

通所介護契約書
個人情報保護方針
重要事項説明書

指定通所介護事業所鶴寿荘

通 所 介 護 契 約 書

様（以下、「利用者」といいます。）と社会福祉法人鶴寿会 指定通所介護事業所鶴寿荘（以下、「事業者」といいます。）は、事業者が利用者に対して行う通所介護について、次のとおり契約します。

第1条（契約の目的）

事業所は、利用者に対し、介護保険法令の趣旨にしたがって、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通所介護を提供し、利用者は、事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払います。

第2条（契約期間）

1 この契約の契約期間は令和 年 月 日から利用者の要介護認定または要支援認定の有効期間満了日までとします。

2 契約満了の2日前までに、利用者から事業者に対して、文書により契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

第3条（通所介護計画）

事業者は、利用者の日常生活全般の状況および希望を踏まえて、「居宅サービス計画」に沿って「通所介護計画」を作成します。事業者はこの「通所介護計画」の内容を利用者およびその家族に説明します。

第4条（通所介護の提供場所・内容）

- 1 通所介護の提供場所は指定通所介護事業所鶴寿荘です。所在地等の概要は、重要事項説明書のとおりです。その他、行事等の場合については変更いたします。
- 2 事業者は、第3条に定めた通所介護計画に沿って通所介護（送迎、食事の提供、入浴介助、機能訓練その他必要な介護）を提供します。事業者は通所介護の提供にあたり、その内容について利用者に説明します。
- 3 利用者は、サービス内容の変更を希望する場合には、事業者に申し入れることができます。その場合、事業者は、可能な限り利用者の希望に添うようにします。

第5条（サービスの提供の記録）

- 1 事業者は、通所介護の提供に関するサービス提供記録を作成し、その完結の日から5年間保存します。

2 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第1項のサービス提供記録を閲覧できます。

3 利用者は、当該利用者に関する第1項のサービス提供記録の複写物の交付を受けることができます。

第6条（料金）

1 利用者は、サービスの対価として重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護保険給付額を差し引いた差額分(通常自己負担分：サービス利用料の負担割合証の割合により1割・2割・3割)を事業者に支払うものとします。

2 前項の他、利用者は食事代とおむつ等の日常生活上必要となる諸費用実費を事業者に支払うものとします。

3 利用者は、第1項、第2項に定めるサービス利用料金を事業所が指定した方法で支払うものとします。

4 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収書を発行します。

第7条（利用の中止、変更、追加）

1 利用予定日の前に、利用者ご本人の都合により、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、利用予定日の前日までに各事業所に申し出てください。

2 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用中止の申し出をされた場合、重要事項説明書に定める所定の取消料として料金をお支払いいただく場合があります。但し利用者ご本人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。

3 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ご利用者の希望する日にサービスの提供ができない場合がございます。

4 事業者は、利用者の体調不良等の理由により、通所介護の実施が困難と判断した場合、サービスを中止することが出来ます。この場合の取り扱いについては重要事項説明書に記載したとおりです。

第8条（料金の変更）

1 事業者は、利用者に対して、あらかじめ文書で通知することにより利用料および食費等の単価の変更（増額または減額）を申し入れることができます。

2 利用者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を作成し、お互いに取り交わします。

3 利用者は、料金の変更を承諾しない場合は、この契約を解約することができます。

第9条（契約の終了）

- 1 利用者は事業者に対して、1週間の予告期間をおいて連絡することにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約することができます。
- 2 事業者はやむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月間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は、利用者は連絡することにより、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事業者が利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
 - ④事業者が破産した場合
- 4 次の事由に該当した場合は、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利用者のサービス利用料金の支払いが1ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず7日以内に支払われない場合
 - ②利用者が故意的にサービスの中止をしばしば繰り返した場合、または利用者の入院もしくは病気等により、3ヶ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利用者またはその家族が事業者やサービス従業者または他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
- 5 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
 - ①利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ②利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
 - ③利用者が死亡した場合

第10条（秘密保持）

- 1 事業者および事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその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。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。
- 3 事業者は、利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

第11条（事故発生時の対応）

- 1 事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には速やかに利用者の家族、各市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- 2 事業者は、事故が発生した場合はその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
- 3 事業者は、利用者に対するサービス提供により発生した事故等により利用者の生命、身体、財産等に損害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償します。ただし、事業者の故意または過失によらない場合は、この限りではありません。

第12条（非常災害対策）

- 事業者は、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に職員等に周知するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うものとします。
- (1) 非常災害対策の具体的計画については、施設内の見やすい場所に掲示します。
 - (2) 避難訓練を年に2回実施します。

第13条（緊急時の対応）

事業者は、現に通所介護の提供を行っているときに利用者の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、家族または緊急連絡先へ連絡するとともに速やかに主治の医師または歯科医師に連絡を取る等必要な措置を講じます。

第14条（連携）

- 1 事業者は、通所介護の提供にあたり、介護支援専門員および保健医療サービスまた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。
- 2 事業者は、第9条2項または4項に基づいて解約通知をする際は事前に介護支援専門員に連絡します。

第15条（相談・苦情対応）

- 1 利用者は、事業者より提供されたサービスに関して苦情があるときは、事業者、市町村また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立てることができます。
- 2 事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、提供したサービスについて利用者から苦情の申し立てがあった場合は、迅速かつ誠実に対応します。また、事業者は、利用者が苦情を申し立てたことを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。
- 3 事業者の苦情相談窓口は重要事項説明書のとおりです。
- 4 事業者は、苦情の申し立てがあった場合は、次の手順によりその解決を図ります。
 - ① 利用者や従業者からの事情聴取等により、事実関係を把握します。
 - ② 苦情に係る問題点を把握し、対応策を検討し、必要な改善を行います。
 - ③ 利用者に対し、調査結果や講じた措置の内容を、納得が得られるよう説明します。なお、必要に応じて概要を記した文書を添えることとします。
- 5 事業者は、苦情の処理に際しては、必要に応じて市町村、県または国民健康保険団体連合会へその概要について報告し、適切な対応について指示を仰ぎます。

第16条（本契約に定めのない事項）

- 1 利用者および事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
- 2 この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところに従い、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第17条（身元引受人）

1. 利用者の残置物や利用者の利用料等滞納等があった場合に備えて、その残置物一切の引き取り、及び債務の保証人として身元引受人を定めることとします。
2. 事業者は、本契約が終了した後、利用者の残置物や施設への債務等 がある場合には身元引受人にその旨連絡するものとします。
3. 身元引受人は、前項の連絡を受けた後2週間以内に残置物の引き取り、及び1ヶ月以内にその他の債務を履行するものとします。但し身元引受人は、特段の事情がある場合には、前項の連絡を受けた後、速やかに事業者にその旨連絡するものとします。その場合には、事業者が合理的な事情であると判断した場合に限り、期限を延期することがあります。
4. 事業者は、前項但し書の場合を除いて、身元引受人が引き取りに必要な相当期間が過ぎても残置物を引き取る義務を履行しない場合には、事業者の判断に基づき当該残置物を強制的に身元引受人に引き渡すか、事業者が処分するものとします。但し、その引き渡し又は処分に係る費用は身元引受人の負担とします。また、その費用について身元引受人からの支払いが行われない場合、及び債務の履行がない場合、事業者は法的手段等により解決を図るものとします。

第 18 条（連帯保証人）

1. 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ものとします。
2. 前項の負担は、極度額 200 万円を限度とします。
3. 連帯保証人が負担する債務の元本は、利用者又は連帯保証人が死亡したときに、確定するものとします。
4. 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ます。

第 19 条（裁判管轄）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者および事業者は、松山市地方裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

第 20 条（その他運営についての留意事項）

- 1 事業所は、介護職員等の質的向上を図るために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備するものとする。
 - (1) 採用時研修 採用後 1 ヶ月以内（併設の施設）
 - (2) 繼続研修 隨時（併設の施設）
- 2 事業所は、次の諸記録その他重要な帳簿を整備する、ものとし、その完結の日から 5 年間保存し、契約者もしくはその代理人の申出に応じてこれを閲覧させ、複写物を交付するものとします。
 - (1) 利用料等に関する重要な書類
 - (2) 介護計画、その他実施状況及び目標の達成状況、その他サービス提供に関する諸記録
 - (3) その他事業所運営に関する重要な書類
- 3 この規定に記載のない事項の他、運営に関する重要な事項は、鶴寿会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする

個人情報保護に対する基本方針

社会福祉法人鶴寿会（以下、「事業者」という）は、ご利用者及びご家族の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの大変な責務と考えます。

当法人が保有するご利用者及び家族等の個人情報に関して適正かつ適切な取り扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

記

1. 個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

- ① 個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取り扱い、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します。
- ② 個人情報の取得・利用・第三者提供にあたり、本人及びご家族の同意を得ることとします。
- ③ 当法人が委託をする医療・関係事業者は、業務の委託にあたり、個人情報保護法とガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ秘密保持契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督を行います。

2. 個人情報の安全性確保の措置

- ① 当法人は、個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報保護に関する規程類を整備し、必要な教育を継続的に行います。
- ② 個人情報への不正アクセス、個人情報の漏えい、滅失、またはき損の予防及び是正のため、当法人内において規程を整備し安全対策に努めます。

3. 個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除等への対応

当法人は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除等の申し出がある場合には、速やかに対応します。

4. 苦情の処遇

当法人は、個人情報取扱に関する苦情に対し、適切かつ迅速な処理に努めます。

個人情報保護の利用目的

社会福祉法人鶴寿会（以下、「事業者」という）は、利用者の尊厳を守り安全管理に配慮する個人情報保護方針の下、ここに利用目的を特定します。あらかじめご利用者及びご家族の同意を得ないで、必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

1. 事業者内部での利用目的

- ① 事業者がご利用者等に提供する介護サービス
- ② 介護保険事務
- ③ 介護サービスの利用にかかる事業者の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 入退所（ご利用開始・ご利用終了）等の管理
 - ・ 事故等の報告
 - ・ 当該利用者の介護・医療サービスの向上

2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

- ① 事業者がご利用者等に提供する介護サービスのうち
 - ・ ご利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - ・ その他の業務委託
 - ・ ご利用者の診療等にあたり、外部の医師の意見・助言を求める場合
 - ・ ご家族等への心身の状況説明
- ② 介護保険事務のうち
 - ・ 保険事務の委託（一部委託含む）
 - ・ 審査支払い機関へのレセプトの提出
 - ・ 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
- ③ 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

【上記以外の利用目的】

1. 事業者内部での利用に係る利用目的

- ① 事業者の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
 - ・ 事業者内において行われる学生等の実習への協力
 - ・ 事業者内において行われる事例研究

② 事業者の活動啓発

- ・ 行事・クラブ活動等当施設内及び外出時等における写真撮影・掲示やビデオ撮影

2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

- ① 事業者の管理運営業務のうち
 - ・ 外部監査機関への情報提供

重要事項説明書

当事業所は、利用者ご本人に対して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通り説明します。

なお、当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要支援」「要介護」と認定された方が対象となります。しかし、要介護認定をまだ受けていない方でも、認定見込みのある方については、申請日から「みなし」でサービスの利用は可能です。

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 鶴寿会
(2) 法人所在地 愛媛県伊予郡松前町大字鶴吉635番地1
(3) 電話番号 089-985-0170
(4) 代表者氏名 理事長 小澤 宏
(5) 設立年月日 平成6年5月9日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定通所介護事業所
平成12年3月2日指定 愛媛県3873500239号
- (2) 事業所の目的 介護保険法令の趣旨に従っ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出来るように支援することを目的とする。
- (3) 事業所の名称 指定通所介護事業所鶴寿荘
(4) 事業所の所在地等 愛媛県伊予郡松前町大字鶴吉635番地1
電話 089-985-0170
(5) 事業所管理者 所長 高橋 昌志
(6) 当事業所の運営方針
従業者は、ご利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じて自立した日常生活ができるよう、必要な日常生活の世話及び機能訓練を行うことにより、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利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るものとする。
- (7) 開設年月日 平成12年4月1日
- (8) 通常の事業の実施地域 松前町 旧松山市 旧伊予市 旧砥部町
- (9) 営業日及び営業時間等

営業日	月～土
営業時間	月～土 8:30～17:30 ただし、送迎時間を含む
サービス提供時間	月～土 9:30～16:35

(10) 利用定員 20人(介護予防通所介護も含む)

3. 職員の配置状況

当事業所では、利用者ご本人に対して介護サービスを提供する職種として、以下の職員を配置しています。職員の配置については、指定基準を遵守しています。

1 管理者 1名

2 生活相談員 2名(常勤2名)

(1名は専従 1名は介護職員を兼務)

3 看護職員 4名(非常勤4名)

(2名は機能訓練指導員を兼務 1名は機能訓練指導員と併設の特別養護老人ホーム鶴寿荘の看護職員を兼務 1名は機能訓練指導員とケアハウスひまわり苑の機能訓練指導員を兼務)

4 介護職員 5名(常勤2名 非常勤3名)

(常勤1名は専従 常勤1名は兼務 非常勤3名は専従)

5 機能訓練指導員 4名(非常勤4名)

(2名は看護職員を兼務 1名は看護職員と併設の特別養護老人ホーム鶴寿荘の看護職員を兼務 1名は看護職員とケアハウスひまわり苑の機能訓練指導員を兼務)

6 調理員 1名(常勤) (1名は専従)

4. 当事業所の利用料金(契約書第6条参照)

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

①入浴、排泄、食事等の介護、その他日常生活上の世話および機能訓練等のサービスについては、利用料金の大部分が介護保険から給付されます。下記料金は介護負担割合証に記載されている負担割合で一割負担のものです。介護負担証に明記されている割合によって料金が変更となります。

②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、ご契約者の負担額を変更します。
※(7時間以上8時間未満の場合)

給付対象サービス利用料金 (1回あたり)	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
1. 利用者ご本人の要介護度と サービス利用料金	6,580	7,770	9,000	10,230	11,480
2. うち、介護保険から 給付される金額	5,922	6,993	8,100	9,207	10,332
3. サービス利用に係る自己負担額 (1-2) ※	658	777	900	1,023	1,148
各種加算	入浴介助加算(I) 40/回 入浴介助加算(II) 55/回 科学的介護推進体制加算 40/月 介護職員等処遇改善加算Ⅱ 所定単位の 9.0%				

※介護職員処遇改善加算は、介護職員の処遇改善として賃金改定等に使用されるものです。

(2) 介護保険の給付の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てサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

② 給付対象以外のレクリエーション等

ご契約者及び利用者ご本人の希望によりレクリエーション等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。

③ 日常生活上必要となる諸費用実費

日常生活品の購入代金等利用者ご本人の日常生活に要する費用でご契約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。

内 容	料 金
紙おむつ代	150円／1枚（おむつタイプ） 30円／1枚（尿取りパッド） 180円／1枚（パンツタイプ）
ティッシュ等日用品	（サービス料金に含まれます）
教養娯楽・雑貨費	実費相当額（利用時、実費が必要な物に限る）

④ 送迎について

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、お住まいと当事業所との間の送迎費用として下記料金をいただきます。

公共交通機関を利用した場合は実費とし、自動車を利用した場合は、実施地域を越えた地点から 1kmにつき 100円とします。

なお通常の実施地域内についても事業所から 40km 以上超える場合送迎はいたしません。

送迎を事業者が実施しない場合は▲47 単位減額になります。

⑤ 施設内及び施設外特別行事

行事ごとに計画詳細を提示し参加希望を聞いた上で、実費ご負担いただきます。

⑥ 扱食の食費

1食当たり 600円

(3) 利用料金のお支払い方法（契約書第6条参照）

前記(1)、(2)の料金・費用は、事業所の指定の方法でお支払いください。

(4) 利用の中止、変更、追加（契約書第7条参照）

① 利用中止のご連絡は、前日までに申し出てください。

② 当日午前8時00分までに申し出がなく、当日になって利用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事があります。

但し、利用者ご本人の体調不良等、正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定前日に申し出があった場合	無料
利用当日の午前8時00までに 申し出がなかった場合	当日の利用料金の20% (自己負担相当額)

③ 風邪、病気の際はサービス提供をお断りすることがあります。

- ④ 当日の健康チェックの結果が悪い場合、サービス内容の変更又は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。
- ⑤ 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。また必要に応じて速やかに、主治医又は歯科医師に連絡をとる等必要な措置を講じます。

(5) 身元引受人（契約書第17条参照）

ご利用者は、契約時にご利用者の残置物や利用料金等の滞納があった場合に備えて、一切の残置物の引き取り及び債務の保証人として身元引受人を定めて頂きます。

- ・当施設は、「身元引受人」に連絡のうえ、残置物等を引き取って頂きます。
- ・また、引渡しにかかる費用については、身元引受人にご負担頂きます。

(6) 連帯保証人（契約書第18条参照）

連帯保証人となる方については、本契約から生じる利用者の債務について、極度額200万円の範囲内で連帯してご負担いただきます。その額は、利用者又は連帯保証人が亡くなったときに確定し、生じた債務について、ご負担いただく場合があります。

連帯保証人からの請求があった場合には、本会及び施設は、連帯保証人の方に利用料等の支払い状況、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ます。

5. サービス利用にあたっての留意事項

利用日にご持参いただくもの

デイサービスご利用時にご持参いただく物は、次のとおりです。

- ① 介護保険証（初回及び保険証更新時）
- ② 内服薬及び処置に必要な医療用材料
- ③ 着替え
- ④ ご家族との連絡帳
- ⑤ 必要な介護用品（紙おむつ、紙パンツ、尿パット等）
 - ※ 入浴用タオル、石鹼類は用意しております。
- ※ 金銭、貴重品はお持ちにならないで下さい。
また菓子や食品類の持ち込み、及び他の利用者へのお裾分けはご遠慮下さい。
- ※ 職員へのお心付けは、一切お受けしないことになっております。

6. 秘密保持について（契約書第10条参照）

- ① 事業者および事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその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。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- ② 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。
- ③ 事業者は、利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

7. 苦情の受付について（契約書第15条参照）

（1）当事業所における苦情の受付

当事業所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。

○苦情受付窓口（担当者） 生活相談員：新海 正典

○受付時間 月曜日～土曜日 8:30～17:30

(TEL) 089-985-0170

(FAX) 089-985-0360

苦情は口頭でも受け付けますが、鶴寿荘玄関口には「意見箱」を設置しています。

○ 苦情解決責任者：施設長 高橋 昌志

苦情受付窓口（担当者）より報告を受け軽微な行為に関する苦情の場合はご利用者またはご家族に対し口頭等による回答を致します。苦情が重大な不当行為に関する場合は第三者委員及び行政担当課に報告するとともに、苦情対策委員会を招集し、第三者委員の助言をうけて対応について検討致します。

（2）行政機関その他苦情受付機関

①ご利用者の保険者（出身市町村等）の介護保険担当課

※松前町の場合：松前町保険課介護保険係

所在地 伊予郡松前町大字筒井631番地

TEL 089-985-4115

※松山市の場合：松山市役所介護保険課

所在地 松山市二番町4丁目7-2

TEL 089-948-6949

※伊予市の場合：伊予市役所長寿介護課

所在地 伊予市米湊820

TEL 089-982-1111

※砥部町の場合：砥部町介護福祉課介護保険係

所在地 伊予郡砥部町宮内1392

TEL 089-962-7255

②愛媛県国民健康保険団体連合会

所在地 松山市高岡町101番地1

TEL 089-968-8700 FAX 089-968-8717

（3）苦情解決第三者委員

氏名	住所	電話番号
田中 きよ美	松前町筒井1123	985-2740
船山 恵子	松前町昌農内479-4	984-3677

苦情申し立てに対して、苦情申し出人と事業所の中立的立場で助言及び意見等を述べると共に双方の話し合い等に立会い、円満解決をはかります。

8. 事故発生時の対応について

①当事業者は、利用者に対する事業の提供中に、事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行います。

②当事業者は、利用者に対する事業の提供中に、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとします。

9. 個人情報の取扱について

別紙のとおり「個人情報保護方針」を定め、サービス担当者会議等の情報交換について、利用者及び利用者の家族の個人情報に十分注意し取り扱い致します。

10. 虐待の防止について

利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のため、従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施するなど必要な措置を講じます。

11. ハラスメントの防止について

従業者に対するハラスメント防止のため、利用者やその家族等に対しハラスメントについて説明を行い、従業者に対し研修を実施するなど必要な措置を講じます。

12. 感染症や災害への対応について

感染症や災害に備え、従業者に対し研修会や訓練を実施し、必要なマニュアルを整備します。

事業者は、契約書、重要事項説明書、個人情報保護方針に基づいて、通所介護の契約内容及び重要事項、個人情報保護方針の説明を行いました。

令和 年 月 日

事業者： 社会福祉法人 鶴寿会
理事長 小澤 宏

説明者 _____ 印

契約書及び重要事項説明書及び個人情報保護方針を確認したうえで、双方の同意が得られましたので上記の通り契約を締結します。

上記の契約を証するため本書2通を作成し、利用者、事業者が署名捺印の上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

(事業者) 住 所 愛媛県伊予郡松前町大字鶴吉 635 番地 1

事業者名 指定通所介護事業所鶴寿荘

代表者名 理事長 小澤 宏 印

利用者 住所 _____

氏名 _____ 印

代理人 住所 _____
(連帯保証人)

氏名 _____ 印

※私は、利用者の家族の個人情報の使用について、同意します。

家族代表 住所 _____

氏名 _____ 印