

聖隷カーネーションホーム 利用約款  
【(介護予防) 短期入所生活介護サービス】

(約款の目的)

第1条 (介護予防) 短期入所生活介護 聖隷カーネーションホーム (以下「当施設」という。) は、要支援・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、介護保険法令の趣旨に従って、お客様が、可能な限り自宅において、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、(介護予防) 短期入所生活介護サービスを提供します。お客様及びお客様を扶養する者 (以下「身元引受人」という。) は、当施設に対し、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。

(適用期間)

第2条 本約款は、お客様が (介護予防) 短期入所生活介護サービス利用同意書を当施設に提出したとき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訂が行なわれない限り、初回利用時の同意書提出をもって、繰り返し当施設を利用することができるものとします。

(利用料金)

第3条 お客様及び身元引受人は、連帯して当施設に対し、本約款に基づく (介護予防) 短期入所生活介護サービスの対価として、重要事項説明書の利用単位ごとの料金を基に計算された月ごとの合計額、及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 当施設は、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、前項の請求に基づき、前月の利用料を預金口座から自動引落、窓口払い、振り込みのいずれかの方法で、月末までに支払います。

3 当施設は、お客様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同意を解約できます。

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。

(利用の終了)

第4条 お客様は、以下の各号に基づく **利用同意** の終了がない限り、本約款に定めるところに従い当施設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 要介護認定によりお客様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約した場合
- ④ 当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 当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

#### (お客様からの解約)

第5条 お客様及び身元引受人は、当施設に対し、利用解約の意思表示をすることにより、お客様の支援計画・居宅介護サービス計画にかかわらず、本約款に基づく利用を解約することができます。なお、この場合お客様及び身元引受人は、速やかに当施設及びお客様の支援計画・居宅サービス計画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、(介護予防)短期入所生活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。

#### (当施設からの解約)

第6条 当施設は、お客様及び身元引受人に対し、次に掲げる場合には、30日間の予告期間に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約することができます。

- ① お客様が、**利用同意**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**利用**を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② お客様及び身元引受人が、本約款に定める利用料金を3ヵ月分以上滞納し、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お客様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)に基づきお客様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 当施設が、短期入所生活介護に関して、お客様から事前に受領している利用料等があり、**利用同意**の中途解約等により精算の必要が生じた場合は、当施設は、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 当施設は、お客様の(介護予防)短期入所生活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施設に対し、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。但し、複写においては、当施設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 当施設は、お客様が相当期間以上継続して入所する場合には、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、他の短期入所生活介護従業者との協議の上で速やかに、短期入所生活介護計画を作成します。

2 短期入所生活介護計画には、お客様の入所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、短期入所生活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 当施設は、短期入所生活介護計画を作成または変更した時にはお客様に対し、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 当施設は、身体的拘束その他お客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 当施設とその職員は、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、当施設は、お客様及び身元引受人から、予め同意を得た上で行なうこととします。

①介護保険サービスの利用のための市町村、居宅介護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の学会、研究会等での事例研究発表等。なお、この場合、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します。

#### (緊急時の対応)

第12条 介護サービスの提供中にお客様の心身の状態に急変が生じた場合、その他必要と認める場合には、速やかに主治医又は協力医療機関への連絡を行う等の措置を講じるものとします。

2 前項の事態が発生した場合、当施設は、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。

#### (地域との連携等)

第13条 当施設は、事業運営にあたり、周辺地域住民が行う活動等を通じて地域との交流に努め、また地方自治体が実施する事業に協力するよう努めるものとします。

#### (要望又は苦情等の申出)

第14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、当施設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利用者に報告します。

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へ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 当施設は、お客様または身元引受人から第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15条 (介護予防) 短期入所生活介護サービスの提供に伴って当施設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、当施設は、利用者に対して、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、当施設が損害を被った場合、お客様及び身元引受人は、連帯して、当施設に対して、その損害を賠償するものとします。

(利用約款に定めのない事項)

第16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、お客様及び身元引受人と当施設が誠意をもって協議して定めることとします。

**「指定居宅サービス」重要事項説明書**

**短期入所生活介護**

**当事業所は介護保険の指定を受けています**

**短期入所生活介護  
(兵庫県指定 第 2871601072 号)**

**社会福祉法人 聖隷福祉事業団  
特別養護老人ホーム 聖隷カーネーションホーム**

(介護予防) 短期入所生活介護  
聖隷カーネーションホーム  
重要事項説明書

20260501

当事業者は介護保険の指定を受けています。  
(兵庫県指定 第 2871601072 号)

当事業所はお客様に対して（介護予防）短期入所生活介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容について次の通り説明します。

### 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 聖隷福祉事業団
- (2) 法人所在地 〒430 - 0946  
静岡県浜松市中央区元城町 218 番地 26
- (3) 電話番号 0 5 3 - 4 1 3 - 3 3 0 0
- (4) F A X 番号 0 5 3 - 4 1 3 - 3 3 1 4
- (5) 代表者氏名 理事長 青木 善治
- (6) 設立年月日 昭和 2 7 年 5 月 1 7 日
- (7) インターネットアドレス番号  
<http://www.seirei.or.jp/hq/>

### 2. 事業所の概要

- (1) 建物の構造 鉄骨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, 3 3 0. 4 6 5 m<sup>2</sup>
- (3) 施設の周辺環境 周囲に学校、病院、公共施設、商業施設があり市街地（東浦地区）の中心に位置します。

### 3. 事業所の説明

- (1) 施設の種類（介護予防）短期入所生活介護 第 2871601072 号  
※当事業所は特別養護老人ホーム聖隷カーネーションホームに併設されています。
- (2) 施設の目的 介護保険法令に従い、お客様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できるように支援することを目的として、お客様に、日常生活を営むため必要な居室および共用施設等をご利用いただき、短期入所生活介護サービスを提供します。
- (3) 施設の名称 特別養護老人ホーム 聖隷カーネーションホーム
- (4) 施設の所在地 〒656-2311 兵庫県淡路市久留麻 1 8 6 3 番地  
交通機関 東浦バスターミナルよりタクシー（約 2 k m）
- (5) 電話番号 代 表 番 号 0 7 9 9 - 7 4 - 6 1 7 5  
F A X 番 号 0 7 9 9 - 7 4 - 6 1 7 6
- (6) 施設長（管理者）氏名 施設長 森本 真史

(7) 当施設の運営方針 当施設は、お客様の意思及び人格を尊重し、お客様の立場に立って指定介護福祉施設サービス及び指定居宅サービスの提供に努めます。

当施設は、明るく家庭的な雰囲気を有し、地域や家庭との結びつきを尊重した運営を行い関係する各団体・事業所との密接な連携に努めます。

(8) 開設(サービス開始)年月 平成26年 4月 1日

(9) 事業所が行っている他の事業

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

介護老人福祉施設 聖隷カーネーションホーム

通所介護事業所 聖隷カーネーションホーム デイサービスセンター

認知症対応型通所介護事業所 聖隷カーネーションホーム デイサービスセンターうっところ

(10) 通常の事業の実施地域 淡路市

(11) 営業日 年中無休

受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:00

(12) 利用定員 18人

(13) 居室等の概要 (介護予防)短期入所生活介護サービスの利用にあたり、当施設では、以下の居室・設備をご用意しています。利用される居室は、原則としてお客様の心身状況等を確認して施設にて決めさせていただきます。

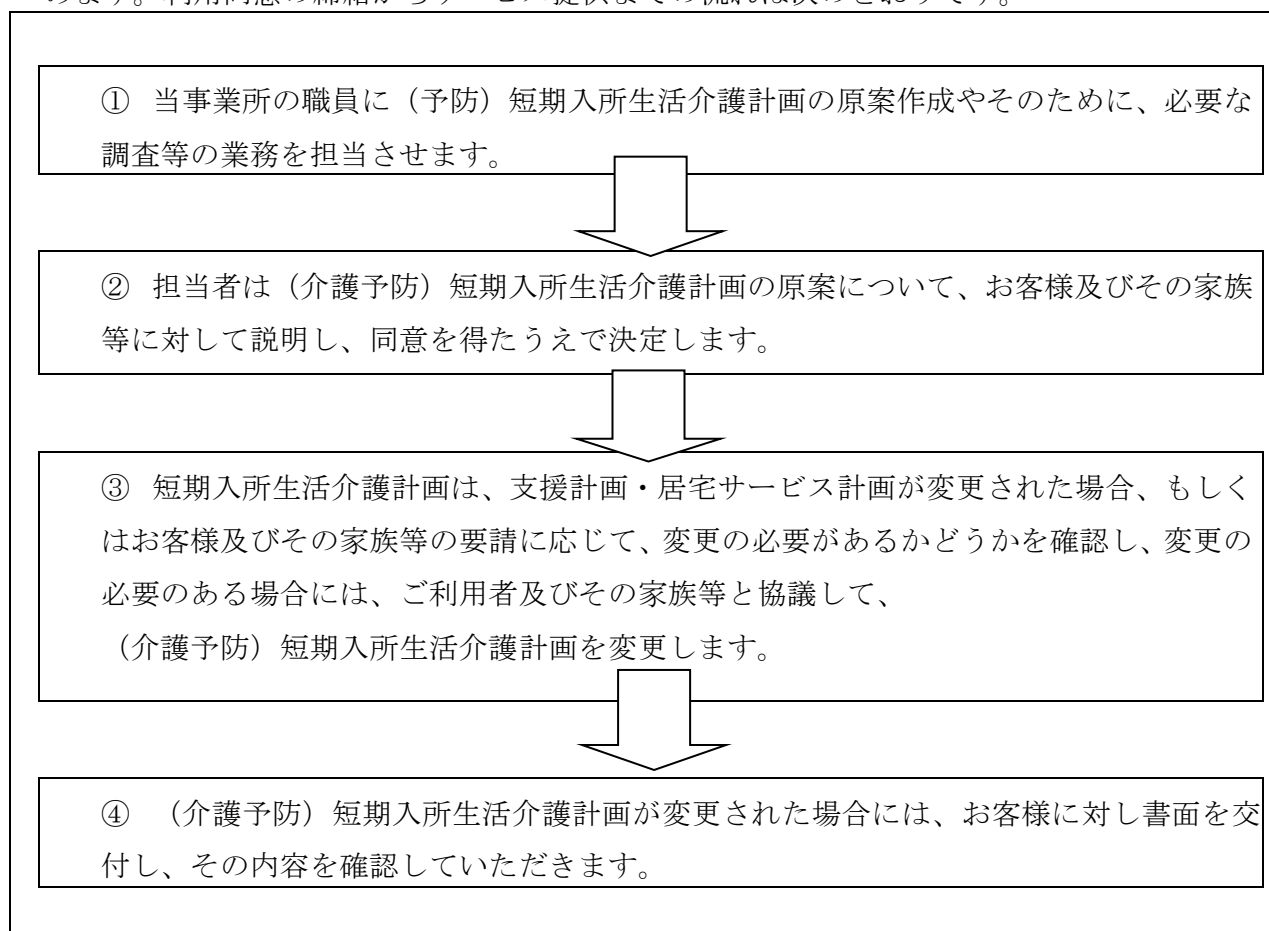
居室・設備の種類	室数	ベッド数	備 考
従来型個室	12室	12	一人当たり面積13.00㎡
2人部屋	10室	20	一人当たり面積9.75㎡
4人部屋	10室	40	一人当たり面積9.00㎡
合計	32室	72	(うち18ベッドが短期入所生活介護)
食 堂	1室	2階201.45㎡	一人当たり面積2.88㎡
機能訓練室	1室	1階 54.0㎡	
浴 室	2室	一般浴室1階 60.0㎡ 機械浴室2階 60.0㎡	
医 務 室	1室	2階 17.285㎡	
静 養 室	1室	2階 17.5㎡	

機能訓練室・機械浴室・医務室は、指定介護老人福祉施設と一体的にサービスを提供していますので、施設全体の設備を記載しています。

\*居室の変更：お客様から居室の変更希望の申し出があった場合は、居室の空き状況により施設でその可否を決定します。また、お客様の心身状況や利用状況により居室を変更する場合があります。

#### 4. 利用同意の締結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短期入所生活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。



#### 5. 職員の配置状況

当事業所では、お客様に対して（介護予防）短期入所生活介護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。

〈主な職員の配置状況〉

職 種	配置基準	職 務
1. 施設長 (管理者)	1名以上	施設の管理及び従業員の管理、業務の管理、運営全般を統括します。
2. 介護職員	21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・助言等を行います。医療・福祉関係の資格を有さない者について、認知症介護基礎研修を受講します。
3. 看護職員	3名以上	主にお客様の健康管理や療養上の世話をしますが、日常生活上の介護、介助等も行います。
4. 機能訓練 指導員	1名以上	機能訓練指導員並びに担当職員が、お客様の心身等の状況に応じて日常生活を送るのに必要な機能の回復または、自立支援をするための訓練を実施します。
5. 管理栄養士	1名以上	お客様の栄養面での管理・指導を行います。

※ 併設の介護老人福祉施設と一体的な職員配置をしています。

〈主な職種の勤務時間〉（併設介護老人福祉施設と一体的勤務体制）

職種	勤務体制
1. 介護職員	早番： 7：00～15：30 日勤： 8：00～16：30 遅番： 13：30～22：00 1夜： 22：00～翌7：00
2. 看護職員	日勤： 8：30～17：00
3. 機能訓練指導員	平日： 8：30～17：00
4. 管理栄養士	平日： 8：30～17：00

※ 上記の勤務時間は標準的なものであり、曜日や状況により、異なります。

## 6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所ではお客様に対して以下の（介護予防）短期入所生活介護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、下記があります。

- |   |
|---|
| (1)利用料金が介護保険から給付される場合<br>(2)利用料金の全額をご利用者に負担いただく場合 |
|---|

### (1) 介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、介護保険の基準に従った負担額の給付を受けることができます。

## <サービスの概要>

### ① 食 事

- ・当事業所では、管理栄養士の立てる献立表により、栄養並びにご利用者<sup>○</sup>の身体の状況および嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・お客様の自立支援のため離床して食堂にて食事をしていただくことを原則としています。お客様が食堂以外でのお食事をご希望の場合には、安全に配慮し対応させていただきます。
- ・食事時間は下記の通りですが、お客様の生活リズムに合わせたご提供を考えております。また、ご家族と一緒に召しあがられる場合には事前にお申し出下さい。

（食事時間）朝食：7：45～9：45

昼食：12：00～14：00

夕食：18：00～20：00

### ② 入 浴

- ・入浴又は清拭を週2回行います。
- ・身体状況に応じて家庭浴槽や機械浴槽を使用して入浴することができます。

### ③排 泄

- ・排泄の自律支援ため、お客様の身体能力を最大限活用した援助を行います。

### ④機能訓練

- ・看護・介護職員により、お客様の心身等の状況に応じて、日常生活を送るの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

- ・医師や看護職員が、健康管理を行います。
- ・褥瘡が発生しないように適切な介護を行うとともに、予防の体制を整備します。

### ⑥口腔ケア

- ・介護職員等が口腔ケアの支援を行います。

### ⑦その他自律への支援

- ・心身機能低下予防のため、できるかぎり離床に配慮します。
- ・生活のリズムを考え、毎朝夕の着替えを行うよう配慮します。
- ・清潔で快適な生活が送れるよう、適切な整容が行われるよう援助します。

### ⑧定例行事や外出及び嗜好に応じた趣味、教養又は娯楽の活動

### ⑨送迎

- ・お客様の居宅と当事業所間の送迎を行います。

## <サービス利用料金（1日あたり）>

別添「(介護予防)短期入所施設サービス利用料金表」によって、お客様の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付額を除いた金額（自己負担額）と加算料金表Ⅰ・Ⅱ（自己負担額）と居住費及び食費の合計金額をお支払い下さい。

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、ご利用者の負担額を変更します。その場合は、事前に変更内容についてご説明いたします。

（サービスの利用料金は、お客様の要介護度に応じて異なります。）

## (2) 介護保険の給付対象とならないサービス

### ①介護保険給付の支給限度額を超えるサービス

介護保険給付の支給限度額を超えたサービスを利用される場合は、サービス利用料金表の10割負担分を全額ご負担いただくこととなります。（サービスの利用料金は、お客様の要介護度に応じて異なります。）また、利用料金表に基づき、サービスに係る加算額も全額ご負担いただくこととなります。

### ②お客様が使用する居室料

利用料金：従来型個室 1, 231円 多床室 915円

### ③お客様の食事の提供

お客様の栄養状態に適した食事を提供します。

利用料金：朝食 500円 昼食 700円 夕食 600円

※上記の居室料・食事費の金額は、基準費用額です。

介護保険負担限度額認定証・社会福祉法人等利用者負担限度額確認証をお持ちの方は減額されます。

#### ④特別な食事

お客様のご希望に基づいて、特別な食事を提供した場合は、要した費用の実費をご負担していただきます。

#### 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や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その他の日常生活費

日常生活に要する費用で、衣服・歯ブラシ・タオル・おやつ・ティッシュ等、日常生活品については基本、お客様又はご家族でご準備下さい。おむつ代は介護保険給付対象となっていますのでご負担の必要はありません。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 30円/回 バスタオル代 120円/回 おしぼり 50円/日

嗜好飲料代 70円/日 口腔ケアスポンジ 30円/本 歯ブラシ 110円/本

#### ⑦印刷費

お客様がサービス提供についての記録、その他の複写物を必要とする場合や、ご希望による写真等の印刷物には、実費相当額の費用をご負担いただきます。

コピー代：1枚につき：20円 写真代：実費

#### ⑧通信費

諸手続きの代行やご希望時の書類送付・書類FAXの送受信代に係る実費相当額の費用をご負担いただきます。郵便料金：実費

#### ⑨支払い証明書発行代

確定申告時の医療費控除対象額は利用料領収書に記載されていますので、大切に保管する様お願いします。利用料領収書を紛失された場合、領収書の再発行はできませんが、代わりに支払い証明書を発行させていただきます。発行手数料：1回 1,100円

#### 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際に職員が付き添った場合、職員が病院から帰園する交通費（タクシー代等）について実費負担いただきます。原則としてご家族で付き添いをお願いします。

#### ⑪通常の事業実施区域外への送迎

通常の事業実施区域は淡路市内になります。有料道路を使用した場合は、その実費（往復）を負担していただきます。

☆通常の事業実施区域外（運営規定に定められた地域外）の送迎については原則として家族送迎にてお願いします。

### (3) 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、翌月10日頃にご請求します。

請求月の末日までに、下記のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア：金融機関口座からの自動引き落とし（毎月27日） ※事前の登録が必要です イ：窓口での現金支払 ウ：下記指定口座への振り込み 淡路信用金庫 仮屋支店 普通預金 口座番号0300355 ※口座名義 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 (シヤイクホジシレイクジギョウダン セレイカーネーションホーム リジチョウ アキヨシハル)
---

お支払いを確認しましたら領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

### (4) 利用の中止、変更、追加

- ・利用予定日の前に、ご利用者の都合により、サービスの利用を中止又は変更、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、利用予定日の前々日の17時までに事業者へ申し出て下さい。
- ・利用予定日の前々日までに申し出がなく、前日もしくは当日になって利用の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場合があります。但しお客様の体調不良等正当な事由がある場合には、この限りではありません。

利用予定日の前々日17時までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日17時までに申し出があった場合	当日の利用料金の50%
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の全額

- ・介護保険給付の対象となるサービスの取消料については、上表の区分に従い自己負担額の50%もしくは全額となります。
- ・サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所が満室等により、お客様の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能期間又は利用可能日を協議します。
- ・お客様がサービスを利用している期間中でも、利用を中止する事ができます。その場合、既に実施されたサービスに係る利用料金はお支払いいただきます。

### (5) サービス利用中の医療の提供について

医療を必要とする場合には、お客様の希望により、下記協力病院において診療や入院治療を受けることができます。(但し、下記病院での優先的な診療・入院治療を保障するものではありません。また、下記病院での診療・入院治療を義務づけるものでもありません。)

協力医療機関

医療機関の名称	聖隷淡路病院	東浦平成病院	井上歯科医院
所在地	兵庫県淡路市夢舞台1番地 1	兵庫県淡路市久留麻1867番地	兵庫県淡路市浦907-2
診療科	内科, 外科, 整形外科, 皮膚科他	総合診療科, 循環器内科, 外科, 脳神経外科他	歯科

## 7. 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**利用同意**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120万円を限度とする。
- 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。

## 8. 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 要介護認定により利用者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約の申し出があった場合  
(詳細は以下をご参照下さい)
- ⑦ 事業者から利用解約の申し出を行った場合  
(詳細は以下をご参照下さい)

(1) お客様からの解約・終了の申し出（約款第5条参照）

利用についての有効期間内であっても以下の場合には、お客様から即時に利用を解約・終了することができます。

①介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合

- ②お客様が入院された場合
- ③お客様の「支援計画・居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合
- ④事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本約款に定めるサービスを実施しない場合
- ⑤事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりお客様の身体・財産物・信用等を傷つけ、または、著しい不信行為、その他利用を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑦他のお客様がお客様の身体・財物・信用等を傷つけた場合、もしくは傷つける具体的な恐れ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

(2) 事業者からの利用解約の申し出（約款第6条参照）

以下の事項に該当する場合には、30日間の予告期間をおいて利用を解約させていただくことがあります。

- ①利用者が、**利用同意**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**利用**を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②お客様及び身元引受人が、本約款に定める利用料金を3ヵ月分以上滞納し、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お客様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）に基づきお客様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

(3) 利用の終了に伴う援助

利用を終了する場合には、事業者はご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ます。

## 9. サービス提供における事業者の義務

当施設は、お客様に対して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、お客様から聴取、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、お客様または他のお客様等の生命、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職場におけるハラスメント防止のための職員に対し雇用管理上の措置を講じます。

⑨安全対策担当者を置き、事故発生防止のための委員会及び従業員に対する研修を定期的に行います。

⑩施設は、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、次の各号に定める措置を講じます。

⑪施設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、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修・訓練を年1回以上実施します。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、速やかに地域住民とも連携し対応できるように、訓練等にも住民が参加できるように努めます。

⑫介護保険等関連情報の活用とPDCAサイクルの推進

指定介護福祉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。

## 10. 苦情の受付について（約款第14条参照）

(1) 当施設における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○ 苦情受付担当者

〔氏名〕 小原 康平

〔職名〕 介護サービス係 係長

〔電話〕 0799-74-6175

〔FAX〕 0799-74-6176

受付時間 毎週月曜日～金曜日

8:30～17:00

○ 第三者委員

〔氏名〕 林 卓志 様

〔職名〕 淡路市民生委員児童委員連合会副会長

東浦民生児童委員協議会会長

〔氏名〕 岸下 常雄 様

〔職名〕 畠田在町内会会長

東浦地域まちづくり協議会会長

○ 苦情解決責任者

〔氏名〕 森本 真史

〔職名〕 施設長

なお、苦情の受付窓口は、受付担当者となります。また、第三者委員も直接苦情を受け付けることができます。さらに第三者委員は、苦情解決を円滑に図るため双方への助言や話し合いへの立会いなどもいたします。苦情解決責任者は、苦情の申し出をされた方と話し合いによって円滑な解決に努めます。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

○国民健康保険団体連合会	所在地 神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801号 電話番号 (078) 332-5617 FAX番号 (078) 332-5650 受付時間 8:45~17:15 月曜日~金曜日
○淡路市役所 長寿介護課	所在地 淡路市志筑新島8番地 電話番号 (0799) 64-0001 FAX番号 (0799) 64-2500 受付時間 9:00~17:15 月曜日~金曜日
○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 (078) 242-4633 FAX番号 (078) 242-4153 受付時間 10:00~16:00 月曜日~金曜日
○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 聖隷ビル 電話番号 (053) 413-3300 FAX番号 (053) 413-3314 受付時間 9:00~17:30 月曜日~金曜日

11. サービス利用に関する留意事項

当事業所のご利用にあたって、事業所をご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

利用にあたり、共同生活に支障をきたすような物の持ち込みは制限させていただきます。

(2) 面会 面会時間 8:30~19:00

感染症流行時期には、面会の制限をさせていただくことがございます。

(3) 施設・設備の使用上の注意

○居室及び共用施設、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、お客様に自己負担により現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。

○お客様に対するサービスの実施及び安全衛生等の管理上の必要があると認められる場合には、ご利用者の居室内に立ち入り、必要な措置を取ることが出来るものとします。

ただし、その場合、ご本人のプライバシー等について、十分な配慮をおこないます。

○当事業所の職員や他のお客様に対し、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。

(4)喫煙 施設内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

## 1 2. 医療的ケアについて

当施設では厚生労働省の通知（平成22年4月1日医政発0401第17号厚生労働省医政局長通知）を受け、お客様に対する口腔内、鼻腔内の痰の吸引、胃ろうによる経管栄養に係るケアの一部を嘱託医師、看護職員の指示の下、看護職員と介護職員が協働して実施する方針です。

そのために、介護職員への研修体制の整備、嘱託医による看護職員や介護職員への指導の実施、「医療的ケア連携推進委員会」による実施状況の把握や研修内容の見直しを定期的に行う等、お客様の安全確保に向けて最善を尽くします。

## 1 3. 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。

## 1 4. 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。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

①お客様（その家族も含む）が、利用同意の締結に際し、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ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合

②お客様（その家族も含む）が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又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

③お客様の急激な心身状態の変化等、事業者の実施したサービスが直接の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

④お客様が、事業者もしくはサービス従事者の指示等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

## 15. 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) **利用同意**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、**利用同意者**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、事業者は同意者に対して、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。

## 16. 個人情報の取り扱いについて（約款 11 条参照）

当施設とその職員は、業務上知り得たお客様または身元引受人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 お客様の皆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

## 17. **利用同意**当事者の変更（※オプション条項※）

お客様が、**利用同意**の有効期間中に心神喪失その他の事由により判断能力を失った場合、「（介護予防）短期入所生活介護サービス」利用同意書における身元引受人を代理人と定め、本**同意書**におけるお客様の権利義務に関わる事務処理について、これを委任することとします。

## 18. サービス提供の記録および音声データの取得

- (1) 事業者は、ご利用者への適切なサービス提供、ケアプラン等の計画書作成、および業務の適正な遂行（「言った言わない」等のトラブル防止を含む）を目的として、面談や会議等の会話内容を録音し、AI 技術を用いて文字化・記録することがあります。

- (2) 前項で取得した音声データおよびテキストデータは、個人情報保護法および「**16. 個人情報の取り扱いについて**」に基づき厳重に管理し、上記目的以外には使用いたしません。
- (3) 前各項の音声の取得およびAIによる処理については、ご利用者またはご家族に対し事前に説明し、同意を得た上で実施します。取得した音声データは、当施設の定める保存期間経過後、速やかに消去いたします。

#### **19. サービス提供の記録および映像データの取得**

- (1) 事業者は、ご利用者の安心、安全の確保および介護サービスの質の向上を目的として、居室内に見守りカメラを設置し、睡眠、覚醒、離床状況等を把握するとともに、必要に応じて居室内の状況を映像により確認することがあります。なお、本システムは、転倒や体調急変などの際に速やかに対応できる体制を整えるためのものであり、常時監視を目的とするものではありません。
- (2) 前項により取得した映像データは、安全確認および緊急時対応の目的にのみ使用し、個人情報保護法および「**17. 個人情報の取り扱いについて**」に基づき厳重に管理します。映像の閲覧は、管理責任者が認めた職員に限定し、法令に基づく場合を除き、外部へ提供いたしません。また、記録データは当施設の定める保存期間経過後、適切に消去いたします。
- (3) 前各項の見守りカメラの設置および運用については、ご利用者またはご家族に対し事前に説明し、同意を得た上で実施します。事業者は、ご利用者の尊厳およびプライバシーの保護に最大限配慮し、適切に運用します。