

I G L S W A N 総合事業利用約款

(短時間型デイサービス)

(約款の目的)

第1条 I G L S W A N (以下「当事業所」という。)は、事業対象者・要支援状態と認定された利用者(以下「利用者」という。)に対し、介護保険法令の趣旨に従って、利用者が可能な限り居宅において、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に、介護予防・日常生活支援総合事業 短時間型デイサービス(以下「総合事業サービス」という。)を提供し、一方、利用者及び利用者の保証をする者(以下「保証人」)は、当事業所に対し、そのサービスに対する料金を支払うことについて取り決めることを、本約款の目的とします。

(適用期間)

第2条 本約款は、利用者が総合事業サービス利用同意書を当事業所に提出したのち、平成29年11月1日以降から効力を有します。但し、保証人に変更があった場合は、新たに同意を得ることとします。

2 利用者は、前項に定める事項の他、本約款、別紙1、別紙2及び別紙3の改定が行われない限り、初回利用時の同意書提出をもって、繰り返し総合事業サービスを利用することができるものとします。

(利用者からの解除)

第3条 利用者及び保証人は、当事業所に対し、利用中止の意思表示をすることにより、利用者の介護予防サービス・支援計画書(以下「ケアプラン」という。)にかかわらず、本約款に基づく総合事業サービス利用を解除・終了することができます。なお、この場合利用者及び保証人は、速やかに当事業所及び利用者のケアプラン作成者に連絡するものとします。

但し、利用者が正当な理由なく、総合事業サービス実施時間中に利用中止を申し出た場合については、原則、キャンセル料として、基本料金及びその他ご利用いただく予定であった費用を当事業所にお支払いいただきます。

(当事業所からの解除)

第4条 当事業所は、利用者及び保証人に対し、次に掲げる場合には、本約款に基づく総合事業サービスの利用を解除・終了することができます。

- (1) 利用者が基本チェックリスト判定または要支援認定において非該当と認定された場合
- (2) 利用者のケアプランで定められた利用時間数を超える場合
- (3) 利用者及び保証人が、本約款に定める利用料金を3か月分以上滞納しその支払いを督促したにもかかわらず10日間以内に支払われない場合
- (4) 利用者の病状、心身状態等が著しく悪化し、当事業所での適切な総合事業サービスの提供を超えると判断された場合
- (5) 利用者又は保証人が、当事業所、当事業所の職員又は他の利用者等に対して、利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合
- (6) 天災、災害、事業所・設備の故障、その他やむを得ない理由により利用させることができない場合

(利用料金)

第5条 利用者及び保証人は、連帯して、当事業所に対し、本約款に基づく総合事業サービスの対価として、広島市長が定めた基準に基づいて計算された月ごとの合計額及び利用者が個別に利用したサービスの提供に伴い必要となる額の合計額を支払う義務があります。

2 当事業所は、利用者及び保証人が指定する送付先に対し、前月料金の合計額の請求書及び明細書を、毎月15日までに発行し送付します。利用者及び保証人は、連帯して、当事業所に対し、当該合計額をその月の月末までに支払うものとします。なお、支払いの方法は、原則、金融機関口座自動払込みとし、その他の方法は、別途話し合いの上、双方合意した方法により行います。

3 当事業所は、利用者又は保証人から、1項に定める利用料金の支払いを受けたときは、利用者又は保証人の指定する送付先に対して領収書を送付します。

（記録の保管及び情報公開）

第6条 当事業所は、利用者の総合事業サービスの提供に関する記録を作成し、その記録完結の日から2年間又は5年間は保管します。

- 2 当事業所は、利用者が前項の記録の閲覧、謄写を求めた場合には、原則として、これに応じます。但し、保証人その他の者（利用者の代理人を含みます。）に対しては、利用者の承諾その他必要と認められる場合に限り、これに応じます。
- 3 法人の財産目録等については、法人の主たる事務所等において公開を行っており、法人の業務時間内は、いつでも閲覧することができます。

（利用者の虐待の防止のための措置）

第7条 当事業所は、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- （1）職員及び管理者に対し、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）苦情処理体制を整備しています。
- （3）その他虐待防止のために必要な措置を講ずるとともに、虐待が疑われる事例を発見した場合は、市町村等関係機関へ報告します。

（身体の拘束等）

第8条 当事業所は、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を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行いません。

- 2 前項の規定による身体的拘束等を行う場合には、あらかじめ利用者又は利用者の家族に、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、身体的拘束等の内容、目的及び身体的拘束等を行う時間帯、期間等を文書で説明を行い、同意を得ます。
- 3 前項の規定による身体的拘束等を行う場合には、管理者及び関係職員等により検討会議を開催し、「緊急やむを得ない」要件を満たしているか、厳密に検討します。また身体的拘束等に関する経過観察記録を整備します。

（秘密の保持及び個人情報の保護）

第9条 当事業所とその職員は、当法人の個人情報保護方針に基づき、業務上知り得た利用者又は保証人若しくはその家族等に関する個人情報の利用目的を別紙3のとおり定め、適切に取り扱います。また正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、例外として次の各号については、法令上、介護関係事業者が行うべき義務として明記されていることから、情報提供を行なうこととします。

- （1）サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
 - （2）地域包括支援センターまたは居宅介護支援事業所（以下「居宅介護支援事業所等」という。）との連携
 - （3）利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村への通知
 - （4）利用者に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等
 - （5）生命・身体の保護のため必要な場合（災害時において安否確認情報を行政に提供する場合等）
- 2 前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取扱いとします。

（緊急時の対応）

第10条 当事業所は、利用者に対し、医師の医学的判断により対診が必要と認める場合、他の医療機関の診療を依頼することがあります。

- 2 前項のほか、通所利用中に利用者の心身の状態が急変した場合、当事業所は、利用者及び保証人が指定する者に対し、緊急に連絡します。

（事故発生時の対応）

第11条 総合事業サービスを実施中、利用者に転倒、転落、誤飲、誤薬、無断外出等の事故が発生した場合は、次のとおり対処します。

- （1）必要に応じて主治医に連絡し、その指示に従う

- (2) 家族等へ事故の内容、状況を報告する
- (3) 必要に応じて警察へ連絡する
- (4) 状況を事故発生連絡票に記入し、保険者及び広島市に連絡する
- (5) 事故発生の原因を解明し、再発防止策を講じる
- (6) 総合事業サービスの提供に起因する事故の場合は、速やかに損害賠償する

(衛生管理等)

第12条 当事業所は利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講じるものとします。

2 当事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講じるとともに、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるものとします。

(要望又は苦情等の申出)

第13条 利用者及び保証人は、当事業所の提供する総合事業サービスに対しての要望又は苦情等について、管理者に申し出ることができ、又は、備付けの用紙、管理者宛ての文書で所定の場所に設置する「ご意見箱」に投函して申し出ることができます。

(賠償責任)

第14条 総合事業サービスの提供に伴って当事業所の責に帰すべき事由によって、利用者が損害を被った場合、当事業所は、利用者に対して、損害を賠償するものとします。

2 利用者の責に帰すべき事由によって、当事業所が損害を被った場合、利用者及び保証人は、連帯して、当事業所に対して、その損害を賠償するものとします。

(連帯保証人)

第15条 保証人は、利用者の本約款に起因する債務に関する連帯保証人としての義務を負うものとします。

2 保証人は、利用者と連帯して、本約款から生じる利用者の債務を負担するものとします。

3 前項の保証人の負担は、極度額1,000,000円を限度とします。

4 保証人の請求があったときは、当施設は、保証人に対し、遅延なく、利用者等の支払い状況や滞納金の額、損害賠償の額等、利用者のすべての債務の額等に関する情報を提供します。

(利用契約に定めのない事項)

第16条 この約款に定められていない事項は、介護保険法令その他諸法令に定めるところにより、利用者又は保証人と当事業所が誠意をもって協議して定めることとします。

利用約款第1条から第16条に関し、本書2通を作成し、事業者、契約者が記名捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

事業者 住 所 広島市安佐北区あさひが丘三丁目18番5－1号

事業者名 社会福祉法人 I G L 学園福祉会
I G L S W A N

代表者氏名 管理者 横道 栄美子 印

契約者（利用者）
住 所

氏 名 印

保証人 住 所

氏 名 印

代筆者 氏 名
利用者との関係（ ）
代筆理由

（ 利用約款保有者： 利用者 ☐ 保証人 ☐ ）

I G L SWANのご案内

(令和 6 年 4 月 1 日現在)

1. 事業所の概要

(1) 事業所の名称等

- ・ 事業所名 I G L SWAN
- ・ 開設年月日 平成 29 年 11 月 1 日
- ・ 所在地 広島市安佐北区あさひが丘三丁目 18 番 5-1 号
- ・ 電話番号 082-218-0897
- ・ ファックス番号 082-218-0898
- ・ 管理者名 横道 栄美子
- ・ 利用定員 15 人
- ・ 介護保険指定番号 34A0100253

・ 営業日 及び 営 業 時 間

営業日	月曜日～土曜日
休業日	日曜日・12月30日～1月3日
営業時間	月曜日～土曜日 8時15分～12時45分
サービス提供時間 (総合事業サービス)	9時30分～12時00分

- ・ 通常の実施地域 広島市安佐北区全域 安佐南区全域

(2) 事業所の目的と運営方針

当事業所の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、必要な機能訓練を中心とした支援を行うことにより、利用者の心身の機能維持回復を図るための適正な総合的なサービスを提供することを目的とした事業所です。

この目的に沿って、当事業所では、以下のような運営の方針を定めていますので、ご理解いただいた上でご利用ください。

[I G L SWAN の運営方針]

- ◆ 「利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう、高齢者の人権を尊重し、人としての尊厳を守りながら日常生活を営むために必要な機能訓練を中心とした指導を行うものとします」
- ◆ 「【隣人愛】を基本理念とした事業方針に基づき、ご利用者に「心の居場所」と感じて頂けるデイサービス作りを目指し、ご利用者お一人おひとりの生活の質の向上に資するサービスを提供します」
- ◆ 「事業所の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスを提供する者との緊密な連携に努めます」

(3) 事業所の職員体制

＜主な職員の配置状況＞

	常勤・非常勤	業 務 内 容
管理者	1名（常勤専従）	当該事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行います
介護職員	5名（非常勤専従）	短時間型デイサービス計画に基づき、必要な日常生活上の支援及び介護、機能訓練を行います
機能訓練指導員	4名（非常勤専従）	利用者が日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための機能訓練、訓練指導及び助言を行います。

2. サービス内容

- (1) 短時間型デイサービス計画の立案
- (2) 送迎：ご希望により、片道・往復の送迎を行います。
- (3) 健康チェックを実施します。
- (4) 機能訓練（アクティビティ実施）：機能訓練指導員、介護職員、その他の職種の者が協働して、利用者毎にその目標、実施方法等を内容とする個別機能訓練計画を作成し、利用者の理解と同意のもと、計画的に機能訓練を行い、効果、実施方法等の評価をします。
- (5) その他

* これらのサービスのなかには、利用者の方から基本料金とは別に利用料金をいただくものもありますので、具体的にご相談ください。

3. 事業所利用に当たっての留意事項及び禁止事項

- 送迎中の途中下車はご遠慮いただきます。
- 宗教や習慣の相違などで他人を排撃し、または自己の利益の為に他人の自由を侵してはならないものとします。
- 火気の使用や喫煙はしないでください。
- 喧嘩もしくは口論をなし、泥酔し又は楽器などの音を大きく出して静穏を乱し、他の利用者に迷惑を及ぼすことはしないでください。
- 故意に事業所若しくは物品に損害を与えまたはこれらを事業所外に持ち出すことはしないでください。
- 所持品等を持ち込まれる場合は、必ずご記名をいただくとともに適正に管理してください。なお、紛失、破損について、当事業所は一切責任を負いません。
- 当事業所では、金銭・貴重品の管理は行っておりませんので、現金や通帳等の持ち込みはご遠慮ください。
- 金銭または物品によって賭け事はしないでください。
- 事業所内の秩序、風紀を乱しまたは安全衛生を害することはしないでください。
- 当事業所では、多くの方に安心して生活を送っていただくために、利用者の「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動」は、禁止致します。
- 無断で備品の位置、又は形状を変えないでください。
- ペットの持ち込みは、禁止します。
- その他、事業所が不適當であると認める行為を行うこと。

4. 業務継続計画の策定等

当施設は、感染症や非常災害の発生時において、入所者に対する指定介護福祉施設サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。

2 当施設は、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

に実施するものとする。

3 当施設は、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うものとする。

5. 要望及び苦情等の相談

要望や苦情などは、苦情受付担当者にお寄せいただければ、速やかに対応いたしますが、事業所に備えつけられた「ご意見箱」をご利用いただき、管理者に直接お申し出いただくこともできます。

当事業所における苦情の受付（別紙「苦情解決に向けて」参照）

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。

○苦情受付担当者 IGL SWAN介護職員 餘多分 浩美
 ○苦情解決責任者 IGL SWAN管理者 横道 栄美子
 ○苦情受付電話番号 082-218-0897
 ○受付時間 月曜日～金曜日 9:00～17:00

行政機関その他苦情受付機関

広島市健康福祉局 高齢福祉部 介護保険課事業者指導係	所在地 広島市中区国泰寺町一丁目 6-34 電話番号 (082) 504-2183・FAX (082) 504-2136 受付時間 8:30～17:15
広島市安佐南区厚生部 福祉課高齢介護係	所在地 広島市安佐南区中須一丁目 38 番 13 号 電話番号 (082) 831-4943・FAX (082) 870-2255 受付時間 8:30～17:15
広島市安佐北区厚生部 福祉課高齢介護係	所在地 広島市安佐北区可部三丁目 19 番 22 電話番号 (082) 819-0621・FAX (082) 819-0602 受付時間 8:30～17:15
国民健康保険 団体連合会	所在地 広島市中区東白島町 19-49 国保会館 電話番号 (082) 554-0783・FAX (082) 511-9126 受付時間 8:30～17:15
広島県社会福祉協議会	所在地 広島市南区比治山本町 12-2 電話番号 (082) 254-3419・FAX (082) 256-2228 受付時間 8:30～17:00

6. その他

当事業所についての詳細は、ホームページ（<http://www.igl.or.jp/>）や掲示板・パンフレットで確認いただけます。

総合事業サービスについて

(令和6年4月1日現在)

1. 介護保険証・介護保険負担割合証の確認

ご利用お申込みに当たり、ご利用希望者の介護保険証・介護保険負担割合証等を確認させていただきます。

2. 総合事業サービスについての概要

総合事業サービスについては、その利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう立案されたケアプランに基づき、当事業所を一定期間ご利用いただき、必要な機能訓練を中心とした支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものです。このサービスを利用するにあたっては、利用者に関わるあらゆる職種の職員の協議によって、ケアプランが作成されますが、その際、利用者・保証人（ご家族）の希望を十分に取り入れ、また、ケアプランの内容については同意をいただくようになります。

3. 利用料金（＝（１）基本料金＋（２）その他の料金）

（１）基本料金（＝介護保険給付対象額）

（介護保険制度では、事業対象者・要支援の程度によって利用料が異なります。）

別紙、【I G L SWANデイサービス 利用料金表】をご参照ください

集計結果により、若干の誤差が発生する場合があります。

- ＊ 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利用者の負担となります。担当の地域包括支援センター等の介護支援専門員が、当月利用の全事業所合計単位数から計算されますので、詳しくは担当の介護支援専門員へお問合せください。

（２）その他の料金（＝保険給付対象外）

その他の徴収項目及び金額につきましては、別紙、【I G L SWANデイサービス 利用料金表】 その他の料金 をご参照ください。

（３）支払い方法

- ・ 毎月15日までに、前月分の請求書を発行しますので、その月の月末までにお支払いください。お支払いいただきますと領収書を発行いたします。
お支払いは、原則、金融機関口座自動払込みでお願いいたします。（口座自動払い込み以外をご希望の場合は、別途ご相談下さい。）

■ **金融機関口座からの自動払込み（払込日は翌月26日 ※土日祝日の場合はその翌日）**

ご利用できる金融機関： ゆうちょ銀行・広島県下各銀行・広島県下信用金庫

個人情報の利用目的

(令和6年4月1日現在)

当事業所では、個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここに利用者の個人情報の「利用目的」を公表します。

【利用者への介護・福祉・医療サービスの提供に必要な利用目的】

〔当事業所内部での利用目的〕

- ・ 当事業所が利用者等に提供する介護・福祉・医療サービス
- ・ 介護保険事務
- ・ 介護・福祉・医療サービスの利用者に係る当事業所の管理運営業務のうち
 - － 契約、契約解除
 - － 会計・経理
 - － 事故等の報告
 - － 当該利用者の介護・福祉・医療サービスの向上

〔他の事業所等への情報提供を伴う利用目的〕

- ・ 当事業所が利用者等に提供する介護・福祉・医療サービスのうち
 - － 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支援介護事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - － 利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - － 検体検査業務の委託その他の業務委託
 - － 家族等への心身の状況説明
- ・ 介護保険事務のうち
 - － 審査支払機関へのレセプトの提出
 - － 審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・ 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】

〔当事業所内部での利用に係る利用目的〕

- ・ 当事業所の管理運営業務のうち
 - － 行事や催し物の際に撮影した写真の当事業所での掲示
 - － 誕生月や敬老会での氏名・生年月日の掲示
 - － 身元確認後の電話での問合せ
 - － 介護・福祉・医療サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - － 当事業所において行われる学生の実習への協力
 - － 当事業所において行われる事例研究

〔他の事業所等への情報提供に係る利用目的〕

- ・ 当事業所の管理運営業務のうち
 - － 外部監査機関、評価機関等への情報提供

なお、あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、利用目的の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。

総合事業サービス利用同意書

総合事業サービス提供に伴う利用者負担にかかる同意書

令和 年 月 日

I G L S W A N

管理者 横道 栄美子 殿

(利用者) 住 所

氏 名

印

(保証人) 住 所

氏 名

印

利用者との関係 (

)

(代筆者) 氏 名

利用者との関係 (

)

代筆理由

I G L S W A N の総合事業サービスを利用するにあたり、I G L S W A N 総合事業利用約款及び別紙 1、別紙 2 及び別紙 3 を受領し、これらの内容に関して、担当者 (印) による説明を受けました。その内容を十分に理解した上で同意します。なお、総合事業サービスを利用した場合に、これらの対価として事業所の定める料金を支払うことに同意すると共に下記事項を厳守することを保証人と共に誓約します。

記

1. I G L S W A N の諸規程を守り、職員の指示に従います。
2. 利用料等の費用の支払いについては、I G L S W A N に対し一切迷惑をかけません。

以 上

【本約款第 5 条の請求書・明細書及び領収書の送付先】

・氏 名	(続柄)
・住 所	
・電話番号	

【本約款第 10 条 2 項緊急時及び第 11 条事故発生時の連絡先】

・氏 名	(続柄)
・住 所	
・電話番号	