

【ウェブ公表用】ココカラクト三島本町 2026年10月版

介護予防・日常生活支援総合事業

第1号通所事業(総合事業通所介護)契約書別紙(兼重要事項説明書)

あなた(利用者)に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者(法人)の概要

事業者(法人)の名称	株式会社IXcurre
主たる事務所の所在地	〒411-0855 三島市本町12-2
代表者(職名・氏名)	代表取締役 渥美 直人
設立年月日	2022年6月22日
電話番号	090-9138-9235

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	ココカラクト三島本町	
サービスの種類	第1号通所事業(総合事業通所介護)	
事業所の所在地	〒411-0855 三島市本町12-2 KAWATA BLD 本町Ⅱ 2階	
電話番号	055-971-6123	
指定年月日・事業所番号	2022年9月20日指定	2290600192
実施単位・利用定員	2単位	定員18人
通常の事業の実施地域	三島市	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要支援状態又は事業対象者である利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り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、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、第1号通所事業(総合事業通所介護)を提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者が要支援状態となることの予防、要支援状態の維持若しくは改善又は要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

4. 提供するサービスの内容

第1号通所事業(総合事業通所介護)は、事業者が設置する事業所(デイサービスセンター)に通っていただき、生活等に関する相談及び助言、健康状態の確認やその他利用者に必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身機能の維持を図るサービスです。

5. 営業日時

営業日	月曜日から土曜日まで ただし、年末年始(12月30日から1月2日)及び日曜日を除きます。
営業時間	8時00分から17時00分まで
サービス提供時間	① 9時00分から12時00分まで ② 13時15分から16時15分まで

6. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数
生活相談員	常勤 2人
看護職員	非常勤 2人
介護職員	常勤 1人
機能訓練指導員	常勤 1人、 非常勤 6人

※ 看護職員については、三島市内の病院とも連携しています。

7. 管理者

事業所の管理者は下記のとおりです。サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

管理者の氏名	渥美 直人
--------	-------

8. 利用料

あなたがサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に記載のとおり基本利用料の1割又は2割又は3割の額です。ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。詳細は以下のとおりです。

(1) 第1号通所事業(通所介護相当サービス)の利用料・・・基本部分、加算・減算の合計の額となります。

【基本部分】

利用者の区分	基本利用料	利用者負担		
		1割	2割	3割
事業対象者 要支援1	436単位(1回につき)	442円	884円	1,326円
	1,798単位(1月につき) ※1月の利用回数が4回を超えた場合	1,823円	3,646円	5,469円
事業対象者 要支援2	447単位(1回につき)	453円	906円	1,359円
	3,621単位(1月につき) ※1月の利用回数が8回を超えた場合	3,671円	7,343円	11,015円

上記の基本利用料は、三島市介護予防・日常生活支援総合事業第1号事業支給費の単位等で定める金額(事業所の所在地が7級地のため、単位数に10.14を乗じた額)であり、これが改定された場合は、これら基本利用料等も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件(概要)	基本利用料	利用者負担		
			1割	2割	3割
口腔機能向上 加算Ⅰ	口腔機能の向上を目的として	1,521円	153円	305円	457円
口腔機能向上 加算Ⅱ	、個別的に実施される口腔清掃の指導若しくは実施又は摂食・嚥下機能に関する訓練の指導若しくは実施を行った場合(1月に1回を限度)	1,622円	163円	325円	487円
生活機能向上 連携加算Ⅰ	当該加算の算定要件を満たす場合(3月に1回を限度)	1,014円	102円	203円	305円

生活機能向上 連携加算Ⅱ	当該加算の算 定要件を満たす 場合(1月につ き)	2,028円	203円	406円	609円
科学的介護推 進体制加算	別に厚生労働 大臣が定める基 準に適合してい る場合	405円	41円	81円	122円
介護職員等処 遇改善加算 Ⅲ※	当該加算の算 定要件を満たす 場合	上記基本部分と各種加算減算の合計10.5%			

(注1)※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

(注2)1月につき加算される金額です。

【減算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が減算されます。

減算の種類	減算の要件(概要)		基本利用料	利用者負担		
				1割	2割	3割
同一建物減 算	当該減算の 要件に該当し た場合(1月 につき)	事業対象者・ 要支援1	-3,812円	-382円	-763円	-1,144円
		事業対象者・ 要支援2	-7,625円	-763円	-1,525円	-2,288円
送迎減算	事業所が送迎を行わない場 合		-476円	-47円	-95円	-143円
定員超過・人 員基準欠如	当該減算の要件に該当した 場合(1月につき)		上記基本部分の30%減算(※上記基本部分の70%を 算定)			

(2)その他の費用

食費	食事の提供はありません。飲料利用料として、日 額100円を徴収します。
おむつ代	おむつの提供をする場合、1回につき100円を徴 収します。
交通費	通常の事業の実施地域を越えて行う送迎に係る 費用として、通常の事業の実施地域を越えた地 点から、片道50円/kmを徴収します。
その他	上記以外の日常生活において通常必要となるも のに係る経費であって、利用者負担が適当と認 められるもの(利用者の希望によって提供する日 常生活上必要な身の回り品など)について、費用 の実費を徴収します。

(3)キャンセル料

利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、あなたの体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

キャンセルの時期	支払い要件等
利用予定日の前日の17時00分まで	不要
利用予定日の前日の17時00分以降	利用料自己負担分

(4)支払い方法

上記(1)から(3)までの利用料(利用者負担分の金額)は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた後、15日以内に差し上げます。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の27日(祝休日の 場合は翌営業日)に、あなたが指定する口座より

	引き落としします。
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の27日(祝休日の場合は直前の平日)までに、事業者が指定する口座にお振り込みください。

銀行口座:ご契約時にお知らせします。

9. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。(主治医・緊急連絡先は、ご契約時に記入していただきます。)

10. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の地域包括支援センター(又は介護支援専門員)及び三島市等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

11. 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号 055-971-6123 面接場所 当事業所の相談室
---------	------------------------------------

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	三島市地域包括ケア推進課	電話 055-983-2759
	静岡県国民健康保険団体連合会	電話 054-253-5590

12. サービスの利用にあたっての留意事項

(1) サービスの利用中に気分が悪くなったときは、すぐに職員にお申し出ください。

(2) 複数の利用者の方々が同時にサービスを利用するため、周りの方のご迷惑にならないようお願いします。

(3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の地域包括支援センター(又は介護支援専門員)又は当事業所の担当者へご連絡ください。

13. 非常災害対策

事業者は、非常災害に関する具体的計画に基づき、事業所の管理者を防火管理者として次のとおり必要な訓練を行っており、また、消防法上必要な設備を備えております。

避難訓練 年2回以上 消火訓練 年1回以上 通報訓練 年1回以上

14. サービスの終了

(1) 利用者のご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7日前までに文書でお申し出下さい。ただし、利用者の病変、急な入院等やむを得ない事情がある場合は、予告期間が7日未満の通知でもこの契約を解約することができます。

(2) 事業所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させていただく場合があります。その場合は、1ヶ月前までに文書で通知します。

(3) 自動終了

次の場合は、双方の通知がなくても、自動的に契約を終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設へ入院又は入所した場合
- ・利用者が要介護の認定を受けた場合、又は事業対象者でない利用者が自立(非該当)と判定された場合
- ・利用者が死亡した場合

(4) その他

① 次の場合は、利用者は文書で解約を通知することにより、直ちにサービスを終了することができます。

- ・事業者が、正当な理由なくサービスを提供しない場合
- ・事業者が、守秘義務に反した場合
- ・事業者が、利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- ・事業者が、倒産した場合

② その他、利用者は契約更新を希望しない場合、利用料等の変更に対して同意することができない場合には契約を解約することができます。

③次の場合は、事業者は文書で解約を通知することによって直ちにサービスを終了させていただく場合があります。

- ・利用者の利用料等の支払いが(支払日を起点に)2ヶ月以上遅延し、利用料等を支払うよう催告したにも拘らず、振込指示日より30日以内に支払われなかった場合

- ・利用者又はその家族が事業者や従業員又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

- ・利用者が他の利用者及び事業者従業員に対して、危害やハラスメントを加えたと事業者側が判断した場合

以上

【ウェブ公表用】2026年10月5日改定

ココカラクト三島本町 指定第1号通所事業(通所型サービス)運営規程

(事業の目的)

第1条 株式会社IXcurreが設置するココカラクト三島本町(以下「事業所」という。)において実施する三島市介護予防・日常生活支援総合事業における指定第1号通所事業(通所型サービス)(以下「通所型サービス」という。)の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の従業者が要支援状態等の利用者に対し、適切な通所型サービスを提供することを目的とする。
(運営の方針)

第2条 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、必要な日常生活上の支援及び機能訓練を行うことにより、心身機能の回復を図り、もって生活機能の維持又は向上をめざすものとする。

2 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。

3 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、利用者の所在する市町村、地域包括支援センター、他のサービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。

4 通所型サービスの提供にあたっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。

5 通所型サービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、関係機関への情報の提供を行う。

(事業の運営)

第3条 通所型サービスの提供に当たっては、事業所の従業者によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

(事業所の名称等)

第4条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

(1)名称 ココカラクト三島本町

(2)所在地 三島市本町12-2 KAWATA BLD 本町Ⅱ 2階

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第5条 事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

(1)管理者 1名(常勤兼務) 管理者は、従事者及び業務の実施状況の把握その他業務の管理を一元的に行うとともに、通所型サービスの実施に関し、事業所の従事者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行う。

(2)生活相談員 2名(常勤兼務2名) 生活相談員は、利用者の生活の向上を図るために適切な相談・援助等を行う。

(3)介護職員 1名(常勤専従1名) 介護職員は、介護予防通所型サービスの提供に当たる。

(4)看護職員 2名(非常勤専従2名) 看護職員は、健康管理を行う。※三島東海病院と連携して対応する。

(5)機能訓練指導員 7名(常勤兼務1名、非常勤専従6名) 機能訓練指導員は、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訓練を行う。

(営業日及び営業時間)

第6条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

(1)営業日 月曜日から土曜日までとする。ただし、12月30日から1月2日までを除く。

(2)営業時間 8時00分から17時00分までとする。

(3)サービス提供時間 9時00分から12時00分及び13時15分から16時15分までとする。

(通所型サービスの利用定員)

第7条 事業所の利用定員は、1日2単位 18名／単位とする。

(通所型サービスの内容)

第8条 通所型サービスの内容は、次に掲げるもののうち必要と認められるサービスを行うものとする。

(1)日常生活動作の機能訓練(2)健康状態の確認(3)送迎(4)日常生活における相談及び助言(5)その他日常生活上の援助など

(利用料等)

第9条 通所型サービスを提供した場合の利用料の額は、「三島市介護予防・日常生活支援総合事業第1号事業支給費の額を定める要領」上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用者から本人負担分の支払いを受けるものとする。

2 食事の提供はないが、飲料利用料として100円／日を徴収する。

3 おむつ代については、発生した場合、実費＋100円を徴収する。

4 その他、通所型サービスにおいて提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用については実費を徴収する。

5 通常の事業の実施地域を越えて行う送迎に要する費用について、通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道1キロメートル当たり50円を徴収する。

6 前4項の利用料等の支払を受けたときは、利用料とその他の費用(個別の費用ごとに区分)について記載した領収書を交付する。

7 通所型サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用料並びにその他の費用の内容及び金額に関し事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けることとする。

8 費用を変更する場合には、あらかじめ、前項と同様に利用者又はその家族に対し事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けることとする。

(通常の事業の実施地域)

第10条 通常の事業の実施地域は、三島市内とする。

(衛生管理等)

第11条 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する。

2 事業所は、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(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)をおおむね6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定期的に実施する。

(サービス利用に当たっての留意事項)

第12条 利用者は通所型サービスの提供を受ける際には、医師の診断や日常生活上の留意事項、利用当日の健康状態等を従事者に連絡し、心身の状況に応じたサービスの提供を受けるよう留意する。

(緊急時等における対応方法)

第13条 通所型サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告する。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとする。

2 利用者に対する通所型サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る地域包括支援センター等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。

3 利用者に対する通所型サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとする。

(非常災害対策)

第14条 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回以上、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うものとする。

2 事業所は、前項に規定する訓練の実施に当たって、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。

(苦情処理)

第15条 通所型サービスの提供に係る利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じるものとする。

2 事業所は、提供した通所型サービスに関し、法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

3 事業所は、提供した通所型サービスに係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、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、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(個人情報の保護)

第16条 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が

策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

2 事業所が得た利用者の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとする。

3 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するものとする。

4 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するものとする。
(虐待の防止のための措置に関する事項)

第17条 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

(1)虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

(2)虐待の防止のための指針を整備する。

(3)従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施する。

(4)前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)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、これを市町村に通報するものとする。

(身体的拘束等の適正化)

第17条の2 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。)を行わないものとする。

2 緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとする。

(業務継続計画の策定等)

第17条の3 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する通所型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する。

2 事業所は、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 事業所は、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。

(地域との連携等)

第18条 事業所は、その事業の運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流に努めるものとする。

(その他運営に関する留意事項)

第19条 事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

2 事業所は、利用者に対する通所型サービスの提供に関する記録等を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

3 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は株式会社IXcurreと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

(事業の廃止又は休止の届出及び便宜の提供)

第20条 事業所は、事業を廃止し、又は休止しようとするときは、その廃止又は休止の日の1月前までに、次に掲げる事項を三島市へ届け出なければならない。

(1)廃止し、又は休止しようとする年月日(2)廃止し、又は休止しようとする理由(3)現に通所型サービスを受けている者に対する措置(4)休止しようとする場合にあっては、休止の予定期間

附 則

この規程は、2023年4月1日から施行する。(2022年9月20日新設)

この規程は、2026年10月5日から施行する。(従業者の員数の変更、虐待の防止、身体的拘束等の適正化及び業務継続計画に関する規定の追加、字句の修正)

運営規程・重要事項説明書の補足（共通事項）

株式会社IXcurre ココカラクト三島本町（事業所番号2290600192）・ココカラクト甲府塩部（事業所番号1990101139）

対象サービス：指定地域密着型通所介護、第1号通所事業（介護予防通所介護相当サービス）

本書は、各事業所の重要事項説明書とあわせてご覧ください。両事業所に共通する運営上の取り組みを定めています。

1. 従業者の職務の内容

職種	職務の内容
管理者	事業所の従業者と業務を一元的に管理し、運営基準を守るために必要な指揮命令を行います。
生活相談員	利用者・家族からの相談への対応、利用の申込み・契約の手続き、居宅介護支援事業者や地域包括支援センター等との連絡調整を行います。
看護職員	利用者の健康状態の確認と健康管理、体調急変時の対応を行います。
介護職員	送迎、移動・トイレ等の介助、日常生活上の世話をを行います。
機能訓練指導員	個別機能訓練計画の作成と評価、機能訓練の実施を行います（理学療法士）。

員数は、各事業所の重要事項説明書の「職員体制」をご覧ください。

2. 業務継続計画（BCP）

感染症や災害が発生した場合でも、利用者へのサービスを継続し、又は早期に再開できるよう、「業務継続計画（BCP）感染症編」及び「同 自然災害編」を策定しています。従業者に対し、計画の内容に関する研修と訓練（シミュレーション）を年1回以上実施し、定期的に計画を見直します。

3. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

- 各事業所に感染対策委員会を設置し、おおむね3か月に1回以上開催して、その結果を従業者に周知します。
- 「感染症の予防及びまん延防止のための指針」を整備しています。
- 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修と訓練を年1回以上実施します（新規採用時にも実施）。
- 事業所の設備・備品の衛生的な管理に努め、飲水は使い捨ての紙コップで提供します。

4. 高齢者虐待の防止のための措置

- 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果を従業者に周知します。
- 「虐待防止・身体拘束適正化に関する指針」を整備しています。
- 従業者に対し、虐待防止のための研修を年1回以上実施します（新規採用時にも実施）。
- 虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者を置きます（各事業所の管理者）。
- サービス提供中に、従業者又は養護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、速やかに市町村に通報します。

5. 身体的拘束等の適正化

利用者又は他の利用者等の生命・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を行いません。緊急やむを得ず行う場合は、その態様・時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録し、家族に説明します。

6. ハラスメント対策

- 職場におけるセクシュアルハラスメント、パワーハラスメント等により従業者の就業環境が害されることを防止するため、方針を明確化し、相談窓口を設けて従業者に周知します（「ハラスメント防止規程」）。
- 利用者やその家族等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）についても、従業者を守るための相談体制を整え、必要に応じて関係機関と連携して対応します。利用者・家族等による暴力やハラスメントにより契約の継続が困難となった場合の取扱いは、重要事項説明書「サービスの終了」に定めるとおりです。

7. 事故発生時の対応と損害賠償

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族、担当の居宅介護支援事業者（又は地域包括支援センター）等に連絡し、必要な措置を講じます。事故の状況と処置を記録し、事故防止委員会で原因を分析して再発防止に努めます。賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。当社は損害賠償責任保険に加入しています。

8. 個人情報の保護及び秘密の保持

個人情報の保護に関する法律及び厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守します。従業者は、業務上知り得た利用者及び家族の秘密を、在職中及び退職後も正当な理由なく漏らしません。サービス担当者会議等で利用者又は家族の個人情報を用的場合は、あらかじめ文書で同意を得ます。

9. 非常災害対策

「非常災害対策計画」を策定し、関係機関への通報・連携体制を整えています。利用者も参加する避難訓練を年2回以上、消火訓練・通報訓練を年1回以上実施し、訓練の実施にあたっては地域住民の参加が得られるよう努めます。

10. 身寄りのない利用者等への対応

身寄りのない利用者や、家族等の支援を十分に受けられない利用者については、ご本人の意思を尊重しつつ、市町村、地域包括支援センター、担当の介護支援専門員等と連携し、緊急時の連絡体制や必要な支援の確保に努めます。必要に応じて成年後見制度等の利用についての情報提供を行います。

11. 記録の整備

サービス提供に関する記録は、その完結の日から5年間保存します。利用者は、いつでも記録の閲覧及び写しの交付を求めることができます。

12. 第三者評価

現在、第三者評価は実施していません。