

様

通所介護(デイサービス)契約書

- ・ 通所介護重要事項説明書
- ・ 通所介護利用契約書

通所介護重要事項説明書

1. 支援事業者の内容

名称・法人種別	工藤建設株式会社
代表者氏名	工藤 英司
所在地(住所)	横浜市青葉区新石川四丁目33番地10
業務の概要	総合建設業、介護事業（介護付有料老人ホーム、住宅型有料老人ホーム、グループホーム、デイサービス、訪問介護）
事業所数	特定施設入居者生活介護事業所 14箇所 認知症対応型共同生活介護事業所 1箇所 通所介護事業所 2箇所 訪問介護事業所 1箇所 合計 18事業所

2. 通所介護（デイサービス）事業所の概要

事業所名	通所介護事業所 デイサービス フローレンスケアたかつ
所在地	神奈川県川崎市高津区久末1744番2号
事業者指定番号	1475300701
管理者・連絡先	杉寄 伸久 TEL：044-753-2217 FAX：044-753-2218
併設サービス 事業所名	(介護予防) 認知症対応型共同生活介護事業所 グループホーム フローレンスケアたかつ
事業者指定番号	1475300693

3. 職員の体制

職員の種類	業務内容	員数	常勤	非常勤	保有資格等	備考
管理者	事業所の従業者の管理および儀用務の管理を一元的に行う	1	1	0	介護支援専門員	グループホーム 管理者兼務
生活相談員	指定通所介護の利用申し込みおよび相談業務等を行う	2	2	0	介護福祉士	介護職員兼務
看護職員	利用者に対するバイタルチェック等必要な看護儀用務を行う	2	0	2	看護師	当事業所機能訓練 指導員兼務

介護職員	利用者に対する日常生活のケア等必要な介護業務を行う	5	1	4	介護福祉士 ホームヘルパー2級	生活相談員兼務
機能訓練指導員(兼務)	利用者に対する必要な機能訓練を行う	2	0	2	看護師	当事業所看護師兼務

(令和3年7月1日現在)

4. 事業の実施地域

高津区全域、宮前区全域、中原区全域、多摩区一部(宿河原、堰、長尾)、港北区一部(日吉本町、高田東、高田西、高田町、下田町)、都筑区一部(東山田町)

5. 営業日および営業時間

営業日	月曜日から土曜日まで
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10時00分から午後4時00分まで
定休日	日曜日
休業日	12月29日から1月3日まで

営業時間外のご連絡：044-753-2217の留守番電話受け付けております。

6. 当事業所の設備等

定員	20名	静養室	1
食堂兼機能訓練室	1室 64.77㎡	相談室	1
浴室	一般浴槽とリフト浴槽があります。		

7. 提供するサービス内容

日常生活介護	日常生活において必要な介護サービスを提供します。
健康状態の確認	健康状態の確認を行います。
機能訓練	体操やリハビリ等、利用者の状態およびケアプランに沿った外出や機能訓練を行います。
レクリエーション	音楽、遊戯、園芸等、趣味・嗜好を凝らした各種レクリエーションを行います。
入浴	入浴介助サービスを行います。
食事	昼食およびおやつの提供を行います。
送迎	車両による送迎サービスを行います。
生活相談	利用者の生活、今後の対応、家族の要望等を含め、相談に応じます。
その他	その他、必要な介護サービスを提供します。

第三者による評価実施状況	有・無	実施日	
		実施内容	

8. 利用料金

(1) 利用料金については、別紙の「利用料金表」のとおりです。

(2) キャンセル規定

利用者の都合でサービスを中止する場合、下記のキャンセル料が必要です。

利用日の前営業日 午後5時30分までに連絡した場合	無料
利用日の当日 午前8時30分までに連絡した場合	利用料の50%
利用日の当日 午前8時30分までに連絡がなかった場合	利用料の100%

*利用日の前日が、当事業所の休みの日の場合はご注意ください。

*連絡先 044-753-2217

(3) 利用料金の支払い方法

利用料金の支払いは、原則として口座引落としとし、当月分の利用料金は翌月27日(金融機関が休日の場合は翌営業日)に引き落としとなります。

また、銀行振込または現金払いの場合は、当月分の利用料を翌月20日までに請求しますので、請求月の末日までに手続き願います。支払いの確認後、領収書を発行します。

(4) 金銭・貴重品の管理

通常の活動に金銭は必要ありません。特別に必要な場合は、当事業所から事前に連絡しますので、それ以外の金銭・貴重品は持ち込まないようお願いいたします。

9. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

サービスの提供の依頼を受けた後、契約を結び、通所介護計画を作成し、サービスの提供を開始します。

*居宅サービス計画(ケアプラン)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

ア. 利用者の都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書で通知してください。

イ. 事業者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する場合

があります。その場合は、終了1か月前までに文書で通知します。

ウ. 自動終了

以下の場合、双方の文書がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設等に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、要支援または非該当（自立）と認定された場合
- ・利用者が死亡した場合や被保険者資格を喪失した場合

エ. 要支援に変更となった場合について

- ・月の途中で要支援に変更となった場合には、日割り計算によりそれぞれの単価に基づいて、利用料を計算します。

オ. その他

- ・事業者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、または事業者が倒産した場合、利用者は文書で解約を通知することによってすぐ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2か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず14日以内に支払いがない場合、または利用者や家族などが事業者や事業者のサービス従業者に対して本契約を継続し難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、直ちにサービスを終了する場合があります。

10. 禁止行為

(1) 利用者は、次の各号に掲げる事項について遵守しなければならない。

ア. 利用者は、事業所内において政治活動又は宗教活動その他、勧誘を行ってはならない。

イ. 利用者は、事業所内に危険物を持ち込んで서는ならない。

ウ. 利用者は、事業所内に動物を持ち込んで서는ならない。

エ. 利用者は、けんか、口論、泥酔などで他の利用者等に迷惑を及ぼしてはならない。

オ. 利用者は、指定した場所以外で火気を用いることをしてはならない。

カ. 利用者は、故意に事業所もしくは物品に損害を与え、又はこれを持ち出すことをしてはならない。

11. 事業者の介護サービスの特徴

(1) 運営の方針

事業者の事業理念である「思いやりの心と確かな介護技術で、介護高齢者の明るい未来を」をモットーに、サービスを提供します。

(2) 通所介護サービスの提供概要

通所介護サービスの提供にあたっては、利用者の意思および人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、公平中立なサービス提供をします。

1 2. 事故発生時の対応

(1) 事故が発生した場合は、ご家族に報告すると共に、事前の打ち合わせに基づき、適切、且つ誠実な対応を行います。また、直ちに事故に至った経緯および態様を調査し事実を正確に把握します。

(2) 事故発生後はできるだけ速やかに市区町村および関係機関へ正確に事故発生 の報告をします。

(3) 発生した事故は二度と繰り返さないための対策と予防措置を早期に実施 します。

1 3. 緊急時の対応

(1) 当事業所のサービス提供にあたり、けがや体調の急変等の事態が発生し た場合は、事前の打合せに基づき、適切、且つ迅速な応急措置を講じます。

(2) 利用者の生命・身体・健康に危険またはその恐れがあるときは、直ちに 医師および家族に連絡して必要な措置を講じます。

(3) 緊急事態が発生に至った経緯および態様を速やかに精査し、正確な状 況把握に努めます。

医療機関等	医療機関の名称
	診療科目
	主治医の氏名
	連絡先 (電話)
緊急連絡先	氏 名 (続柄)
	連絡先 (電話)
	氏 名 (続柄)
	連絡先 (電話)

1 4. 非常災害対策

(1) 避難対策

非常災害が発生した場合、職員は利用者の避難等適切な措置を講じます。また、管理者は、日常的に具体的な対処方法、避難経路および消防署等協力機関との連携方法を確認し、災害時には避難等の指揮をとります。

(2) 避難訓練

非常災害に備え、定期的に地域の消防署等協力機関と連携を図り、避難訓練を行います。

(3) 防犯・防災設備

防犯カメラ、消火器・火災報知設備、避難器具を設置しています。

1 5. 身体的拘束等の禁止

(1) 事業者は、サービス提供に当たり身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を原則行いません。但し、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、この限りではないものとします。

(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、事業者は、直ちにその日時、態様、利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由、その他必要な事項について、サービス提供記録等に記録します。

1 6. 虐待の防止

(1) 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げる必要な措置を講じます。

ア. 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者：伊藤 俊哉

イ. 成年後見制度の利用を支援します。

ウ. 苦情解決体制を整備しています。

エ. 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しています。

(2) 事業者は、サービス提供中に、介護事業所または擁護者（ご利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）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、速やかにこれを市区町村に通報します。

17. 従業者に対する研修

(1) 従業者の質の向上を図るため、次のとおり研修の機会を設けます。

- ア. 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- イ. 経験に応じた研修 随時

18. 損害賠償

介護支援サービス提供において、事業者のサービス提供に起因し、利用者に事故等が生じた場合は、法令および信義則に基づき、損害賠償の責を負います。

19. 損害保険への加入

事業者は、前項による損害賠償の一部を担保するために、介護事業施設の利用者全員を対象に、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社の社会福祉事業者向けの総合保険に加入しています。

20. 記録の保管

利用者への通所介護サービス提供の記録は、5年間保管し、本人および家族の申し出があった場合に限り、本人の記録の閲覧ができます。また、記録の写しの交付を希望する場合は、郵送料など実費相当を負担することにより、請求することができます。

21. サービス内容に関する苦情

○ サービスに関する相談や苦情については、次の窓口に連絡願います。

お客様相談窓口	電話	044-753-2217
	FAX	044-753-2218
	管理者	杉寄 伸久
	対応時間	8:30~17:30

○ 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

外部苦情申立 機関	機関名	神奈川県国民健康保険団体連合会
	連絡先	045-329-3447
	機関名	川崎市介護保険課
	連絡先	044-200-2678
	機関名	川崎市高津区役所高齢・障害課
	連絡先	044-861-3269
	機関名	川崎市中原区役所高齢・障害課
	連絡先	044-744-3136
	機関名	川崎市宮前区役所高齢・障害課
	連絡先	044-856-3238
	機関名	川崎市多摩区役所高齢・障害課
	連絡先	044-935-3187
	機関名	横浜市介護事業指導課
	連絡先	045-671-2356
	機関名	横浜市都筑区役所高齢・障害支援課
	連絡先	045-948-2306
機関名	横浜市港北区役所高齢・障害支援課	
連絡先	045-540-2325	

【別紙】

利 用 料 金 表

1. 要介護サービス利用料金（※介護職員処遇改善加算Ⅰの料金を含む）

① 基本サービス【地域単価 10.72 円】

介護度	基本単位／日	自己負担額(1割)／日	自己負担額(2割)／日	自己負担額(3割)／日
要介護1	581 単位	667 円	1,334 円	2,001 円
要介護2	686 単位	788 円	1,576 円	2,364 円
要介護3	792 単位	911 円	1,821 円	2,731 円
要介護4	897 単位	1,031 円	2,061 円	3,091 円
要介護5	1,003 単位	1,152 円	2,303 円	3,454 円

② 個別機能訓練加算（Ⅰ）イ【地域単価 10.72 円】

介護度	基本単位／日	自己負担額(1割)／日	自己負担額(2割)／日	自己負担額(3割)／日
共通	56 単位	65 円	129 円	193 円

③ 入浴介助加算（Ⅰ）【地域単価 10.72 円】

介護度	基本単位／日	自己負担額(1割)／日	自己負担額(2割)／日	自己負担額(3割)／日
共通	40 単位	46 円	92 円	138 円

④ 若年性認知症受入加算【地域単価 10.72 円】

介護度	基本単位／日	自己負担額(1割)／日	自己負担額(2割)／日	自己負担額(3割)／日
共通	60 単位	70 円	140 円	209 円

⑤ サービス提供体制強化加算（Ⅱ）【地域単価 10.72 円】

介護度	基本単位／日	自己負担額(1割)／日	自己負担額(2割)／日	自己負担額(3割)／日
共通	18 単位	21 円	41 円	61 円

※介護職員処遇改善加算（Ⅰ）、介護職員等特定処遇改善加算（Ⅰ）を含めた利用料金総額の算出方法

- ・ 介護報酬総単位数（基本サービス費＋各種加算）×加算率（5.9%）〈1 単位未満の端数四捨五入〉＝①金額
- ・ 介護報酬総単位数（基本サービス費＋各種加算）×加算率（1.2%）〈1 単位未満の端数四捨五入〉＝②金額
- ・ （介護報酬総単位数＋①金額＋②金額）×1 単位の単価（10.72 円）＝合計金額

2. その他サービス料金

送迎代	送迎の実施地域内は無料 実施地域外は、利用回数 1 回当たり実施地域を越えたところから 1 k mにつき 143 円 (税込)
昼食代	1 食あたり…750 円 (非課税、おやつ代含む)
教養娯楽費	材料費は介護保険対象外のため、実費全額自己負担となります。
講習費	実費全額自己負担となります。
行事費	実費全額自己負担となります。(利用者の希望により提供した場合)
その他	おむつ代 120 円/枚 (非課税)、パット代 50 円/枚 (非課税)、 趣味活動などにかかる費用等は、実費全額自己負担となります。

3. お支払い額の目安

お支払い額の目安 (日額)	円
お支払い額の目安 (月額)	円

※ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

指定通所介護サービス利用契約書

利用者氏名 _____

性別	男・女	生年月日	明・大・昭	年	月	日
介護保険被保険者番号						
要介護認定の区分						
要介護認定の有効期間						
被保険者証記載の特記事項						

利用者代理人氏名 _____

(利用者との関係： _____)

通所介護の事業を行う者（以下「事業者」という）

事業者名 工藤建設株式会社 代表取締役 工藤 英司

通所介護（以下「事業所」という）

通所介護事業所の指定番号：1475300701

事業所名 デイサービス フローレンスケアたかつ

利用者 _____ と事業者 工藤建設株式会社とは、通所介護サービスの利用に関して、次のとおり契約します。

第1条（契約の目的）

事業者は、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、利用者の生活機能の維持または向上をめざして支援することを目的として、通所介護を提供いたします。また、利用者および利用者代理人は、事業者に対し、利用契約書・重要事項説明書の定めを遵守して、通所サービスに対する利用料を事業所に支払います。

第2条（契約期間と更新）

本契約の契約期間は、令和 年 月 日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。

- 2 契約期間満了日の7日前までに、利用者または利用者代理人から書面による契約終了の申し出がない場合、本契約は自動更新され、以降も同様とします。

第3条（サービスの内容およびその提供）

事業者は、利用者に対して、前条により作成される通所介護計画に基づき次の各号の介護サービスを提供します。

- (1) 通所介護対象サービスとして、下記の介護サービス等を提供します。

- ア. 日常生活介護
- イ. 健康状態の確認
- ウ. 機能訓練
- エ. レクリエーション活動
- オ. 入浴
- カ. 食事の提供
- キ. 送迎
- ク. 生活相談
- ケ. その他、必要な介護サービス

- (2) 通所介護対象外となる有料の各種サービスとして、別紙「重要事項説明書」に記載のとおり提供します。

- 2 利用者は、介護サービス内容の変更を希望する場合には、事業者に入力することができます。変更可能な場合、事業者は利用者の希望に添うよう努めるものとします。
- 3 事業者は、利用者が「通所介護計画」の変更を希望する場合には、速やかに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4条（サービス提供の記録）

事業者は、通所介護の実施ごとに、介護サービスの内容等を記録票に記入します。

- 2 事業者は、介護サービス提供の記録票を作成することとし、この契約の終了後5年間保管します。
- 3 本人および家族の申し出に限り、請求により本人の記録の閲覧ができます。

また、記録の写しの交付を希望する場合は、郵送料など実費相当額を負担することにより、請求することができます。

第5条（利用料等の支払）

利用者または利用者代理人は、事業者に対し、介護サービスの対価として、別紙「重要事項説明書」に定める利用単位毎の料金をもとに計算された合計額を支払います。

ただし、介護保険法等の関係法令の改正により利用者負担金の改定が必要となった場合、改定後の金額を適用するものとします。この場合には、事業者は、法令改正後速やかに利用者に対し、改正の施行時期およ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。

- 2 事業者は、利用者が事業者を支払うべき介護サービスに要した利用料等について、利用者が介護サービス費として保険者より支給を受ける額の限度において、利用者に代わって保険者より支払いを受けます。（以下「法定代理受領サービス」という）。
- 3 月の途中で要支援に変更となった場合には、日割り計算によりそれぞれの単価に基づいて、利用料を計算します。
- 4 月の途中で要介護度に変更となった場合には、日割り計算により、それぞれの単価に基づいて利用料を計算します。
- 5 事業者は、当月の利用料の合計額の請求に明細を付して、翌月20日までに利用者に送付します。
- 6 利用者は、当月の利用料の合計額を、利用者の指定する預金口座より翌月27日（金融機関が休日の場合は翌営業日）に口座引落により支払うものとします。
- 7 事業者は、利用者または利用者代理人から利用料等の支払いを受けたときは、利用者または利用者代理人に対し、領収書を発行します。

第6条（利用者負担金の滞納）

利用者が正当な理由なく利用者負担金を2か月分以上滞納した場合には、事業者は文書により14日以上を定めて、その期間内に滞納額の全額を支払わなければ、契約を解約する旨の催告をすることができます。

- 2 前項の催促をしたときは、事業者は「通所介護サービス計画」を作成した居宅支援事業所と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から「通所介護サービス計画」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協議を行うようにするものとします。

- 3 事業者は、前項に定める調整の努力を行い、かつ第1項に定める期間が満了した場合には、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。
- 4 事業者は、前項の規定により解約に至るまでは、滞納を理由として介護サービスの提供を拒むことはありません。

第7条（法定代理受領サービス以外のサービス提供証明書の交付）

事業者は、法定代理受領サービスに該当しない介護サービスを提供した場合において、利用者または利用者代理人から利用料の支払いを受けたときは、利用者が償還払いを受けることができるように、利用者または利用者代理人に対してサービス提供証明書を交付します。サービス提供証明書には、提供した介護保険給付対象の各種サービスの種類、内容、利用単位、費用等を記載します。

第8条（サービスの中止）

事業者は、利用者の体調不良等の理由により、通所サービス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できます。この場合の取扱いについては重要事項説明書に記載したとおりです。

- 2 利用者は、事業者に対して、介護サービス提供日の前営業日午後5時30分までに通知することにより、利用料を負担することなく介護サービスの利用を中止することができます。
- 3 利用者は、事業者に対して、介護サービス提供日の午前8時30分までに通知し、中止した場合は、事業者は利用者に対して重要事項説明書に定める計算方法により、利用料の一部を請求することができます。この場合の利用料は第5条の他の料金の支払いと合わせて請求します。
- 4 利用者が介護サービス提供日の午前8時30分までに通知することなくサービスの利用を中止した場合は、事業者は利用者に対して重要事項説明書に定める計算方法により、利用料の全部を請求することができます。この場合の利用料は第5条の他の料金の支払いと合わせて請求します。
- 5 事業者は、利用者の体調不良や状態の改善等により「通所介護計画書」に定めた期日よりも利用が少なかった場合、または「通所介護計画書」に定めた期日よりも多かった場合であっても、利用料金の日割りでの割引または増額はしません。

第9条（契約の終了）

利用者は事業者に対して、1週間の予告期間にお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。

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除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か月間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、この契約を解除することができます。
- 3 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。
 - ア. 事業者が正当な理由なくサービス提供しない場合
 - イ. 事業者が守秘義務に反した場合
 - ウ. 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とった場合
 - エ. 事業者が倒産した場合
- 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。
 - ア. 利用者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告したにもかかわらず14日以内に支払われない場合
 - イ. 利用者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、または利用者の入院もしくは病気等により、3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
 - ウ. 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。
 - ア. 利用者が介護保険施設等に入所した場合
 - イ. 利用者の要介護認定区分が、要支援または非該当（自立）と認定された場合
 - ウ. 利用者が死亡した場合や被保険者資格を喪失した場合

第10条（契約終了時の援助）

事業者は、契約を解約または終了する場合には、あらかじめ必要に応じて主治医および居宅介護支援事業所に対する情報の提供を行うほか、その他の保険医療サービスまたは福祉サービス提供者と連携し、利用者に対し必要な援助を行います。

第11条（秘密保持）

事業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族、利用者代理人等に関する秘密、個人情報については、利用者または第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことのないよう守秘義務を厳守します。

- 2 事業者は、あらかじめ文書により利用者又は利用者代理人の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で情報を提供することができるものとします。
- 3 利用者等は、本事業所で知り得た、他の利用者情報の秘密保持を厳守します。
- 4 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- 5 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

第12条（損害賠償）

事業所は、介護サービスの提供に伴い、事業所の法的根拠のある責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は利用者に対しその損害を賠償するものとします。

- 2 事業者は、前項の損害賠償を担保するために、損害賠償責任保険に加入します。
- 3 利用者は、利用者または利用者代理人もしくはその家族の故意または過失により、他の利用者の生命・身体・財産に侵害を及ぼした場合、事業所の運営・財産等に損害を及ぼした場合、同職員の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、その損害を賠償するものとします。

第13条（緊急時における対応策）

事業者は、現に介護サービス提供を行っているときに、利用者の心身の状態に異変その他緊急事態が生じた場合、家族または緊急連絡先へ連絡するとともに、速やかに主治医等への連絡を取る等必要な措置を講じます。

第14条（連携）

事業者は、介護サービスの提供にあたり、居宅支援事業所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密接な連携に努めます。

第15条（相談・苦情対応）

利用者または利用者代理人からの相談・苦情に対応する窓口を設置し、通所介護に関する利用者・利用者代理人およびその家族の相談・要望・苦情等に対し、速やかに対応します。

- 2 事業者は、利用者・利用者代理人またはその家族が苦情の申し立てを行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いをしません。

第16条（合意管轄）

本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者・利用者代理人および事業者は、横浜地方裁判所を第一審管轄裁判所とすることをあらかじめ合意します。

第17条（契約に定めのない事項）

本契約は、介護保険法に基づくサービスおよび同一種類の介護保険外サービス（利用限度額を超えるサービス）を対象としたものであるため、利用者がこれ以外のサービスを希望する場合には、別途契約するものとします。

- 2 本契約に定めのない事項および疑義がある場合は、介護保険法令その他法令の定めるところにより、利用者・利用者代理人および事業者が協議のうえ、誠意をもって処理するものとします。

以上の契約の証として本契約書を2通作成し、利用者、利用者代理人および事業者は記名押印のうえ、利用者・利用者代理人および事業者は各1通を保有します。

令和 年 月 日

事業者

所在地 川崎市高津区久末1744番2号
名称 工藤建設株式会社
デイサービス フローレンスケアたかつ

管理者

氏名 杉寄 伸久 印

利用者

住所 _____

氏名 _____ 印

代理人

住所 _____

氏名 _____ 印（続柄 _____）