

株式会社ハートライフケア

認知症対応型共同生活介護

グループホームゆらり大和

利用契約書・重要事項説明書

利用契約書

様（以下「利用者」という。）と、株式会社ハートライフケアが運営する「グループホームゆらり大和」（以下「事業者」という）は、認知症対応型共同生活介護及び介護予防認知症対応型共同生活介護（以下「サービス」という。）について、次のとおり契約します。

（契約の目的）

第1条 事業者は、認知症対応型共同生活介護に関する介護保険関係法令と本契約の各条項にしたがい、適正なサービスを提供し、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。

（契約期間と更新）

第2条 本契約の期間は、契約日より要介護認定または要支援認定の有効期間満了日迄とします。

- ただし、契約期間満了日までに、申し入れがない場合は本契約を自動更新します。
- 自動更新された場合の契約期間は、更新後の要介護認定及び要支援認定の有効期間の満了日迄とします。

（身元引受人）

第3条 事業者は利用者に対して身元引受人を定めます。ただし、社会通念上やむを得ない事情がある場合は、もしくは、相当の理由がある場合は、その限りではありません。

- 利用者は、本契約に関する代理人を立てることができます。代理人は、本契約に定められた債務の履行、権利の行使、その他契約内容の変更または終了に関する事項について、利用者を代理します。また、代理人は、身元引受人を兼ねることができます。
- 身元引受人は、本契約に基づく利用者の事業者に対する債務について連帯保証人となるとともに、事業者が必要と認め要請したときは、速やかにこれに応じ、事業者と協議し、身上監護に関する決定、利用者の身柄の引き取り、残置財産の引き取り等に責任を負います。
- 連帯保証人は、利用者が事業者に対して負う債務について、重要事項説明書第7項に規定する利用料（介護保険一部負担金、家賃、管理費、食材料費、光熱水費）の3か月分までを上限として連帯保証します。

(利用基準)

第4条 利用者が次の各号すべてに適合する場合にかぎり、利用ができます。

- ① 要介護者及び要支援者であり医師の診断による認知症が認められた人
- ② 介護があれば共同生活を営むことに支障がないこと
- ③ 自傷他害の恐れがないこと
- ④ 医療処置が常に必要でないこと
- ⑤ 医師の指示により入居困難でないこと
- ⑥ 本契約に定める事を承認し事業者の方針に賛同できること
- ⑦ 契約時に利用者の住所が大和市在住であること

(個別援助計画の作成)

第5条 事業者は、利用者の心身の状況、環境、意思を確認し、利用者及び代理人と計画作成担当者と協議し、援助目標を定めた具体的なサービス内容を記載した個別援助計画を作成します。

- 2 事業者は、個別援助計画作成後においても、その状況を把握し、必要に応じて個別援助計画を変更できます。
- 3 利用者及び代理人は、事業者に対し、いつでも個別援助計画の内容を変更するよう申し出ることができます。ただし、利用者、又は、他の利用者の不利益となる場合をのぞき、利用者の希望に沿うように個別援助計画の変更を行います。
- 4 事業者は、個別援助計画を作成、又は変更をした場合は、その介護計画を利用者および代理人に対し、内容を説明します。

(サービス提供の記録)

第6条 事業者は、サービスの提供記録を作成し、本契約終了後5年間保管します。

- 2 ご家族代表は、事業者の営業時間内に事業所にて、利用者のサービス実施記録を閲覧できます。
- 3 ご家族代表は、本契約のサービス実施記録の写しの交付を受けることができます。

(サービスの内容および提供)

第7条 事業者は、利用者に対して前条の規定により作成される個別援助計画に基づく次の各号のサービスを提供します>

- ① 介護給付対象サービスとして、下記のサービス等を提供します。
 - ア 入浴、排泄、食事、着替え等の介護、及び介護予防
 - イ 日常生活上の自立支援
 - ウ 日常生活上の機能訓練
 - エ 相談、援助
- ② 介護保険給付の対象外となる有料の各種サービスとして、利用者、代理人と協議の上「重要事項説明書」のとおり提供します。

- ③ 救急搬送の付き添いは、原則、事業者が行います。
 - ④ 定期通院については事業者が行うが協力医療機関に限ります。それら以外の通院については、ご家族・代理人等が付き添います。
- 2 事業者は、利用者に対し、利用開始後の個別援助計画が作成されるまでの間、能力に応じた日常生活を営むことのできるような各種サービスを提供します。
 - 3 事業者は、身体拘束その他利用者の行動を制限しません。ただし、利用者本人、又は、他の利用者等の生命、生活、健康を脅かす状況のために、緊急やむを得ない場合は、この限りではないこととします。また、その場合においても、速やかな解除に努めるとともに、理由を利用者に説明し、一連の経過を代理人に報告します。
 - 4 事業者は、利用者の保健医療福祉サービスを提供する者と密接な連携に努め、利用者の利用状況等を把握するように努めます。

（医療への対応）

- 第8条 事業者は、利用者が病気または負傷により、治療、検査が必要と判断された場合、利用者の主治医、または、協力医療機関において必要な治療が受けられるよう支援します。
- 2 事業者は、利用者の健康状態の変化が確認され、その状態に緊急性がある場合、消防署、医療機関へ連絡し、入院治療が受けられるようにします。
 - 3 事業者は、サービス供給体制の確保並びに、夜間緊急時の対応のために、協力医療機関を定め連携に努めます。

（利用料金の支払い）

- 第9条 利用者は、事業者が利用者に行うサービスに対し、「重要事項説明書」で定める利用料金を支払います。
- 2 事業者は、利用者が事業者を支払うべきサービスに要した費用について、被保険者に代わり、保険者から直接支給を受けるよう請求し支払いをうけます。（以下法定代理受領という）
 - 3 事業者は、利用者に対し、毎月10日を目安に請求します。
 - 4 利用者は、事業者に対し、前項の利用料を口座振替にて、金融機関を通して支払います。
 - 5 事業者は、利用者から利用料等の支払いを受けたときは、当該人に対し、領収書を発行します。
 - 6 利用料金は、経済情勢の変動などにより、事業者と利用者との協議の上で改定できるものとします。
 - 7 利用者の住所を移転し、介護保険が利用できなくなった場合の当該日数に対して、有効期間内の要介護度による介護保険報酬と同じ金額を利用料として請求します。
 - 8 代理人は、本条に定める利用者の利用料金支払いを利用者に代理して行います。

(法定代理受領以外の支払い)

第 10 条 事業者は、利用者及び事業者のやむを得ない理由により、サービスに対する支払いが法定代理受領に該当しない場合、全額利用者へ請求するその際、償還払いが受領できるよう、サービス提供証明書を交付します。

(利用者の権利)

第 11 条 利用者は、事業者・サービスに関して、以下の権利を有します。

- ① 個人のプライバシー、尊厳を維持できる
- ② 安全で衛生的な生活ができる
- ③ 必要に応じて適切な医療を受けることについて、援助を受けられる
- ④ 暴力や虐待および身体的精神的拘束を受けない
- ⑤ その他いかなる差別を受けない

(利用者の義務)

第 12 条 利用者は、以下の義務を負います。

- ① 利用者の能力、健康状態および嗜好等についての情報を正しく事業所に対し提供する事
- ② 他の利用者、訪問者および事業者の職員の権利を不当に侵害しない事
- ③ 事業者の提供するサービスに異議がある場合に、速やかに事業者へ知らせる事
- ④ 国、都、市および区等から、介護保険法その他関係省令に基づく事業者への立ち入り調査がある場合、利用者および代理人は、これに協力する事

(造作、模様替え等の制限)

第 13 条 利用者は、居室に造作、模様替えをするときは、予め事業者に対しその内容を届け出、その承認を得る。また、それらに要した費用および原状回復費用は利用者および代理人の負担とします。

- 2 利用者は、事業者の承諾なく居室および共用部分の修繕をすることはできません。

(契約の終了)

第 14 条 次の各号に該当する場合は、この契約を終了とします。

- ① 要介護認定の変更・更新において、利用者の状態が自立、もしくは、要支援 1 と認定された場合
- ② 利用者が死亡した場合
- ③ 利用者及び身元引受人が、第 15 条に基づき本契約の解除を通告し、予告期間が満了した場合
- ④ 事業者が、第 16 条に基づき本契約の解除を予告し、予告期間を満了

した場合

- ⑤ 利用者が、病気治療等のために、原則1ヶ月以上にわたり不在となる場合は、契約を終了とする。ただし、身体的精神的環境的状况において、随時、利用者及び身元引受人を通して協議を行い、協議の結果、移転となる場合は、その後の居所が定まるまでとします。

(利用者の契約解除)

第15条 利用者、代理人及び身元引受人は、事業者に対し、いかなるときも30日の予告期間を置いてこの契約を解除することができます。申出日から30日間の家賃・管理費・水光熱費をご負担いただきます。

(事業者の契約解除)

第16条 事業者は、利用者に対し次の各号に該当する場合において、適切な予告期間を置いて、この契約を解除することができます。なお、利用者に代理人がいる場合には、代理人に対して解除権を行使します。

- ① 利用者が利用料の支払いを、支払日から1か月以上遅延し、利用料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 感染症等により、他の利用者の生活または健康に重大な影響を及ぼす恐れがあると医師が認めた場合
- ③ 精神症状等により、本人、又は、他の利用者の生活と健康に、重大な影響を及ぼす恐れがあり、かつ事業者で防止することができないと判断された場合
- ④ 利用者が、故意に本契約・法令等に違反をし、指導の上改善が見られない場合
- ⑤ 利用者またはその家族が、事業者又はその従業員に対して、本契約を継続しがたいほどの背任行為を行った場合

(退去時の援助及び費用負担)

第17条 利用者が退去をする場合、居宅介護支援事業所及び関係医療保健福祉機関へ連絡調整を行う。また、円滑な退去ができるよう援助を行います。ただし、運搬等にかかる費用は、利用者の負担とします。

(ハラスメントに関する禁止行為)

第18条 利用者またはご家族は、施設職員及び外部サービス提供者の心身の安全に留意し、施設職員及びサービス提供者に、過剰又は不合理な要求をしてはならない。

- 2 利用者またはご家族は、他者によるハラスメント行為に加担してはならない。

- 3 当事業所は、利用者またはご家族によるハラスメント行為を見つけた場合
書面による抗議をし、改善が見られない場合は、第 16 条に従い、契約解除
を行うことができる

(具体的なハラスメント行為 例)

- ① 暴力行為（職員が回避したため危害を免れた場合を含む）
叩く、蹴る、つねる、ひっかく、唾を吐く、手を払いのけるなど
- ② 乱暴な言動と威嚇行為
大声を発する、怒鳴る、理不尽な要求の強要、嫌がらせなど
- ③ セクシャルハラスメント
必要もなく体を触る、手を握る、抱きつく、卑猥な言葉など
- ④ カスタマーハラスメント
大きな怒鳴り声、侮辱的発言、人格否定や名誉棄損、理不尽な要求
について繰り返し電話等で問い合わせや面会を求めてくるなど
- ⑤ その他
連絡先等個人情報を何度も聞く・ストーカー行為など

(損害賠償)

第 19 条 事業者は、利用者に対するサービス提供にあたって、事業者の故意又は過失
により、利用者又はご家族に対し、生命、身体、及び、財産に損害が生じた
場合、損害賠償を行います。ただし、利用者に重過失がある場合は、賠償責
任の免除または減額を協議できます。

- 2 事業者は予期せぬ事故に備え損害賠償保険へ加入します。

(秘密保持)

第 20 条 事業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及び家族等に関する個人
情報を、サービスを行う上で正当な理由がある場合を除き、漏らしてはいけ
ません。

- 2 事業者は、「個人情報に関する同意書」により同意を得た上で、正当な理由
がある場合のみ、関係医療保健福祉機関等への情報提供ができます。

(事故発生時の対応)

第 21 条 事業所のサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、
家族等への連絡等必要な措置を講じるとともに、事故の状況及び事故に関し
て執った措置を記録し、併せて事故発生の原因・再発防止の検討を行います。

(苦情対応)

第 22 条 利用者、代理人及びご家族は、提供されたサービスに苦情がある場合には、
事業所、市町村、国民健康保険連合会に対し、いつでも苦情を申し立てる事
ができます。

- 2 事業者は、苦情対応の窓口責任者を明らかにするとともに、苦情の申し立て又は相談があった場合、迅速且つ誠実に対応します。
- 3 事業所は、利用者が苦情申し立てなどを行った理由として、何ら不利益な取り扱いをすることはできません。

（感染症防止対策）

第23条 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次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する
- (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を年2回以上実施する。

（非常災害対策）

第24条 事業所は、非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等の災害に対処するための計画を作成し、防火管理者または火気・消防等についての責任者を定め、年2回定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うものとする。また、訓練の実施に当たっては、地域住民の参加が得られるよう連携に努めるものとする。

（職員研修の実施）

第25条 事業者は、全ての介護従業者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じるものとする。また、従業者の資質向上のために研修の機会を次の通り設けるものとし、業務の執行体制についても検証、整備する。

- (1) 採用時研修 採用後3ヶ月以内
 - ① 身体拘束及び虐待防止に関する研修
 - ② 感染症（BCP）に関する研修・訓練
 - ③ 非常災害対策（BCP）に関する研修・訓練
 - ④ 新規採用時の研修
- (2) 継続研修 年2回以上

(看取り介護)

第 26 条 看取り介護は、医学的な見解から医師が回復の見込みがないと判断し、かつ医療機関での対応の必要性が低いと判断した場合に実施されます。本人の意思を尊重した医療・ケアの方針決定に対する支援に努めます。実施については、医師より状況を説明し、看護師・介護職員・介護支援専門員と連携し看取り介護に関する計画を作成し、ご利用者の保証人等に同意を得て実施します。

(契約以外の事項)

第 27 条 この契約に定めのない事項、及び疑義がある場合は、介護保険法、その他法令の定めるところにより、利用者または代理人及び身元引受人、並びに、事業者が誠意を持って協議し処理するものとします。

重要事項説明書

1 事業主体概要

事業主体名	株式会社 ハートライフケア
法人の種類	株式会社
代表者	代表取締役 須藤 芳則
法人の所在地	〒254-0012 神奈川県平塚市大神 5-19-8
主たる事務所	〒243-0014 神奈川県厚木市旭町 5-43-14 パストラル ASAHI 202 (電話番号) 046-258-9211 (F A X) 046-258-9212
資本金	2600 万円
その他の事業	認知症対応型グループホーム、地域密着型有料老人ホーム、小規模多機能型居宅介護、居宅介護支援

2 事業所の概要

施設名	グループホームゆらり 大和
施設の目的	指定認知症対応型共同生活介護の事業は、要介護者であって認知症の状態にある者について、共同生活住居において、家庭的な環境の下で入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者がその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことを目的としている。
開設年月日	平成 23 年 5 月 1 日
所在地	〒242-0021 神奈川県大和市中央 6 丁目 12 番 4 号 (電話番号) 046-200-3352 (F A X) 046-200-3353
交通の便	小田急線・相鉄線「大和駅」から徒歩 15 分
敷地概要（権利）	借地
建物概要（権利）	借家
居室の概要	11 ㎡（クローゼット含む）、照明、エアコン完備
緊急対応方法	別途緊急時マニュアルによる連絡
防犯防災設備	自動火災報知器、消火器、スプリンクラー
避難設備	非常階段 2 方向
損害賠償保険加入先	グループホーム協会損害保険加入
第三者評価の実施 ※参照	あり なし
実施した直近の年月日	令和 年 月 日
評価機関の名称	
評価結果の開示状況	開示 非開示

※ 第三者評価について

当事業所は、サービスの質を客観的に評価し、改善や向上に努めるために、外部評価・第三者評価を実施しています。外部評価・第三者評価は、都道府県が指定する外部評価機関が行うもので、事業所が行った自己評価結果に基づいて、サービスの内容や運営状況などをチェックします。外部評価・第三者評価の結果は、利用者やその家族、地域の方々に公表されます。外部評価・第三者評価を通じて、サービスの透明性や信頼性を高めるとともに、利用者の満足度や安心感を向上させることを目指しています。

3 職員体制（担当フロア） 年 月 日現在

職種	員数	職務内容
管理者		日常のお世話に関すること、職員・業務の管理責任者であり、各医療機関等の連携、ご家族相談、苦情窓口などの業務を行う。
計画作成担当者 （介護支援専門員）		個別支援計画を作成する担当者（兼務・非常勤の場合あり）
介護従事者		日常のお世話、身体介護等を行う担当者

4 利用者の生活時間と職員配置基準

	時間	職員配置基準
日中の生活時間帯	6：00～21：00	原則として2名以上
夜間帯	21：00～6：00	1名

職員の勤務体制

早番 8：00～17：00 遅番 10：00～19：00
夜勤 17：00～翌10：00

5 利用定員

利用者定員	各フロア9人	全室個室
-------	--------	------

6 面会時間

面会時間・外出時間	原則9：00～19：00
-----------	--------------

7 身体的拘束等の適正化に向けての取り組み

- ① 当施設は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等の恐れがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者・ご家族に対して説明し同意を得た上で、次に掲げことに留意して、必要最小限の範囲で行うことがあります。その場合は、身体拘束の内容、目的、拘束時間、経過観察や検討内容を記録します。
- ② 身体的拘束等の適正化を図るための指針を整備し、身体的拘束等の適正化対策を検討する委員会を3ヶ月に1回以上開催するとともに、介護職員その他の従業者に周知徹底を図り、定期的に研修を実施します。

8 高齢者虐待の防止について

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 事業所における虐待防止のための指針を整備し、虐待防止に関する責任者の選定を行い、虐待防止委員会を設置します。また、概ね6ヶ月に1回以上開催する事とします。

虐待防止に関する責任者	:	管理者
-------------	---	-----

- ② 従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的実施します。それらの研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や、知識・技術の向上に努めます。
- ③ 従業員が支援にあたっての悩みや苦悩を相談できるメンタルヘルス体制を整えるほか、従業員が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- ④ サービス提供中に、当施設の従業員または養護者（家族・親族・同居人等）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します。

9 業務継続計画の策定について

- ① 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護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（業務継続計画）を策定し、当該業務計画に従って必要な措置を講じます。
- ② 従業員に対し、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。
- ③ 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。

10 地域との連携

- ① 運営に当たっては、地域住民またはその自発的な活動との連携及び協力を行う等地域との交流に努めます。
- ② 事業所は周辺地域との相互理解に深め、地域に開かれ、地域と支え合うグループホームとなるために入居者、入居者の家族、市町村の職員、地域住民の代表等で構成される運営推進会議を設置します。
- ③ 概ね2カ月に1回、運営推進会議を開催し、活動状況を報告し、運営推進会議による評価を受けるとともに、運営推進会議からの必要な要望、助言等を聴く機会を設けます。また報告・評価・要望・助言等についての記録を作成し、公表します。

11 サービス及び利用料金

(ア) 介護保険で定められた費用 大和市：5級地（10.45）

	基本単位/各加算	単位数	10割負担	一部負担 (1割)	一部負担 (2割)	一部負担 (3割)	備考
日額	要支援2	749	7,490円	749円	1,498円	2,247円	
	要介護1	753	7,530円	753円	1,506円	2,259円	
	要介護2	788	7,880円	788円	1,576円	2,364円	
	要介護3	812	8,120円	812円	1,624円	2,436円	
	要介護4	828	8,280円	828円	1,656円	2,484円	
	要介護5	845	8,450円	845円	1,690円	2,535円	
月額 (30日)	要支援2	22,470	224,700円	22,470円	44,940円	67,410円	
	要介護1	22,590	225,900円	22,590円	45,180円	67,770円	
	要介護2	23,640	236,400円	23,640円	47,280円	70,920円	
	要介護3	24,360	243,600円	24,360円	48,720円	73,080円	
	要介護4	24,840	248,400円	24,840円	49,680円	74,520円	
	要介護5	25,350	253,500円	25,350円	50,700円	76,050円	
1か月あたり	初期加算	30	300円	30円	60円	90円	入居から30日までの料金加算
	科学的介護推進 体制加算	40	400円	40円	80円	120円	利用者毎のADL値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況その他の利用者の心身の状況等の基本的な情報を、厚生労働省に提出する。必要に応じてサービス計画を見直すなど、サービスの提供に当たって情報その他のサービスを適切かつ有効に提供する為に必要な情報を活用する
	口腔衛生管理体制加算	30	300円	30円	60円	90円	歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士が、介護職員に口腔ケアに係る技術的助言及び指導をつき1回以上行うことにより算定される（1月あたりの料金加算）
	入院時費用	246	2,460円	246円	492円	738円	入院後3ヶ月以内に退院が見込まれる入居者について、退院後の再入居の受け入れ体制を整えている場合（1月に6日が限度）
	協力医療機関連携加算	100	1,000円	100円	200円	300円	利用者等の病状が急変した場合等において、医師又は看護職員が相談対応を行う体制を常時確保し、施設からの診療の求めがあった場合において、診療を行う体制を常時確保している場合に算定される（1月あたりの料金加算）

	退去時情報提供 加算	250	2,500円	250円	500円	750円	医療機関へ退所する利用者について、退所後の医療機関に対して利用者を紹介する際に、利用者の同意を得て、当該利用者の心身の状況、生活歴等を示す情報を提供した場合に利用者1人につき1回限り算定される料金加算
	生産性向上推進 体制加算II	10	100円	10円	20円	30円	記録ソフトの導入による生産性の向上により算定される(1月あたりの料金加算)
I日あたり	医療連携体制加算Iハ	37	370円	37円	74円	111円	健康管理・医療連携体制強化の取組を行う
	認知症専門ケア 加算I	3	30円	3円	6円	9円	認知症日常生活自立度Ⅲ以上の方が入居者の1/2以上。日常生活自立度がランクⅢ、Ⅳ又はMに該当する方。認知症実践者リーダー研修修了者1名以上配置
	サービス提供体制強化加算Ⅲ	6	60円	6円	12円	18円	下記のいずれかに該当する場合に算定される1月あたりの料金加算 ①介護福祉士50%以上 ②常勤職員75%以上 ③勤続7年以上30%以上
	若年性認知症利用者受入加算	120	1,200円	120円	240円	360円	若年性認知症の方に個別の担当者を決め、その者を中心にその方の特性やニーズに応じたサービス提供を行うことにより算定される(1月あたりの料金加算)
	口腔・栄養スクリーニング加算	20	200円	20円	40円	60円	利用開始時及び利用中6月ごとに利用者の口腔の健康状態及び栄養状態について確認を行い、当該情報を利用者を担当する介護支援専門員に提供している場合の加算(1回あたりの料金加算)
	看取り介護加算I	72	720円	72円	144円	216円	看取り介護を行った場合 死亡日以前31日～45日以下
		144	1,440円	144円	288円	432円	看取り介護を行った場合 死亡日以前4日～30日以下
680		6,800円	680円	1,360円	2,040円	看取り介護を行った場合 死亡日以前2日～3日以下	
1280		12,800円	1,280円	2,560円	3,840円	看取り介護を行った場合 死亡日	
換算式	処遇改善加算II	17.8%	1ヶ月の所定単位数合計 × 17.8%				
	地域加算	10.45	(1ヶ月の所定単位数 + (①+②+③)) × 10.45				

* 費用は端数処理による若干の誤差が生じる場合があります。

(イ) 介護保険以外の諸費用

項目	金額	内容
① 家賃	70,000 円	○クローゼット、照明、エアコン完備
② 食材料費	39,000 円	○朝 200 円 昼 550 円 おやつ 50 円 タ 500 円
③ 光熱水費	20,000 円	○実費相当
④管理費	17,000 円	○保守点検費（エレベーター、防災設備ほか）
		○定期清掃費用
		○修繕費用
		○消耗備品費
		○車両維持費
		○植栽維持費
⑤ 日用品費	実費負担	○ご利用者及び代理人の希望により提供した場合
⑥ 同行サービス	3300 円	○60分 30分以内 1650 円
⑦ 代行サービス	3300 円	○60分 30分以内 1650 円
⑧ 理美容代	実費負担	○ご利用者及び代理人の希望により提供した場合
⑨ おむつ代	実費負担	○ご利用者及び代理人の希望により提供した場合
⑩ 行事食等	実費負担	○ご利用者及び代理人の希望により提供した場合
⑪ 敷金	なし	○退去時に、現状修復費用、ハウスクリーニング等の費用をいただきます。
⑫ その他	ご家族等食事代	朝食 440 円 昼食 880 円 夕食 880 円 おやつ 110 円

*その他、お小遣、日用品、おむつ代、医療費、薬代等は別途実費負担頂きます。

(ウ) 一般的な 1 カ月 (30 日) 当たりの負担総額

	1 割負担	2 割負担	3 割負担
要支援 2	175,606 円	205,212 円	234,817 円
要介護 1	175,753 円	205,506 円	235,260 円
要介護 2	177,046 円	208,092 円	239,138 円
要介護 3	177,932 円	209,864 円	241,796 円
要介護 4	178,524 円	211,047 円	243,571 円
要介護 5	179,152 円	212,303 円	245,455 円

* 科学的介護推進体制加算、口腔栄養スクリーニング加算、口腔衛生管理体制加算、医療連携体制加算、サービス提供体制加算Ⅲ、協力医療機関連携加算、生産性向上推進体制加算、認知症専門ケア加算、介護職員等処遇改善加算を含んだ金額です。

* 医療費、薬代、おむつ代、日用品は含んでいません。

* 介護保険以外の費用（家賃、管理費、光熱水費、食費）は、含んでいます。

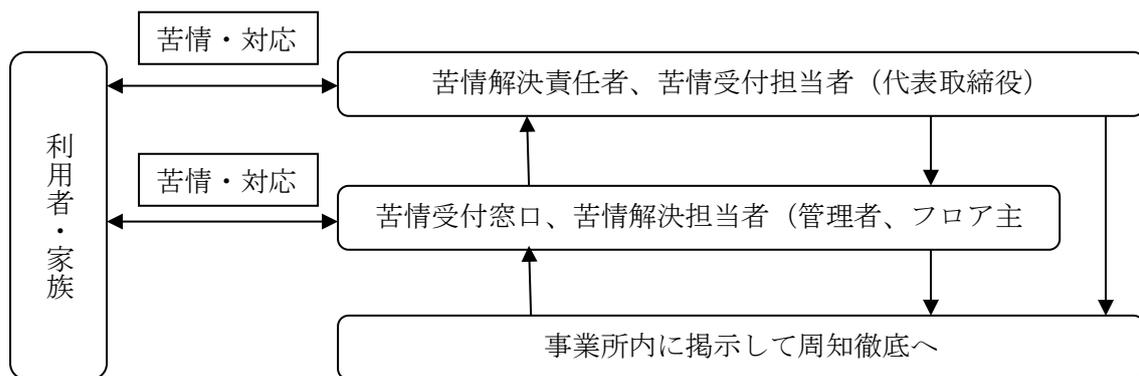
12 協力医療機関

医療機関名	所在地	連絡先
医療法人社団五輪会 中央林間東クリニック	大和市中央林 4-5-11 NKDビル 301	046-271-2666
医療法人社団 Oralink つばめデンタルクリニック	藤沢市辻堂 1-4-29 1階 A-1	0466-33-8417

13 協力施設

機関名	所在地	連絡先
社会福祉法人 雄飛会 特別養護老人ホーム相生荘	横浜市泉区新橋町 1805 番地	045-813-3131

14 苦情対応の流れと処理手順



- ① 利用者・家族は苦情受付窓口（管理者、フロア主任）に苦情を伝える。
- ② 苦情受付窓口は、詳細を記録し、苦情解決責任者（代表取締役）へ報告・相談を行う。
- ③ 苦情解決責任者は、苦情解決担当者（管理者・主任）を選任する場合がある。
- ④ 苦情対応担当者、速やかに解決に必要な調査、措置を講じる。同時に、利用者・家族へ内容を説明する。
- ⑤ 苦情解決責任者は「苦情内容と対応」について、文書で事業所内に掲示する。

- ① その他、大和市、国民健康保険団体連合会に苦情を申し立てることができる。
- ② 大和市、国民健康保険団体連合会の調査、改善指導などについて事業者は速やかに必要な措置を講じる。

苦情受付窓口	管理者 電話 046-200-3352 FAX 042-200-3353
苦情解決責任者	代表取締役 須藤 芳則 電話 046-258-9211 FAX 046-258-9212 対応時間（月～金）9：00～17：00
市町村介護保険窓口 大和市介護保険課	所在地 大和市下鶴間 1丁目 1番 1号 電話 046-260-5170 FAX 046-260-5158 対応時間（月～金）8：30～17：00
神奈川県国民健康保険団体連合会	神奈川県横浜市西区楠町 27番地 1 電話：045-329-3447

西暦 年 月 日

神奈川県平塚市大神 5-19-8
株式会社 ハートライフケア
代表取締役 須藤 芳則 印

説明者 : _____

利用契約書・重要事項説明書の説明を受け、同意しました。双方の確認のため、本書二通を作成し、各 1 通ずつ保管いたします。

利用者 住 所 _____

氏 名 _____ 印

代理人 住 所 _____

氏 名 _____ 印

身元引受人 住 所 _____

氏 名 _____ 印