

指定小規模多機能型居宅介護

指定介護予防小規模多機能型居宅介護

利用約款

(重要事項説明書)

当事業所はご契約者に対して指定小規模多機能型居宅介護サービス及び指定介護予防小規模多機能型居宅介護を提供します。

事業所の概要や提供するサービス内容、契約上ご注意いただきたいことを説明いたします。

小規模多機能型居宅介護 きらら弘前

令和6年6月1日現在

小規模多機能型居宅介護きらら弘前のご案内

1. 事業者

法人名	社会福祉法人 弘前豊徳会
法人所在地	〒036-8311 青森県弘前市大字大川字中桜川18番地10
電話番号及びFAX番号	電話 0172-99-1255 FAX 0172-99-1256
Eメールアドレス	santa-h@chive.ocn.ne.jp
代表者氏名	理事長 下山保則
設立年月日	平成8年10月7日

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定地域密着小規模多機能型居宅介護事業所 平成29年11月1日指定 事業所番号 0290200146
事業所の目的	要介護者の居宅及び事業所において、家庭的な環境と地域住民との交流の下で、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者がその有する能力に応じその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にすることを目的とします。
事業所の名称	小規模多機能型居宅介護きらら弘前
事業所の所在地	〒036-8326 青森県弘前市大字藤野二丁目6番地10
電話番号及びFAX番号	電話 0172-31-7571 FAX 0172-31-7572
事業所管理者氏名	木村晃一
当事業所の運営方針	事業所の職員は、通いを中心として、要介護者の様態や希望に応じて、随時訪問や宿泊を組み合わせ、サービスを提供することにより、利用者の居宅における生活の継続を支援するよう努めます。 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療・福祉サービスの提供主体との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
開設年月日	平成29年11月1日
登録定員	29名（通いサービス定員15名・宿泊サービス定員9名）
居室等の概要	当事業所では、以下の居室・設備をご用意しています。宿泊サービスの際に利用される居室は個室です。 利用者の心身の状況や、居室の空き状況により、必ずしもご要望に添えない場合もあります。

居 室 ・ 設 備	
宿 泊 室	個室7室、その他2室
食 堂	テーブル、椅子
居 間	ソファ、テーブル、液晶テレビ、加湿器
ト イ レ	5ヶ所（2ヶ所は車椅子対応可能）
浴 室	機械浴槽2ヶ所、個別浴槽1ヶ所
台 所	システムキッチン、冷蔵庫、電子レンジ、製氷機、食器棚
※上記は、厚生労働省が定める基準により、指定小規模多機能型居宅介護事業所に設置が義務付けられている施設・設備です。	

3. 事業実施地域及び営業時間

通常の事業実施地域	弘前市全域 ※原則として上記以外の地域の方は、当事業所のサービスを利用できません。
営 業 日	年中無休
営 業 時 間	通いサービス 月～日曜日 7:00 ～ 22:00 訪問サービス 随時 宿泊サービス 月～日曜日 22:00 ～翌朝7:00

4. 職員の配置状況

職 種	常 勤	非 常 勤	職 務 内 容
管 理 者	1名	0名	職員の指導・管理、サービスの調整、相談業務等
介 護 支 援 専 門 員	1名	0名	相談業務、ケアプランの作成、サービスの調整等
介 護 職 員	8名	2名	日常生活の介護、送迎、相談業務等
看 護 職 員	2名	1名	日常生活の介護、送迎、相談、健康状態の管理、医療的対応、機能訓練等

【主な職員の勤務体制】

管 理 者	8:00～17:00
介 護 支 援 専 門 員	8:00～17:00
介 護 職 員	(早 番) 7:00～16:00 (日 勤) 8:00～17:00 (遅 番) 9:00～18:00 (F4) (遅 番) 13:00～22:00 (夜 勤) 22:00～翌朝7:00 この他、利用者の状況に対応した勤務時間を設定します。
看 護 職 員	8:00～17:00

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、利用者に対して以下の2つのサービスを提供します。

①	利用料金が介護保険から給付される場合 (介護保険の給付対象となるサービス)
②	利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合 (介護保険の給付対象とならないサービス)

①介護保険の給付対象となるサービス

以下のサービスについては利用料金の通常9割が介護保険から給付され、利用者の自己負担は費用全体の通常1割の金額となります。(※利用者の所得によって負担割合が変わります。)

各サービスを具体的にそれぞれどのような頻度・内容で行うかについては、利用者との協議の上、小規模多機能型居宅介護計画に定めます。

通いサービス	食 事	<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事の提供及び食事の介助をします。 ・ 利用者の身体の状況及び嗜好を配慮した食事を提供します。
	排 泄	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の状況に応じた適切な介助を行うとともに、排泄の自立についても適切な援助を行います。
	入 浴	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入浴または清拭を行います。 ・ 衣服の着脱、身体の清拭、足浴、洗髪、洗身の介助を行います。 ・ 入浴サービスの利用は任意です。
	機 能 訓 練	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の状況に適した機能訓練を行い、身体機能の低下を防止するように努めます。
	健 康 管 理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 血圧測定等、利用者の健康状態の把握に努めます。
	送 迎	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の希望に合わせ、自宅と事業所間の送迎を行います。(送迎時間は原則9:00~16:00とし、その他時間については随時応相談)
訪 問 サ ー ビ ス		<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者の自宅に伺い、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練等を行います。 ○ サービス実施に必要な備品等(自宅の水道・電気・ガスを含む)は、無償で使用させていただきます。 ○ 訪問サービス提供にあたり、次の行為は行いません。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 医療行為 ・ 飲酒及び利用者または家族等の同意なしに行う喫煙 ・ 利用者または家族等からの金品の授受 ・ 利用者または家族等に対する宗教・政治・営利活動 ・ 利用者または家族等に対する迷惑行為
宿 泊 サ ー ビ ス		<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所に宿泊していただき、食事、入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を行います。

《サービス利用料金》

○通い・訪問・宿泊（介護費用分）すべてを含んだ月単位の包括費用額

要介護度	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
料 金	34,500 円	69,720 円	104,580 円	153,700 円	223,590 円	246,770 円	272,090 円
自己負担額 (1割負担)	3,450 円	6,972 円	10,458 円	15,370 円	22,359 円	24,677 円	27,209 円
自己負担額 (2割負担)	6,900 円	13,944 円	20,916 円	30,740 円	44,718 円	49,354 円	54,418 円
自己負担額 (3割負担)	10,350 円	20,916 円	31,374 円	46,110 円	67,077 円	74,031 円	81,627 円

・月ごとの包括料金のため、利用者の体調不良や状態の変化等により、小規模多機能型居宅介護計画に定めた期日よりも利用が少なかった場合、多かった場合どちらでも、日割りでの割引または増額はしません。

・月途中から登録した場合、又は月途中から登録を終了した場合には、登録した期間に応じて日割りした料金をお支払いただきます。なお、この場合の「登録日」及び「登録終了日」とは、以下の日を指します。

「登録日」・・・利用者と事業者が契約を締結した日ではなく、サービスを実際に利用開始した日

「登録終了日」・・・利用者との利用契約を終了した日

・利用者が、まだ要介護認定を受けていない場合・介護保険料の滞納がある場合には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いただきます。要介護認定を受けた後、市の介護保険課へ申請すると、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻しされます（償還払い）。

・利用者に提供する食事および宿泊にかかる費用等は別途いただきます。（次項②参照）

・介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者の負担額を変更します。

○加算

【初期加算（1日あたり）】

小規模多機能型居宅介護事業所に登録した日から起算して30日以内の期間については、初期加算として下記のとおり加算分の自己負担が必要となります。30日を超える入院をされた後に再び利用を開始した場合も同様です。

料 金	300 円	自己負担額（1割負担）	30 円
		自己負担額（2割負担）	60 円
		自己負担額（3割負担）	90 円

【認知症加算Ⅰ、認知症加算Ⅱ、認知症加算Ⅲ、認知症加算Ⅳ（1ヶ月あたり）】

小規模多機能型居宅介護事業所は、日常生活に支障をきたす恐れのある症状または行動が認められることから、認知症介護実践リーダー研修と認知症介護指導者養成研修の両方を修了した者を配置し、認知症高齢者の日常生活自立度がⅢ以上については認知症加算Ⅰを、認知症介護実践リーダー研修を修了した者を配置し、認知症高齢者の日常生活自立度がⅢ以上については認知症加算Ⅱを、認知症高齢者の日常生活自立度がⅢ以上については認知症加算Ⅲを、要介護2であって認知症高齢者の日常生活自立度がⅡについては認知症加算Ⅳを算定します。下記のとおり、加算分の自己負担が必要となります。

加算区分	認知症加算Ⅰ	認知症加算Ⅱ	認知症加算Ⅲ	認知症加算Ⅳ
料金	9,200円	8,900円	7,600円	4,600円
自己負担額（1割負担）	920円	890円	760円	460円
自己負担額（2割負担）	1,840円	1,780円	1,520円	920円
自己負担額（3割負担）	2,760円	2,670円	2,280円	1,380円

【看護職員配置加算Ⅰ、看護職員配置加算Ⅱ（1ヶ月あたり）】

小規模多機能型居宅介護事業所は、常勤の看護師を配置した場合は、看護職員配置加算Ⅰを、常勤の准看護師を配置した場合は、看護職員看護加算Ⅱを算定します。下記のとおり、加算分の自己負担が必要となります。

加算区分	看護職員配置加算Ⅰ	看護職員配置加算Ⅱ
料金	9,000円	7,000円
自己負担額（1割負担）	900円	700円
自己負担額（2割負担）	1,800円	1,400円
自己負担額（3割負担）	2,700円	2,100円

【総合マネジメント体制強化加算（1ヶ月あたり）】

多職種が日常的に行う連携、地域との連携や交流等の取組み、計画の見直しの業務を評価する加算です。事業所の特性に応じて1つ以上実施した場合には、総合マネジメント体制強化加算Ⅰを、それ以外の場合には、総合マネジメント体制強化加算Ⅱとなります。

加算区分	総合マネジメント体制強化加算Ⅰ	総合マネジメント体制強化加算Ⅱ
料金	12,000円	8,000円
自己負担額（1割負担）	1,200円	800円
自己負担額（2割負担）	2,400円	1,600円
自己負担額（3割負担）	3,600円	2,400円

【サービス提供体制加算Ⅰ、サービス提供体制加算Ⅱ、サービス提供体制加算Ⅲ】

(1ヶ月あたり)

小規模多機能型居宅介護事業所の介護従事者の総数のうち介護福祉士の割合が70%以上、又は、介護従事者の総数のうち勤続10年以上の介護福祉士の割合が25%以上ある場合にはサービス提供加算Ⅰを算定します。

介護従事者の総数のうち介護福祉士の割合が50%以上ある場合にはサービス提供加算Ⅱを算定します。

介護従事者の総数のうち介護福祉士の割合が40%以上、又は介護従事者の総数のうち常勤職員の割合が60%以上、又は介護従事者の総数のうち勤続7年以上の者の割合が30%以上ある場合にはサービス提供加算Ⅲを算定します。下記のとおり、加算分の自己負担が必要となります。

加 算 区 分	サービス提供体制加算Ⅰ	サービス提供体制加算Ⅱ	サービス提供体制加算Ⅲ
料 金	7,500円	6,400円	3,500円
自己負担額(1割負担)	750円	640円	350円
自己負担額(2割負担)	1,500円	1,280円	700円
自己負担額(3割負担)	2,250円	1,920円	1,050円

【科学的介護推進体制加算】

LIFEによる情報提供とフィードバック情報の活用により、PDCAサイクルを確立させてサービス質の向上を推進する取り組みを評価する加算です。1月につき40単位を算定します。

料 金	400円	自己負担額(1割負担)	40円
		自己負担額(2割負担)	80円
		自己負担額(3割負担)	120円

【介護職員等処遇改善加算】

介護職員の賃金の改善等を実施している事業所に対する加算です(1月につき)。

加 算 区 分	介 護 職 員 等 処 遇 改 善 加 算 (Ⅰ)	介 護 職 員 処 遇 改 善 加 算 (Ⅱ)	介 護 職 員 処 遇 改 善 加 算 (Ⅲ)	介 護 職 員 等 処 遇 改 善 加 算 (Ⅳ)
料 率	14.9%	14.6%	13.4%	10.6%

【中山間地域等における小規模事業所加算】

中山間地域等における小規模事業所加算は、中山間地域等に所在する小規模事業所に対して、所定単位数の10%を加算するものです。

加 算 区 分	中山間地域等における小規模事業所加算
料 率	10%

【口腔・栄養スクリーニング加算】

利用者の栄養状態を把握するために、介護職員等が実施する口腔状態のスクリーニングと栄養スクリーニングを評価する加算です。（6ヶ月に1回を限度とする）

料 金	200円	自己負担額（1割負担）	20円
		自己負担額（2割負担）	40円
		自己負担額（3割負担）	60円

【その他】

食 事 代	朝食430円、昼食500円、夕食560円
宿 泊 費	1泊1, 500円（水道光熱費を含む）
お や つ 代	120円（日額）
日 用 品 費	バスタオル40円（1枚）、フェイスタオル25円（1枚）、ティッシュペーパー75円（1箱）、シャンプー15円（日額）、ボディソープ10円（日額）
電 気 代	テレビ35円（日額）
レ ン タ ル 代	テレビ200円（日額）
お む つ 代	リハビリパンツ1枚125円、おむつ1枚85円、尿取りパッド1枚35円
複 写 物 交 付 費	1枚10円
そ の 他	教養娯楽費、健康管理費（インフルエンザ予防接種等）、設備・備品等の修繕費はすべて実費

◆入浴時及び洗顔時等における事業所のタオル類の使用について	同意する ・ 同意しない
◆入浴時における事業所のシャンプー、ボディソープの使用について	同意する ・ 同意しない
◆事業所のティッシュペーパーの使用について	同意する ・ 同意しない
◆事業所の排泄用品の使用について	同意する ・ 同意しない
◆居室におけるテレビの使用について	同意する ・ 同意しない
◆事業所におけるおやつ提供について	同意する ・ 同意しない

②利用料金の支払い方法

- ・前項①、②の料金は1ヶ月ごとに計算し、サービス利用月の翌月上旬に請求（毎月10日頃に請求書を送付）いたします。請求金額を請求月内にお支払ください。
- ・支払いは、請求書記載の銀行口座への振込み（振込手数料は利用者負担）とします。

③利用料の中止・変更・追加

- ・利用予定日の前に、利用者の都合により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。この場合は原則として、サービス実施日の前日までに事業者申し出てください。
- ・サービス実施日の前日16：30までに申し出がなく、前日16：30以降または利用日当日に利用の中止を申し出された場合は、キャンセル料として当日提供予定であった食費を請求させていただきます。

④小規模多機能型居宅介護計画について

介護予防小規模多機能型居宅介護及び小規模多機能型居宅介護サービスは、利用者一人ひとりの人格を尊重し、住み慣れた地域での生活を継続することができるよう、地域住民との交流や活動への参加を図りつつ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、通いサービス、訪問サービス、宿泊サービスを柔軟に組み合わせ、地域での暮らしを支援するものです。

事業者は、利用者の状況に合わせて適切にサービスを提供するために、利用者と協議の上で小規模多機能型居宅介護計画を定め、またその実施状況进行评估します。計画の内容及び評価結果等は書面に記載し利用者に交付の上説明します。

6. 運営推進会議の設置

当事業所では、小規模多機能型居宅介護サービスの提供にあたり、サービスの提供状況について定期的に報告するとともに、その内容等についての評価、要望、助言を受けるため、下記のとおり運営推進会議を設置しています。

委員の構成	利用者、利用者家族、地域住民の代表者、市町村職員、地域包括支援センター職員、小規模多機能型居宅介護について知見を有する者等
開催時期	概ね2ヶ月に1回開催
会議録	運営推進会議の内容、評価、要望等について記録作成・公表する。

7. 協力医療機関

当事業所では、各利用者の主治医との連携を基本としつつ、病状の急変等に備えて以下を協力機関として連携体制を整備しています。

サンタハウス クリニック	所在地 青森県弘前市大字大川字中桜川19番地1
	電話 0172-99-1799
医療法人 弘愛会病院	所在地 青森県弘前市大字宮川三丁目1番地4
	電話 0172-33-2871

板柳中央病院	所在地 国民健康保険 板柳中央病院
	電話 0172-73-3231
ときわ会	所在地 医療法人 ときわ会病院
	電話 0172-65-3771
藤代健生	所在地 津軽保健生活協同組合 藤代健生病院
	電話 0172-36-5181
よこやま 整形外科	所在地 青森県弘前市大字藤野2丁目6番地9
	電話 0172-31-2277

8. 非常災害時の対策

非常災害時は別途定める消防計画に則って対応し、また避難訓練を年2回実施します。

非常災害時の対応方法	利用者の避難誘導とともに、非常通報装置で消防署へ連絡。
防災設備	自動火災報知設備、消火器、誘導灯、非常用照明、非常通報装置等
消防計画等作成者	一戸一志(防災管理者)

9. 緊急時の対応方法、連絡先

サービス提供中に事故や利用者の容態急変等があった場合は、あらかじめ利用者またはその家族等との取り決めのとおり医療機関、家族等に連絡し速やかに対応します。

医療機関	医療機関名		
	主治医氏名		
	電話番号		
家族等	①	家族等の氏名・続柄	続柄：
		住所	
		電話番号	
	②	家族等の氏名・続柄	続柄：
		住所	
		電話番号	

10. サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所のお客様相談・苦情窓口

苦情解決責任者	木村晃一(管理者)
担当者	藤田由美子(介護支援専門員)
電話番号	0172-31-7571
FAX	0172-31-7572
受付日	年中
受付時間	8:00~17:00

(2) 第三者委員

山崎 智	第三者委員に対し、以下の方法で直接苦情を伝えることができます。
藤田 雅俊	①事業所内に設置する第三者委員宛て「相談・意見箱」への投函 ②第三者委員用メールフォームへの入力

(3) 苦情処理の流れ

別紙「苦情解決対応フローチャート」参照

(4) 行政等の受付機関

弘前市介護福祉課 介護保険係	0172-35-1111
青森県国民健康保険団体連合会	017-723-1336

11. サービス利用にあたっての留意事項

- ・サービス利用開始時には、介護保険被保険者証を提示してください。
- ・他利用者の迷惑になる行為はご遠慮ください。
- ・貴重品は、自己の責任で管理してください。
- ・事業所内で他利用者に対する宗教活動及び政治活動はご遠慮ください。

_____（以下、「契約者」という）と介護予防小規模多機能型居宅介護及び小規模多機能型居宅介護きらら弘前（以下、「事業者」という）は、契約者が事業者から提供される介護予防小規模多機能型居宅介護及び小規模多機能型居宅介護サービスを受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり本契約を締結する。

第一章 総則

第1条（契約の目的）

- 1 当事業所は、利用者が住み慣れた地域での生活を継続し、その有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的として、第4条に定める介護予防小規模多機能型居宅介護及び小規模多機能型居宅介護サービスを提供する。
- 2 事業者が契約者に対して実施するサービス内容、事業所の概要、利用料金などの重要事項は、以下の項目に定めるとおりとする。

第2条（適用期間）

本契約の適用期間は、介護保険の有効期間満了日までとする。ただし、満了日の1週間前までに利用者から事業所に解約の申し出がない場合、この契約は自動更新され、次の有効期間満了日まで延長となり、以後も同様とする。

第3条（居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画の決定・変更）

- 1 事業所の管理者（以下、「管理者」という）は、事業所の介護支援専門員（以下、「介護支援専門員」という）に利用者の居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画の作成に関する業務を担当させることとする。
- 2 介護支援専門員は、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、援助の目標、当該援助の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小規模多機能型居宅介護計画を作成する。
- 3 事業者は居宅介護サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画について、契約者及びその家族等に対し書面を交付して説明し、同意を得た上で決定するものとする。
- 4 事業者は、契約者の心身の状況、その置かれている環境等の変化により、援助目標や具体的なサービス内容を変更する必要がある場合、または契約者もしくはその家族等の要請に応じて、居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護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、必要があると認められた場合には、契約者及びその家族等と協議して居宅介護サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画を変更するものとする。
- 5 前項の変更の際して、医療系サービスの追加・変更など居宅介護サービス計画の変更が必要となる場合は、速やかに関係事業者との連絡調整等必要な援助を行う。
- 6 事業者は、居宅介護サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画を変更した場合には、契約者に対して書面を交付し、同意を得た上で決定するものとする。

第4条（介護保険給付対象サービス）

事業者は、介護保険給付対象サービスとして、事業所のサービス拠点において契約者に対して日常生活上の世話及び機能訓練を提供するサービス（以下、「通いサービス」という）、契約者の居宅を訪問して介護等を行うサービス（以下、「訪問サービス」という）及び事業者のサービス拠点に宿泊するサービス（以下、「宿泊サービス」という）を柔軟に組み合わせ、小規模多機能型居宅介護計画に沿って提供する。

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第5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に要した費用について、契約者が介護サービス費として市町村から給付を受ける額（以下、「介護保険給付費額」という）の限度において、契約者に代わって市町村から支払いを受けるものとする。
- 2 本サービスの利用料は月額制とする。月途中から登録した場合、または月途中から登録を終了した場合、契約者は登録した期間に応じて日割りした料金を事業者に支払う。
- 3 月途中で要介護度が変わった場合、契約者はそれぞれの単価に基づき日割り計算された料金を事業者に支払うものとする。
- 4 前2項のほか、契約者は、以下の料金を事業者に支払うものとする。
 - 一 食事の提供に要する費用
 - 二 宿泊にかかる費用
 - 三 おむつ代
 - 四 介護予防小規模多機能型居宅介護サービス及び小規模多機能型居宅介護サービスのなかで提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、契約者に負担させることが適当と認められる費用
- 5 前2項に定めるサービス利用料金は、1ヶ月ごとに計算し、契約者はこれを事業者からの請求月内に支払うものとする。

第6条（利用の中止、変更、追加）

- 1 契約者は、利用期日前においてサービスの利用を中止、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る。この場合には、原則としてサービス実施日の前日までに事業者申し出るものとする。
- 2 事業者は、前項に基づく契約者からのサービス利用の変更の申し出に対して、従業員の稼働状況により、契約者の希望する日時にサービス提供ができない場合、他の利用可能日を契約者に対して提示して協議するものとする。

第7条（利用料金の変更）

- 1 第5条第1項及び第2項に定めるサービスの利用料金について、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できるものとする。
- 2 第5条第5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1ヶ月前までに説明をした上で、当該サービスの利用料金を相当な額に変更することができる。

- 3 契約者は、前1項、2項の変更に参加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る。

第三章 事業者の義務

第8条（事業者及びサービス従業者の義務）

- 1 事業者及び従業者は、サービスの提供にあたって、契約者の生命、身体、財産の安全確保に配慮するものとする。
- 2 事業者は、契約者の健康管理を適切に行うため、主治医との密接な連携に努めるものとする。
- 3 事業者は、現に介護予防小規模多機能型居宅介護及び小規模多機能型居宅介護サービスの提供を行っている時、利用者に容態の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに契約者の主治医に連絡を取るなど必要な対策を講じるものとする。
- 4 事業者は、自ら提供する介護予防小規模多機能型居宅介護及び小規模多機能型居宅介護の質の評価を行うとともに、定期的に外部の者による評価を受け、それらの結果を公表し、常にその改善を図るものとする。
- 5 事業者は、事業の運営にあたって、地域住民またはその活動との連携及び協力を行う等、地域との交流を自発的に図るものとする。
- 6 事業者は、契約者に対する介護予防小規模多機能型居宅介護及び小規模多機能型居宅介護の提供に関する記録を作成し、それを5年間保管し、契約者または代理人の請求に基づいてこれを閲覧させ、またはその複写物を交付するものとする。

第9条（守秘義務等）

- 1 事業者及び従業者は、サービスを提供する上で知り得た契約者及びその家族等に関する個人情報の利用目的を別紙のとおり定め、適切に取り扱うものとする。また、正当な理由なく第三者に漏洩しない。この守秘義務は、本約款の適用期間終了後も継続するものとする。
- 2 事業者は、契約者に医療上、緊急の必要がある場合には、医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとする。
- 3 前2項に関わらず、契約者に係る他の介護サービス事業者等との連携を図るなど、正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を得た上で、契約者またはその家族等の個人情報を用いることができるものとする。

第10条（身体的拘束その他の行動制限）

- 1 事業者及び従業者は、契約者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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行動（以下、「身体的拘束等」という）を行わないものとする。
- 2 事業者及び従業者は、前項の身体的拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の契約者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録する。

第11条（事故発生時の対応）

- 1 事業者は、現に介護予防小規模多機能型居宅介護サービス及び小規模多機能型居宅介護サービスの提供を行っている時、事故が発生した場合は、応急処置、契約者の主治医、事業者の協力医療機関、その他医療機関等への連絡、搬送など必要な措置を講じる。
- 2 事業者は、事故が発生した場合、その状況及び事故に際してとった処置について記録するとともに、その原因を解明し再発を防ぐための対策を講じる。
- 3 前2項のほか、事業者は必要に応じて保険者またはその他行政機関に対して速やかに事故について報告する。

第四章 契約者の義務

第12条（契約者の施設利用上の注意義務等）

- 1 契約者は、事業者の施設、設備、備品、敷地等について、本来の用途に従って利用するものとする。
- 2 契約者は、事業所の施設、設備、備品等について、故意または重大な過失により破損、汚染等が生じた場合には、契約者または身元引受人、もしくは連帯保証人の費用により原状に復するか、または相当の代金を支払うものとする。
- 3 契約者は、前項のほか自己の責に帰すべき事由により事業者に生じた損害について、契約者自身または身元引受人、もしくは連帯保証人が賠償する責任を負う。

第五章 損害賠償（事業者の義務違反）

第13条（損害賠償責任）

- 1 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴い、自己の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負う。
ただし、契約者に故意または過失が認められる場合には、契約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限り損害賠償責任を減じることができるものとする。
- 2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとする。

第14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、賠償責任を負わない。とりわけ以下の各号に該当する場合は、事業者は損害賠償を免れるものとする。

- 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、また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、サービス実施のため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、または不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が生じた場合
- 三 契約者の急激な体調の変化等、事業者が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て損害が発生した場合
- 四 契約者が、事業者及び従業員の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

第15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、本契約の有効期間中、地震・火災等の天災、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、契約者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス料金の支払いを請求することはできないものとする。また、サービスの実施の有無については、契約者等と協議の上決定する。

第六章 契約の終了

第16条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

- 1 契約者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約の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。
 - 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非該当と判定された場合
 - 三 契約者の精神的・身体的悪化により小規模多機能型居宅介護での生活が継続しがたくなった場合
 - 四 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
 - 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 第17条から第19条に基づき本約款が解約または解除された場合
- 2 事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、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努めるものとする。

第17条（契約者からの中途解約）

- 1 契約者は本約款の有効期間中、本契約を解約することができる。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する。
- 2 契約者は、以下の事項に該当する場合には、本約款を即時に解約することができる。
 - 一 第7条3項により本契約を解約する場合
 - 二 契約者が入院した場合

第18条（契約者からの契約解除）

契約者は、事業者または従業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る。

- 一 事業者もしくは従業者が、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
- 二 事業者もしくは従業者が、第9条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 事業者もしくは従業者が、故意または過失により契約者またはその家族等の身体・財産・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

第19条（事業者からの契約解除）

事業者は、契約者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができる。

- 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、または不実の告知などを行い、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
- 二 契約者による第5条第1項から第5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、相当期間を定めた催促にも関わらずこれが支払われない場合
- 三 契約者が、故意または重大な過失により事業者または従業者の生命・財産・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20条（精算）

第16条第1項第2号から第5号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その他事業者に対する義務を負担して
いる場合は、契約終了日から1週間以内に精算するものとする。

第七章 その他

第21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からの苦情に対して、苦情を受け
付ける窓口を設置して適正に対応するものとする。

第22条（協議事項）

本契約に定められてい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
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する。

令和 年 月 日

契約者に対する指定小規模多機能型居宅介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基
づき重要事項を説明しました。

説明者氏名 印

私は、本書面に基づいて、事業者から重要事項の説明を受け、指定小規模多機能型居宅
介護サービスの提供の開始に同意しました。

利用者
住 所

氏 名 印

代理人
住 所

氏 名 印

【身元引受人】

氏 名	印 続柄：
生 年 月 日	明・大・昭 年 月 日
住 所	
電 話 番 号	

【連帯保証人】

氏 名	印 続柄：
生 年 月 日	明・大・昭 年 月 日
住 所	
電 話 番 号	

【請求書の送付先】

氏 名	
住 所	〒 ー
電 話 番 号	

個人情報使用同意書

私（及び私の家族等）の個人情報の使用については、下記により必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1 利用目的

- (1) 介護サービスの提供を受けるにあたって、介護支援専門員と介護サービス事業所との間で開催されるサービス担当者会議、または運営推進会議において、利用者、家族等の状態を把握するために必要な場合。
- (2) 上記（1）のほか、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、医療機関または介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合。
- (3) 事業者の管理運營業務上必要な場合。
- (4) 事業所において行われる生徒・学生・地域住民等の学習、ボランティア等の受け入れ・実施に伴い必要な場合。
- (5) 事業所において行われる事例研究等で必要な場合。

2 個人情報の提供先

- (1) 小規模多機能型居宅介護計画に掲載されている介護サービス事業所
- (2) 病院又は診療所（体調を崩す、怪我等で受診・入院することとなった場合）
- (3) 保険者、審査支払機関
- (4) 生徒・学生・地域住民等（学習・ボランティア等の受け入れ・実施時）

3 使用する期間

サービスの提供を受けている期間

4 使用する条件

個人情報の使用については必要最小限の範囲で使用し、個人情報の提供にあたっては関係者以外の者にもれることのないよう細心の注意を払う。

【利用者同意欄】

氏 名	印
住 所	
電 話 番 号	

【代理人】

氏 名	印	続柄：
住 所		
電 話 番 号		

【家族等同意欄】

氏 名	印	続柄：
住 所		
電 話 番 号		

ホームページ及び広報等への写真の使用に係る同意書

当法人は、事業活動にとどまらず地域における活動や社会保障制度の改善のための取り組みなどを行っております。法人及び事業所の各種活動や取り組みにおいて、広報や宣伝をはじめ広く情報を発信するにあたり、利用者様・ご家族様の写真（顔写真を含む）を使用させていただく場合があります。

「個人情報使用に係る同意書」において、法人事業所におけるサービス提供等に関しての個人情報の使用について同意をいただいておりますが、写真は肖像権を含む重要なプライバシーであることに鑑み、「個人情報使用に係る同意書」とは別に、本書面において利用者様・ご家族様の写真の使用について同意をいただきたくお願いいたします。

【写真・氏名を使用させていただく場合が想定されるもの】

1. 事業所における利用者様及びご家族様等への通信
 2. 事業所のパンフレット
 3. 法人の広報誌
 4. 法人パンフレット
 5. 法人ホームページ
 6. 法人の関係機関の宣伝物、広報誌等
 7. 上記1～6に付随する紙媒体又は電子媒体での広報宣伝物
- ※ 写真を掲載させていただく際には、利用者様・ご家族様の氏名が特定されないことがないように配慮いたします。
- ※ 同意をいただいた利用者様・ご家族様の写真を使用する際に、写真使用の同意をいただいていない方が含まれる場合は、同意をいただいていない方が特定されないことがないように加工するなどの配慮をいたします。
- ※ 本書面の同意の有無は、法人事業所のサービス利用契約及びサービス提供に影響を与えません（本書面の同意が得られないことのみをもって、事業所がサービス契約を解除する、必要なサービスを提供しないことはありません。

法人内の利用者様・ご家族様への通信等での名前、写真使用について

(同意します ・ 同意しません)

法人外の通信・宣伝広報・ホームページ等での名前、写真使用について

(同意します ・ 同意しません)

令和 年 月 日

利用者 氏名 印

代理人 氏名 印 続柄 ()

法人内の利用者様・ご家族様への通信等での名前、写真使用について

(同意します ・ 同意しません)

法人外の通信・宣伝広報・ホームページ等での名前、写真使用について

(同意します ・ 同意しません)

令和 年 月 日

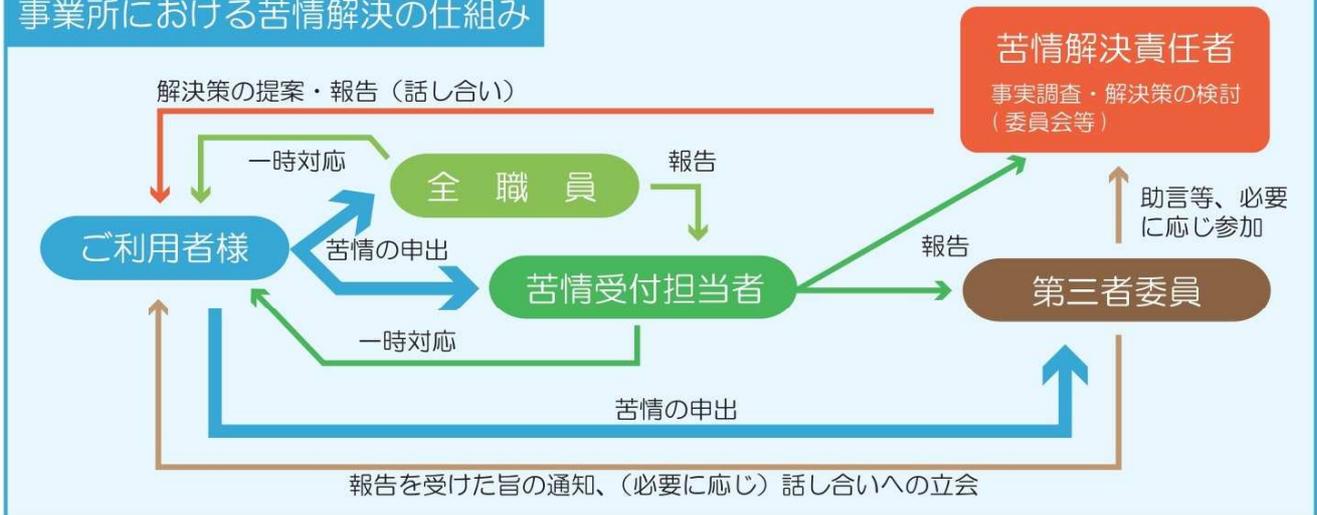
家族等 氏名 印 続柄 ()

苦情解決対応フローチャート

安心、満足のサービスをご利用いただくために私たちの事業所では、皆様からの苦情の適切な解決に努めております。
苦情・ご意見・ご要望等がありましたら、遠慮なくご相談ください。

施設・事業所名	小規模多機能型居宅介護 きらら弘前			
連絡先	0172-31-7571			
苦情解決責任者	氏名	木村晃一	職名	管理者
苦情受付担当者	氏名	新谷美幸	職名	管理者補佐
第三者委員 <small>第三者委員は、サービスの特殊性や利用者と事業所の立場を理解した上で、中立・公正な立場で苦情相談に応じます。</small>	氏名	山崎 智 藤田 雅俊	・第三者委員への連絡方法 ① 080-4517-2881 (藤田) ② 第三者委員宛て「相談・意見箱」への投函 ③ 第三者委員用メールフォームへの入力	

事業所における苦情解決の仕組み



事業所へ申し出ることが難しい場合は、下記窓口へのご相談も可能です。

- 青森県運営適正化委員会

☎017-731-3039 (月～金 8:30～17:00)
〒030-0822 青森市中央三丁目 20-30 (県民福祉プラザ内)

- 青森県国民健康保険団体連合会

☎017-723-1301 (月～金 9:00～16:00)
〒030-0801 青森市新町二丁目 4-1 (青森県共同ビル 3F)

- お住まいの市町村