

＜小規模多機能ホーム パンジー＞

利用契約書

□ 目次 □

第一章	・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
第1条	(契約の目的)	
第2条	(審査会での審査)	
第3条	(契約期間)	
第4条	(ライフサポートプランの決定・変更)	
第5条	(介護保険給付対象サービス)	
第二章	サービスの利用と料金の支払い	3
第6条	(サービス利用料金の支払い)	
第7条	(利用の中止、変更、追加)	
第8条	(利用料金の変更)	
第三章	事業者の義務	4
第9条	(事業者およびサービス従事者の義務)	
第10条	(守秘義務等)	
第四章	損害賠償(事業者の義務違反)	5
第11条	(損害賠償責任)	
第12条	(損害賠償がなされない場合)	
第13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)	
第五章	契約の終了	6
第14条	(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)	
第15条	(利用者からの中途解約)	
第16条	(利用者からの契約解除権)	
第17条	(事業者からの契約解除権)	
第18条	(容態急変時の対処)	
第19条	(精算)	
第六章	その他	8
第20条	(苦情処理)	
第21条	(協議事項)	

利用者とは小規模多機能ホーム パンジー（以下「事業者」という）は、利用者が事業者から提供される小規模多機能型居宅介護サービスあるいは介護予防小規模多機能型居宅介護サービス（両者を以下「サービス」という）を受け、それに対する利用料金を支払うことについて、以下のとおり契約（以下「本契約」という）を締結します。

第一章 総則

第1条 [契約の目的]

1 事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、利用者が住みな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かぎり自立した日常生活が営むことができるよう支援することを目的として、第5条に定めるサービスを提供します。

2 事業者が利用者にたい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、別紙「重要事項説明書」に定めるとおりとします。

第2条 [審査会での審査]

事業所への登録の判断にあたっては、利用者様の基本的情報を検討させていただき、さらに必要に応じて一定程度の「体験」をしていただいたうえで、審査会を開催し決定するものとします。審査会は事業所所長、計画作成担当者、看護師、法人を代表する立場の者から構成するものとします。

第3条 [契約期間]

本契約の有効期間は、契約締結の日から1年間とします。ただし、契約期間満了の7日前までに利用者もしくは事業者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、本契約はさらに同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第4条 [ライフサポートプランの決定・変更]

1 事業者の管理者（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）に利用者のライフサポートプランの作成にかんする業務を担当させるものとします。

2 介護支援専門員は、利用者の心身の状況、その置かれている環境、要望をふまえて、援助の目標、当該援助の目標を達成するために具体的なサービス内容等を記載したライフサポートプランを作成します。

3 事業者は、ライフサポートプランについて、利用者およびその家族にたいして説明し、同意を得たうえで決定するものとします。

4 事業者は、利用者の心身の状況やその置かれている環境の変化、要望により、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、または利用者もしくはその家族等の要請に応じて、ライフサポートプランについて変更の必要があるかどうかを調査し検討し、その結果、必要があると認められた場合には、利用者およびその家族等と協議してライフサポートプランを変更するものとします。

5 前項の変更にかんして、医療系サービスなどライフサポートプランの変更が必要となる場合は、すみやかに関係事業者に連絡するなど必要な援助を行います。

6 事業者は、ライフサポートプランを変更した場合には、利用者にたいして書面を交付し、同意を得たうえで決定するものとします。

第5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、事業者のサービス拠点において利用者にたいして日常生活上の世話およ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）、利用者の居宅に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）、およ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、ライフサポートプランにそって提供します。

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第6条〔サービス利用料金の支払い〕

1 事業者は、利用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、利用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、利用者に代わって市町村から支払いを受けます。

2 利用者は、第5条に定めるサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系にもとづいたサービス利用料金から介護保険給付費額を差引いた差額分（自己負担分：通常はサービス利用料金の1割、2割又は3割）を事業者に支払うものとします。

ただし、利用者がいまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金をいったん支払うものとします。（介護認定後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます。（償還払い））

3 本サービスの利用料は月額制とします。月途中から登録した場合または月の途中で登録を終了した場合には、利用者は登録した期間に応じて日割り計算した料金を事業者に支払います。

4 月途中で要介護度が変わった場合には、日割計算により、それぞれの単価にもとづいて利用料を計算します。

5 前項のほか、利用者は、以下の料金を事業者に支払うものとします。

一 通常の事業実施地域以外の利用者にたいする送迎費および交通費

二 食事の提供に要する費用

三 おむつ代

四 宿泊にかかる費用

五 サービスのなかで提供される便宜のうち、日常生活において通常必要となるものにかかわ

る費用であって、利用者に負担させることが適当と認められる費用

6 前5項に定めるサービス料金は1ヶ月ごとに計算し、利用者はこれを翌月末日までに支払うものとします。

第7条〔利用の中止・変更・追加〕

1 利用者は、利用期日前においてサービスの利用中止、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ます。この場合は原則としてサービスの実施日の前日までに事業者申し出るものとします。

2 事業者は、前項にもとづく利用者からのサービス利用の変更の申し出にたいして、従業員の稼働状況により、利用者の希望する日時にサービス提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議するものとします。

第8条〔利用料金の変更〕

1 第6条第1項および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には、事業者は当該サービスの利用料金を変更できるものとします。

2 第6条第5項に定めるサービス利用料金については、運営・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には、事業者は、利用者にたいして変更を行う2ヶ月前までに説明したうえで、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ます。

3 利用者は、前項の変更同意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ます。

第三章 事業者の義務

第9条〔事業者およびサービス従事者の義務〕

1 事業者および従業者は、サービス提供にあたって、利用者の生命および身体・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します。

3 事業者は、現にサービスの提供を行っているとき、利用者に容態の急変が生じた場合その他必要な場合は、すみやかに利用者の主治医に連絡を取るなど必要な対応を講じます。

4 事業者は、みずから提供する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て、それらの結果を公表し、つねにその改善をはかるものとします。

5 事業者は、事業の運営にあたって、地域住民またはその自発的な活動等との連携および協力を行う等、地域との交流を積極的にはかるものとします。

6 事業者は、利用者にたいする小規模多機能型居宅介護の提供にかんする記録を作成し、それを5年間保管し、利用者または代理人の請求があった場合には、それにもとづいて、これを閲覧させ、またはその複写物を交付するものとします。

第10条〔守秘義務等〕

1 事業者および従業者は、サービスを提供するうえで知り得た利用者およびその家族等にかんする事項を、正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。

2 事業者は、利用者に医療上、緊急の必要がある場合には、医療機関等に利用者にかんする心身等の情報を提供できるものとします。

3 前2項に関わらず、利用者にかかわる他の介護サービス事業者等との連携をはかる等正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者から事前の同意を文書により得たうえで、利用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します。

第四章 損害賠償

第11条〔損害賠償責任〕

1 事業者は、本契約にもとづくサービスの実施にともなって、自己の責に帰すべき事由により利用者に生じた損害について賠償する責任を負います。第10条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、利用者に故意または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ときにかぎり、賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業者は、前項の損害賠償責任をすみやかに履行するものとします。

第12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かぎり、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。

一 利用者が、契約締結時にそ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もつぱら起因して損害が発生した場合

二 利用者が、サービス実施のために必要な事項にかんする聴取・確認にたい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発生した場合

三 利用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 利用者が、事業者および従業者の指示・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13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・噴火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、利用者にたいしてすでに実施したサービスを除い

(介護予防) 小規模多機能型居宅介護支援事業所 小規模多機能ホーム パンジー 契約書／重要事項説明書／個人情報使用同意願
て、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

第五章 契約の終了

第14条〔契約の終了事由、契約終了に伴う援助〕

1 利用者は、以下の各号にもとづく契約の終了がないかぎり、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します。

- 一 利用者が死亡した場合
- 二 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

三 事業者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

四 第15条から第17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、前項第一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15条〔利用者からの中途解約〕

1 利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者へ通知するものとします。

2 利用者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。

- 一 第8条第3項により本契約を解約する場合
- 二 利用者が入院した場合

第16条〔利用者の契約解除権〕

利用者は、事業者にたいしていつでも、希望日の7日前までに通知することにより、本契約を解除することができます。なおこの場合に、事業者は利用者へたいして文書による確認を求めることができます。

ただし、利用者の病状の急変・急な入院などやむをえない事情がある場合には、予告期間が7日前に至らなくても、ただちにこの契約を解約することができます。また事業者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を即座に解除することができます。

- 一 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
- 二 事業者が守秘義務に反した場合
- 三 事業者が利用者やその家族にたいして社会通念を逸脱する行為を行った場合
- 四 事業者が法令違反の行為を行った場合
- 五 事業者が解散した場合

第17条〔事業者の契約解除権〕

事業者は、利用者の著しい不信・不実・契約逸脱行為により本契約を継続することが困難となった場合には、その理由を記載した文書により本契約を解除することができます。

その代表的な例としては以下のことを指します。

一 利用者が契約締結時に、そ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 利用者による第6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2ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催促にもかかわらずこれが支払われない場合

三 利用者が、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・背信行為を行うことによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

四 利用者が故意に法令違反やその他著しく社会的常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、このサービス利用契約の目的を達することが困難となった場合

なお、こうした事態が発生した場合に、事業者は必要に応じて該当地域の地域包括支援センターや、行政機関等に報告・連絡・相談をします。

第18条〔容態急変時の対処〕

利用者が事業者のサービスを利用中に容態に急変が生じた場合には、事業者は事前の打ち合わせにもとづいて、主治医・親族などに連絡し必要な対処をします。

なお、容態に急変が生じ緊急を要する看過できないと判断した場合の対処にかんしては、別途「同意書」をかわすことがあります。

第19条〔精算〕

第14条第1項第一号から第四号により本契約が終了した場合において、利用者が、すでに実施されたサービスにたいする利用料金支払い義務その他事業者にたいする義務を負担している場合は、契約終了日の翌月末日までに精算するものとします。

第六章 その他

第20条〔苦情処理〕

事業者は、その提供したサービスにかんする利用者等からの苦情にたいして、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します。

第21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、利用者との誠意をもって協議するものとします。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が記名の上、各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

利用者: 住所 _____
氏名 _____
電話 _____

保証人: 住所 _____
氏名 _____
電話 _____

(利用者様とのご関係)

代理人: 住所 _____
氏名 _____
電話 _____

(利用者様とのご関係)

設立者 有限会社 フルライフ
代表者名 代表取締役 関口尚登
事業者 所在地 横浜市戸塚区柏尾町1029-1
連絡先 TEL: 045-828-5045
FAX: 045-828-5046
事業所 小規模多機能ホーム パンジー

＜小規模多機能ホーム パンジー＞

重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています

横浜市指定 第 1491000301 号

当事業所が提供する小規模多機能型居宅介護サービスおよび介護予防小規模多機能型居宅介護サービス(以下「事業所サービス」といいます)の提供契約にさいして、事業者があらかじめ説明しなければならない内容を記したものです。ご契約にかんしてご注意いただきたい内容を、説明いたします。

※当サービスの利用は、介護保険の要介護認定の結果「要介護」あるいは「要支援」と認定された方が対象となります。

□ 目 次 □

1	事業者	10
2	事業所の概要	10-11
3	事業実施地域及び営業時間	11
4	職員の配置状況	11-12
5	当事業所が提供するサービスと利用料金	12-13
6	苦情の受付について	15-17
7	運営推進会議の設置	16
8	協力医療機関等	16
9	非常災害時の対応	16
10	事故発生時の対応	17
11	身体的拘束等	17
12	虐待の防止について	17
13	秘密保持	17
14	職員の研修	17
15	サービス利用にあたっての留意事項	18

1 事業者

事業主体（法人名）	有限会社フルライフ
法人の種類	有限会社
代表者（役職名及び氏名）	代表取締役 関口 尚登
法人所在地	〒244-0812 横浜市戸塚区柏尾町 1029-1
電話番号及びFAX番号	電話 045-828-5045 FAX 045-828-5046
設立年月日	2005年8月10日
法人の理念	<p>▽ヒューマンイズムの精神に立脚し福祉・医療・保健にとりくみます。</p> <p>▽みずから地域の一員として地域社会をつくりあげ、わけても地方自治体や地域の諸団体との連携を基礎として地域福祉の前進に寄与するよう努力します。利用者の権利を擁護し利用者が安心して健康的に過ごせるようサポートしていきます。</p> <p>▽職員の教育に努めそのスキルアップに全力でのぞみます。</p> <p>▽利用者および家族等関係者との報告・連絡・相談を迅速・的確におこないます。</p>

2 事業所の概要

① 事業所の名称等

事業所の名称	小規模多機能ホーム パンジー
事業所の責任者（管理者）	管理者 鈴川 佳子
開設年月日	2011年（平成23年）4月1日
介護保険事業者指定番号	横浜市指定 第1491000301号
事業所の所在地	〒244-0812 横浜市戸塚区柏尾町 1029-1
電話番号及びFAX番号	電話 045-828-5045 FAX 045-828-5046
事業の目的	住み慣れ愛着をもっている地域で生活するために、介護保険諸法令に従い、利用者が自宅で可能な限り暮らし続けられるような生活の支援を目的として、通いサービス、訪問サービス、泊まりサービスを柔軟に組み合わせるサービスを提供します。
運営方針	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。横浜市、戸塚区・泉区各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、総合的なサービス提供に努めます。
登録定員	登録定員 26名（通いサービス定員 13名・宿泊サービス定員 6名）
交通の便	JR線「戸塚」駅からバスで「舞岡」「不動坂」下車徒歩5分
敷地概要・面積	第1種低層住専地域 敷地面積：208.34㎡

建物概要	構造：木造 2階建 延べ床面積：164.54 m ²
損害賠償責任保険の加入先	東京海上日動火災保険株式会社
第三者評価	無

② 主な設備

宿泊室	4室（定員1名） 1室あたり面積 7.59 m ² 宿泊コーナー 2室
食堂・居間	食堂（居間共通）40.53 m ² （1人当たり 3.37 m ² ）
トイレ	1階 トイレ 2箇所（うち車椅子対応トイレ 0箇所） 2階 トイレ 2箇所（うち車椅子対応トイレ 1箇所）
浴室	1階 1箇所
台所	1階 1箇所
消防設備	消火器(1F・2F)、消防通報設備、非難誘導灯
その他	エレベーター 1基

3 事業実施地域及び営業時間

通常の事業実施地域	戸塚区：全域 泉 区：緑園、池の谷、新橋町、弥生台、岡津町、領家、桂坂、西が岡、中田町、中田北、中田南、中田西〔泉区のうち「かまくらみち」の東側〕 港南区：芹が谷、東芹が谷(一部)、上永谷、上永谷町、下永谷、丸山台、日限山、野庭町(一部)、日野南(一部)〔港南区のうち「横浜横須賀道路」の西側・「鎌倉街道」の北西部・「環状3号線」の北側〕 栄 区：〔柏尾川の西側〕……飯島町、金井町、田谷町(一部)〔柏尾川の東側・「環状4号線」北側〕……長沼町、本郷台、小菅ヶ谷、鍛冶ヶ谷町、鍛冶ヶ谷(一部)、飯島町(一部)
営業日	365日
営業時間	通いサービス 9～18時 訪問サービス 24時 宿泊サービス 18時～9時 ※受付・相談については9～17時

4 職員の配置状況

当事業所では、事業所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。

①主な職員の配置状況

職種	常勤	非常勤	職務内容
----	----	-----	------

管理者	1名	—	事業内容の調整・事業所の従業者および業務の管理を統括
介護支援専門員		1名	サービスの調整・相談業務
介護職員	1名以上	8名以上	日常生活の介護・相談業務
上記のうち看護職員	—	1名	健康チェック等の医務業務

② 主な職種の勤務の体制

職種	勤務体制	職種	勤務体制
管理者	常勤兼務	介護職員	昼間の体制 早番 日勤 遅出 夜間の体制 夜勤 宿直 ※利用者の状況に対応した勤務時間を設定します
介護支援専門員	非常勤兼務		
看護職員	非常勤専従		

5 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所ではご契約者にたいして以下のサービスを提供します。当事業所が提供するサービスについて、以下の2つの場合があります。

- ① 利用料金が介護保険から給付される場合
(介護保険の給付の対象となるサービス)
- ② 利用料金の全額を利用者にご負担いただく場合
(介護保険の給付の対象とならないサービス)

① 介護保険給付の対象のサービス (契約書第5条参照)

以下のサービスについては利用料金の9割(又は8割、7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約1割(又は2割、3割)の金額となります。(ア)～(ウ)のサービスを具体的にどのような頻度・内容でおこなうかは、ご契約者と協議の上、ライフサポートプランに定めます。(⑤参照)

(ア) 通いサービス	食 事	食事の提供及び食事の介助をします。 調理、配膳等を介護従事者とともにおこなうこともできます。 食事サービスの利用は任意です。
	排 泄	利用者の状況に応じ、適切な介助をおこなうとともに、排泄の自立についても適切な援助をおこないます。
	入 浴	入浴又は清拭をおこないます。 利用者の状況に応じ、衣服の着脱・身体の清拭・洗髪・洗身等の適切な介助をおこないます。 入浴サービスについては任意です。
	機能訓練	利用者の状況に応じた機能訓練をおこない、身体機能の低下を防止するように努めます。
	健康チェック	血圧測定、体温測定等、利用者の全身状態の把握をおこないます。

	送 迎	利用者の希望により、ご自宅と事業所間の送迎をおこないます。
(イ) 訪問サービス		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の自宅にお伺いし、安否確認や食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話を提供します。 ・訪問サービス実施のため必要な場合、備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。 ・ 訪問サービスの提供に当たって、次の行為はしません。 <ul style="list-style-type: none"> ① 医療行為（ただし、看護職員が行う診療の補助行為を除く） ② 利用者または家族等からの金銭、高価な物品の授受 ③ 飲酒の居宅での飲酒、喫煙 ④ 利用者又は家族に対して行う宗教活動・政治活動・営利活動 ⑤ その他利用者又は家族等に行う迷惑行為
(ウ) 宿泊サービス		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を提供します。
(エ) 短期利用居宅介護サービス		登録者のサービス提供に支障が無いことを前提に、宿泊室に空きがある場合には、7日（やむを得ない事情がある場合には14日）まで限定的に登録者以外の短期利用が可能です。

<サービス利用料金> (契約書第6条参照)

具体的な利用料金については別紙料金表のとおりです。

通い・訪問・宿泊（介護費用分）のすべてを含んだ1ヶ月の包括費用です。

ご契約者の要介護度に応じた自己負担額をお支払いください。

(注1) 利用表にある料金は1ヶ月ごとの包括費用（月額）ですので、契約者の体調不良や状態の変化等によりライフサポートプランに定めた期日より利用が少ない場合、またはライフサポートプランに定めた期日より利用が多い場合があっても、日割りでの割引・増額はいたしません。

※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いただきます。

登録日とは利用者と事業所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です。

登録終了日とは利用者と事業所の利用契約を終了した日です。

(注3) 基本利用料(小規模多機能型居宅介護費)は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該小規模多機能型居宅介護等が法定代理受領サービスであるときは、その1割、2割又は3割の額とします。これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改訂されます。各加算に関しても体制や個々により常時変更となります。その場合は、事前に新しい利用料を書面でお知らせします。

②その他のサービス利用料金（介護保険の対象とならないサービス）

以下のサービスは利用料金の全額が利用者の負担になります。

食 事 代	ご契約者の食事に要する費用です。(それぞれ1食につき) 朝食 400 円 昼 600 円 おやつ 100 円 夕食 700 円
宿 泊 代	ご契約者の宿泊サービスにおける宿泊に要する費用です。 1泊につき 個室 3000 円 個室以外 2000 円
通常の事業実施地域を 越える送迎および訪問 サービスの交通費	・交通機関を利用した場合 交通機関利用料金実費 ・自動車を利用した場合 事業所から利用者宅まで1キロメートルあたり 30 円
おむつ代	テープ付おむつ代 150 円 ・ リハビリパンツ代 150 円 パット代 50 円
レクリエーション、クラブ活動	利用者の希望により、教養娯楽としてレクリエーションやクラブ活動に参加していただくことができますが、ご利用者・ご家族の了承を得たうえで、利用料金として材料費等の実費をいただくことがあります。
複写物のコピー代	ご契約者はサービスの内容についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。 黑白コピー 一枚につき 10 円
その他	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通常必要となるものの費用で契約者に負担させることが適当と認められる費用についての実費

※経済状況の著しい変化その他やむを得ない事情がある場合、相当な額に変更する場合があります。その場合には変更の内容と事由について、変更の2ヶ月前までにご説明いたします。

③ 利用料金の支払い方法(契約書第6条参照)

- ・ 前記(1)および(2)の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し利用月ごとの合計金額により請求いたします。
- ・ 請求書は、利用月の翌月20日までに利用者宛にお届けします。請求月の末日までに、自動口座引落としにてお支払いください。お引落しを確認しましたら領収書をお渡しますので、必ず保管をお願いします。

④ 利用の中止、変更、追加(契約書第7条参照)

※事業所サービスは、ライフサポートプランに定められた内容を基本としつつ、契約者の日々の様態、希望等を勘案し適時適切に通いサービス、訪問サービスまたは宿泊サービスを組み合わせて介護を提供するものです。

※利用予定日前にご契約者、事業所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

(介護予防) 小規模多機能型居宅介護支援事業所 小規模多機能ホーム パンジー 契約書/重要事項説明書/個人情報使用同意願
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時の前日までに事業者申し出てください。

※5. ①の介護保険の対象となるサービスについては、利用料金は1ヵ月ごとの包括費用のため、サービスの利用回数等を変更された場合も1ヶ月の料金は変わりません。ただし5. ②の介護保険対象外サービスについては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ことがあります。ただ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100%

※サービス利用の変更・追加の申し出にたいして、事業所の稼働状況により契約者の希望する日時にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日を契約者に提示し協議します。

⑤ ライフサポートプランについて

事業所サービスは、利用者一人ひとりの人格を尊重し、住み慣れた地域で生活を継続することができるよう、地域住民との交流や地域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ふまえて、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ることにより、地域での暮らしを支援するものです。

事業所の介護支援専門員は、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、利用者との協議のうえで小規模多機能型居宅介護計画を定め、また、その実施状況を評価します。計画の内容及び評価結果等は書面に記載して利用者に説明のうえ交付します。

6. 苦情の受付について(契約書第20条参照)

① 当事業所内における苦情の受付

苦情受付窓口(担当者) 管理者: 鈴川 佳子

受付時間 9:00 ~ 17:00

電話連絡先 045-828-5045 また、「苦情受付箱」を事業所内に設置しています

② 行政機関その他の苦情受付機関

- 横浜市 はまふくコール
 - 所在地 〒231-0005 横浜市中区本町 6-50-10
 - 電話 045-263-8084 FAX 045-550-3615
- 戸塚区高齢・障害支援課
 - 所在地 横浜市戸塚区戸塚町 16-17
 - 電話 045-866-8452 FAX 045-881-1755
- 泉区高齢・障害支援課
 - 所在地 横浜市泉区和泉町 4636 番地 2
 - 電話 045-800-2436 FAX 045-800-2513
- 港南区高齢・障害支援課
 - 所在地 横浜市港南区港南中央通 10 番 1 号
 - 電話 045-847-8415 FAX 045-845-9809

- 栄区高齢・障害支援課
 - 所在地 横浜市栄区桂町 303 番地の 19
 - 電話 045- 894-8539 FAX 045-893-3083
- 神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課介護苦情相談係
 - 所在地 〒220-0003 横浜市西区楠町 27 番地 1
 - 電話 045-329-3447

7. 運営推進会議の設置

当事業所では、サービス提供に関して、提供回数等の活動状況を報告し、運営推進会議から評価、要望、助言を受け、サービスの質の確保及び適切な運営ができるよう設置します。

＜運営推進会議の概要＞

- 構成：利用者の家族・・地域包括支援センター職員・当該サービスに知見を有する者 他
- 開催：2ヶ月程度に1度開催
- 記録：運営推進会議の内容・評価・要望・助言について記録の作成をおこないます。

8. 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、病状の急変に備えて以下の医療機関を協力医療機関として連携体制を整備しています。

協力医療機関	岡部内科医院
	所在地：戸塚区舞岡町 33 電話 045-824-0358
協力歯科医療機関	アーク歯科クリニック
	所在地：横浜市戸塚区戸塚町 120 番 9 号 電話 045-862-3561
連携介護老人福祉施設	特別養護老人ホーム 恒春ノ丘
	所在地：戸塚区舞岡町 3048-5 電話 045-825-8011
連携介護老人福祉施設	特別養護老人ホーム 陽のあたる丘MISONO
	所在地：栄区鍛冶ヶ谷 2-40-1 電話 045-892-1423

9. 非常災害時の対応

非常災害時には、利用者の安全を図り、適切に対応をおこないます。また、避難訓練を年2回利用者参加のもとでおこないます。

消防設備：自動火災報知器・消火器・避難誘導灯・スプリンクラー

10. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合には、すみやかに市町村・利用者の家族・その他関係者等に連絡するとともに、必要な措置を組織的にとります。

サービスの提供にともなって、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、すみやかに損害賠償をおこないます。

当事業所は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入しています。

11. 身体的拘束等

事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者等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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（身体的拘束等）を行いません。身体的拘束等を行う場合には、事前に利用者または家族に説明を行います。やむを得ない事情により、事前に説明を行わなかった場合には、身体的拘束等を行った後速やかに、当該利用者又はその家族に、身体的拘束等の態様等を説明します。また、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びにを得ない理由を記録します。

12. 虐待の防止について

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じるよう努めます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。
虐待防止に関する担当者（管理者・鈴木 佳子）
- (2) 事業所における虐待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。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- (3) 事業所における虐待の防止のための指針を整備しています。
- (4) 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施しています。

13. 秘密保持

事業所は、業務上知り得た利用者またはその家族等の秘密を保持します。また、従業者であった者が退職した場合に、業務上知り得た個人情報を保持させるため、退職後においてもこれらの個人情報を保持させます。この点については、職員採用時に雇用契約書にその内容を定めます。

前項の規程にかかわらず、事業所は利用者に緊急の必要性が生じた場合には、また他のサービス事業所等との連携をはかるうえで不可欠である場合には、利用者またはその家族からあらかじめ文書（「個人情報使用同意書」）にて同意を得たうえで、利用者またはその家族等の個人情報を提供できるものとします。

14. 職員研修

職員の質的向上をはかるための研修の機会を次のとおり設け、また業務体制を整備します。

- ① 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- ② 継続研修 年3回以上

15. 利用にあたっての留意事項

被保険者証の提示	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス利用の際には、介護保険被保険者証・介護保険負担割合証を提示してください。
設備、備品の使用	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所内の設備や備品は、本来の用法に従ってご利用ください。本来の用法に反した利用により破損等が生じた場合は、弁償していただく場合があります。
迷惑行為等	<ul style="list-style-type: none"> ・騒音等他の利用者の迷惑になる行為はご遠慮ください。 ・無断で他の利用者の宿泊室に立ち入らないようにしてください。 ・事業所内での他の利用者にたいする宗教活動及び政治活動はご遠慮ください。 ・他の利用者への暴言・暴行は固くお断りいたします。
飲酒、喫煙	<p>飲酒はご遠慮ください。 喫煙は決められた場所でしてください。</p>
所持品の持ち込み	<p>高価な貴重品のホームへの持ち込みはご遠慮下さい。 どうしても持ち込まざるをえない場合には、所持金品は、自己の責任において管理してください。 事業所では高価な貴重品や金銭の管理はいたしません。</p>
動物の持ち込み	<p>利用者のペットの持ち込みはお断りいたします。</p>
アニマルセラピーの実施	<p>ホームでは適切な感染症対策のもとセラピーの観点から限定してペットを飼うことを位置づけています。契約時にこの点を御了承下さい。</p>
天候不順 (降雪・台風等)	<p>降雪・台風などによる天候不順の場合、事前にご連絡の上、安全を考慮しサービスを中止または変更させて頂く場合があります。</p>
自然災害	<p>震災などの自然災害により、利用者に連絡が困難な場合にも、やむを得ずサービスを中止させていただく場合があります。</p>

この重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
-----------------	----------

上記の内容について「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 34 号）」第 88 条により準用する第 9 条の規定にもとづき、利用者に説明をおこないました。

事業者所在地	横浜市戸塚区柏尾町 1 0 2 9 - 1
事業者法人名	有限会社フルライフ
法人代表者名	代表取締役 関口 尚登
事業所名称	小規模多機能ホーム パンジー
説明者 氏名	

私は、本説明書にもとづいて、重要事項の説明を受け、同意をし、交付を受けました。

利用者 住所	
利用者 氏名	
保証人 住所	
保証人 氏名	
利用者様とのご関係	

※この重要事項説明書は、厚生労働省令第 3 4 号・第 8 8 条により準用する第 9 条の規定にもとづき、利用申込者またはその家族への重要事項の説明のため作成したものです。

《 個人情報使用同意書 》

有限会社フルライフ
小規模多機能ホーム パンジー

有限会社フルライフが設立した〈小規模多機能ホーム パンジー〉は、指定小規模多機能型居宅介護サービスおよび指定介護予防小規模多機能型居宅介護サービス（両者をあわせて以下「サービス」といいます）の提供にあたり、お客様（以下「利用者」といいます）および利用者のご家族（以下、利用者にあわせて「利用者等」といいます）の個人情報について、下記の趣旨および内容で当事業所が使用することに同意して下さいますよう、お願いいたします。

記

1. 個人情報の定義

ここで述べる個人情報とは、個人にかんする情報であって、利用者等の氏名、性別、生年月日、その他の記述等により、当該個人を識別できる情報のほか、利用者の身体・生活の状況等、当事業所が利用者へのサービス提供により知りえた利用者等にかんするあらゆる情報をさします。

2. 使用する目的

当事業所は、個人情報の機密を保持し、その使用は、次の業務を遂行するために必要な限度を超えないものとします。

- ① 指定小規模多機能型居宅介護および指定介護予防小規模多機能型居宅介護事業者（以下「事業所」といいます）としての当事業所が利用者に提供するサービス
- ② 上記項目にかかわる管理運營業務のうち
 - サービス利用契約等の管理
 - 会計・経理
 - 事故等の報告
 - 利用者の介護サービスの向上
- ③ 利用者にサービスを提供する他の事業者等との連携、その他の業務委託。
- ④ サービスを適切・完全に実施するうえで不可欠な保険者、神奈川県、国民健康保険連合会等への報告・連絡・相談
- ⑤ サービス利用者の家族等関係者への各種報告・連絡・相談。
- ⑥ 介護保険事務
- ⑦ 介護保険事務のうち
 - 審査支払い機関へのレセプトの提出
 - 審査支払い機関または保険者からの照会への回答
- ⑧ 損害賠償責任保険業務等にかかわる保険会社への報告・連絡・相談、届出等
- ⑨ 当事業所の管理運營業務のうち
 - 業務の維持・改善のための基礎資料

3. その他条件

個人情報を使用した場合に、会議・ミーティング・討議の名称・性格、その内容、その担い手(出席者・参加者等)を記録しておきます。

4. 守秘義務の継続

当事業所の個人情報にたいする機密保持義務はサービス提供終了後においても継続します。

以上

上記の個人情報の使用について同意します。

年 月 日

[利用者] 住所 _____

氏名 _____

[利用者家族代表] 住所 _____

氏名 _____

[保証人] 住所 _____

氏名 _____

(利用者様とのご関係)

※写真掲載についてのお願い

利用者の写っている写真を、事業所便り・ホームページ・ブログ等の広報媒体に掲載・使用することがあります。事業所便りにつきましては、利用者の各家庭に配布し、また地域ケアプラザ、運営推進会議等にも配布いたします。また、ホームページ・ブログに掲載させていただく際には目の部分を隠させていただきます。

ご利用者様のプライバシーの保護に配慮した上で

() 写真掲載について、同意します。

() 写真掲載について、同意しません。