

通所リハビリテーション・介護予防通所リハビリテーション 契約書

様（以下「利用者」といいます）と柳川やすらぎの里 通所リハビリテーション（以下「事業者」といいます）は、事業者が利用者に対して行う通所リハビリテーション及び介護予防通所リハビリテーションサービス（以下「サービス」といいます）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したがって、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日常生活を営むことができるように通所リハビリテーション・介護予防通所リハビリテーションを提供し、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うことについて取り決めることを、本約款の目的とします。

○第2条（契約期間）

1. この契約の期間は 年 月 日から利用者の要介護認定又は要支援認定（以下「要介護認定等」といいます）の有効期間満了日までとします。
2. 契約満了の7日前までに、利用者から事業者に対して、契約終了の申し出がない場合には、本契約は同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

○第3条（リハビリテーション計画）

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、居宅介護予防サービス計画に沿った機能訓練などの目標を達成するための具体的なサービス内容を記載した、通所リハビリテーション計画・介護予防通所リハビリテーション計画（以下「リハビリテーション計画」といいます）を作成します。

○第4条（居宅サービス計画変更の援助及び内容の変更）

1. 事業者は、利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）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。
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。事業者は、利用者からの申し出があった場合、第1条に規定する契約の目的に反するなどの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。

○第5条（サービスの提供の記録）

事業者は、サービスの提供に関する記録をつけることとし、これをこの契約完結後5年間保管します。

○第6条（料金）

1. 利用者は、サービスの対価として【料金表別表7・8】に定める介護保険サービス利用料の1割負担及び2割又は3割負担のサービス利用料の月額負担の料金をもとに計算額を支払います。
2. 事業者は、当月の料金の合計額を請求書に明細を付して、翌月の始めに発行します。
3. 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午後5時まで（前日が日曜日の場合は土曜日の午後5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. 緊急の場合で、利用日当日にサービスの中止を申し出た場合も、同様にサービス利用を中止することができます。
3. 事業者は、利用者の体調不良等の理由により、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。

○第8条（料金の変更）

1. 事業者は、利用者に対して、1ヶ月前までに文書で通知することにより利用料および食費等の単価の変更（増額または減額）を申し入れることができます。
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同意書を作成し、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、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、1週間の予告期間をおいて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1週間以内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、1ヶ月間の予告期間をお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事業者が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利用者のサービス料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず14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が事業者や他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの行為を行った場合
5. 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
 - ①利用者が介護保健施設に入所した場合

- ②利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
- ③利用者が亡くなられた場合

○第10条（連帯保証人）

1. 連帯保証人は、利用者が本約款上当施設に対して負担する一切の債務を限度額 50,000 円の範囲内で利用者と連携して支払う責任を負います。

○第11条（秘密保持及び個人情報の保護）

1. 事業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する個人情報の利用目的を【別紙1】の通り定め適切に取り扱います。また、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、利用者から予め同意を得ない限り、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ません。
3. 事業者は、利用者の家族から予め同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

○第12条（賠償責任）

1. 事業者は、サービスの提供にともなって、利用者の生命・身体・財産を及ぼした場合は、不可抗力による場合を除き、利用者に対してその損害を賠償します。
2. 利用者またはその家族が、事業所の建築物、備品、また職員や他の利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合、事業所、又はその利用者に対して損害を賠償します。
但し、利用者の心身の障害によって起こった事項についてはこの限りではありません。

○第13条（緊急時の対応）

事業者は、現にサービス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、家族または緊急連絡先へ連絡するとともに、速やかに当該医師または主治医等に連絡を取る等必要な措置を講じます。
また、緊急連絡先への連絡が取れない場合は、当施設に一任させていただきます。

○第14条（連携）

1. 事業者はサービスの提供にあたり、介護支援専門員およ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、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介護支援専門員に送付します。なお、第9条2項または4項に基づいて解約通知をする際は事前に介護支援専門員に連絡します。

○第15条（虐待防止について）

施設は、ご利用者様等の人権の擁護・虐待防止等のために、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。
- (2) 成年後見人の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対して、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) 施設及び介護者（現に介護している家族・親族・同居人等）による虐待が疑われる場合には、速やかにこれを市町村に通報します。

虐待防止に関する責任者 管理者：高木 章子

○第16条（相談・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、通所リハビリテーション・介護予防通所リハビリテーション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17条（本契約に定めのない事項）

1. 利用者および事業者は、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、また業務内容等の変更については、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18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、利用者および事業者は、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予め合意します。

【別紙1】

個人情報の利用目的

介護老人保健施設 柳川やすらぎの里は、利用者の尊厳を守り、安全に配慮する施設理念の下、お預かりしている個人情報について、利用目的の通り定めます。

(利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的)

[介護保健施設内部での利用目的]

- ・当施設が利用者等に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービスの利用者に係る当施設の管理運営業務のうち
- ・入所者等の管理
- ・会計、経理
- ・事故等の報告
- ・当該利用者の介護、医療サービスの向上

[他の事業者等への情報提供を伴う利用目的]

- ・当施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
- ・利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
- ・利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見、助言を求める場合、検体検査業務の委託、その他の業務委託
家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち
保険事務の委託
審査支払機関へのレセプトの提出
審査支払機関又は保険者からの照会へ回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等
- ・科学的介護情報システム（LIFE）での厚生労働省への情報提供

(上記以外の利用目的)

(当施設の内部での利用に係る利用目的)

- ・当施設の管理運営業務のうち
医療、介護サービスや業務の維持、改善のための基礎資料
当施設において行われる学生の実習への協力
当施設において行われる事例研究

(他の事業者等への情報提供に係る利用目的)

- ・当施設の管理運営業務のうち
外部監査期間への情報提供

通所リハビリテーション・介護予防通所リハビリテーション

重要事項説明書

通所リハビリテーション・介護予防通所リハビリテーションサービスの提供にあたり、当事業所が説明すべき重要事項は以下のとおりです。

1 事業所の概要

事業所の名称	介護老人保健施設 柳川やすらぎの里 通所リハビリテーション
開設年月日	平成7年6月23日
所在地	〒832-0081 福岡県柳川市西浜武1076-5
電話番号	0944-74-2230
FAX番号	0944-74-2312
管理者	施設長・理事長 高木 章子
介護保険指定番号	4054380086

2 事業の目的と運営方針

(1) 施設は、ケアプラン及び通所リハビリテーション計画・介護予防サービス支援計画に基づき、介護給付・予防給付状態になった場合に、ご利用様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、理学療法、作業療法その他必要なリハビリテーションを行うことにより、ご利用様の心身の機能の維持回復を図り、高齢者の生活機能低下を予防するための必要なリハビリテーションを行います。

(2) 施設は、明るく家庭的な雰囲気を有し、地域や家庭との結び付きを重視した運営を行い、市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、居宅サービス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。

3 職員体制

	職種	配置数
1	管理者（医師と兼務）	1名
2	看護職員	1名以上
3	介護職員	4名以上
4	理学療法士・作業療法士	2名以上
5	（管理）栄養士	相当数
6	運転手	相当数

4 通所リハビリテーションの内容

・ご利用日 毎週月曜日～土曜日（日曜日は除く）

（但し、盆の8月14日、15日
年末年始の12月31日、1月1日～3日までは
休日といたします。）

・ご利用時間 9:30～16:00 9:30～17:00

<サービスの概要>

① 食 事 (但し、食事は実費となります) ※おやつ代込み

- ・管理栄養士の立てる献立表により、栄養並びにご利用者様の身体の状況を考慮した食事を提供します。(食事時間) 午後12時00～13:00

② 入 浴

- ・入浴又はシャワー浴・清拭を行います。
- ・状態に合わせて機械浴槽を使用して入浴できます。
- ・サービス提供時は、プライバシー保護に考慮します。

③ 排 泄

- ・排泄の自立を促すため、ご利用者様の身体能力を最大限活用した介助を行います。
- ・サービス提供時はプライバシー保護に配慮します。

④ 機能訓練

- ・作業療法士又は理学療法士等により、ご利用者様の心身等の状況に応じて、日常生活を送るに必要な機能の回復またはその減退を防止するための訓練を実施します。

⑤ 健康管理

- ・医師及び看護職員が、健康管理を行います。

⑥ 通常の事業実施地域

- ・柳川市全域、
- ・大川市 (坂井、三丸、幡保、上巻、北古賀、津、小保、九網、一木、新田、紅粉屋) に限ります。
- ・大木町

5 介護予防通所リハビリテーションの内容

- ・ご利用日 毎週月曜日～土曜日 (日・祭日は除く)

〔 但し、盆の8月14日、15日
年末年始の12月31日、1月1日～3日までは
休日といたします。 〕

- ・ご利用時間 10:00～13:00

※入浴はありません。

※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れ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 (介護保険におけるサービス利用料の10割全額) を頂き、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柳川市の窓口へ提出しますと、差額の払戻しを受けることができます。

6 利用料金【別表7・8】をご参照ください。

7 料金支払方法

【月末締め現金又は振り込み一括払い】

毎月月末締の請求書を翌月初めに発行します。

ご利用料を現金又は銀行振込みにて一括お支払いの取り扱いとさせていただきます。

ご利用料金請求後の月末までにお支払いをお願いします。

※ 介護保険制度の改正により、介護報酬等の変更があった場合は、当該サービス料金を変更することができるものとします。

8 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、サービス内容を変更または中止することがあります。その場合、ご家族に連絡の上、適切に対応します。
- ③ ご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、ご家族に連絡の上、適切に対応をします。また、必要に応じて速やかに主治医に連絡を取る等、必要な措置を講じます。
- ④ ③の措置を講じるために、利用時の緊急連絡票（別紙）にご記入のうえ、当施設の居宅介護支援事業所へご提出下さい。

※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下さい。

※サービス回数の増減については、あらかじめ介護支援専門員にご連絡ください。

9 ご利用のキャンセルについて

- ① ご利用者様が利用をお休みするときは当日の8:30までに下記の連絡先にご連絡ください。
【連絡先】0944-74-2230
- ② ご利用者様が、期日を過ぎて申し出て、または申し出をせずにサービスを中止したときは、利用料に定める食事代を請求いたします。
- ③ 悪天候によりサービスが安全に提供できない場合はお休みとなることがあります。その場合は事業所より前日、又は当日の朝に連絡をいたします。

10 金銭・貴重品の管理

通常のご利用の際、金銭は必要ありません。職員が金銭・貴重品を管理することもできません。紛失の際、トラブルが発生しますので金銭・貴重品はお持ちにならないようお願いします。

1.1 虐待の防止のための措置に関する事項

- ① 事業者は、虐待等に対する相談窓口を設置し、利用者の人権の擁護・虐待等に努めます。
- ② 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（ご利用者様のご家族等ご利用者様を現に養護される方）による虐待を受けたと思われるご利用者様を発見した場合は、速やかにご利用者様が住所を有する市町村に連絡を取り、必要な措置を講じます。
- ③ 虐待防止のための指針の整備をします。
- ④ 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について事業所内で周知徹底します。
- ⑤ 虐待防止のための研修会を事業所内で定期的実施し、事業所外での研修も参加します。

1.2 身体拘束に関する事項

- ① ご利用者様又は他のご利用者様の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行わないものとします。
- ② 身体拘束を行う場合には、ご利用者様の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとし、ご家族様、身元引受人の方に同意を得るものとします。

1.3 迷惑行為、プライバシー保護、ご利用者の留意事項

【ハラスメント等迷惑行為防止について】

(1) ハラスメント行為

ハラスメント等行為が利用者やその家族から、職員に対して行われた場合には、厚生労働省の定める「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」等に基づき適切な対応を講じます。

- ① 身体的暴力（身体的な力で相手に危害を加える行為）
殴る、蹴る、叩く、モノを投げる、手を引っかく、つねる、服を引っ張る、ちぎる、唾を吐く等
 - ② 精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つける、おとしめる行為）
怒鳴る、大声で威嚇、威圧的な態度、契約以上のサービスを求める理不尽で執拗な要求等
 - ③ セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、性的嫌がらせ等）
必要もなく手や腕などを触る、性的な話、容姿をからかう、食事等に執拗に誘う、つきまとい等
- (2) 故意に建物・設備・機器等を汚損または破損する行為
 - (3) 危険物・他人に危害を及ぼすもの、その可能性のあるものを持ち込む、騒音を出す行為
 - (4) 宗教活動・政治活動・営利活動行為
 - (5) 飲酒行為
 - (6) その他、他の入所者の療養生活に使用をきたすと思われる行為

これらの行為がサービス利用中において発生した場合、再三の注意にも関わらず改善がみられない場合はサービス停止や契約が解除となることがあります。また、事態の緊急性、犯罪性が高いと判断した場合は直ちに警察への通報を行います。

1 4 プライバシー保護

当施設で知りえた他ご利用者・ご家族さらには職員にプライバシー保護についてご協力ください。

- (1) 他ご利用者・ご家族・職員の個人情報（氏名、住所、年齢、写真等）を本人に許可なく SNS 上へ掲載しないようにしてください。
- (2) 地域の友人、知人等がサービス利用されている場合、個人のプライバシー保護にご協力ください。

1 5 非常災害時及び感染症対策について

- ① 防火管理者についての責任者を決め、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から火災・風水害・地震等の自然災害並びに感染症に対処するため、事業継続（BCP）に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シュミレーション）を年に2回以上実施します。
- ② 感染症対策のための指針を整備し、対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、職員への訓練、研修への参加をし、周知徹底を図ります。

1 6 事故発生時の対応について

事故が発生した場合は、直ちにご利用者様の家族、主治医及び居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、応急手当等必要な措置を施し、関係機関へも連絡します。

※事故の再発防止に努めるための体制を整備するために「安全衛生対策委員会」を設置し、施設内勉強会及び訓練等、全職員への危機管理意識を高めて事故防止に努めております。

1 7 介護サービスの苦情・相談等の要望・窓口及び連絡先【別紙2】

通所リハビリテーション・介護予防通所リハビリテーションに関する相談・要望・苦情等はサービス提供責任者か下記窓口までお申し出下さい。

【別紙2】 利用者からの苦情を処理するために講じる措置の概要

当施設のサービスについて、ご不明の点や疑問、苦情等がございましたら、当施設の苦情相談窓口までお気軽にご相談ください。また、電話・ご意見箱での受付もしておりますのでご利用ください。

(苦情処理の体制)

(1) 苦情解決責任者： 介護老人保健施設 柳川やすらぎの里
管理者：高木 章子
柳川市西浜武 1076-5
電話番号：0944-74-2230
FAX 番号：0944-74-2312

(2) 苦情受付担当者： 介護老人保健施設 柳川やすらぎの里
古賀由美・古川 淳

(3) 相談及び苦情の対応

相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応します。

管理者が対応できない場合は、受付担当者が対応し、その旨を管理者に速やかに報告します。

(4) 確認事項

苦情相談受付担当者は以下の事項について確認を行います。

- ① 相談又は苦情のあった利用者の氏名
- 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(利用者が分かる場合)
- ④ 具体的な苦情・相談内容
- ⑤ その他参考となる事項

(5) 苦情の解決方法

管理者と担当者にて解決策を話し合い、苦情申出人が解決策に納得がいけない場合については、第三者の立ち合い・助言を申し出ることもできます。

(6) 公共機関の苦情相談

- ・国民健康保険団体連合会 (国保連) 介護保険
福岡市博多区吉塚本町 13-47 (電話 092-642-7800) (FAX 092-642-7852)
- ・福岡県介護保険広域連合 柳川・大木・広川支部
柳川市三橋町正行 431 (電話 0944-75-6301) (FAX 0944-75-6340)
- ・大川市役所 健康保険課 介護保険係
大川市大字酒見 256-1 (電話 0944-85-5522) (FAX 0944-86-8464)

(7) 損害保険

- ・三井住友海上火災保険(株) (代理店：(株)保険ムツゴロウ) に加入しています。