

「指定訪問介護（ホームヘルプ）」
「日常生活支援総合事業 第1号訪問事業」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
（栃木県指定 第 0970500179 号）

当事業所はご利用者に対して指定訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要支援」「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	1
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	2
4. 職員の体制	2
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
6. サービスの利用に関する留意事項	7
7. 虐待の防止について	8
8. 秘密の保持と個人情報の保護について	8
9. 事故発生時の対応	9
10. 衛生管理及び従業者等の健康管理等	9
11. 事業継続計画の策定等について	9
12. 苦情の受付について	9
13. 提供するサービスの第三者評価の実施状況	10
14. サービスご利用に際してのお願い	10

1. 事業者

- | | |
|-----------|--------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 久寿福社会 |
| (2) 法人所在地 | 栃木県鹿沼市村井町 126 番地 1 |
| (3) 電話番号 | 0289-62-5225 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 関口 忠雄 |
| (5) 設立年月 | 昭和 53 年 2 月 24 日 |

2. 事業所の概要

- (1) **事業所の種類** 指定訪問介護事業所・平成 12 年 1 月 17 日指定
栃木県 0970500179 号
- (2) **事業の目的** 訪問介護サービスを提供し利用者がその居宅においてその有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう支援します。
- (3) **事業所の名称** ハーモニーホームヘルパーステーション 平成 12 年 1 月 17 日指定
栃木県 0970500179
- (4) **事業所の所在地** 栃木県鹿沼市村井町 146 番地 6
- (5) **電話番号** 0289-60-2345
- (6) **事業所長（管理者）氏名** 山崎 里香
- (7) **当事業所の運営方針** ①事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。
②事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携をはかり、総合的なサービスに努めるものとする。
③居宅において訪問介護員が、利用者が主体的に行う調理・洗濯等に対する支援を行います。
- (8) **開設年月** 平成 12 年 1 月 17 日

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) **通常の事業の実施地域** 鹿沼市
- (2) **営業日及び営業時間**

営業日	年中無休
受付時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分
サービス提供時間帯	午前 7 時～午後 9 時

4. 職員の体制

当事業所では、ご利用者に対して指定訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況>※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤換算	指定基準
1. 事業所長（管理者）	1 名	1 名
2. サービス提供責任者	1 名以上	1 名
3. 訪問介護員	2.5 名以上	2.5 名
(1)介護福祉士	2 名	
(2)訪問介護養成研修 2 級 (ヘルパー 2 級) 課程終了者		
(3)介護職員初任者研修終了者	2 名	

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご利用者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、

- (1) 利用料金が介護保険から給付される場合
- (2) 利用料金の全額をご契約者又はご利用者に負担いただく場合があります。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金の大部分（介護保険負担割合証による）が介護保険から給付されます。

＜サービスの概要と利用料金＞

○身体介護

入浴・排せつ・食事等の介護を行います。

○生活援助

調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話をを行います。

① 身体介護

- 入浴介助 … 入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。
- 排泄介助 … 排せつの介助、おむつ交換を行います。
- 食事介助 … 食事の介助を行います。
- 体位変換 … 体位の変換を行います。
- その他 … 必要な身体介護を行います。

② 生活援助

- 調理 … ご利用者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）
- 洗濯 … ご利用者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。）
- 掃除 … ご利用者の居室の掃除を行います。（ご利用者の居室以外の居室、庭などの敷地の掃除は行いません。）
- 買い物 … ご利用者の日常生活に必要となる物品の買い物をを行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）
- その他 … 必要な家事、相談や助言を行います。

＜サービス利用料金＞

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前 8 時から午後 6 時）での料金は次の通りです。

○介護サービスの場合

	サービスに要する時間	20 分未満	20～30 分 未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上 1 時間半未満	1 時間半以上 (30 分増す毎に)
身体 介護	1. 利用料金	1630 円	2440 円	3870 円	5670 円	820 円
	2. うち、介護保険から 給付される金額	1467 円	2196 円	3483 円	5103 円	738 円
	3. サービス利用に係る 自己負担額（1－2）	163 円	244 円	387 円	567 円	82 円
生活 援助	サービスに要する時間	20～45 分 未満	45 分以上			
	4. 利用料金	1790 円	2200 円			
	5. うち、介護保険から 給付される金額	1611 円	1980 円			
	6. サービス利用に係る 自己負担額（4－5）	179 円	220 円			
	7. 初回加算	(初回のみ)				200 円
	8. 緊急時訪問加算	(1 回の訪問につき)				100 円
	9. 生活機能向上運動加算	初回より 3 ヶ月				100 円
	10. 特定事業所加算 (II)	上記合計金額 (単位)			×	10%
	11. 介護職員処遇改善加算 (I)	上記合計金額 (単位)			×	13.7%
	12. 介護職員等特定処遇改善 (II)	上記合計金額 (単位)			×	6.3%
	13. 介護職員等ベースアップ等支援加算	上記合計金額 (単位)			×	2.4%

※ 特定事業所加算 (II) は、専門性の高い人材を確保し、介護度の高い利用者や支援が困難な場合に対しても積極的に提供する、質の高い介護サービスを実施している事業所を評価するものです。

※ 介護職員処遇改善加算 (I) は、利用者のニーズに応じた良質なサービスを提供するために介護職員が技能・能力の向上に努め、その処遇改善を図るためのものです。

※ 介護職員等特定処遇改善加算 (I) は、介護人材確保のための取組をより一層進めるため、経験・技能のある職員に重点化を図りながら介護職員の更なる処遇改善を行うためのものです。

※ 地域区分の見直しにより 1 円 (単位) = 10.21 円で算出された料金が介護保険の総付額となり、また保険者から交付された介護保険負担割合証に記載された利用者負担の割合が自己負担額となります。

※ 介護職員等ベースアップ等支援加算は、コロナ克服・新時代開拓の為の経済対策を踏まえ介護職員等の処遇改善を図るためのものです。

○鹿沼市介護予防サービスの場合

	サービスに要する回数	週 1 回程度の利用	週 2 回程度の利用	週 2 回以上の利用
要 支 援 1	1. 利用料金 (1 月当たり)	11760 円	23490 円	
	2. うち、介護保険から給付される金額 (1 月当たり)	10584 円	21141 円	
	3. サービス利用に係る自己負担額(1月当り)(1-2)	1176 円	2349 円	
要 支 援 2	4. 利用料金 (1 月当たり)	11760 円	23490 円	37270 円
	5. うち、介護保険から給付される金額 (1 月当たり)	10584 円	21141 円	33543 円
	6. サービス利用に係る自己負担額(1月当り)(4-5)	1176 円	2349 円	3727 円
	7. 初回加算	(初回のみ) 200 円		
	8. 介護職員処遇改善加算 (I)	上記合計金額 (単位) × 13.7%		
	9. 介護職員等特別処遇改善加算 (I)	上記合計金額 (単位) × 6.3%		
	10. 介護職員等ベースアップ等支援加算	上記合計金額 (単位) × 2.4%		

☆ご利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画(ケアプラン)がある場合は、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

☆「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。

☆上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。

☆平常の時間帯(午前 8 時から午後 6 時)以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。

- ・夜間(午後 6 時から午後 9 時まで): 25%
- ・早朝(午前 7 時から 8 時まで): 25%

☆2 人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合*は、ご契約者の同意の上で、通常の利用料金の 2 倍の料金をいただきます。

*2 人の訪問介護員でサービスを行う場合(例)

- ・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
- ・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

☆ご利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます(償還払い)。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご利用者の負担額を変更します。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご利用者の負担となります。

<サービスの概要と利用料金>

①介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

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又は家族代理人の負担となります。

サービスに要する時間	20分未満	20～30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満	1時間半以上 (30分増す毎に)
身体介護	1630円	2440円	3870円	5670円	820円
サービスに要する時間	20～45分未満	45分以上			
生活援助	1790円	2200円			

☆平常の時間帯（午前8時から午後6時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。

- ・夜間（午後6時から午後9時まで）：25%
- ・早朝（午前7時から8時まで）：25%

②複写物の交付

ご利用者及び家族代理人、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

1枚につき 10円

☆経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2か月前までにご説明します。

(3) 交通費

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスの提供に際し、利用者又はご家族の同意を得た上で事業実施地域の境界線を出たところからご自宅までの交通費として、1km当たり30円をいただきます

(4) 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、事業者が月末締めで翌月10日までに請求の手続きをします。下記の通り「郵便局自動振込み」の方法でお支払いいただきます。（1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. ご利用者及びご家族等の指定していただく郵便貯金通帳からの「自動払込み」による方法で行ないます。2. 月末締めで翌月15日までに請求の手続きをします。3. 同月20日頃に「自動払込み」の方法で利用料が事業者を支払われます。 |
|---|

(5) 利用の中止、変更、追加

- 利用予定日の前に、ご利用者及びご家族等の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出てください。
- 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただきます。但しご利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日 5:30 までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日の午後 5:30 までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の全額 (自己負担相当額)

- サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況によりご利用者及び家族代理人の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご利用者に提示して協議します。

○

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

①ご利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご利用者及び家族代理人から特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合はご利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

ご利用者は「5. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

②訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたってご利用者及びご家族等の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

訪問介護サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご利用者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 医療行為② ご利用者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受③ ご利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供④ 飲酒及びご利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙⑤ ご利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動⑥ その他ご利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為 |
|--|

7. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定、配置しています。
- (2) 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、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（現に養護している家族・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。

8. 守秘義務

- (1) 訪問介護員は、業務上知り得たご利用者又はその家族等に関する事項を正当な理由なくほかのサービス業者や従業員に漏洩いたしません。
- (2) 守秘義務は本契約の終了後又は事業者の破産、事務所の閉鎖もしくは職員が退職した後も存続します。
- (3) ご利用者に医療上・介護上、緊急の必要性がある場合には、事業者は、医療機関等にご利用者の心身に関する必要な情報を提供させていただきます。
- (4) ご利用者に係る他の居宅介護支援事業所等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、ご利用者及びご家族から文書により情報提供の同意を得た上で、個人情報を用いることができるものとします。

9. 事故発生時の対応

- (1) ご利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、管理者及び第一発見者は、協力医療機関、救急対応病院と連携を取り、速やかに応急処置、治療を行います。
- (2) 同時に、管理者はご家族へ事故発生経緯と治療状況、ご利用者の現在の状況を遅滞なく報告します。
- (3) その後の治療状況は、管理者が家族へその都度正確に報告します。
- (4) 管理者はご家族と話し合いの上、見舞金保険、賠償責任保険への報告と申請を行います。
- (5) 管理者は事故報告検討会を開き、事故の原因を追究し、再発防止策を講じます。

10. 衛生管理及び従業者等の健康管理等

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、次に掲げる措置を講じます。

- 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概ね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底しています。
- 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しています。
- ③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及び訓練を定期的実施し、年1回以上の健康診断を行います。

11. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する第1号通所事業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、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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。

12. 苦情の受付について

(1) 当事業所は、利用者からの苦情に対応するため、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員会を設置しています。

○苦情解決責任者

[理事長] 関口忠雄

○苦情受付担当者

[管理者] 山崎里香

○第三者委員

嶋田 修一（鹿沼市縦山町 610-1 電話番号 0289-64-4106）

篠原 久之（鹿沼市上殿町 1605-2 電話番号 0289-62-9426）

○栃木県国民健康保険団体連合会

介護福祉課介護サービス担当者 電話番号 028-643-2220

○鹿沼市

介護保険課担当者 電話番号 0289-63-2283

- (2) 苦情は、電話・書面などにより、苦情受付担当者が随時受け付けます。なお第三者委員に直接苦情を申し立てることもできます。
- (3) 解決のための話し合い
苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際申出人は、第三者委員会の助言や立会いを求めることができます。
- (4) 苦情処理結果の報告
苦情解決責任者は、苦情処理の結果について、苦情申出人に対して報告・説明し、了解を求めます。
- (5) 対応策の検討とサービス改善
管理者などは事実確認を受けて事故の発生した原因を調査し、サービス提供について改善策を速やかに検討し、実行します。
- (6) 苦情処理期間は、申し出があつてから一週間以内とします。

1 3. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

提供するサービスの第三者評価の実施状況	実施なし
---------------------	------

[サービスご利用に際してのお願い]

- (1) お茶やお菓子など、お心付けなどは一切ご不要です。
- (2) 訪問の際はペットをゲージに入れる、リードにつなぐなどの配慮をお願いします。
- (3) 見守りカメラの設置、職員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けて下さい。
- (4) ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。
- (5) 訪問中の喫煙はご遠慮ください。

[サービス利用にあたっての禁止事項について]

- (1) 事業者の職員に対する暴言・暴力・ハラスメント、誹謗中傷などの迷惑行為。
パワーハラスメントの具体例
○ 怒鳴る・威圧的な態度をとる・理不尽な要求をする・特定の職員への嫌がらせ等
セクシャルハラスメントの具体例
○ 必要もなく手や腕を触る・抱きしめる・卑猥な言動を繰り返す等
- (2) サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断で SNS 等に掲載すること。

令和 年 月 日

指定訪問介護サービスの提供について、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

指定訪問介護 ハーモニーホームヘルパーステーション

説明者職名 氏名 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、その内容に同意しましたので、本書を受領しました。

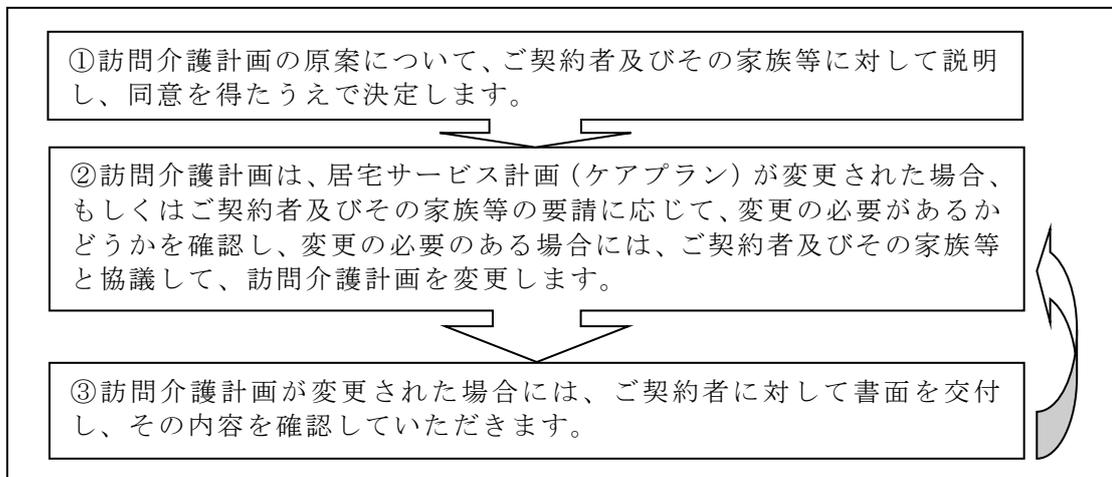
利用者 住所
氏名 印

家族代表人 住所
氏名 印
続柄

<重要事項説明書付属文書>

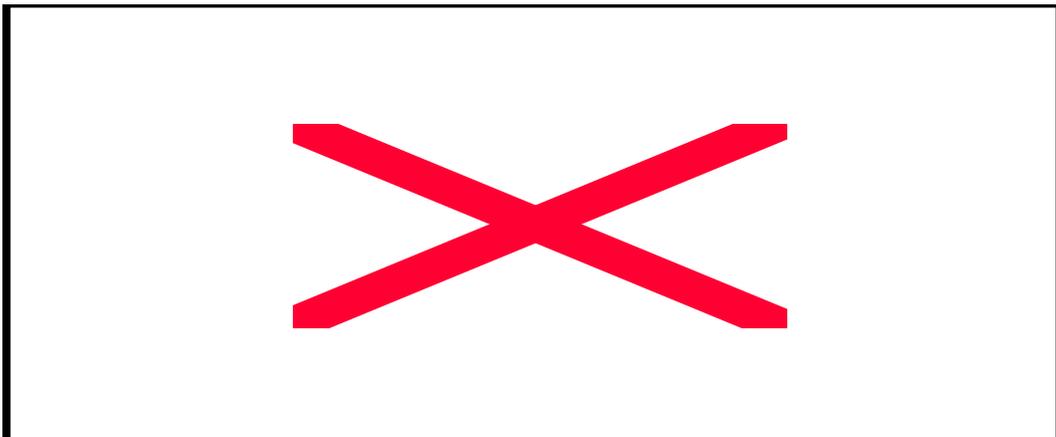
1. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。（契約書第 3 条参照）

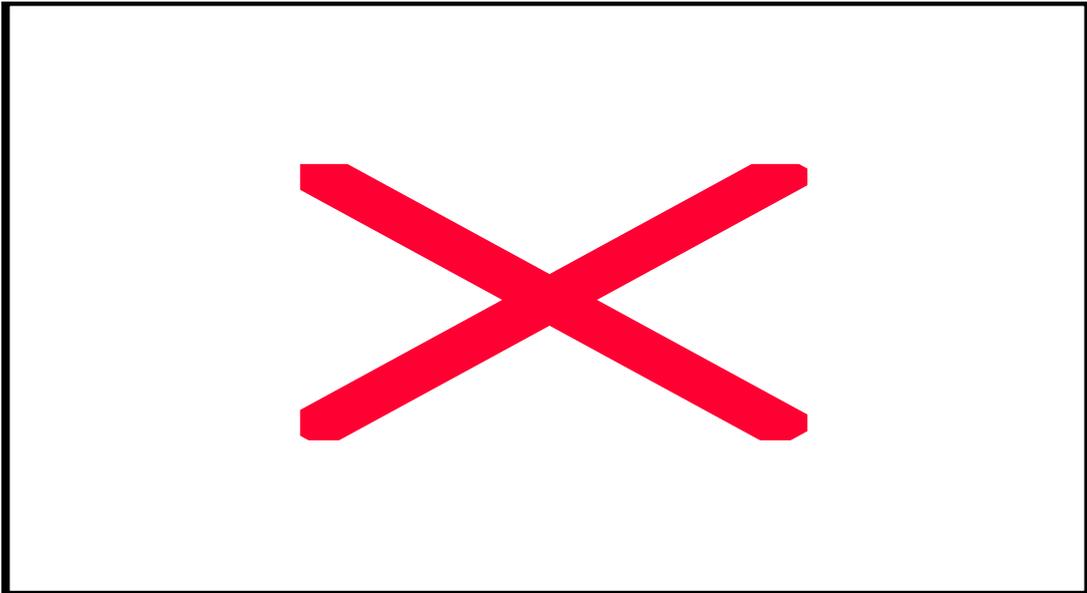


- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

①要介護認定を受けている場合



②要介護認定を受けていない場合



2. サービス提供における事業者の義務（契約書第 12 条、第 13 条参照）

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します
- ②ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご契約者又はその家族等から聴取、確認します。
- ③サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管するとともに、ご契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤サービス実施時に、ご契約者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。（守秘義務）
ただし、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。

3. 損害賠償について（契約書第 15 条、第 16 条参照）

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします

ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

4. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができます

が、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。(契約書第 18 条参照)

- ① ご契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④ 施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 当施設が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合(詳細は以下をご参照下さい。)
- ⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合(詳細は以下をご参照下さい。)

(1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出(契約書第 19 条、第 20 条参照)

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の○日前(※最大 7 日)までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② ご契約者が入院された場合
- ③ ご契約者に係る居宅サービス計画(ケアプラン)が変更された場合
- ④ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問介護サービスを実施しない場合
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(2) 事業者からの契約解除の申し出(契約書第 21 条参照)

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご契約者による、サービス利用料金の支払いが○か月以上(※最低 3 か月)遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

(3) 契約の終了に伴う援助(契約書第 18 条参照)

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。