町田市

通所介護・予防通所介護事業
利用契約書

株式会社ミストラルサービス
デイリハ煌　ツルカワ

地域密着型通所介護・指定通所介護相当サービス事業サービス契約書

事業者：株式会社　ミストラルサービス
（事業所：デイリハ煌　ツルカワ）

第１条（サービスの目的及び内容）

１　事業者は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、利用者に対し可能な限り居宅においてその有する能力に応じて、自立した日常生活を営むことができるよう、次のサービスを提供します。

地域密着型通所介護・指定通所介護相当サービス（重要事項説明書：別紙）

２　利用者は、本契約において、地域密着型通所介護サービス・指定通所介護相当サービス事業のうち別紙重要事項説明書に記載されたサービスを利用します。

３　事業者はサービスの提供にあたっては、利用者の要介護状態区分、及び利用者の被保険者証に記載された認定審査会意見に従って、利用者に対しサービスを提供します。

４　利用者は、事業者からサービスの提供を受けたときは、事業者に対し別紙重要事項説明書の記載に従い、利用料自己負担分を支払います。

５　提供するサービスの種類又は内容を変更する場合には、付属の「契約変更・更新合意書」に必要事項を記載し、記名押印するとともに、変更事項に係る別紙を追加して添付します。

第２条（契約の有効期間）

１　この契約の有効期間は、契約日より利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。

２　利用者が有効期間満了までに更新を行わない旨の意思表示をしない場合には、本契約は同じ条件で自動更新されるものとします。この場合において、更新後の有効期間は本契約の第２条第１項とします。

第３条（地域密着型通所介護・指定通所介護相当サービス事業計画書）

１　事業者は、利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえて、利用者の居宅介護サービス計画または指定通所介護相当サービス事業によるサービス計画（ケアプラン）に沿って「地域密着型通所介護計画」および「第１号通所事業計画」を作成し、これに従って計画的にサービスを提供します。計画については、利用者に説明し、計画書を交付します。

第４条（地域密着型通所介護・指定通所介護相当サービス事業の提供場所・内容）

１　地域密着型通所介護・指定通所介護相当サービス事業の提供場所は、デイリハ煌　ツルカワです。所在地及び設備の概要は、別紙重要事項説明書のとおりです。

第５条（サービス内容の変更）

１　利用者は、いつでもサービスの内容を変更するよう申し出ることができます。

２　事業者は、利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望し、その変更が居宅サービス計画の範囲内で可能な場合には、通所介護計画の変更等の対応を行います。

第６条（居宅サービス計画変更の援助）

１　事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合には、居宅介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。

第７条（介護保険の適用を受けないサービスの説明）

１　事業者は、その提供するサービスのうち介護保険の適用を受けないものがある場合は、特にそのサービスの内容及び利用料を説明し、利用者の同意を得ます。

第８条（身体的拘束等の禁止）

１　事業者は、サービスの提供にあたり身体的拘束その他、利用者の行動を制限する行為を行いません。ただし、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はこの限りではありません。

２　前項ただし書きの規定に基づき身体的拘束等の行為を行った場合には、事業所は直ちに、その日時、状態、利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由、当該行為が必要と判断した職員等及び当該行為を行った職員等の氏名その他必要な事項について、サービス提供記録書等に記録します。

第９条（サービス内容等の記録作成・保存）

１　事業者は、利用者に対してサービスを提供するごとに、当該サービスの提供日、内容等の必要事項を所定の書面に記載します。

２　事業者は、一定期間ごとに目標の達成等の状況等を記載した記録を作成し、利用者に説明のうえ、その写しを交付します。

３　事業者は､第９条第１項及び前項の記録書等の書面を作成した後５年間これを保存し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりその写しを交付します。

第１０条（利用者負担金）

１　サービスに対する利用者負担金は、別紙重要事項説明書に記載するとおりとします。

第１１条（利用者負担金の変更）

１　契約の有効期間中、介護保険法等の関係法令の改正等により利用者負担金の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとします。

２　この場合には、事業者は速やかに利用者に対し改定の施行時期及び改定後の金額を通知し、本契約の継続について確認するものとします。

第１２条（利用者負担金の滞納）

１　利用者が正当な理由なく事業者に支払うべき利用者負担金を３ヶ月分以上滞納した場合には、事業者は１ヶ月以上の相当な期間を定めてその支払いを催告し、期間満了までに支払わないときに限り、文書により契約を解除することができます。

２　事業者は、前項の催告をした後、契約を解除するまでの間に、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から、居宅サービス計画の変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な調整を行うよう要請するものとします。

第１３条（サービスの中止）

１　利用者は、事業者に対して、サービスの提供の前日の午後５時まで（前日が日曜日の場合は土曜日の午後５時まで）に通知することにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。

２　利用者がサービスの提供の前日の午後５時までに通知することなくサービスの中止を申し出た場合は、事業者は利用者に対して、料金の全部又は一部を請求することができます。

３　事業者は、利用者の体調不良等の理由により通所介護が困難と判断した場合は、サービスを中止することができます。

第１４条（利用者の解約・解除）

１　利用者は、前日までに事業者に予告することにより、いつでも、この契約を解約することができます。

２　利用者は、事業者が定められたサービスを提供しなかった場合、その他この契約に違反した場合には、直ちにこの契約を解除することができます。

第１５条（事業者の解除）

１　事業者は、利用者の著しい不信行為によりこの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を交付することにより、この契約を解除することができます。この場合には、事業者は、居宅介護サービス計画を作成した居宅介護支援事業者にその旨を報告します。

第１６条（契約の終了）

１　利用者が介護保険施設等に入所し、又は要介護認定が受けられなくなったこと等により、相当期間以上にわたり、この契約が目的とするサービスが提供できなくなった場合には、この契約は終了するものとします。この場合には、事業者は、速やかに利用者に通知するものとします。

第１７条（緊急時の対応）

１　事業者は、サービス提供に際して利用者のけがや体調の急変があった場合には、医師や家族への連絡、その他適切な措置を迅速に行います。

第１８条（賠償責任）

１　事業者は、サービスの提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、事業者の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

２　前項の場合、利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

第１９条（連携）

１　事業者は、通所介護の提供にあたり、介護支援専門員及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

第２０条（秘密保持）

１　事業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合等、正当な理由がある場合を除き、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

２　事業者は、文書により利用者又はその家族の同意を得た場合は、居宅介護支援事業者との連絡調整その他必要な範囲で、同意した者の個人情報を用いることができるものとします。

３　事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。

第２１条（苦情対応）

１　利用者は、提供されたサービスに関して苦情がある場合には、事業者、介護支援専門員、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し出ることができます。

２　事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにし、苦情の申し出又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応し、サービスの向上、改善に努めます。

３　事業者は、利用者が苦情申し出等を行ったことを理由として何らの不利益な取り扱いもいたしません。

第２２条（裁判管轄）

１　この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者及び事業者は、利用者の住所地を管轄とする裁判所を第１管轄裁判所とすることをあらかじめ合意します。

第２３条（契約外事項等）

１　この契約及び介護保険法等の関係法令で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重して、利用者と事業者の協議により定めます。

本契約を証するため、利用者、事業者は署名又は記名押印の上、本契約書を２通作成し、１通ずつ保有するものとします。

契約締結日　　年　　月　　日

（利用者）私は、地域密着型通所介護・指定通所介護相当サービス事業サービス契約書、重要事項説明書に基づき、貴事業者の職員から説明を受けたことを確認し、地域密着型通所介護・指定通所介護相当サービス事業〈デイサービス〉の利用を申し込みます。

住所
氏名　　印
電話

上記代理人（代理人を選任した場合）
住所
氏名　　印

立会人
住所
氏名　　印

（事業者）私は、地域密着型通所介護・指定通所介護相当サービス事業〈デイサービス〉の事業者として、お申し込みを受託し、地域密着型通所介護・指定通所介護相当サービス事業サービス契約書、重要事項説明書に定める各種サービスを、誠実に責任をもって行います。

所在地　大阪府大阪市北区芝田 2-8-11 共栄ビル 206 号室
事業者名　株式会社　ミストラルサービス
事業所名　デイリハ煌　ツルカワ
代表者名　渡辺　哲也　　印
電話　042-708-9631
FAX　042-708-9632

重要事項説明書

１　事業所の概要

事業者名	株式会社　ミストラルサービス
事業所名	デイリハ煌　ツルカワ
所在地	東京都町田市大蔵町 5002 番 2 号　鶴川メディカルモール 201
サービスの種類	地域密着型通所介護・指定通所介護相当サービス事業（デイサービス）
介護保険事業所番号	1373203320
管理者氏名	松田　悠
連絡先	042-708-9631
サービス提供地域	町田市
定員（各単位）	１０名

２　事業の目的

要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適切な地域密着型通所介護・指定通所介護相当サービス事業を提供することを目的とします。

３　運営方針

（１）事業所の地域密着型通所介護・指定通所介護相当サービス事業の従事者は、要介護または要支援状態等の心身の特徴を踏まえて、利用者が可能な限りその居宅において、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、さらに利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びに家族の身体的・精神的負担の軽減を図るために、必要な日常生活上の世話および機能訓練等の介護、その他必要な援助を行います。

（２）事業の実施にあたっては、区市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

４　事業所の職員体制

職種	従事するサービスの種類・業務	人員
管理者	管理業務	1 名[介護予防（指定通所介護相当サービス事業を含む）と通所介護兼務、生活相談員と兼務]
生活相談員	サービス提供責任者	2 名[常勤兼務 2 名] うち管理者と兼務 1 名　介護職員と兼務 1 名
介護職員	サービス提供者	2 名[常勤 2 名]
機能訓練指導員	理学療法士	1 名[非常勤兼務 1 名]

5　サービス提供時間（一単位目）

平日	9：30～12：40
土曜	
祝祭日	
日曜	休み
その他	年末年始は休業させていただきます（詳細は、その都度ご案内致します）

サービス提供時間（二単位目）

平日	13：30～16：40
土曜	
祝祭日	
日曜	休み
その他	年末年始は休業させていただきます（詳細は、その都度ご案内致します）

6　サービス内容

（1）送迎　　ご利用者様のご自宅まで職員がお迎え、お送りします。
送迎時間：（1単位目）　8：30～9：30
（2単位目）12：40～13：30

（2）健康管理　バイタル測定等、ご利用者様の健康状態の観察を行います。

（3）機能訓練　ご利用者様の状態に合わせた機能訓練を実施します。

（4）身体介護　ご利用者様の日常生活動作能力の程度により、排泄・移動・移乗・養護・その他必要な身体の介護を行います。

（5）アクティビティ・サービス
ご利用者様が生きがいのある、快適で豊かな生活が送ることが出来るよう、体操等のアクティビティ・サービスを実施します。

（6）生活相談　ご利用者様およびそのご家族の日常生活における介護等に関する相談及び助言を行います。

7　地域密着型通所介護・指定通所介護相当サービス事業による計画

（1）事業者は、ご利用者の心身の状態やご希望・環境を踏まえて、機能訓練など利用者の介護目標を達成するための具体的なサービス内容を記載した「地域密着型通所介護計画」「地域密着型介護予防通所介護計画書」「総合事業によるサービス計画」を作成します。

（2）この地域密着型通所介護・指定通所介護相当サービス事業によるサービス計画は、居宅介護計画が作成されている場合は、それに沿って作成するものとします。

8　利用者負担金

（1）

利用料	〈介護保険の適用を受ける場合〉 原則として利用料の（※1割・2割・3割）が自己負担となります。 〈介護保険の適用を受けない場合〉 償還払い（利用料金の全額を払い、その後、市町村から（※9割・8割・7割）の払い戻しを受ける方法）もあります。その場合は、事業所にお申し出ください。※介護保険負担割合による。
実費負担	利用者の個人的な希望・選択による諸経費

（2）キャンセル料

ご利用者様のご都合でサービスを中止する場合、下記のキャンセル料がかかります。

① ご利用日の前日午後 5 時までにご連絡を頂いた場合	無料
② 前日午後 5 時以降のご連絡・当日のキャンセル	一律 1,000 円

ご利用日の前日が日曜日の場合は、土曜日の午後 5 時までにご連絡下さい。

年末年始等、営業を行っていない時は別途ご連絡致します。

9　支払い方法

（1）事業所は、利用者に対し、当月のサービスの提供回数、利用料等の内訳を記載した利用料明細書を作成し、請求書に添付して翌月にお渡しします。

（2）お支払い方法は、口座引き落としとさせていただきます。こちらの手続きは、ご契約の際に行います。

１０　サービスの利用方法

（1）サービスの利用開始

①まずは、お電話でお申し込みください。当事業所職員がお伺い致します。通所介護計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。

②居宅介護計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

（2）サービス利用の中止

①利用者がサービスの利用を中止する際には、速やかに所定の連絡先までご連絡ください。

連絡先（電話）：042-708-9631

②利用者の都合でサービスを中止する場合には、ご利用日の前日午後５時までにご連絡ください。

（3）健康上の理由によるサービス利用の中止

①風邪・病気等の際は、サービスの提供をお断りすることがあります。

②当日の健康チェックの結果体調が悪い場合、サービス内容の変更、又は中止をすることがあります。その場合、ご家族に連絡の上、適切に対応します。

③ご利用中に体調が悪くなった場合、サービスを中止することがあります。その場合、ご家族に連絡の上、適切に対応します。又、必要に応じて速やかに主治の医師等に連絡を取る等、必要な処置を講じます。

（4）サービス利用契約の終了

①利用者のご都合でサービス利用契約を終了する場合

サービスの終了を希望する日の 3 日前までにお申し出ください。

②当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了１ヶ月前までに文書で通知致します。

③自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても自動的に契約を終了致します。

- 利用者が介護保険施設に入所した場合
- 利用者がお亡くなりになった場合

④その他

- 当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または事業所が破産した場合には、直ちにサービスを終了することができます。
- 利用者が、サービス利用料金の支払いを３ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催促したにもかかわらず支払わない場合、正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返した場合、入院または病気等により３ヶ月以上にわたりサービスが利用できない状態であることが明らかになった場合、または、利用者やご家族等が当事業所や当事業所の職員に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座に契約を終了させていただくことがあります。

１１　相談窓口・苦情対応

(1) 当事業所の苦情・相談窓口

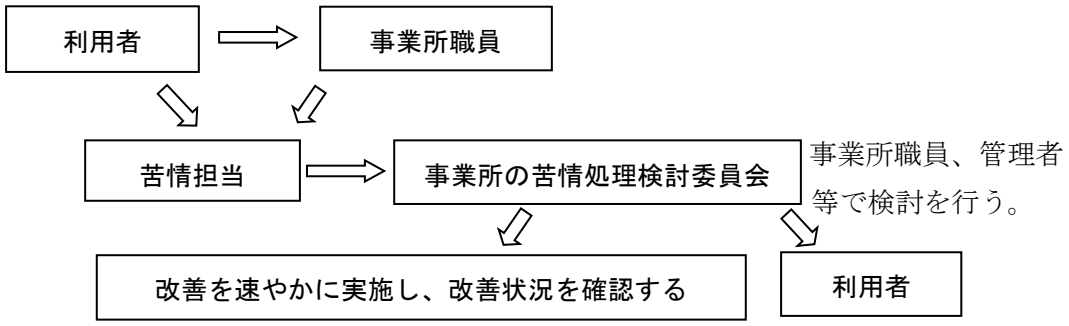
担当者　　松田　悠

電　話　　０４２－７０８－９６３１　　ＦＡＸ　０４２－７０８－９６３２

受付日　　月曜～土曜日（但し、１２月３０日～１月３日を除く）

受付時間　　午前９時３０分～午後１６時４０分

(2) 苦情処理体制（苦情処理フロー）



（１） 公的機関においても、苦情申出等ができます。

市町村介護保険相談窓口	所在地	東京都町田市森野２－２－２２ 町田市役所　介護保険課
	電話番号	０４２－７２４－４３６６
	対応時間	８：３０～１７：００
	所在地	神奈川県川崎市麻生区万福寺１－５－１ ０４４－９６５－５１４８
	電話番号	８：３０～１７：００
	対応時間	
	所在地	神奈川県横浜市青葉区市ヶ尾町３１－４ ０４５－９７８－２４４５
	電話番号	８：４５～１７：１５
	対応時間	

東京都国民健康保険団体連合会（国保連）	所在地	東京都千代田区飯田橋 3-5-1　東京区政会館 11 階
	電話番号	０３－６２３８－０１７７
	ＦＡＸ.	０３－６２３８－００２２
	利用時間	８：３０～１７：００

１２　緊急時の対応

サービス提供中に車両事故及び転倒等の事故が発生した際は、ご家族に連絡し、必要であれば救急搬送等の措置を行います。また天災その他の災害が発生した場合、利用者の避難等の措置を講じます。

１３　事故発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、利用者に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかにご家族、居宅介護支援事業者、市町村（重大な事故については神奈川県）等に連絡を行います。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。なお、当事業所の介護サービスにより、利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。（但し、当社加入損害保険補償額内とする）

保険会社	日新火災海上保険株式会社 居宅サービス･居宅介護支援事業者総合補償制度加入

１４　虐待防止について

（１）虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止・身体拘束に関する責任者	管理者　松田　悠

（２）成年後見制度の利用を支援します。

（３）苦情解決体制を整備しています。

（４）従業者に対し身体拘束等の適正化、虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

（５）虐待防止、身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会を設置するとともに、委員会での検討結果を従業者に周知徹底しています。

１５　衛生管理に関する措置について

（１）利用者の使用する設備及び飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、及び衛生上必要な措置を講ずるとともに､健康管理等に必要となる機械器具等の管理を適正に行います。

１６　業務継続計画の策定等について

（１）従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。

（２）定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

１７　ハラスメントに関する事項（サービス利用にあたっての禁止事項）

（１）事業者の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。

（２）パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。

（３）サービス中に職員の写真や動画撮影録音等を無断で SNS 等に掲載すること

１８　秘密の保持について

⑴当該事業所の従事者は、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らしません。

⑵当該事業所の従業者であった者は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らしません。

⑶事業者では、利用者の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議等で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内で利用者又はその家族の個人情報を用います。

１９　特記事項

（１）事業所職員等は、金銭の貸借等の取り扱いは致しかねますので、ご了承ください。

（２）事業所職員等は、介護保険上、利用者の心身の機能回復のため、自立支援を行うことと
されています。それ以外の業務は認められていませんので、ご了承ください。

（３）事業所職員等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

（４）交通事情及び前後の利用者の状況により、送迎予定時間が前後することがあります。

（５）悪天候等のやむを得ない事情により、サービスを中止することがあります。

（６）当デイサービスでの勧誘活動、宗教活動、政治活動は他のご利用者様にご迷惑となりますので禁止とさせていただきます。

（７）貴重品の持ち込みは禁止とさせていただきます。万が一御持ち込みになった場合、紛失等がございましても、一切の責任は負いかねます。

説明確認欄

令和　　年　　月　　日

サービス契約の締結にあたり、上記により重要事項を説明しました。

事業者名：株式会社　ミストラルサービス

（事業所名：デイリハ煌　ツルカワ）

説明者　　印

サービス契約の締結にあたり、上記のとおり説明を受けました。

（利用者）氏名　　印

（代理人又は立会人）氏名　　印