者の身体の状況およ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、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 契約者による、第九条第1項から第3項に定めるサービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた勧告にもかかわらずこれが支払われない場合。
  - ③ 利用者が、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。

## 第22条（清算）

- 第十八条第1項第2号から第6号により、本契約が終了した場合において、契約者が利用者に対してすでに実施したサービスに対する利用料金支払い義務および第十四条第2項（原状の回復義務）その他の条項に基づく義務を契約者が事業者に対して負っているときは、契約終了日から1週間以内に清算するものとします。

## 第7章 その他

## 第23条（苦情処理）

- 事業者は、その提供したサービスに関する契約者等または利用者からの苦情に対して苦情受付責任者、苦情解決責任者を設置して適切に対応するものとします。

## 第24条（協議事項）

- この契約に定めない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法令、その他諸法令の定めるところに従い、契約者と誠意をもって協議するものとします。

## 第25条（契約当事者の変更）

- 契約者は、契約有効期間中に心身喪失、その他の事項により判断能力を失った場合に備えて、契約者の家族等を予め代理人とすることを定めるか、または変更することに同意するものとします。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、契約者および事業者が記名捺印の上、各1通を保有するものとします。

### 事業者

住所 黒部市中新31-3  
名称 エイザック Eisac 株式会社  
代表取締役 関澤 結城 印

令和 年 月 日

《利用者》

《利用者代理人》

住所 \_\_\_\_\_

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

氏名 \_\_\_\_\_ 印

関係 \_\_\_\_\_