

(1~2時間) 通所リハビリテーションセンター
サ – ビ ス 提 供 契 約 書
(介護予防通所リハビリテーション) (通所リハビリテーション)

(3~4時間) 通所リハビリテーションセンター
サ – ビ ス 提 供 契 約 書
(介護予防通所リハビリテーション) (通所リハビリテーション)

医療法人財団 健貢会 総合東京病院

改訂：2025年8月1日

(1-2時間) 通所リハビリテーションセンター
(3-4時間) 通所リハビリテーションセンター
通所リハビリテーションサービス提供契約書
介護予防通所リハビリテーションサービス提供契約書

様（以下、「利用者」といいます）と医療法人財団健貢会総合東京病院（以下、「事業者」といいます）は、事業者が利用者に対して行う（介護予防）通所リハビリテーションについて、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生活を営むことができるよう（介護予防）通所リハビリテーションを提供し、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 契約期間は、契約締結日から利用者が要支援・要介護と認定された介護度の有効期間満了日までとします。但し、要支援・要介護認定調査により有効期間満了日以前に変更があった場合は、変更後の有効期間満了日までを契約期間とします。

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（介護予防通所リハビリテーション計画）（通所リハビリテーション計画）

事業者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、「介護予防サービス・支援計画表」または「居宅介護サービス計画書」に沿って、「（介護予防）通所リハビリテーション計画」を作成します。事業者は、この「（介護予防）通所リハビリテーション計画」の内容を利用者及びその家族に説明し同意を得て交付します。

第4条（（介護予防）通所リハビリテーションの提供場所・内容）

1 （介護予防）通所リハビリテーションの提供場所は医療法人財団健貢会総合東京病院内です。所在地及び設備の概要是【重要事項説明書】のとおりです。

2 事業者は、第3条で定めた（介護予防）通所リハビリテーション計画に沿って（介護予防）通所リハビリテーションを提供します。事業者は（介護予防）通所リハビリテーションの提供にあたり、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、サービス提供記録を作成することとし、この契約の終了後2年間保管します。

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】に定める利用単位ごとの料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払います。
- 2 事業者は、利用者が口座振替および現金でのお支払いの場合、毎月15日までに前月分の請求書をお渡しします。
- 3 利用者は、口座振替の場合は毎月26日に口座振替の方法で支払います。現金でのお支払いの場合は、前月分の請求額を利用月の翌月末日までに現金にてお支払いいただきます。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収証を発行します。

第7条（サービスの中止）

- 1 利用者は、体調不良等によりサービス利用を中止する場合は、事業者に対して、サービス提供日の当日朝8時30分までに連絡します。その他の理由で一時的あるいは継続的にサービス利用を中止する場合は、可能な限り早めに連絡することとします。
- 2 事業者は、利用者の体調不良等の理由により、（介護予防）通所リハビリテーションの実施が困難と判断した場合、サービスの提供を中止することができます。

第8条（料金の変更）

- 1 介護保険による費用は、法令・告示・通知に基づき算定します。厚生労働省による告示・通知の改正や、新たな加算・減算の適用開始・終了等に伴い利用料等が増減する場合には、事業者は、その内容及び利用者負担額を10日前までに文書等で通知し、説明の上、適用します。これらの変更は事業者の任意の単価変更に当たりません。
- 2 利用者が本条に基づく料金の変更を承諾する場合、新たな料金部分に関する同意の旨を書面（署名または記名押印）または電磁気的記録媒体により記録します。
- 3 利用者は、料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し、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。

第9条（契約の終了）

- 1 利用者は、事業者に対して、1週間の予告期間を置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置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、利用者は文書で通知する事により、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事により、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3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、10日以内に支払われない場合

- ② 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、又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 利用者又はその家族等が事業者やサービス従業者、又は他の利用者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為、又は迷惑行為を行った場合
 - ④ 事業者が破産した場合
- 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 利用者の要支援認定区分が非該当（自立）と認定された場合
 - ③ 利用者が死亡した場合

6 悪質な迷惑行為等（カスタマーハラスメント）を受けた場合

事業所は、利用者やその家族から、職員等がカスタマーハラスメントを受け、事業所の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなくサービス利用契約の目的を達することが著しく困難となったときは、この契約を解除・終了することができます。

【カスタマーハラスメントの対象となる行為】

事業所の職員や関係者に対する次のような言動や行為を、カスタマーハラスメントと定義します。なお以下はあくまで一例であり、記載されたものに限りません。

- ① 身体的暴力…身体的な力を使って危害を及ぼす行為。
例) ものを投げつける、たたく、引っ搔く、蹴る、唾を吐く等
- ② 精神的暴力…個人の尊厳や人格を態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。
例) 侮辱的な発言や脅迫的言動。
威圧的な態度で長時間にわたり苦情や叱責を言い続ける。
理不尽なサービス、提供不可能なサービスを要求する（過大な要求）。
職員の説明や提案を受け付けず、自分の主張を一方的に押し付ける。
細かい誤りやミスに拘泥し、執拗に職員をなじる。
その他上記と類似する行為。
- ③ セクシャルハラスメント…意に沿わない性的誘いかけ、好意的な態度の要求等、性的ないやがらせ行為。
例) 必要もなく手や腕をさわる、抱きしめる、卑猥な言動を繰り返す、プライベートを詐索する等
- ④ その他の行為
 - ・SNSやインターネット上の誹謗中傷
 - ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し、長時間の拘束
 - ・職員に対するその他各種のハラスメント

第10条（緊急時の対応）

事業者は、現に（介護予防）通所リハビリテーション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、家族又は緊急連絡先に連絡するとともに、速やかに主治医、居宅介護支援事業所に連絡をとる等必要な措置を講じます。

第11条（賠償責任）

事業者は、サービスの提供にともなって、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は、その責任の範囲において利用者に対してその損害を賠償します。

第12条（秘密保持と個人情報の保護）

- 1 事業者及び事業者の使用者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びそのご家族に関する秘密を、在職中及び退職後も正当な理由なく第三者に漏らしません。また、この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 事業者は、利用者及びそのご家族からあらかじ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、利用者及びそのご家族の個人情報を用いません。
- 3 事業者は、利用者及びそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物（磁気媒体情報および電送情報を含む）については、善良な管理者の注意をもって管理し、処分する際にも第三者への漏洩を防止します。
- 4 事業者は、利用者及びそのご家族から介護・サービス提供状況の記録の閲覧や謄写の希望があった場合、記録物の開示・謄写を行います。開示・謄写には必要な実費をいただきますのでご了承ください。

第13条（連携）

- 1 事業者は、（介護予防）通所リハビリテーションの提供にあたり、地域包括支援センターをはじめとする介護予防支援事業者、その他保健医療サービス又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、この契約の内容が変更された場合又はこの契約が終了した場合は、速やかに当該利用者に係わる地域包括支援センターをはじめとする介護予防支援事業所に連絡します。
なお、第9条第2項又は第4項に基づいて解約通知をする場合は、事前に地域包括支援センターをはじめとする介護予防支援事業者に連絡します。

第14条（苦情対応）

- 1 提供した指定（介護予防）通所リハビリテーションに対する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する為、相談窓口の設置など、必要な措置を講じます。
- 2 自ら提供した指定（介護予防）通所リハビリテーションについて、介護保険法第23条の規定により、区市町村からの文書の提出・提示の求め、又は区市町村職員からの質問・照会に応じ、利用者からの苦情に関する調査に協力します。区市町村から指導又は助言を受けた場合は、それに従い、必要な改善を行います。
- 3 指定（介護予防）通所リハビリテーション等に対する利用者からの苦情について、国民健康保険団体連合会が介護保険法第176条第1項第2号に基づき行う調査に協力するとともに、自ら提供した指定（介護予防）通所リハビリテーション等について、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、それに従い、必要な改善を行います。

第15条（本契約に定めのない事項）

- 1 利用者及び事業者は、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を尊重し、双方が誠意をもって協議のうえ定めます。

第16条（合意裁判管轄）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者及び事業者は、利用者の住所地を管轄する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。

○ 相談、要望、苦情等の窓口

(介護予防) 通所リハビリに関する相談、要望、苦情等は、下記窓口までお申し出ください。

☆ サービス相談・苦情受付窓口☆

電話番号：(3-4時間) 03-3387-5238 (直通)

(1-2時間) 03-3387-5613 (直通)

受付時間：月～土曜日 8:30～17:00

(日曜・祝祭日・12/31～1/3は除く)

担当：(3-4時間) 阿部 美紗子

(1-2時間) 北地 雄

これらの契約を証する為本書2通を作成し、利用者、事業者が記名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

<事業者名> 医療法人財団 健貢会 総合東京病院

<事業所番号> 1311470079

<住所> 東京都中野区江古田3-15-2

<代表者名> 管理者 渡邊 貞義

個人情報の利用目的

医療法人財団健貢会総合東京病院は、利用者の尊厳を守り安全に配慮する施設理念の下お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

- ・事業所が利用者等に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービスの利用者に係る当施設・事業所の管理運営業務のうち、
 - 一会計・経理
 - 一事故等の報告
 - 一当該利用者の介護・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】

- ・事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち、
 - 一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
 - 一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
 - 一家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち、
 - 一保険事務の委託
 - 一審査支払機関へのレセプトの提出
 - 一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】

〔事業所の内部での利用に係る利用目的〕

- ・事業所の管理運営業務のうち、
 - 一医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - 一事務所において行われる学生の実習への協力
 - 一事務所において行われる事例研究

〔学会・出版物等への発表〕

- 一特定の患者・利用者・関係者の症例や事例の学会、研究会、学会誌等での報告は、氏名、生年月日、住所等を消去することで匿名化する。なお、前記にかかわらず本人あるいは代諾者の同意を得ることとする。

〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕

- ・事業所の管理運営業務のうち、
 - 一外部監査機関への情報提供

ご利用中起こりえる事態について

医療法人財団 健貢会 総合東京病院
管 理 者 渡 邊 貞 義

「1. 全身状態の急激な変化について」

当通所リハビリテーションをご利用される方々は、一般に高齢の方が多いうえ、主疾患に加え高血圧症、高脂血症、糖尿病、心疾患等の病気を合併されていることが多く、ご利用中に脳卒中・心臓病・肺炎等により突然の状態の変化が起こり得ることが考えられます。このような場合には、当院にて必要な対応を取り、ご家族様への連絡させていただきます。

「2. 認知症について」

認知症の症状がある方の場合、通所リハビリテーションをご利用されることで環境の変化に伴い一時的に認知症の症状が強くなることがあります。また、利用者様ご本人の介護拒否等により生活リハビリの効果が上がらなくなることがあります。強い認知症状が長く続く場合は、今後についてのご相談をさせていただきます。

「3. 転倒・転落について」

当通所リハビリテーションは、心身ともに訓練していくことで、行動範囲の拡大や自立した在宅生活が出来るような生活リハビリを積極的に実施しています。しかし、状態の改善とともに、より活発的な動きが見られるようになると、特に認知症のある方は危険の度合いを理解できずに行動してしまうため、「転倒・転落」という事態は、「骨折」という重大な事故につながってしまう危険性があります。

職員の意識の向上・見守り等の注意を怠らない生活リハビリにより「転倒・転落」が発生しないサービスが提供出来るよう努力して参りますが、ご利用者様に対して常時マンツーマンで付き添うことはできない為、このような危険なことも十分起こりえるということをご理解の上、通所リハビリテーションのご利用をお願いいたします。また、利用者様の自由な行動にともなうケガ等については、当院においては責任を負いかねますのでご承知くださいますよう併せてお願ひいたします。

「4. 骨粗鬆症について」

高齢者特有の老人性骨粗鬆症は、骨密度や骨量が病的に著しく低下した状態である為、日常生活動作等の寝起き・歩行・立ち上がり等で「腰椎圧迫骨折」を起こしてしまう場合があります。

又、ご利用者様の中で骨粗鬆症の診断を受けていない方でも、骨密度や骨量の低下は起きている可能性が十分有り得るため、転倒・転落をしなくても日常生活動作だけで腰痛・臀部痛が生じその結果「腰椎圧迫骨折」を起こしている場合があります。このような事が起こり得る事も十分ご承知おきください。

私は、事業者より（介護予防）通所リハビリテーション利用についての重要事項説明書・個人情報利用目的・契約書の内容について説明を受け、承諾し、契約いたします。

契約締結日 年 月 日

契 約 者 <住 所>

<氏 名> _____ (代筆者名))

(代筆理由))

緊急連絡先

<住 所>

<氏 名> _____ (続 柄))

<連絡先>