

介護予防・日常生活支援総合事業
第1号通所事業（お達者デー一体型）契約書別紙
（兼重要事項説明書）

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	社会福祉法人 龍峯会
主たる事務所の所在地	〒869-4614 熊本県八代市興善寺町495番地1
代表者（職名・氏名）	理事長 坂田 礼子
設 立 年 月 日	平成19年10月15日
電 話 番 号	0965-39-1120

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	お達者クラブ 「希望」	
サービスの種類	第1号通所事業（お達者デー一体型）	
事業所の所在地	〒869-4614 熊本県八代市興善寺町495番地1	
電 話 番 号	0965-39-1120	
指定年月日・事業所番号	平成29年4月1日指定	4370201784
実施単位・利用定員	月・火・水・木・金・土曜日1単位	定員・一日15人まで
通常の事業の実施地域	八代市	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要支援状態等にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り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、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、介護予防サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要支援状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため適切なサービスの提供に努めます。

4. 提供するサービスの内容

第1号通所事業（お達者デー一体型）は、事業者が設置する事業所（デイサービスセンター等）に通っていただき、利用者の状態に応じ、身体機能の改善や生活機能の獲得等を目指した柔軟なプログラムを実施するサービスです。

5. 営業日時

営業日	月曜日、火曜日、水曜日、木曜日、金曜日、土曜日 ただし、1月1日から1月3日を除きます。
営業時間	午前 8時30分から午後5時30分まで
サービス 提供時間	午前11時00分から午後3時00分まで 延長時間：なし

6. 事業所の職員体制

従業者の職種	人数
管理者	1人
従事者	1人以上

7. サービス提供の担当者

あなたへのサービス提供の担当職員（生活相談員）及びその管理責任者（管理者）は下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

担当職員の氏名	生活相談員 釜賀 美幸・松島 ミサ子
管理責任者の氏名	管理者 坂田 礼子

8. 利用料

あなたがサービスを利用した場合の「利用料」は以下のとおりです。介護保険の支給限度額を超えての利用はできません。

(1) 基本料金

利用者の 要介護度	基本利用料	利用者負担（月謝制）
事業対象者 要支援1・2	15,840円 (週1回利用での1月につき)	1,600円 (週1回利用での1月につき)
要支援2	31,080円 (週2回利用での1月につき)	3,200円 (週2回利用での1月につき)

注1) 上記の基本利用料及び利用者負担金は、八代市独自の設定金額となっています。

注2) 利用者負担は、月謝制としておりますので、例えば「体調の都合で、1ヶ月での利用回数が1回のみであった。」という場合でも、この額をお支払いいただきます。

(2) その他の費用

入浴代	入浴の提供を受けた場合、1回につき400円の実費をいただきます。
昼食代	昼食の提供を受けた場合、1回につき600円の実費をいただきます。
その他	上記以外の日常生活において通常必要となる経費であって、利用者負担が適当と認められるもの（利用者の希望によって提供する日常生活上必要な身の回り品など）について、費用の実費をいただきます。

(3) 支払い方法

(1) 及び (2) の利用料（利用者負担分の金額）は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた後、20日以内に差し上げます。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の20日（祝休日の場合は直前の平日）に、あなたが指定する口座より引き落とします。（手続を代行いたします）
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の20日（祝休日の場合は直前の平日）までに、事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。 肥後銀行 八代支店 普通口座 1910120 口座名義 社会福祉法人 龍峯会 理事長 坂田 礼子
現金払い	サービスを利用した月の翌月の20日（休業日の場合は直前の営業日）までに、施設窓口でお支払いください。

9. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名称 氏名 所在地 電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名（利用者との続柄） 電話番号	

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は、速やかに利用者の家族、地域包括支援センター及び八代市へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

11. 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号 0965-39-1120
---------	-------------------

	面談場所 当事業所の相談室
--	---------------

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、次の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	八代市高齢者支援課	電話番号 0965-33-4436

第三者評価の実施状況

実施状況なし

(その他重要事項)

カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべてのご利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。

そのため、ご利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

具体的には、次のような行為が該当することがあります。

- ・大声での叱責や威圧的な言動
- ・人格を否定する発言や差別的な言動
- ・業務の範囲を超えた過度な要求
- ・長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。

なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

1 2. サービス利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) サービスの利用中に気分が悪くなったときは、すぐに職員にお申し出ください。
- (2) 複数の利用者の方々が同時にサービスを利用するため、周りの方のご迷惑にならないようお願いします。
- (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに地域包括支援センター又は当事業所の担当者へご連絡ください。

1 3. 非常災害対策

事業者は、当事業所の所在する地域の環境及び利用者の特性に応じて、事象別の非常災害に関する具体的計画として災害時対応マニュアルを策定しております。

令和____年____月____日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者 所在地 熊本県八代市興善寺町 495 番地 1
事業者（法人）名 社会福祉法人 龍峯会
代表者名 理事長 坂田 礼子 印

説明者 職名 生活相談員
氏名 印

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。
また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

利用者 住所 _____
氏名 _____ 印

署名代行者（又は法定代理人）
住所 _____
本人との続柄 _____
氏名 _____ 印

立会人 住所 _____
氏名 _____ 印