



社会医療法人 共愛会

## 社会医療法人共愛会 介護老人保健施設

### 短期入所療養介護・介護予防短期入所療養介護

## サービス利用契約書

事業者： 社会医療法人 共愛会

施設名： 介護老人保健施設 あやめの里

介護老人保健施設サービスを利用するにあたり、重要事項の説明及び重要事項説明書の交付を受けて、下記のとおり契約を締結します。

### 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従って、利用者が指定を受けた当該施設において、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サービスを提供し、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）

この契約は、利用者があやめの里入所利用にかかる同意書を当施設に提出したときから効力を有します。利用者は、第10条から第13条に基づく契約の解約・解除又は終了がない限り、この契約に定めるところに従い、事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。

### 第3条（サービス計画の作成・変更）

事業者は、利用者のための「介護老人保健施設サービス計画」（以下「サービス計画」という）を作成する「計画担当介護支援専門員」（以下「計画専門員」という）が、本条項に定める職務を誠意をもって遂行するよう責任をもって指導します。

- 「計画専門員」は、利用者の入所後、速やかに「サービス計画」の作成に着手します。
- 「計画専門員」は、利用者の有する能力、置かれている環境等の評価に基づき、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう、施設の他の職員と協議の上、サービス計画案を作成します。
- 「計画専門員」は、「サービス計画」の作成後においても、施設の他の職員と連絡を継続的にを行い、必要に応じてサービス計画変更案を作成します。
- 利用者は、「計画専門員」に対し、いつでも「サービス計画」の内容を変更するよう申し出ることができます。その場合、「計画専門員」は、施設介護の趣旨に反しない範囲で、計画の実施状況を把握し、できる限り利用者の希望に添うように「サービス計画」を変更します。
- 「計画専門員」は、サービス計画案又は計画変更案を作成した段階で、利用者及びその家族に対し、その内容を説明し同意を得ます。

#### 第4条（サービス提供と内容の記録及び保管）

事業者は、「重要事項説明書」に記載した施設の提供するサービスに対し、入所後作成する「サービス計画」に沿ってサービスを提供します。

2. 事業者は、サービスの提供記録を、この契約終了後5年間保管し、利用者の求めに応じて（サービス提供記録の全ての範囲にわたり）閲覧させ、又は複写物を交付します。

但し、複写に際しては、事業者は利用者に対して実費相当額を請求できるものとします。

#### 第5条（身体的拘束とその他行動制限）

事業者は、利用者又は他の利用者等の生命もしくは身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、隔離、身体的拘束、薬剤投与、その他の方法により利用者の行動を制限しません。

2. 事業者が、前項により利用者の行動を制限する場合は、利用者に対し事前に行動の制限の根拠、内容、見込まれる期間について十分説明します。

またこの場合、事業者は事前又は事後、速やかに利用者の法定代理人、任意後見人、利用者代理人若しくは家族に対し十分説明します。

なお、サービスの提供記録にその内容を記載します。

#### 第6条（緊急時の対応）

事業者は、利用者の病状の急変が生じる場合、その他必要な場合は、あらかじめ届けられた連絡先に速やかに連絡するとともに、医療機関等に連絡を取り必要な措置を講じます。

#### 第7条（秘密保持及び個人情報の取り扱い）

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利用者及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。

なお、この守秘義務は、契約終了後も同様です。

2. 事業者は、利用者のための往診又は利用者を通院させる場合には、当該病院又は診療所の医師又は歯科医師に対し、利用者の診療状況に関する情報を提供できるものとします。

3. 事業者は、居宅介護支援事業者等必要な機関に対し、利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の同意を得ます。また、利用者の家族の個人情報を用いる場合は、家族の同意を予め得た上で利用する事とします。

#### 第8条（賠償責任）

事業者は、サービスの提供にあたって事業者の責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には、その損害を賠償します。

但し、事業者に故意・過失がなかったことを証明した場合は、この限りではありません。

2. 利用者は、施設において、故意または過失もしくはこの契約上の利用者の義務に違反して、職員または他の利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その損害賠償責任を負います。

#### 第9条（利用者負担金及びその変更）

利用者は、サービスの対価として「10. 利用者負担金・支払い方法（重要事項説明書）」の記載に従い、利用者負担金を支払います。

2. 利用者負担金のうち関係法令に基づいて定められたものが、契約期間中に変更になった場合、関係法令に従って改定後の利用者負担金が適用されます。

3. 事業者は、提供するサービスのうち、理美容、特別な食事・療養室などの介護保険の適用を受けないものがある場合には、特にそのサービスの内容及び利用者負担金を説明し、利用者の同意を得ます。
4. 事業者が前項の利用者負担金の変更（増額又は減額）を行う場合には、利用者に対して文章により説明し、利用者の同意を得ます。
5. 利用者負担金の変更があった場合は、「契約変更確認書」の該当欄に必要事項を記載し、新たな利用者負担金に基づく「契約書別紙」を作成し、お互いに取り交わします。

#### **第10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の支払いを2ヶ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・解除する旨の催告をすることができます。

2. 事業者は、前項に定める期間が終了した場合には、文書で通知することにより、この契約を解除することができます。
3. 事業者は、前項の規定により解除に至るまでは、滞納を理由としてサービスの提供を拒むことはありません。

#### **第11条（契約の終了）**

利用者は、本契約書及び重要事項説明書の改定が行われな限り、初回利用時の同意書提出をもって、繰り返し当施設を利用することができるものとします。但し継続して1年以上当施設の利用がないときは、再度同意書を提出するものとします。また、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) 利用者の要介護認定区分が、自立又は要支援（非該当）と認定されたとき
- (2) 利用者が死亡したとき
- (3) 利用者の所在が、7日以上不明になったとき

#### **第12条（利用者の解約・解除権）**

利用者は事業者に対して、契約終了希望日の14日前までに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。なおこの場合、事業者は利用者に対し、文書による確認を求めることができます。

但し、利用者の病状の急変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、直ちにこの契約を解除することができます。

2. 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。
  - (1) 事業者が、正当な理由なくサービスを提供しないとき
  - (2) 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とき
  - (3) 事業者が、破産申告をしたとき

### 第13条（事業者の解約・解除権）

次の事由に該当した場合、事業所は利用者に対して、14日間の予告期間において文書で通告することにより、この契約を解約・解除することができます。

（1） 利用者がサービス利用料金の支払いを正当な理由なく2ヶ月分以上滞納し、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。

（2） やむを得ない事由により、施設を閉鎖または縮小する場合。

2. 事業者は、利用者が次の各号に該当し、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、このサービス利用契約の目的を達成することが困難となったときは、文書により14日以上予告期間をもって、この契約を解約・解除することができます。

（1） 利用者の行動が、他の利用者の生命又は健康に重大な影響を及ぼす恐れがあり、事業者が十分な介護を尽くしてもこれを防止できないとき

（2） 利用者が重大な自傷行為を繰り返すなど、自殺をする恐れが極めて大きく、事業者が十分な介護を尽くしてもこれを防止できないとき

（3） 利用者が、法令違反、または他利用者、家族、職員の精神的・肉体的な安全確保を脅かし、不安を与えるような行為を行ったとき

### 第14条（退所時の援助）

契約の解約又は終了により、利用者が当該施設を退所することになった場合は、事業者は予め居宅介護支援事業者又はその他の保健・医療サービスもしくは福祉サービス提供者等と連携し、円滑な退所のために必要な援助を行います。

### 第15条（苦情等の申出）

事業者は、利用者からの施設サービスに関する相談、苦情等に対応する窓口を公開設置し、迅速かつ適切に対応します。

2. 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いも致しません。

### 第16条（利用者代理人）

利用者は、自らの判断による本契約書に定める権利の行使と義務の履行に支障を生じるときは、あらかじめ選任した代理人をもって行わせることができます。

### 第17条（裁判管轄）

この契約に関する紛争の訴えは、本件事業者を管轄する裁判所を管理裁判所とすることに合意します。

### 第18条（連帯保証人）

連帯保証人は、利用者と連帯して本契約書に定める責務を保証し、履行の責を負うものとします。

但し、連帯保証人とは一定の給与所得等を有し、事業所側が承認する者としします。

## 第19条（催告の相手方）

事業者が、利用者に対して本契約書に定める催告・通知をする場合、利用者又は利用者が指定した代理人その他法律上定められた代理権限ある方に対して催告・通知をすることをもって足りるものとします。

## 第20条（契約外事項）

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よります。

## 第21条（協議事項）

この契約に関して争いが生じた場合は、第1条記載の目的のため、当該者が互いに信義に従い、誠実に協議した上で解決するものとします。

- (1) 上記の契約の証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印のうえ、1通ずつ保有するものとします。
- (2) 事業者は、利用者から利用者負担金の支払いを受けたときは、領収書を発行します。
- (3) 療養室の明渡し

契約が終了するときは、利用者負担金を支払いの上、契約終了日までに療養室を明け渡していただきます。契約終了日までに療養室を明け渡さない場合は、本来の契約終了日の翌日から現実に療養室が明け渡された日までの期間に係る所定の利用者負担金をお支払いいただきます。

## 2. その他

職員に対する贈り物や飲食等のもてなしは、お受けできません。

# 個人情報の使用

利用者及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限度の範囲内で使用致します。

## 記

### 1. 利用目的

□利用者の施設サービス計画に沿って、円滑にサービス提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員や事業者間の連絡調整等の実施時に使用する。

- ・病院、診療所など主治医などへの照会、カンファレンスでの利用等
- ・利用するサービス事業所への照会、サービス担当者会議への情報提供等

□介護保険事務の実施時に使用する。

- ・審査・支払い関係機関へのレセプトの提出及び照会への回答
- ・保険者への相談、届出、及び照会への回答
- ・入退所等の管理、会計・経理
- ・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

□介護サービス利用にかかる施設の管理運営業務等の実施時に使用する。

- ・ご利用者への緊急時の対応（例：行方不明の搜索）等に関し法に準拠した対応
- ・介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
- ・施設内において行われる学生等の実習への協力、事例研究等
- ・外部監査機関、評価機関への情報提供
- ・職員教育のための院内・院外研究活動（学会発表など）
- ・広報誌やインターネット上での行事写真等の掲載（ホームページ・SNS等）

### 2. 利用条件

- ・個人情報の提供は必要最低限度とし、提供にあたっては関係者以外に漏れることのないよう細心の注意を払う。
- ・個人情報を使用した会議の内容等を記録し、保管する。
- ・個人情報の利用は、利用者との契約期間とする。
- ・個人情報及びその秘密の保持について、契約期間はもちろん、契約終了後も漏れることのないよう取り扱いに注意する。
- ・職員は、退職後においても知り得た情報について秘密を保持する。

#### ※施設内で掲示させて頂いているもの

- ・ご利用者の紹介写真や誕生日の掲示など（名前・誕生日・年齢）
- ・行事・レクリエーションでの写真や作品の掲示

#### ※ご家族に送付させて頂いているもの

- ・あやめだより（レクリエーションやリハビリテーション活動の写真等）

#### ※インターネット上に掲載させて頂いているもの

- ・当法人のホームページ上での掲載（レクリエーションやリハビリテーション活動等）
- ・SNSへのレクリエーションやリハビリテーション活動等の写真や動画掲載

## 職員へのハラスメント（暴言・暴力等）廃止へのご協力をお願い

医療や介護現場では従事者のご利用者やご家族からの暴言・暴力等が原因で休職や離職を余儀なくされるケースが増加傾向にあります。

2021年、厚生労働省の指導にて介護事業所におけるハラスメント防止対策への取り組みが始まりました。また、2022年4月より職場におけるパワーハラスメント、セクシャルハラスメント等について全国事業者へ防止措置への取り組みが義務化されました。

そこで、当施設では職員が人格ある一人の人間として尊重され、個人の能力が十分に発揮できる「ハラスメントのない安心で安全な職場作り」の強化を図ることとなりました。

ご利用者・ご家族の皆様には、こうした私どもの運営趣旨をご理解いただき、職員に対するハラスメント（暴言・暴力等）廃止への取り組みにご理解とご協力をいただきますようお願い申し上げます。

### 【ハラスメントの具体的例】

#### □身体的暴力（身体的な力で相手に危害を加える行為）

殴る・蹴る・叩く・物を投げる・手を引っかく・服を引っ張る・ちぎる・唾を吐く 等

#### □精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つける、貶める行為）

怒鳴る・大声で威嚇する・威圧的な態度で文句を言う理不尽な要求「(一方的に) この程度やって当たり前、プロなんだからそれくらい我慢しろ… 等」

#### □セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、性的嫌がらせ等）

必要もなく手や腕を触る・抱きしめる・性的な話・容姿をからかう・食事等に執拗に誘う 等

#### □その他プライバシーの侵害、個人情報の漏洩

職員の写真を無断で撮る・プライバシーにかかる内容をしつこく聞く、SNS等への掲載 等

これらの行為が当施設内のサービス利用期間において発生した場合、また再三の注意にも関わらず改善が見られない場合は、サービス停止や契約の解除（契約書第13条2項）となります。また、事態の緊急性、犯罪性が高いと判断した場合は直ちに警察への通報を行います。

## 見守り対策について

介護老人保健施設あやめの里（以下、「あやめの里」という）は、ご入所者の皆様の安全と事故予防、事故発生時の早期発見を目的とした見守り対策に関するカメラを使用するシステム（以下、「見守りシステム」という）の使用を行います。使用については下記の内容にて運用を行います。

### 記

見守りシステム使用について、あやめの里では、特に夜間帯において人員配置の関係上、目の届かない場所が発生します。その際に、ご利用者の皆様の安全と事故予防、事故発生時の早期発見を目的とした見守りシステムの活用を行います。

#### 【カメラの使用について】

##### □カメラの使用目的

ご利用者の皆様の安全と事故予防、事故発生時の早期発見を目的としたカメラでのモニターを行います。

##### □カメラ及びモニターの使用方法

- |       |                              |                        |
|-------|------------------------------|------------------------|
| ①設置場所 | カメラ                          | 各居室のベッド                |
|       | モニター                         | 各階サービスステーション及び施設内専用スマホ |
| ②確認方法 | サービスステーション及び施設内専用スマホにてモニター確認 |                        |
| ③使用時間 | 常時                           |                        |

##### □データの管理方法

画像は、主として職員の不在となる時間にモニターとして使用する事が目的であることから、録画した画像の記録については順次、上書きされることを前提としております。

##### □画像の利用制限

- ①画像の利用は、安全上の使用目的の範囲で行います。
- ②画像から知り得た情報の使用等については、個人情報保護規定に準じます。