

指定居宅サービス 利用約款及び 重要事項説明書

医療法人社団 日翔会

ケアステーションつつじ

ケアステーションつつじ 指定居宅サービス利用約款

.....様（以下「お客様」）とケアステーションつつじ（以下「事業者」）は、事業者がお客様に対して行う指定居宅サービスについて次の通り契約します。

（約款目的）

第1条 事業者は、お客様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訪問介護を提供し、お客様は、事業者に対しサービスに対する料金を支払います。

（利用期間）

第2条 この契約書の契約期間は.....年.....月.....日からお客様の要介護認定の有効期間満了日までとする。

2. 期間満了の7日前までに、お客様から事業者に対して文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動的に更新されるものとします。

（訪問介護計画）

第3条 事業者は、お客様の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、介護支援専門員（ケアマネージャー）が作成した「居宅サービス計画（ケアプラン）」に添って「訪問介護計画書」を作成します。事業所はこの「訪問介護計画書」の内容を利用者及びその家族に説明します。

（訪問介護の内容）

第4条 お客様が提供を受ける訪問介護の内容は「重要事項説明書別紙」のとおりで、事業者は内容についてお客さま及びその家族に説明します。

2. 事業者は、サービス従事者をお客様の居宅に派遣し、訪問介護計画書に添って訪問介護を提供します。

3. 第2項のサービス従事者は、介護福祉士及び訪問介護員養成研修1～3級課程、初任者研修、実務者研修を修了したものです。

4. 訪問介護計画書がお客様との合意を持って変更され、事業者が提供するサービスの内容又は介護保険適応の範囲が変更となる場合には、お客様の了解を得てそれを訪問介護の内容とします。

（サービス内容の変更）

第5条 お客様は、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。事業者はお客様からのサービスの内容の申し出があった時には、この契約の目的に反するなど変更を拒否する正当な理由がない限り、サービスの内容を変更するものとします。

（サービス提供の記録）

第6条 事業者は、訪問介護の実施ごとに、サービスの内容を記録した訪問介護実施報告書を作成します。

2. 事業者は、サービス提供記録を作成する事とし、この契約の終了後5年間保管します。

3. お客様は、事業者の営業時間内にその事業所にて、お客様自身に関する第2項のサービス実施記録を閲覧できます。
4. お客様は、お客様自身に関する第2項サービス実施記録の複写物の交付を受ける事ができます。

(料金)

第7条 お客様は、サービスの対価として利用単位毎の料金を基に計算された月ごとの合計額を支払います。

事業者は、当月の料金合計額の請求書を翌月10日までにお客様に送付します。

お客様は、当月の料金合計額を翌月末までに支払います。

2. 事業者は、お客様から料金の支払いを受けたときには、お客様に対し領収書を発行します。
3. お客様は、居宅においてサービス従事者がサービスを実施するために使用する水道、ガス、電気、電話の費用を負担します。

(サービスの中止)

第8条 お客様は、事業者に対してサービスの提供の24時間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中止することができます。

2. お客様がサービス実施の24時間以内に通知することにより、あるいは通知することなくサービスの中止を申し出た場合、事業者は、お客様に対して「重要事項説明書別紙」に定める計算方法により、料金の一部を請求することができます。この料金は第7条に定める他の料金の支払いとあわせて請求します。

(料金の変更)

第9条 事業者は、お客様に対して1か月前までに文書で通知することにより利用単位ごとの料金の変更を申し入れることができます。

2. お客様が料金の変更を承諾する場合、事業者は、新たな料金に基づく説明を行い、同意を得ます。
3. お客様は、料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し文書で通知することによりこの契約を解約することができます。

(利用解除)

第10条 お客様は事業者に対して7日の予告期間を置いて文書で通知することによりこの契約を解約することができます。但しお客様の急変、急な入院などやむおえない事情がある場合は、予告期間が7日以内の通知でもこの契約を解約することができます。

2. 事業者はやむおえない事情がある場合お客様に対して、1か月の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することによりこの契約を解約することができます。
3. 次の事由に該当した場合、お客様は文書で通知することにより直ちにこの契約を解約することができます。
 - (1) 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合。
 - (2) 事業者が守秘義務に反した場合。
 - (3) 事業者がお客様やそのご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行なった場合。
 - (4) 事業者が破産した場合。

4. 次の事由に該当した場合、事業者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解約す

ることができます。

- (1) お客様のサービス利用料金の支払いが2か月以上遅延し、料金を支払うよう催促したにもかかわらず7日以内に支払われない場合。
- (2) お客様が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、またはお客様の入院若しくは病気等により2か月以上にわたって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
- (3) お客様等が事業者やサービス従業者等に対してこの契約を継続しがたいほどの背信行為を行なった場合。

5. 次の事由に該当した場合、この契約は自動的に終了します。

- (1) お客様から事前に介護認定の更新がなされず、契約の適用期間が満了した場合。
- (2) お客様の要介護認定区分が非該当（自立）と認定された場合。
- (3) お客様が亡くなられた場合もしくは被保険者の資格を喪失した場合。
- (4) お客様が介護保険施設等に入所・入院した場合。

(秘密保持)

第11条 事業者及び事業者の使用する者は、サービスを提供する上で知り得たお客様及びそのご家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。ただし、次の各号についての情報提供については、お客様等からあらかじめ文書により説明し同意を得ます。

- (1) サービス担当者会議等での情報提供
- (2) 介護保険サービス利用のための市町村、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情報提供
- (3) 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会等。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り扱いとします。

3. お客様等の個人情報の使用については、『個人情報保護方針』を基に、お客様等に文書により説明し同意を得ます。

4. 事業所の従事者でなくなった後においても、これらの秘密を保持するべき旨に従業者との雇用契約内容とします。

(賠償責任)

第12条 事業者は、サービスの提供に伴って事業者の責めに帰すべき事由によりお客様の生命、身体、財産に損害を及ぼした場合は、お客様に対してその損害を賠償します。

2. お客様の責めに帰すべき事由によって、事業者が損害を被った場合、お客様等は連携して事業者に対してその損害を賠償するものとします。

(身元引受人（連帯保証人）)

第13条 利用者は事業者に対し、身元引受人（連帯保証人）を立てていただきます。ただし身元引受人（連帯保証人）を立てることができない相当の理由を事業所が認める場合には、この限りではありません。

2 身元引受人（連帯保証人）は次の各号に責任を負います。

- ① 本サービスにかかる利用者負担金について契約者本人の連帯保証人となることに同意すること。
- ② 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こと。
- ③ 前項の負担は、利用料の10か月分を限度とします。

- ④ 利用者が疾病等により医療機関に入院する場合、入院手続きが円滑に進行するように協力すること。
- ⑤ 利用者及び身元引受人（連帯保証人）以外の親族に事業者に対する要望等がある場合は、必ず身元引受人（連帯保証人）を介して伝えること。

（緊急時の対応）

第14条 事業者は、現に訪問介護の提供を行なっている時にお客様の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに家族又は緊急連絡先、主治医又は介護支援専門員又は管理者に連絡をとるなどの必要な措置を講じます。

（居宅サービス計画の変更の援助）

第15条 事業者は、この契約の内容が変更された場合またはこの契約が終了した場合は、その内容を記した書面の写しを速やかに介護支援専門員に送付します。第10条に基づき解約通知をする場合には事前に介護支援専門員に連絡します。

（相談・苦情対応）

第16条 お客様またはそのご家族は、事業者が提供した訪問介護に関する苦情がある場合は、いつでも苦情相談窓口にて、苦情を申し立てることができます。事業者は、苦情が申し立てられた時は、迅速かつ適切に対応すると共に必要な措置を講じます。

- 2. 事業者は、お客様又はそのご家族が苦情申し立てをした場合に、これを理由としてお客様に対し一切の差別待遇をしません。

（身体的拘束）

第17条 事業者は、身体的拘束その他利用者様の行動を制限しません。ただし、利用者様または他の利用者様等の生命また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。しかし、その場合も速やかな解除に努めるとともに、理由を利用者様本人に説明し、理由及び一連の経過を利用者代理人様に報告します。

（善管注意義務）

第18条 事業者は、お客様より委託された業務を行なうにあたっては、法令を遵守し、善良なる管理者を以ってその業務を遂行します。

（本約款に定めのない事項）

第19条 お客様および事業者は、信義誠実を持ってこの約款を履行するものとします。この約款に定めのない事項については、介護保険法令そのた諸法令の定めるところを尊重し双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

（裁判管轄）

第20条 この約款に関してやむをえず訴訟となる場合は、お客様および事業者は、お客様の住所地を管轄する裁判所を第一管轄裁判所とすることを予め合意します。

ケアステーションつつじ

令和7年5月1日現在

1. 医療法人社団日翔会施設及び提供サービスについての総合相談窓口

電話 0859-37-5220

時間 月～金曜日 午前8時30分～午後5時30分

2. 居宅介護事業概要

① 提供できるサービスの種類

身体介護・生活援助

② サービスの対象

要介護認定者

③ 訪問介護事業所の職員体制

ケアステーションつつじ

	資格	常勤	兼務	計
管理者	介護支援専門員・介護福祉士		1名	1名
サービス提供責任者	介護支援専門員・介護福祉士		1名	1名
介護者	介護福祉士、ヘルパー2級、 初任者研修	2名以上	5名以上	7名以上

3. 営業時間

年間365日、24時間営業

4. 提供サービス内容

・介護保険対象のサービス内容

身体介護・生活援助

5. 利用料金

① 介護保険の利用料は、利用者負担の割合に応じた額となります。

② 訪問時間の24時間前までに事業所へ連絡なく訪問をキャンセルされた場合、キャンセル料として自己負担金額の1/2に相当する金額を収受します。

③ 営業範囲（米子市）以外は1kmにつき20円の交通費をいただきます。

④ 通常の事業の実施地域は、米子市・安来市・伯耆町・境港市・日吉津村・大山町・南部町の区域となります。

6. サービスの利用方法

① サービスの利用開始

イ 相談窓口で受付、契約を結びサービスの提供を開始します。

居宅サービス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 サービスの終了

- イ お客様の都合で指定居宅サービスを終了する場合
- ロ 指定居宅サービスを終了する7日前までに文書でお申し出下さい。
- ハ 当事業所の都合で指定居宅サービスを終了する場合
- ニ 人員不足などやむを得ない事情により指定居宅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か月前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了

次の場合は、双方通知がなくても自動的に指定居宅サービスを終了いたします。

- イ お客様から事前に介護認定の更新がなされず、契約の適用期間が満了した場合
- ロ お客様の要介護認定区分が要支援又は非該当（自立）と認定された場合
- ハ お客様が亡くなられた場合若しくは被保険者の資格を喪失した場合
- ニ お客様が介護保険施設等に入所等された場合

④ その他

当事業所が正当な理由なく指定居宅サービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様や家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、又は当法人が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することにより即座に契約を終了することができます。

7. 緊急時の対応方法

サービスの提供中にお客様の病状の変化等があった場合は、家族又は緊急連絡先、主治医又は介護支援専門員又は救急隊へ連絡をとるなどの必要な措置を講じます。

緊急時の連絡先 ケアステーションつつじ
電話 0859-37-5220（24時間対応）

8. 事故発生時などの対応

- ① 指定居宅サービスの提供により事故が発生した場合は、お客様の家族などに連絡を行うとともに必要な措置を講じます。
- ② 指定居宅サービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合は損害賠償を速やかに行います。

9. サービス内容に関する苦情

① お客様からの苦情相談窓口

管理者 仁志 和也
電話 0859-37-5220

② その他

当事業所以外に、市町村の相談窓口、苦情窓口、鳥取県国民健康保険連合会等でも受け付けています。

苦情受付機関	連絡先（電話番号）
米子市役所 長寿社会課	0859-23-5157
境港市健康長寿課介護保険係	0859-47-1039
安来市市民福祉部健康長寿課	0854-23-3423
南部箕蚊屋広域連合	0859-39-6222
保健福祉センターなわ	0859-54-5207

鳥取県国民保険団体連合 介護サービス苦情相談窓口	0857-20-2100
-----------------------------	--------------

10. 当法人の概要

法人名 医療法人社団 日翔会
 開設年月日 平成6年8月
 代表者 理事長 徳久剛史
 所在地 鳥取県日野郡日野町根雨909-1
 電話 0859-72-0410

11. 虐待の防止について

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- ② 虐待の防止のための指針を整備する。
- ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

虐待防止に関する責任者	管理者 仁志 和也
虐待防止に関する窓口	仁志 和也

- ⑤ 成年後見制度の利用を支援します。
 - ⑥ 苦情解決体制を整備しています。
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

12. 業務継続計画の策定等

感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的開催するなどの措置を講じます。

- 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実施します。
- ② 定期的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。

13. 第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	
実施した評価	
評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

附則

1. 平成28年 4月 1日施行
2. 平成29年 4月 1日変更
3. 平成29年 4月21日変更
4. 平成30年 4月16日変更
5. 平成30年 9月 1日変更
6. 令和 1年10月 1日変更
7. 令和 2年 2月 1日変更
8. 令和 2年 3月 1日変更
9. 令和 2年 3月16日変更
10. 令和 4年 9月 1日変更
11. 令和 5年11月28日変更
12. 令和 6年 4月16日変更
13. 令和 6年 9月 1日変更
14. 令和 7年 5月 1日変更

医療法人社団日翔会ケアステーションつつじ指定居宅サービスの提供開始にあたり、お客様及びその御家族に対して利用約款、重要事項説明書、重要事項説明書別紙、個人情報保護方針、サービス利用におけるリスク説明書に基づいて内容の説明を行いました。

<事業者>

法人名 医療法人社団 日翔会
事業所名 ケアステーションつつじ
事業所番号 3170202315
理事長 徳久 剛史

説 明 者 氏 名

⑩

医療法人社団日翔会ケアステーションつつじの指定居宅サービスを利用するにあたり、医療法人社団日翔会ケアステーションつつじ利用約款及び重要事項説明書、重要事項説明書別紙、個人情報保護方針、サービス利用におけるリスク説明書を受領し、これらの内容に関して担当者の説明を受け十分に理解した上で事業所利用に同意します。

年 月 日

《利用者》

住 所 _____

氏 名 _____ ⑩

《身元引受人及び連帯保証人》

住 所 _____

氏 名 _____ ⑩

利用者との続柄 _____ 連絡先 _____

【本約款第7条の請求書・明細書の送付先】

フリガナ 氏名		利用者との続柄	
住所	〒		
電話番号		携帯電話	

【本約款第14条 緊急時の連絡先】

フリガナ 氏名		利用者との続柄	
住所	〒		
電話番号		勤務先 (電話番号)	

【個人情報保護方針】

※法人および事業所のホームページや広報誌への写真掲載や配布等について

	各種おたより	館内掲示	ホームページ	広報誌
掲載希望 (○・×)				

(これらの同意及びお申し出は、後からいつでも変更等することができます。)

米子市
介護予防・日常生活支援総合事業
利用約款及び重要事項説明書

医療法人社団 日翔会
ケアステーションつつじ

米子市介護予防・日常生活支援総合事業利用約款

ケアステーションつつじ

.....様（以下「お客様」）とケアステーションつつじ（以下「事業者」）は、事業者がお客様に対して行う指定居宅サービスについて次の通り契約します。

（約款目的）

第1条 事業者は、お客様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訪問介護を提供し、お客様は、事業者に対しサービスに対する料金を支払います。

（利用期間）

第2条 この契約書の契約期間は.....年.....月.....日からお客様の要介護認定の有効期間満了日までとする。

2. 期間満了の7日前までに、お客様から事業者に対して文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動的に更新されるものとします。

（訪問介護計画）

第3条 事業者は、お客様の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、介護支援専門員（ケアマネージャー）が作成した「居宅サービス計画（ケアプラン）」等に添って「訪問介護計画書」を作成します。事業所はこの「訪問介護計画書」の内容を利用者及びその家族に説明します。

（訪問介護の内容）

第4条 お客様が提供を受ける訪問介護の内容は「重要事項説明書別紙」のとおりで、事業者は内容についてお客さま及びその家族に説明します。

2. 事業者は、サービス従事者をお客様の居宅に派遣し、訪問介護計画書に添って訪問介護を提供します。
3. 第2項のサービス従事者は、介護福祉士及び訪問介護員養成研修1～3級課程、初任者研修、実務者研修を修了したものです。
4. 訪問介護計画書がお客様との合意を持って変更され、事業者が提供するサービスの内容又は介護保険適応の範囲が変更となる場合には、お客様の了解を得てそれを訪問介護の内容とします。

（サービス内容の変更）

第5条 お客様は、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。事業者はお客様からのサービスの内容の申し出があった時には、この契約の目的に反するなど変更を拒否する正当な理由がない限り、サービスの内容を変更するものとします。

（サービス提供の記録）

第6条 事業者は、訪問介護の実施ごとに、サービスの内容を記録した訪問介護実施報告書を作成します。

2. 事業者は、サービス提供記録を作成する事とし、この契約の終了後5年間保管します。
3. お客様は、事業者の営業時間内にその事業所にて、お客様自身に関する第2項のサービ

ス実施記録を閲覧できます。

4. お客様は、お客様自身に関する第2項サービス実施記録の複写物の交付を受ける事ができます。

(料金)

第7条 お客様は、サービスの対価として利用単位毎の料金を基に計算された月ごとの合計額を支払います。

事業者は、当月の料金合計額の請求書を翌月10日までにお客様に送付します。

お客様は、当月の料金合計額を翌月末までに支払います。

2. 事業者は、お客様から料金の支払いを受けたときには、お客様に対し領収書を発行します。
3. お客様は、居宅においてサービス従事者がサービスを実施するために使用する水道、ガス、電気、電話の費用を負担します。

(サービスの中止)

第8条 お客様は、事業者に対してサービスの提供の24時間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中止することができます。

2. お客様がサービス実施の24時間以内に通知することにより、あるいは通知することなくサービスの中止を申し出た場合、事業者は、お客様に対して「重要事項説明書別紙」に定める計算方法により、料金の一部を請求することができます。この料金は第7条に定める他の料金の支払いとあわせて請求します。

(料金の変更)

第9条 事業者は、お客様に対して1か月前までに文書で通知することにより利用単位ごとの料金の変更を申し入れることができます。

2. お客様が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく「重要事項説明書別紙」を作成しお互いに取り交わします。
3. お客様は、料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し文書で通知することによりこの契約を解約することができます。

(利用解除)

第10条 お客様は事業者に対して7日の予告期間を置いて文書で通知することによりこの契約を解約することができます。但しお客様の急変、急な入院などやむおえない事情がある場合は、予告期間が7日以内の通知でもこの契約を解約することができます。

2. 事業者はやむおえない事情がある場合お客様に対して、1か月の予告期間において理由を示した文書で通知することによりこの契約を解約することができます。
3. 次の事由に該当した場合、お客様は文書で通知することにより直ちにこの契約を解約することができます。
 - (1) 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合。
 - (2) 事業者が守秘義務に反した場合。
 - (3) 事業者がお客様やそのご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行なった場合。
 - (4) 事業者が破産した場合。
4. 次の事由に該当した場合、事業者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解約することができます。
 - (1) お客様のサービス利用料金の支払いが2か月以上遅延し、料金を支払うよう催促し

- たにも関わらず7日以内に支払われない場合。
- (2) お客様が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、またはお客様の入院若しくは病気等により2か月以上にわたって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
 - (3) お客様等が事業者やサービス従業者等に対してこの契約を継続しがたいほどの背信行為を行なった場合。
5. 次の事由に該当した場合、この契約は自動的に終了します。
- (1) お客様から事前に介護認定の更新がなされず、契約の適用期間が満了した場合。
 - (2) お客様の要介護認定区分が非該当（自立）と認定された場合。
 - (3) お客様が亡くなられた場合もしくは被保険者の資格を喪失した場合。
 - (4) お客様が介護保険施設等に入所・入院した場合。
 - (5) お客様が要介護1から5と認定された場合。

(秘密保持)

- 第11条 事業者及び事業者の使用する者は、サービスを提供する上で知り得たお客様及びそのご家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。ただし、次の各号についての情報提供については、お客様等からあらかじめ文書により説明し同意を得ます。
- (1) サービス担当者会議等での情報提供
 - (2) 介護保険サービス利用のための市町村、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情報提供
 - (3) 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会等。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り扱いとします。
3. お客様等の個人情報の使用については、『個人情報保護方針』を基に、お客様等に文書により説明し同意を得ます。
4. 事業所の従事者でなくなった後においても、これらの秘密を保持するべき旨を従業者との雇用契約内容とします。

(賠償責任)

- 第12条 事業者は、サービスの提供に伴って事業者の責めに帰すべき事由によりお客様の生命、身体、財産に損害を及ぼした場合は、お客様に対してその損害を賠償します。
2. お客様の責めに帰すべき事由によって、事業者が損害を被った場合、お客様等は連携して事業者に対してその損害を賠償するものとします。

(身元引受人（連帯保証人）)

- 第13条 利用者は事業者に対し、身元引受人（連帯保証人）を立てていただきます。ただし身元引受人（連帯保証人）を立てることができない相当の理由を事業所が認める場合には、この限りではありません。
- 2 身元引受人（連帯保証人）は次の各号に責任を負います。
- ① 本サービスにかかる利用者負担金について契約者本人の連帯保証人となることに同意すること。
 - ② 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こと。
 - ③ 前項の負担は、利用料の10か月分を限度とします。
 - ④ 利用者が疾病等により医療機関に入院する場合、入院手続きが円滑に進行するように協力すること。

- ⑤ 利用者及び身元引受人（連帯保証人）以外の親族に事業者に対する要望等がある場合は、必ず身元引受人（連帯保証人）を介して伝えること。

（緊急時の対応）

第14条 事業者は、現に訪問介護の提供を行なっている時にお客様の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに家族又は緊急連絡先、主治医又は介護支援専門員又は管理者に連絡をとるなどの必要な措置を講じます。

（居宅サービス計画の変更の援助）

第15条 事業者は、この契約の内容が変更された場合またはこの契約が終了した場合は、その内容を記した書面の写しを速やかに介護支援専門員に送付します。第10条に基づき解約通知をする場合には事前に介護支援専門員に連絡します。

（相談・苦情対応）

第16条 お客様またはそのご家族は、事業者が提供した訪問介護に関する苦情がある場合は、いつでも苦情相談窓口にて、苦情を申し立てることができます。事業者は、苦情が申し立てられた時は、迅速かつ適切に対応すると共に必要な措置を講じます。

2. 事業者は、お客様又はそのご家族が苦情申し立てをした場合に、これを理由としてお客様に対し一切の差別待遇をしません。

（身体的拘束）

第17条 事業者は、身体的拘束その他利用者様の行動を制限しません。ただし、利用者様または他の利用者様等の生命また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。しかし、その場合も速やかな解除に努めるとともに、理由を利用者様本人に説明し、理由及び一連の経過を利用者代理人様に報告します。

（善管注意義務）

第18条 事業者は、お客様より委託された業務を行なうにあたっては、法令を遵守し、善良なる管理者を以ってその業務を遂行します。

（本約款に定めのない事項）

第19条 お客様および事業者は、信義誠実を持ってこの約款を履行するものとします。

この約款に定めのない事項については、介護保険法令そのた諸法令の定めるところを尊重し双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

（裁判管轄）

第20条 この約款に関してやむをえず訴訟となる場合は、お客様および事業者は、お客様の住所地を管轄する裁判所を第一管轄裁判所とすることを予め合意します。

ケアステーションつつじ

令和7年5月1日現在

1. 医療法人社団日翔会施設及び提供サービスについての総合相談窓口

電話 0859-37-5220

時間 月～金曜日 午前8時30分～午後5時30分

2. 介護予防・日常生活支援事業概要

① 提供できるサービスの種類

米子市介護予防・生活支援サービス事業対象のサービス

② サービスの対象

要支援者・総合事業対象者

③ 訪問介護事業所の職員体制

ケアステーションつつじ

	資格	常勤	兼務	計
管理者	介護支援専門員・介護福祉士		1名	1名
サービス提供責任者	介護支援専門員・介護福祉士		1名	1名
介護者	介護福祉士、ヘルパー2級、 初任者研修	2名以上	5名以上	7名以上

3. 営業時間

年間365日、24時間営業

4. 提供サービス内容

訪問型サービス

5. 利用料金

①介護保険の利用料は、利用者負担の割合に応じた額となります。

②訪問時間の24時間前までに事業所へ連絡なく訪問をキャンセルされた場合、キャンセル料として自己負担金額の1/2に相当する金額を収受します。

③営業範囲（米子市）以外は1kmにつき20円の交通費をいただきます。

④通常の事業の実施地域は、米子市・安来市・伯耆町・境港市・日吉津村・大山町・南部町の区域となります。

6. サービスの利用方法

① サービスの利用開始

イ 相談窓口で受付、契約を結びサービスの提供を開始します。

居宅サービス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 サービスの終了

イ お客様の都合でサービスを終了する場合

- ロ サービスを終了する7日前までに文書でお申し出下さい。
- ハ 当事業所の都合でサービスを終了する場合
- ニ 人員不足など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か月前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了

次の場合は、双方通知がなくても自動的にサービスを終了いたします。

- イ お客様から事前に介護認定の更新がなされず、契約の適用期間が満了した場合
- ロ お客様の要介護認定区分が要支援又は非該当（自立）と認定された場合
- ハ お客様が亡くなられた場合若しくは被保険者の資格を喪失した場合
- ニ お客様が介護保険施設等に入所等された場合
- ホ お客様が要介護1から5の認定を受けられた場合

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、お客様や家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、又は当法人が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することにより即座に契約を終了することができます。

7. 緊急時の対応方法

サービスの提供中にお客様の病状の変化等があった場合は、家族又は緊急連絡先、主治医又は介護支援専門員又は救急隊へ連絡をとるなどの必要な措置を講じます。

緊急時の連絡先 ケアステーションつつじ
電話 0859-37-5220（24時間対応）

8. 事故発生時などの対応

- ① サービスの提供により事故が発生した場合は、お客様の家族などに連絡を行うとともに必要な措置を講じます。
- ② サービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合は損害賠償を速やかに行います。

9. サービス内容に関する苦情

① お客様からの苦情相談窓口

管理者 仁志 和也
電話 0859-37-5220

② その他

当事業所以外に、市町村の相談窓口、苦情窓口、鳥取県国民健康保険連合会等でも受け付けています。

苦情受付機関	連絡先（電話番号）
米子市役所 長寿社会課	0859-23-5157
境港市健康長寿課介護保険係	0859-47-1039
安来市市民福祉部健康長寿課	0854-23-3423
南部箕蚊屋広域連合	0859-39-6222
保健福祉センターなわ	0859-54-5207
鳥取県国民保険団体連合 介護サービス苦情相談窓口	0857-20-2100

10. 当法人の概要

法人名 医療法人社団 日翔会
開設年月日 平成6年8月
代表者 理事長 徳久剛史
所在地 鳥取県日野郡日野町根雨909-1
電話 0859-72-0410

11. 虐待の防止について

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- ② 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- ② 虐待の防止のための指針を整備する。
- ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

虐待防止に関する責任者	管理者 仁志 和也
虐待防止に関する窓口	仁志 和也

- ⑤ 成年後見制度の利用を支援します。
 - ⑥ 苦情解決体制を整備しています。
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

12. 業務継続計画の策定等

感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的開催するなどの措置を講じます。

- ③ 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実施します。
- ④ 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。

13. 第三者評価の実施状況

実施の有無	無
実施した直近の年月日	
実施した評価	
評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

附則

1. 平成28年 9月 1日 施行
2. 平成29年 4月21日 変更
3. 平成30年 4月16日 変更
4. 平成30年 9月 1日 変更
5. 令和 1年10月 1日 変更
6. 令和 2年 2月 1日 変更
7. 令和 2年 3月 1日 変更
8. 令和 2年 3月16日 変更
9. 令和 4年 9月 1日 変更
10. 令和 5年11月28日 変更
11. 令和 6年 4月16日 変更
12. 令和 6年 9月 1日 変更
13. 令和 7年 5月 1日 変更

医療法人社団日翔会ケアステーションつつじの米子市介護予防・日常生活支援総合事業対象のサービスの提供開始にあたり、お客様及びその御家族に対して利用約款、重要事項説明書、重要事項説明書別紙、個人情報保護方針、サービス利用におけるリスク説明書に基づいて内容の説明を行いました。

<事業者>

法人名 医療法人社団 日翔会
事業所名 ケアステーションつつじ
事業所番号 3170202315
理事長 徳久 剛史

説明者氏名 _____ ㊞

医療法人社団日翔会ケアステーションつつじの米子市介護予防・日常生活支援総合事業対象のサービスを利用するにあたり、医療法人社団日翔会ケアステーションつつじ利用約款及び重要事項説明書、重要事項説明書別紙、個人情報保護方針、サービス利用におけるリスク説明書を受領し、これらの内容に関して担当者の説明を受け十分に理解した上で事業所利用に同意します。

年 月 日

《利用者》

住 所 _____

氏 名 _____ ㊞

《身元引受人及び連帯保証人》

住 所 _____

氏 名 _____ ㊞

利用者との続柄 _____ 連絡先 _____

【本約款第7条の請求書・明細書の送付先】

フリガナ 氏名		利用者との続柄	
住所	〒		
電話番号		携帯電話	

【本約款第14条 緊急時の連絡先】

フリガナ 氏名		利用者との続柄	
住所	〒		
電話番号		勤務先 (電話番号)	

【個人情報保護方針】

※法人および事業所のホームページや広報誌への写真掲載や配布等について

	各種おたより	館内掲示	ホームページ	広報誌
掲載希望 (○・×)				

(これらの同意及びお申し出は、後からいつでも変更等することができます。)