

老人デイサービスセンター長寿園

指 定 通 所 介 護 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。
(令和3年3月20日 岩手県指定 第0370800179号)
- ※ 当事業所は、契約者(利用者)に対して指定通所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、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。
- ※ 当事業所のサービス利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。まだ要介護認定を受けていない方でも利用は可能ですが、事前によく相談をして下さい。

目 次

1. 事業者
2. 事業所の概要
3. 事業所の職員体制
4. 当事業所が提供するサービスの内容と利用料金について
5. 苦情等の受付について
6. 緊急時における対応方法について
7. 事故発生時の対応について
8. 損害賠償について
9. サービス提供にあたっての留意事項
10. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）
11. カスタマーハラスメントへの対応について

- ※ この重要事項説明書は、厚生省令第37号(平成11年3月31日)第8条の規定に基づき、利用申し込み者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人とおの松寿会
- (2) 法人所在地 岩手県遠野市松崎町白岩18-7
- (3) 電話番号 0198-63-1770
- (4) 代表者氏名 理事長 小 時 田 繁
- (5) 設立年月日 平成13年3月23日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定通所介護事業所
令和3年3月20日 岩手県指定 第0370800179号
当事業所は、特別養護老人ホーム遠野長寿の郷に併設されています。
- (2) 事業所の名称 老人デイサービスセンター長寿園
- (3) 事業所の所在地 岩手県遠野市松崎町白岩18-7
- (4) 電話番号 0198-63-1816 (直通)
- (5) 管理者氏名 施設長 菊 池 浩 之
- (6) 法令遵守責任者 法人事務長 松 田 学
- (7) 開設年月日 平成14年3月20日
- (8) 事業所の目的 指定通所介護事業所は、介護保険法令に従い、契約者(利用者)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、契約者(利用者)に、通所介護サービスを提供します。
- (9) 当事業所の運営方針 **住み慣れた郷で、「安心できる私の暮らし」をつくる。**
 - 1 常に利用者の立場に立って処遇を行なうように努めます。
 - 2 心身及び環境に応じたケアプランを策定し、能力に応じ自立した日常生活を支援します。
 - 3 可能な限り、居宅における生活への復帰を念頭に処遇を行います。
 - 4 生活の場としての家庭的雰囲気有し、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行ないます。
 - 5 関係機関との密接な連携に努めます。
 - 6 質の高いサービスを提供するため、環境を整え、専門性を深めるように努めます。
- (10) 通常の事業の実施地域 遠野市（宮守町を除く）の区域

(11) 営業日及び営業時間

営業日	日曜日から金曜日(12月30日～1月3日までを除く)	
受付時間	日～金	8:30～17:30
通常のサービス提供時間	日～金	9:30～16:00

ただし、休業が連続5日を超える場合やイベント等の開催や参加を目的として、上記営業日以外に臨時営業し、通所介護サービスを提供することがあります。

(12) 利用定員 1日25人

3. 事業所の職員体制

当事業所では、契約者(利用者)に対して指定通所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]※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	職 務 内 容	配置人数
1. 管理者 (同一敷地内の他事業所と兼務)	事業所の業務を統括します。	1名
2. 生活相談員 (介護職員又は遠野長寿の郷職員が兼務する場合あり)	利用者の生活相談、面接、実態調査並びに利用者処遇の企画及び実施に関することに従事します。また、関係機関との連携やボランティア等の対応に従事します。	1名以上
3. 介護職員 (生活相談員が兼務する場合あり)	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。	5名以上
4. 看護職員 (遠野長寿の郷看護職員が兼務する場合あり。 機能訓練指導員を兼務する場合あり。)	利用者の健康管理や療養上の世話をしますが、日常生活上の介護等も行います。	1名以上
5. 機能訓練指導員 (遠野長寿の郷機能訓練指導員を兼務する場合あり)	利用者の機能訓練を担当します。	1名以上
6. 調理員		—

4. 当事業所が提供するサービスの内容と利用料金について

当事業所では、契約者(利用者)に対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、

- | |
|--|
| (1) 利用料金が介護保険から給付される場合
(2) 利用料金の全額を契約者に負担いただく場合 |
|--|

があります。

(1) 介護保険給付の対象となるサービス(契約書第4条参照)

以下のサービスについては、利用料金の大部分(9割～7割)が介護保険から給付されます。

[サービス内容の概要]

① 食事の提供(但し、食事の提供に要する費用は別途いただきます。)

○当施設では、栄養士の立てる献立表により、栄養並びに契約者(利用者)の身体の状態及び嗜好を考慮した食事を提供します。

○食事介助が必要な契約者(利用者)に対して、介助を行います。

(食事時間) 昼食; 11:45~12:30

② 排泄介助

○介助が必要な契約者(利用者)に対して、排泄介助、おむつ交換を行います。

③ 機能訓練指導

○利用者の心身の能力に応じて、食事、入浴、排泄、更衣などの日常生活動作を通じた訓練を行います。また、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行います。

④ 健康チェック

○看護職員が健康管理者として健康を管理します。

⑤ 趣味活動

○契約者(利用者)の選択に基づき、趣味、趣向に応じた活動等を提供します。

⑥ 送迎サービス

○リフト車、乗用車により、契約者(利用者)の居宅と事業所までの間の送迎を行います。

⑦ 入浴の提供及び介助

○入浴の提供及び介助が必要な契約者(利用者)に対して、入浴(全身浴・部分浴)の介助や、清拭(身体を拭く)、洗髪などを行います。

⑧ 個別機能訓練

○機能訓練指導員により、希望された契約者(利用者)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。

※日曜日の個別機能訓練は実施していません。

[サービス利用料金(1日あたり)](契約書第7条参照)

① 通所介護サービス費

次の料金表によって、契約者(利用者)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費額を除いた金額(自己負担金)をお支払いください(サービス利用料金は、契約者の要介護度とサービス提供時間帯及び負担割合に応じて異なります。)

1割負担の場合

区 分	3 時間以上 4 時間未満		4 時間以上 5 時間未満	
	サービス 利用料金/日	自己負担額/日	サービス 利用料金/日	自己負担額/日
要介護 1	3,700 円	370 円	3,880 円	388 円
要介護 2	4,230 円	423 円	4,440 円	444 円
要介護 3	4,790 円	479 円	5,020 円	502 円
要介護 4	5,330 円	533 円	5,600 円	560 円

要介護 5	5,880 円	588 円	6,170 円	617 円
区 分	5 時間以上 6 時間未満		6 時間以上 7 時間未満	
	サービス 利用料金/日	自己負担額/日	サービス 利用料金/日	自己負担額/日
要介護 1	5,700 円	570 円	5,840 円	584 円
要介護 2	6,730 円	673 円	6,890 円	689 円
要介護 3	7,770 円	777 円	7,960 円	796 円
要介護 4	8,800 円	880 円	9,010 円	901 円
要介護 5	9,840 円	984 円	10,080 円	1,008 円

2割負担の場合

区 分	3 時間以上 4 時間未満		4 時間以上 5 時間未満	
	サービス 利用料金/日	自己負担額/日	サービス 利用料金/日	自己負担額/日
要介護 1	3,700 円	740 円	3,880 円	776 円
要介護 2	4,230 円	846 円	4,440 円	888 円
要介護 3	4,790 円	958 円	5,020 円	1,004 円
要介護 4	5,330 円	1,066 円	5,600 円	1,120 円
要介護 5	5,880 円	1,176 円	6,170 円	1,234 円

区 分	5 時間以上 6 時間未満		6 時間以上 7 時間未満	
	サービス 利用料金/日	自己負担額/日	サービス 利用料金/日	自己負担額/日
要介護 1	5,700 円	1,140 円	5,840 円	1,168 円
要介護 2	6,730 円	1,346 円	6,890 円	1,378 円
要介護 3	7,770 円	1,554 円	7,960 円	1,592 円
要介護 4	8,800 円	1,760 円	9,010 円	1,802 円
要介護 5	9,840 円	1,968 円	10,080 円	2,016 円

※心身の状況その他利用者のやむを得ない事情により、長時間のサービス利用が困難である利用者に対し、2時間以上3時間未満のサービス提供をした場合は、所定単位数の70/100を乗じた単位数になります。

② 加算及び減算サービス費

利用者個々のサービス利用実績により、①の通所介護サービス費には、次の費用が加算及び減算されます。

1 割負担の場合

	加 算	利用料	利用者負担額	算 定 回 数 等
要介護度による区分なし	入浴介助加算Ⅰ	400 円	40 円	入浴介助を実施した日数
	個別機能訓練加算（Ⅰ）イ	560 円	56 円	個別機能訓練を実施した日数
	個別機能訓練加算（Ⅱ）	200 円	20 円	個別機能訓練を実施した月
	中重度者ケア体制加算	450 円	45 円	サービス提供日数
	ADL維持等加算（Ⅰ）	300 円	30 円	R 6年度のデータを基にR 7年4月よりサービス提供月
	ADL維持等加算（Ⅱ）	600 円	60 円	R 6年度のデータを基にR 7年4月よりサービス提供月
	科学的介護推進体制加算	400 円	40 円	サービス提供月
	サービス提供体制強化加算Ⅰ	220 円	22 円	サービス提供日数
	介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	（サービス利用料金＋各種加算）×5.9% ※R 6年5月まで		
	介護職員等特定処遇改善加算（Ⅰ）	（サービス利用料金＋各種加算）×1.2% ※R 6年5月まで		
	介護職員等ベースアップ等支援加算	（サービス利用料金＋各種加算）×1.1% ※R 6年5月まで		
	介護職員等処遇改善加算（Ⅰロ）	（サービス利用料金＋各種加算）×12.0% ※R 8年6月より		
同一建物減算	送迎を行わない場合の減算	居宅と事業所との間の送迎を行わない場合、片道につき利用料金から470円を減算		
	同一建物減算	生活支援ハウスに入居中の方は、同一建物減算として、利用料金から、日額940円を減算（この場合は、送迎減算にはなりません）		

2 割負担の場合

	加 算	利用料	利用者負担額	算 定 回 数 等
要介護度による区分なし	入浴介助加算Ⅰ	400 円	80 円	入浴介助を実施した日数
	個別機能訓練加算（Ⅰ）イ	560 円	112 円	個別機能訓練を実施した日数
	個別機能訓練加算（Ⅱ）	200 円	40 円	個別機能訓練を実施した月
	中重度者ケア体制加算	450 円	90 円	サービス提供日数
	ADL維持等加算（Ⅰ）	300 円	60 円	R 6年度のデータを基にR 7年4月よりサービス提供月
	ADL維持等加算（Ⅱ）	600 円	120 円	R 6年度のデータを基にR 7年4月よりサービス提供月
	科学的介護推進体制加算	400 円	80 円	サービス提供月
	サービス提供体制強化加算Ⅰ	220 円	44 円	サービス提供日数
	介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	（サービス利用料金＋各種加算）×5.9% ※R 6年5月まで		
	介護職員等特定処遇改善加算（Ⅰ）	（サービス利用料金＋各種加算）×1.2% ※R 6年5月まで		

介護職員等ベースアップ等支援加算	(サービス利用料金+各種加算) ×1.1% ※R 6 年 5 月まで
介護職員等処遇改善加算 (I ロ)	(サービス利用料金+各種加算) ×12.0% ※R8 年 6 月より
送迎を行わない場合の減算	居宅と事業所との間の送迎を行わない場合、片道につき利用料金から 470 円を減算
同一建物減算	生活支援ハウスに入居中の方は、同一建物減算として、利用料金から、日額 940 円を減算 (この場合は、送迎減算にはなりません)

※ 契約者(利用者)がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く全額が介護保険から払い戻されます(償還払い)。また、居宅介護サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。

償還払いとなる場合、契約者が保険給付の申請を行な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。

※ 介護保険から給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、契約者(利用者)の負担額を変更します。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス(契約書第5条、第7条参照)

項 目	利用料金	サービスの概要
食事の提供に要する費用	650 円 (1 食当り)	食材料費及び調理コスト
行事 レクリエーション	行事食代 1 食 1,000 円以内 外食代 1 食 2,000 円以内 食事以外の費用 実費	誕生会など施設内行事の特別食代 バスハイク等施設外行事に伴う外食代等 施設外行事の参加料、観光施設等の入場料・利用料、運賃、その他レクリエーション行事の参加に係る利用者の実費負担分
クラブ活動	材料代の実費	契約者(利用者)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。
日常生活品費	実費	契約者(利用者) 本人が専用使用する日常生活品に要する費用で、契約者(利用者)に負担いただくことが適当であるものにかかる費用を負担いただきます。 おむつ代、その他：実費
延長預かり サービス	1 時間毎に 500 円 (1 時間未満 500 円)	サービス提供時間の前後に延長利用を希望される場合、1 時間ごとに延長料金を負担頂きます。

※ 経済状況の著しい変化やその他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。
その場合、事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行なう 1 カ月前までにご説明します。

(3) 利用料金の支払方法(契約書第7条参照)

前記(1)(2)の利用料金・費用は、1 カ月ごとに計算し翌月 10 日までに請求書を発行しますので、利用月の翌月 25 日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア 施設の事務室で現金支払い
イ 下記指定口座へ振り込み 東北銀行 遠野支店 普通預金 3 1 3 0 4 5 2
ウ 金融機関口座からの自動引き落とし

* 正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 3 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

(4) 利用中止、変更、追加（契約書第8条参照）

○利用予定日の前に、契約者(利用者)の都合により、通所介護サービスの利用を中止又は変更、若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。この場合にはサービスの実施日前日までに事業者に申し出てください。

○利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し込みを出された場合等、取り消し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、契約者(利用者)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
・当日（8：30）までに申し出がなかった場合 ・ご自宅へ伺ったもののご不在、又はその場でのキャンセルの場合 ・契約者（利用者）の希望又は心身の状況によりサービスを中止（1～2 時間程度の利用）した場合	食費に相当する額 650 円

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により契約者(利用者)の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者(利用者)に提示して協議します。

○契約者(利用者)がサービスを利用している期間中でも、利用を中止することができます。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. 苦情等の受付について（契約書第23条参照）

(1) 当事業所における苦情等の受付

当事業所が提供する指定通所介護サービスに関する苦情又は要望若しくは相談は、以下の専用窓口で受け付けます。

※ 総合苦情等解決責任者 施設長 菊池 浩之
 苦情等受付担当者 生活相談員 岩間 峰人
 受付時間 毎週日曜日から金曜日 8：30～17：00

また、苦情等受付ボックスを施設内に設置しています。

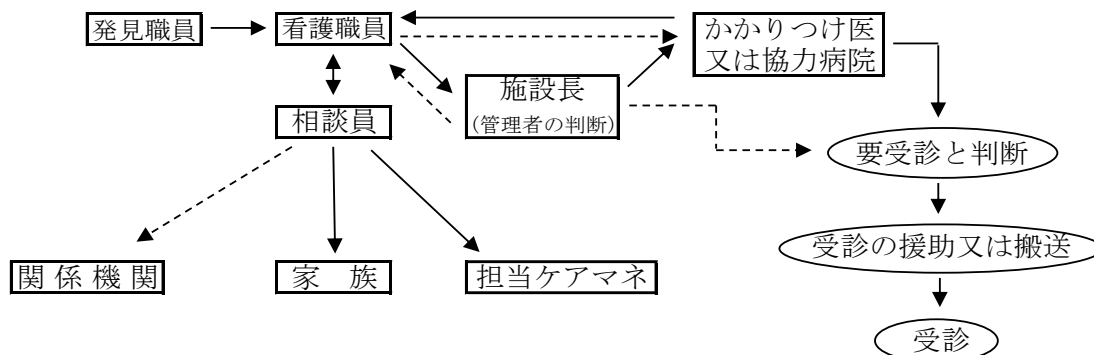
(2) 行政機関その他苦情等受付機関

遠野福祉の里介護保険担当課	所在地 遠野市松崎町白岩薬研淵4-1 電話番号 0198-62-5111 受付時間 午前8時30分から午後5時
国民健康保険団体連合会	所在地 盛岡市大沢川原3丁目7番30号 電話番号 019-623-4325 FAX 019-622-1668 受付時間 午前8時30分から午後5時
岩手県福祉サービス運営 適正化委員会	所在地 盛岡市三本柳8-1-3（ふれあいランド岩手内） 電話番号 019-637-8871 FAX 019-637-9712 受付時間 午前8時30分から午後5時30分

6. 緊急時における対応方法について

(1) 通所者のケガ・容態急変の場合

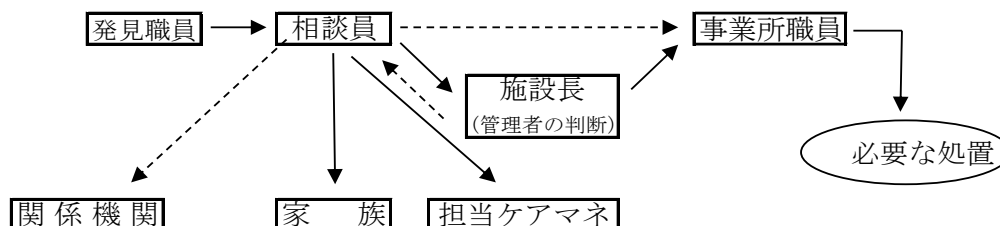
通所者にケガ・容態急変があった場合には、下図に示した流れに従い、あらかじめ緊急時の連絡先に指定されたご家族及び担当ケアマネに連絡すると共に、かかりつけ医又は協力病院受診の援助を行ないます。特に緊急を要すると判断した場合は、施設が病院に搬送します。また、状況によっては、市町村等の関係機関にも連絡・報告します。



7. 事故発生時の対応について

(2) その他の事故の場合

通所者にその他の事故が生じた場合には、下図に示した流れに従い、必要な処置を講じると共に、あらかじめ緊急時の連絡先に指定されたご家族及び担当ケアマネに連絡します。また、状況によっては、市町村等の関係機関にも連絡・報告します。



8. 損害賠償について（契約書第14条参照）

当施設の責任により利用者に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。ただし、その損害の発生について、利用者に故意又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勘案して、相当と認められる場合に限り、当施設の損害賠償責任を減じることがあります。

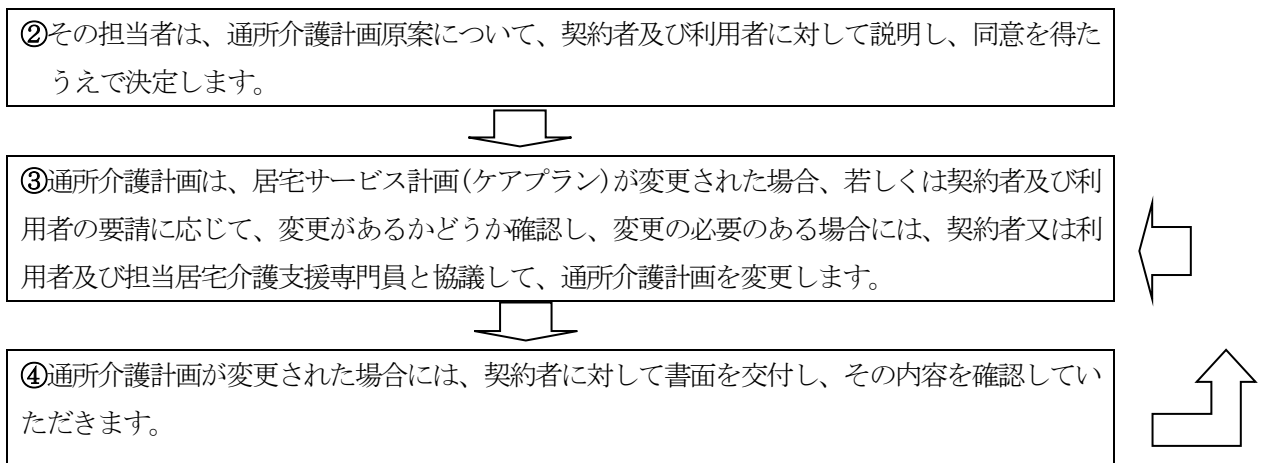
9. サービス提供にあたっての留意事項

(1) 契約締結からサービス提供までの流れ

- 1) 契約者(利用者)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、「居宅サービス計画(ケアプラン)」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「通所介護計画」に定めます。

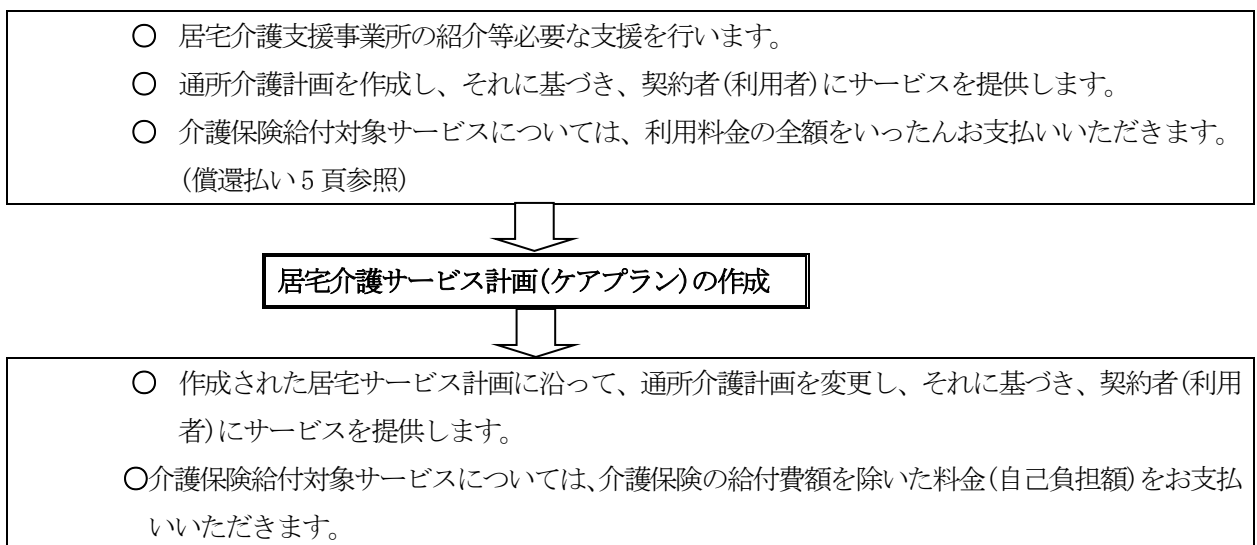
契約締結からサービス提供までの流れは次のとおりです。（契約書第3条参照）

①介護支援専門員(ケアマネージャー)が作成する居宅サービス計画(ケアプラン)に沿って、当事業所の担当職員が通所介護計画の原案作成やそのために必要な調査等の業務を行います。

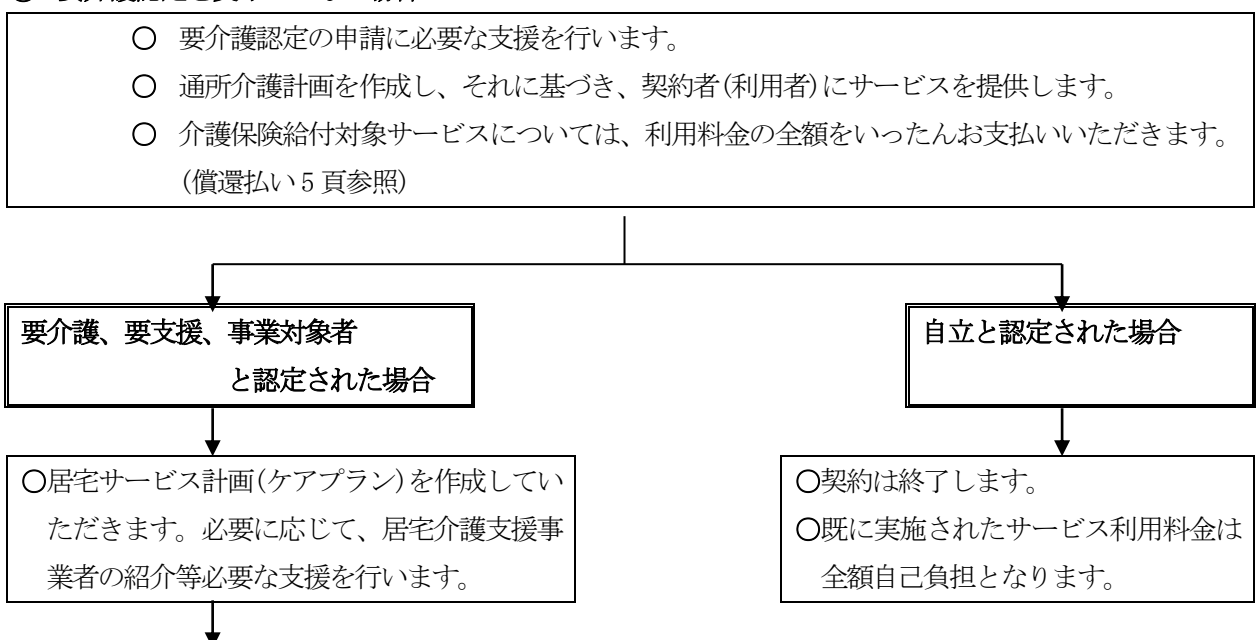


2) 契約者(利用者)に係る「居宅サービス計画(ケアプラン)」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次のとおりです。

① 要介護認定を受けている場合



② 要介護認定を受けていない場合



居宅サービス計画(ケアプラン)の作成

- 作成された居宅サービス計画に沿って、通所介護計画を変更し、それに基づき契約者(利用者)にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金(自己負担額)をお支払いいただきます。

(2) 身体拘束について

当事業所では、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、契約者(利用者)又は家族に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び対応等についての記録を行います。又、事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(3) 秘密の保持について(契約書第 11 条)

事業者及びサービス従事者は、サービスを提供するにあたって知り得た契約者(利用者)又は家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません(守秘義務)。ただし、契約者(利用者)に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に契約者(利用者)の心身等に関する情報を提供します。

また、契約者(利用者)との契約の終了に伴う援助を行なう際には、あらかじめ文書にて、契約者(利用者)の同意を得ます。

(4) 心身の状況の把握

指定通所介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

(5) 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定通所介護の提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ③ サービス提供の開始に際し、「通所介護計画」の写しを、居宅介護支援事業者に速やかに送付します。

(6) サービス提供の記録の開示について

- ① 指定通所介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から2年間保存します。
- ② 契約者(利用者)又は代理人は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の開示を請求することができます。
- ③ ②の開示申請に係る手数料は、開示申請1件につき200円(定額)です。また、②の開示に係る介護・看護記録については、写しの交付を受ける場合は、複写物1枚につき10円の費用を別途負担して頂きます。

(7) 非常災害対策について

- ① 非常災害対策に備えて必要な設備を設け、消防避難に関する計画を作成します。
- ② 非常災害に備え、年2回以上は避難・救出その他必要な訓練を行います。

(8) 衛生管理等

- ① 指定通所介護の用に供する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
- ② 指定通所介護事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講じます。
- ③ 食中毒及び感染症の発生を防止する為の措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

(9) サービス利用に関する留意事項

① 施設・設備の利用上の注意(契約書第12条、第13条参照)

- 施設、設備、敷地は、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、契約者の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。
- 当事業所のサービス従事者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、営利活動等を行なうことはできません。

② 喫煙

- 敷地内での喫煙はできません。

10. サービス利用をやめる場合(契約の終了について)

契約の有効期間は、契約締結の日から6カ月間ですが、契約期間満了の7日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に6カ月間同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。(契約書第17条参照)

- ① 契約者(利用者)が死亡した場合
- ② 要介護認定により契約者(利用者)の心身の状態が自立と判断された場合
- 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事由により施設を閉鎖した場合
- ④ 施設の滅失や重大な毀損により、契約者(利用者)に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 事業者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 契約者から解約又は契約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 事業者から退所の申し出を行った場合(詳細は以下をご参照下さい。)

(1) 契約者からの解約・契約解除の申し出 (契約書第18条、第19条参照)

契約の有効期間であっても、契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する7日前までに解約届出書を提出して下さい。

但し、次の場合には、即時に契約を解約・解除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 施設の運営規程の変更に同意できない場合
- ③ 契約者(利用者)が入院された場合
- ④ 契約者(利用者)の「居宅サービス計画(ケアプラン)」が変更された場合
- ⑤ 事業者若しくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める通所介護サービスを実施しない場合
- ⑥ 事業者若しくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑦ 事業者若しくはサービス従事者が故意又は過失により契約者(利用者)の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、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
- ⑧ 他の利用者が契約者(利用者)の身体・財物・信用等を傷つけた場合若しくは傷つける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) 事業者からの契約解除の申し出 (契約書第 20 条参照)

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- 1) 契約(利用者)が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) 契約者による、サービス利用料金の支払いが 3 カ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- 3) 契約者(利用者)が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者若しくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又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

(3) 契約の終了に伴う援助(契約書第 17 条参照)

契約が終了する場合には、事業者は契約者(利用者)の心身の状態、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。

1 1. カスタマーハラスメントへの対応について (契約書第 24 条参照)

当事業所は、利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、サービス従事者の就業環境を害するおそれのある行為について、サービス従事者の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとします。