

## 聖隷カーネーションホームデイサービスセンター利用約款 「通所介護事業」「第1号通所事業（通所型サービス）」

### （約款の目的）

第1条 聖隷カーネーションホームデイサービスセンター（以下「当事業所」という。）は、事業対象者又は要支援又は要介護状態と認定されたお客様（以下単に「お客様」という。）に対し、介護保険法令の主旨に従って、お客様が可能な限り自宅で、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、通所介護サービスを提供し、一方、お客様、又はお客様を扶養する者（以下「身元引受人」という。）は、当事業所に対し、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、この約款の目的とします。

### （約款期間）

第2条 本約款は、お客様と当事業所が利用約款書の契約締結日から効力を有します。但し、身元引受人に変更があった場合は、新たに同意を得ることとします。

2 お客様は、前項に定める事項の他、本約款、重要事項説明書の改定が行なわれない限り、契約締結日の同意書提出をもって、繰り返し当事業所の通所介護を利用することができるものとします。

3 お客様が要支援・介護認定の有効期間又は事業対象者に係る資格の有効期間を更新し、かつ当事業所が、この契約と同一の内容で契約を更新する旨の意思を確認したときは、この契約の契約期間は、要支援・介護認定の新たな有効期間又は事業対象者に係る資格の新たな有効期間の満了日まで自動的に延長されるものとし、その後も同様とします。利用終了日については、最終利用日に属する月の末日を契約終了日とする。

### （利用料金）

第3条 お客様又及び身元引受人は、連帯して、当事業所に対し、本約款に基づく通所介護の対価として、重要事項説明書の利用単位ごとの料金をもとに計算された月ごとの合計額及びお客様が個別に利用したサービスの提供に伴い必要となる額の合計額を支払う義務があります。

2 当事業所は、毎月10日以降に、前月分の利用料等の請求書をお客様に送付します。請求書には、お客様が利用した各種サービスにつき、その利用回数等を明示します。お客様は当事業所に対し、前項の請求に基づき、前月の利用料を預金口座からの自動引落とし、または口座振込のいずれかの方法で、月末までに支払います。

3 当事業所は、お客様又及び身元引受人から、1項に定める利用料金の支払いを受けたときは、お客様又及び身元引受人が指定する送付先に領収書を送付します。

4 身元引受人は、民法（債権法）に定める連帯保証人としての責務を負います。

5 利用料を変更する際、お客様又及び身元引受人にあらかじめ説明、同意のもとに行います。

また、介護保険適用部分については、変更同意できない場合はお客様又及び

身元引受人から契約を解除できます。

変更する場合は、介護保険適用外部分について 1 か月以上前に文書で連絡いたします。

### **(契約の終了)**

第 4 条 お客様は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本約款に定めるところに従い当事業所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。

- ① お客様が死亡した場合
- ② 要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③ 第 5 条及び第 6 条に基づき本約款を解除した場合
- ④ 当事業所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 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ お客様が施設入所などによりサービスの提供が不可能になった場合

### **(お客様からの解除)**

第 5 条 お客様又及び身元引受人は、当事業所に対し、利用中止の意思表示をすることにより、お客様の居宅サービス計画にかかわらず、本約款に基づく通所介護サービス利用を解除・終了することができます。なお、この場合契約終了を希望する日の 7 日前までに当事業所及びお客様の居宅サービス計画及び通所介護相当サービスケアプラン作成者に連絡するものとします。

但し、お客様が正当な理由なく、通所介護サービス実施時間中に利用中止を申し出た場合については、原則、基本料金及びその他ご利用いただいた費用を当事業所にお支払いいただきます。

### **(当事業所からの解除)**

第 6 条 当事業所は、お客様又及び身元引受人に対し、次に掲げる場合には、30 日間の予告期間をおいて理由を示した文章で通知をすることにより、本約款に基づく利用を解除することができます。

- ① お客様が、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、又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 お客様又及び身元引受人が、本約款に定める利用料金を 3 ヶ月分以上滞納し、その支払を督促したにもかかわらず 7 日以内に支払われない場合
- ③ お客様の行動が他の利用者やサービス従事者の生命、身体、健康に重大な影響をおよぼす恐れがあり、あるいは、お客様が重大な自傷行為を繰り返すなど、本約款を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ 暴力団関係者による不当な行為の防止等に関する法律（兵庫県暴力団排除条例・兵庫県条例第 35 号）に基づき利用者及び身元引受人等が暴力団関係者又は、暴力団関係者との利害関係者であることが判明した場合、又は施設をその事務所その他の活動の拠点に供した場合

### **(精算)**

第7条 当事業所が、通所介護に関して、お客様から事前に受領している利用料等があり、契約の中途解約等により精算の必要が生じた場合は、当事業者は、サービスの未給付分等必要な金額を速やかにお客様に返還します。

### **(記録)**

第8条 当事業所は、お客様の通所介護サービスの提供に関する記録を作成し、その記録を利用終了後5年間は保管します。

2 お客様または身元引受人は当事業所に対し、いつでも前項の記録書類の閲覧および複写を求めることができます。ただし複写においては、当事業所は複写請求者に対して、実費相当額を請求することができます。

### **(介護計画の作成・変更)**

第9条 当事業所は、お客様が相当期間以上継続して利用する場合には、お客様の心身の状況や希望及びそのおかれている環境を踏まえて、他の通所介護従業者との協議の上で速やかに、通所介護計画を作成します。

2 通所介護計画には、お客様の利用前の介護並びに病気の状況などを本人及び家族から十分に聴取したうえで作成するものとし、通所介護の目標や目標達成のための具体的なサービス内容を記載します。

3 当事業所は、通所介護計画を作成または変更した時にはお客様または身元引受人に対し、その内容を説明し、同意を得ます。

### **(身体的拘束適正化について)**

第10条 当事業所は、身体的拘束その他お役様の行動を制限しません。

但し、お客様の生命及び身体保護の為、緊急やむを得ない場合には、適正な手続きにより身体等を拘束する場合があります。その場合、行動制限の根拠、内容、期間を十分に説明の上、介護サービス記録に記載します。

### **(秘密の保持)**

第11条 当事業所とその職員は、業務上知り得たお客様又は身元引受人若しくはその家族等に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、次の各号についての情報提供については、お客様及び身元引受人から、予め同意を得た上で行う事とします。

- ① 介護保険サービス利用に伴う市町村、居宅介護支援事業者及び介護予防支援事業者その他の介護保険事業者等への情報提供、あるいは、適切な在宅療養のための医療機関等への療養情報の提供。
- ② 介護保険サービスの質の向上のために学会、研究会等での事例研究発表等。なお、この場合でも、お客様個人を特定できないように仮名等を使用することを厳守します。

2 前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取扱いとなります。

### **(緊急時の対応)**

第12条 当事業所は、サービス提供時において、お客様に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医、またはあらかじめ定めた協力医療

機関への連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。

- 2 サービス利用中にお客様の心身の状態が急変した場合、当事業所は、お客様及び身元引受人が指定する者に対し、緊急に連絡します。

#### **（要望又は苦情等の申出）**

- 第 13 条 お客様及び身元引受人は、提供されたサービス等につき苦情がある場合、いつでも「重要事項説明書記載」の苦情申し立て窓口に苦情を申し立てることができます。その場合、当事業所は速やかに事実関係を調査し、その結果並びに改善の必要性の有無および改善の方法についてお客様に報告します。
- 2 お客様及び身元引受人は介護保険法令に従い、市町村および国民健康保険団体連合会の苦情申し立て機関に苦情を申し立てることができます。
  - 3 当事業所は、お客様または扶養者から第 1 項または第 2 項の苦情の申し出がなされたことをもって、お客様にいかなる差別的な取扱いもいたしません。

#### **（賠償責任）**

- 第 14 条 通所介護サービスの提供に伴って、当事業所の責に帰すべき事由によって、お客様が損害を被った場合、当事業所は、お客様に対して損害を賠償するものとします。
- 2 お客様の責に帰すべき事由によって、当事業所が損害を被った場合、お客様及び身元引受人は、連帯して、当事業所に対して、その損害を賠償するものとします。

#### **（利用契約に定めのない事項）**

- 第 15 条 この約款に定められていない事項は、介護保険法令その他諸法令に定めるところにより、お客様又は身元引受人と当事業所が誠意をもって協議して定めることとします。

## 居宅サービス重要事項説明書

お客様（お客様のご家族）が利用しようと考えている居宅サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容をご説明いたします。わかりにくいことがあれば、遠慮なくご質問ください。

### 1. 当事業所の法人概要について

法人格・名称	社会福祉法人 聖隷福祉事業団
所在地	静岡県浜松市中央区元城町 218 番地 26
連絡先	電話 053-413-3300
代表者（役職・氏名）	理事長 青木 善治
設立年月日	昭和27年5月17日
インターネット アドレス番号	<a href="http://www.seirei.or.jp/hq/">http://www.seirei.or.jp/hq/</a>

### 2. お客様に通所介護サービスを提供する事業所について

事業所名	聖隷カーネーションホームデイサービスセンター
所在地	兵庫県淡路市久留麻1863番地
連絡先	電話 0799-74-6175 FAX 0799-74-6176
管理者氏名	施設長 森本 真史
営業日・時間	祝日を含む月曜日～土曜日（但し、12月31日～1月3日は休業） 1 通所介護 8:30～17:00 2 通所介護相当サービス 8:30～17:00 3 緩和した基準による通所介護サービス 8:30～17:00 ※サービス提供時間 9:15～15:45
事業所指定番号	2871601080号
事業開始時期	平成26年4月1日
施設概要	1 建物の構造 鉄筋コンクリート造 一部鉄骨 2階建 2 建物の延べ床面積 3,330.465㎡ 3 施設の周辺環境 周囲に学校、病院、公共施設、商業施設等があり、市街地（東浦地区）の中心に位置します。
利用定員	25名
サービスを提供する実施地域	淡路市
併設事業所	・聖隷カーネーションホーム（介護老人福祉施設） ・聖隷カーネーションホームデイサービスセンターうっこ（認知症対応型通所介護事業所）
事業の目的・方針	お客様に対し、社会的孤立感の解消及び心身機能の維持・改善並びに家族の身体的・精神的負担の軽減を図るため適正な通所介護、通所介護相当サービス、緩和した基準による通所介護サービスを提供することを目的とする。お客様の心身の特性を踏まえて、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、入浴、排せつ、食事の介護等日常生活上必要な援助を行なう。

### 3. 当事業所の従業員について

#### ①通所介護事業

職 種	勤務体制	業務内容	
管理者	1名	事業所の運営・管理全般を統括	併設老人福祉施設と兼務
生活相談員	1名	お客様の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行なう。	
介護職員	3名以上	お客様の日常生活上の介護並びに健康保持のための相談・助言等。	
看護職員	1名以上	主にお客様の健康管理や療養上のお世話。	併設老人福祉施設と兼務
機能訓練指導員	1名	日常生活を営むのに必要な機能の回復、維持のための訓練を行なう。	

#### ②通所介護相当サービス

職 種	勤務体制	業務内容	
管理者	1名	事業所の運営・管理全般を統括	併設老人福祉施設と兼務
生活相談員	1名	お客様の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行なう。	
介護職員	3名以上	お客様の日常生活上の介護並びに健康保持のための相談・助言等。	
看護職員	1名以上	主にお客様の健康管理や療養上のお世話。	併設老人福祉施設と兼務
機能訓練指導員	1名	日常生活を営むのに必要な機能の回復、維持のための訓練を行なう。	

#### ③緩和した基準による通所介護サービス

職 種	勤務体制	業務内容	
管理者	1名	事業所の運営・管理全般を統括	併設老人福祉施設と兼務
生活相談員	1名	お客様の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行なう。	
介護職員	3名以上	お客様の日常生活上の介護並びに健康保持のための相談・助言等。	
看護職員	1名以上	主にお客様の健康管理や療養上のお世話。	併設老人福祉施設と兼務
機能訓練指導員	1名	日常生活を営むのに必要な機能の回復、維持のための訓練を行なう。	

### 4. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

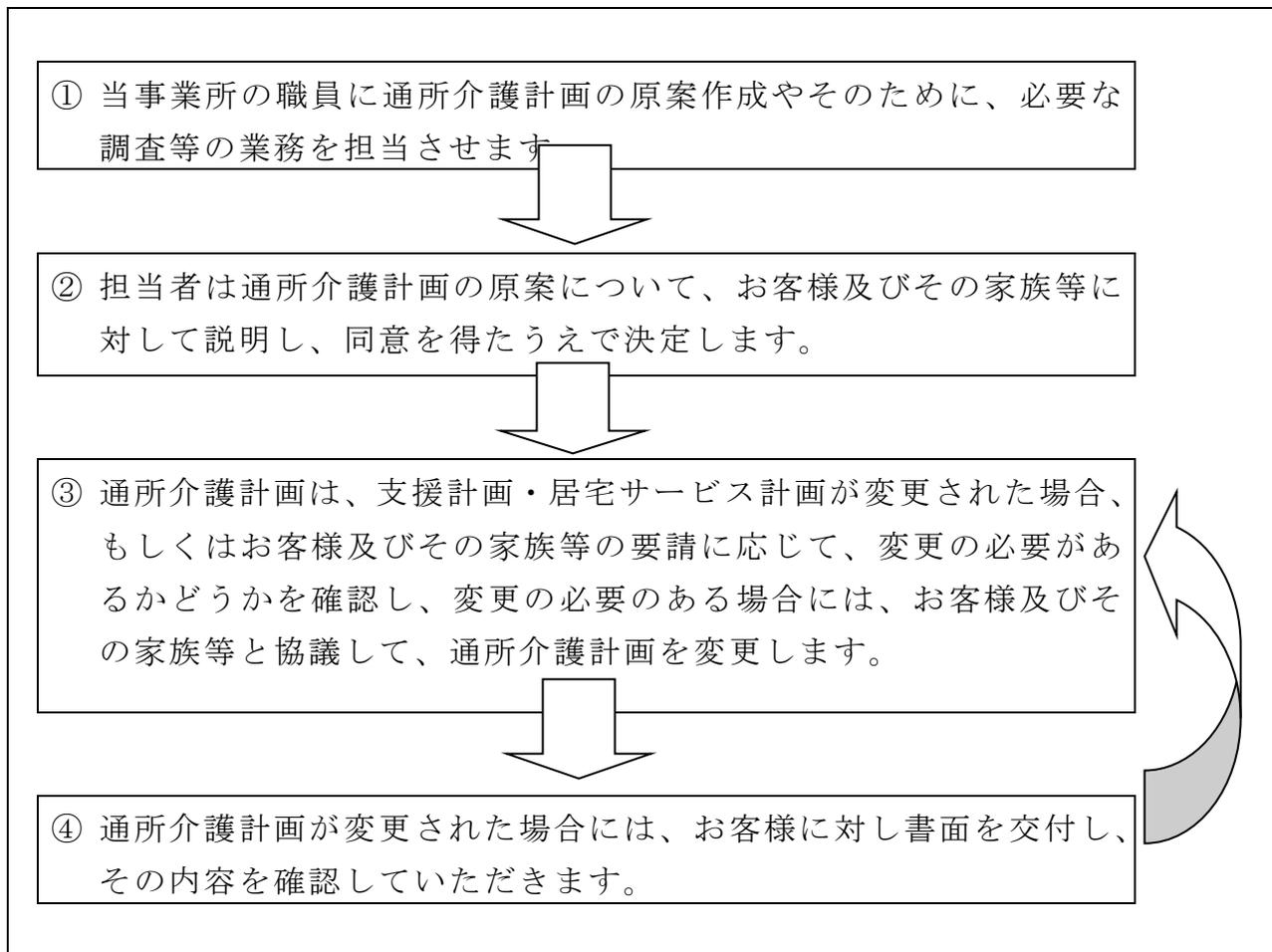
電話 0799-74-6175 / FAX 0799-74-6176

受付日	祝日を含む月曜日～土曜日。 但し、12月31日～1月3日は休業
相談時間	午前8時30分～午後5時00分
担当	生活相談員

## 5. 利用同意からサービス提供までの流れ

(1) お客様に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については「支援計画・居宅サービス計画」がある場合はその内容を踏まえ、利用同意の締結後に作成する通所介護計画に定めます。

利用同意の締結からサービス提供までの流れは次のとおりです。



## 6. 事業所が提供するサービス

お客様に対しては、次の中から選択されたサービスを、指定の時間帯に応じて提供します。なお、サービス提供に当たっては、「通所介護サービス計画書」「通所介護相当サービス計画書」「緩和した基準による通所介護サービス計画書」に沿って、計画的に提供します。

サービス種類	サービス内容
食事	お客様の身体状況を考慮した食事提供を行ないます。 また、お客様の身体状況に応じて必要な介助を行ないます。
入浴	お客様の身体状況に応じて、入浴の介助（見守りを含む）を行ないます。
排泄介助	お客様の身体状況に応じて、必要な排せつの介助を行ないます
送迎	お客様の必要に応じて送迎を行ないます。

機能訓練 (運動器機能向上)	機能訓練指導員が、お客様の心身状況に応じて、日常生活を送るうえで必要な身体機能の回復・または減退の防止をするために、個別の機能訓練(運動器機能向上)計画を作成し、訓練を行ないます。リハビリを目的とした外出において交通費等は実費を上回らない程度いただく場合があります。
趣味活動	お客様に合わせた趣味活動を提案、実施します。材料費等は実費をいただく場合があります。

## 7. サービス利用料金

別紙・・・「通所介護サービス利用料金表」をご覧ください。(報酬改定等により、料金が改定する場合は、変更内容を説明の上、料金表を差し替えとさせていただきます。)

注1) お客様負担料金は、お客様の負担割合(1割・2割・3割)により異なります。

注2) 今後この料金体系は変更する場合があります。その際はお客様に事前に文書をお渡しして、説明します。

注3) お客様がまだ要介護認定を受けていない場合

① サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。

要支援または要介護の認定を受けたあと、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)。但し、「暫定居宅サービス計画」「暫定介護予防サービス」が作成されている場合は現物給付となります。

② 認定が「自立」の場合は、全額自己負担となります。

また、要支援もしくは要介護の認定を受けていても、「居宅サービス計画」「介護予防サービス」が作成されていない場合は償還払いとなり、一旦全額料金をお支払いいただきます。

償還払いの場合は、お客様が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

## 8. その他の費用について

キャンセル料	第12条 サービス利用をキャンセルされる場合、ご連絡いただいた時間によりキャンセル料を請求させていただきます。 1 利用日当日の8時30分までにご連絡の場合 ⇒キャンセル料は不要です 2 ①に記載した時刻までにご連絡がない場合 ⇒食事代金として700円を請求いたします
--------	--

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

### 〈サービスの概要と利用料金〉

① 介護保険給付の給付限度額を超えるサービス

介護保険給付の給付限度額を超えてサービスを利用される場合は、『通所介護サービス利用料金表』に定められた「サービス利用料金」の全額(自己負担額ではありません。加算分も含まれます。)が必要となります。

② 食費

お客様に提供する食事の材料及び調理にかかる費用です。

●料金：1食あたり 700円

③ 複写物の交付

お客様は、サービス提供についての記録その他複写物を必要とする場合には実費相当分をご負担いただきます。

●コピー代：1枚につき 20円

④ 支払証明書発行代

利用料領収書の紛失等により利用料領収書の再発行が必要となった場合、領収書の再発行はできませんが、代わりに支払証明書を発行させていただきます。

●発行手数料：1回あたり 1,100円

⑤ レクリエーション、クラブ活動

お客様の希望によりレクリエーション、クラブ活動に参加していただくことができます。

●利用料金：材料代等の実費をいただきます。

⑥ 日常生活品（実費相当額）

お客様の希望により、当施設の日常生活品をご使用いただけます。利用料金は実費をいただきます。

●料金：入浴消耗品代 10円/回

⑦ おむつ代（実費相当額）

おむつ類は、お客様でご用意ください。事業所が用意した物を利用され場合には、実費相当額をご負担いただきます。

●料金：1枚あたり パッド 50円 おむつ・紙パンツ 100円

⑧ 写真代

当施設での行事等を撮影した写真をお求めいただけます。

費用は、焼き増し実費（サイズにより異なります）を負担いただきます。

⑨ 書類送付代

お客様の希望により、複写物等を送付する場合の費用につきましては実費をご負担いただきます。

⑩ 緊急搬送に伴う交通費

お客様が救急車で緊急搬送された場合、職員が付き添います。その際、職員が協力病院以外から帰園する交通費（タクシー代等）につきましては、実費をご負担いただきます。

## 9. 料金の支払い時期と支払方法について

利用料、その他の費用の請求	①利用料、その他の費用は、お客様負担がある場合に、利用の月ごとにその合計金額を請求いたします。 ②請求書は、利用明細を添えて、利用のあった月の翌月10日以降にお客様宛にお届けいたします。 ただし、請求額のない月はお届けしません。
---------------	--

<p>利用料、その他の 費用の支払い</p>	<p>①請求書を受け取られましたら、内容を確認の上、請求月の27日までに、下記のいずれかの方法でお支払い下さい。</p> <p><input type="checkbox"/>お客様指定口座からの自動引き落とし</p> <p><input type="checkbox"/>当事業所が指定する口座への振込み 淡路信用金庫 仮屋支店 普通口座 0300355 社会福祉法人 聖隷福祉事業団 聖隷カーネーションホーム 理事長 青木 善治 (シャイクンホウジン セレイクジギョウダシ ヲシハル) リジチョウ アキ ヲシハル)</p> <p>②お支払いを確認しましたら領収書をお渡しします。確定申告の際必要となる場合がありますので、必ず保管をお願いします。再発行は致しません。(代わりに支払い証明書を1部 1,100円で発行します。)</p>
----------------------------	---

## 10. 身元引受人

身元引受人をご指定下さい。身元引受人の主な責任は以下の通りです。なお、身元引受人は、民法（債権法）に定める連帯保証人としての責務を負います。

① 重要事項説明書の各条項のほか、以下の各項目に従い債務を保証

- 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する。
- 2) 前項の連帯保証人の負担は、極度60万円を限度とする。
- 3) 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、遅滞なく利用料等の支払い状況や滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供しなければならない。

※身元引受人が役割を果たせなくなった場合には、新たな身元引受人を立てて頂きます。

## 11. サービスの利用を終了する場合（約款第4条参照）

利用期間中は、以下のような事由がない限り利用は更に6か月間（要介護認定期間）同じ条件で更新され、以後も同様となります。仮に以下の事項に該当するに至った場合には、利用は終了します。

- ① お客様が死亡した場合
- ② 要介護認定によりお客様の心身の状況が自立と判定された場合
- ③ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない理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 施設が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ お客様から解約又は解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい）
- ⑦ 事業者から利用解除の申し出を行った場合（詳細は以下をご参照下さい）

#### **（１）お客様からの解除（約款第５条参照）**

お客様及び扶養者は、当事業所に対し、利用中止の意思表示をすることにより、お客様の居宅サービス計画にかかわらず、本契約に基づく通所介護サービス利用を解除・終了することができます。なお、この場合契約終了を希望する日の７日前までに当事業所及びお客様の居宅サービス計画及び通所介護相当サービスケアプラン作成者に連絡するものとします。

但し、お客様が正当な理由なく、通所介護サービス実施時間中に利用中止を申し出た場合については、原則、基本料金及びその他ご利用いただいた費用を当事業所にお支払いいただきます。

#### **（２）当事業所からの解除（約款第６条参照）**

当事業所は、お客様及び扶養者に対し、次に掲げる場合には、30日間の予告期間を置いて理由を示した文章で通知をすることにより、本契約に基づく通所介護サービスの利用を解除・終了することができます。

## **12. サービスの利用に関する留意事項**

当事業所のご利用にあたって、利用される皆様の共同生活の場としての快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守り下さい。

### **（１）持ち込みの制限**

ご利用にあたり、以下のもの以外は原則として持ち込むことができません。

- ・服薬中の医薬品
  - ・健康保険被保険者証の写し
  - ・日用品
  - ・衣料品
  - ・教養娯楽用品
  - ・共用品
  - ・施設長が必要と認めたもの。
- 多額の現金、預貯金証書等の貴重品を持ち込むことはできません。

### **（２）施設・設備の使用上の注意**

- 共用施設、敷地をその本来の用途に従って利用して下さい。
- 故意に、またはわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、ご契約者に自己負担により原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。
- 当事業所の職員や他の利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動などを行うことはできません。

### (3) 施設・設備の使用上の注意

施設内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

## 13. サービス提供における事業者の義務

当事業所は、お客様にサービスを提供するにあたって次のことを守ります。

- ① お客様の生命、身体、財産の安全やプライバシーの保護に配慮します。
- ② お客様の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携の上、ご利用者から聴取、確認します。
- ③ 非常災害に関する具体的計画を策定するとともに、お客様に対して、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
- ④ お客様に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、お客様の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。但し、複写費用については有料となります。
- ⑤ お客様に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。  
ただし、お客様または他の利用者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなどして、適正な手続により身体等を拘束する場合があります。
- ⑥ お客様へのサービス提供時において、お客様に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医又はあらかじめ定められた協力医療機関への連絡を行う等必要な処置を講じます。
- ⑦ 事業者及びサービス従事者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たお客様に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。  
ただし、お客様に医療上の必要がある場合には、医療機関等にお客様の心身等の情報を提供します。また、お客様との利用の終了に伴う援助を行う際には、お客様の同意を得ます。
- ⑧ サービスの提供にあたっては、介護保険等関連情報等を活用し、施設単位でPDCAサイクルを構築・推進することにより、提供するサービスの質の向上に努めます。
- ⑨ 事業所は、虐待の防止に関する未然防止、早期発見及び虐待等への迅速かつ適切な対応を実施するために、必要な措置を講じます。
- ⑩ 事業所は感染症や災害が発生した場合であっても、利用者に必要なサービスが安定的・継続的に提供されるように業務継続計画を予め策定し、必要な研修や訓練を定期的実施します。また、感染症や災害発生時には、計画に従って速やかに必要な措置を講じます。  
事業所は、その運営にあたっては、地域住民又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ます。

#### 14. 個人情報の取り扱いについて（約款 11 条参照）

当事業所とその職員は、業務上知り得たお客様若しくはそのご家族等に関する情報を、正当な理由なく第三者に漏らしません。

但し、下記事項の目的・条件において個人情報を使用します。

##### 1. 個人情報の使用目的

- ① お客様へ提供する介護サービスのため
- ② ご家族の方への心身の状況説明のため
- ③ 介護サービスや業務の維持、改善のための基礎資料のため
- ④ 介護保険事務のため
- ⑤ 利用の管理、会計、経理、事故等の報告、介護サービスの向上等管理運営業務のため
- ⑥ 当施設で行われる学生実習への協力のため
- ⑦ 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のため
- ⑧ 法に定められた届出や統計のため
- ⑨ サービスの質の向上のための学会発表、研究会等での事例研究発表のため
- ⑩ サービスを提供する他の居宅サービス事業者・居宅介護支援事業所等との連携や照会への回答、医療機関等への情報提供のため

##### 2. 使用にあたっての条件

- ① 個人情報の使用は、前項に記載の目的の範囲内で必要最小限に留め、関係者以外には決して漏れる事のないよう、細心の注意を払う。
- ② 事例研究発表等においては、個人を特定できないように仮名等の使用を原則とする。

※前項に掲げる事項については、施設利用終了後も同様の取り扱いとする。

#### 15. 緊急時の対応について（約款第 12 条参照）

事故が発生した場合には、お客様やその家族に対し速やかに状況を報告、説明し、その被害の拡大防止を図るなど必要な措置を講じます。

#### 16. 損害賠償について（約款第 15 条参照）

(1) 当事業所において、事業者の責任によりお客様に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償します。但し、その損害の発生について、お客様に故意又は過失が認められる場合やお客様の置かれた心身の状況を考慮して相当と認められる場合には、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

(2) 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。

#### 17. 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

(1) 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、お客様に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。

(2) 前項の場合に、事業者はお客様に対して、既に実施したサービスについては所定のサービス利用料金の支払いを請求できるものとします。

## 18. 非常災害対策

事業者は、非常災害に関する具体的な計画に基づき、事業所の管理者を防火責任者として必要な訓練を次のとおり実施しています。また、事業所には、消防法上必要な設備を設置しています。

防災訓練	避難訓練	通報訓練
年 2 回	年 2 回	年 1 回

## 19. 相談・苦情窓口

当事業所が提供するサービスについてご相談や苦情などがございましたら、つぎの窓口まで遠慮なくお申し出ください。

○苦情受付担当者 機能訓練員 小猿 純一	淡路市久留麻 1 8 6 3 聖隷カーネーションホームデイサービスセンター 電話番号 0 7 9 9 - 7 4 - 6 1 7 5
○苦情解決責任者 施設長 森本 真史	F A X 番号 0 7 9 9 - 7 4 - 6 1 7 6 受付時間 8 : 3 0 ~ 1 7 : 0 0

当事業所窓口以外でも、ご相談や苦情等については下記窓口でも受け付けています。

淡路市役所 長寿介護課	所在地 淡路市生穂新島 8 番地 電話番号 (0 7 9 9) 6 4 - 0 0 0 1 F A X (0 7 9 9) 6 4 - 2 5 0 0 受付時間 9 : 0 0 ~ 1 7 : 1 5 月~金
兵庫県国民健康保険団体 連合会 介護サービス苦情相談窓口	所在地 神戸市中央区三宮町 1 丁目 9 番 1 - 1801 号 電話番号 (0 7 8) 3 3 2 - 5 6 1 7 F A X (0 7 8) 3 3 2 - 5 6 5 0 受付時間 9 : 0 0 ~ 1 7 : 1 5 月~金
兵庫県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 神戸市中央区坂口通 2 - 1 - 1 兵庫県福祉センター内 電話番号 (0 7 8) 2 4 2 - 4 6 3 3 F A X (0 7 8) 2 4 2 - 4 1 5 3 受付時間 1 0 : 0 0 ~ 1 6 : 0 0 月~金