

「指定訪問介護」  
「介護予防・日常生活支援総合事業訪問介護」  
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。  
(北海道指定 第0173100033号)

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護サービス又は介護予防・日常生活支援総合事業（以下「総合事業」という。）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。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	1
2. 事業所の概要	1
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	6
7. 実習受け入れについて	8
8. 虐待の防止について	8
9. 衛生管理等	8
10. 業務継続計画の策定等について	8
11. ハラスメントについて	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について	9

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 東川町社会福祉協議会  
(2) 法人所在地 北海道上川郡東川町東町2丁目12番10号  
(3) 電話番号 0166-82-7505  
(4) 代表者氏名 会長 柏原定和  
(5) 設立年月 昭和51年10月25日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所  
(2) 事業の目的 社会福祉法人東川町社会福祉協議会が開設する指定訪問介護事業所が行なう指定訪問介護の事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の訪問介護員が、要介護状態若しくは要支援状態又は要支援相当とみなされた状態にある高齢者に対し、適正な訪問介護を提供することを目的とする。  
(3) 事業所の名称 東川町社協訪問介護事業所  
平成12年4月1日指定 北海道0173100033号  
(4) 事業所の所在地 北海道上川郡東川町東町2丁目12番10号  
(5) 電話番号 0166-82-7505  
(6) 事業所長（管理者）氏名 丸谷泰寛

- (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なう。
- 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図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(8) 開設年月 平成12年 4月 1日

(9) 事業所が行っている他の業務

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

[居宅介護支援事業] 平成12年4月 1日指定 北海道0173100033号

[指定居宅介護] 平成18年9月29日指定 北海道0113100119号

### 3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 東川町全域

(2) 営業日、営業時間及び連絡先

受付時間	月～金 午前8時30分～午後5時15分 但し土・日・祝祭日、12月31日～1月5日までを除く。
サービス提供時間帯	月～日 午前7時～午後8時 但し12月31日～1月5日までを除く。
電話番号	0166-82-7505
緊急時の連絡先	080-9329-5494 (サービス提供責任者) 古川 美由紀

### 4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護サービス及び総合事業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	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
1. 事業所長 (管理者)	1名			1名	管理・運営
2. サービス提供責任者	2名		2名	2名	計画書作成 介護提供業務
3. 居宅介護従事者 (ホームヘルパー)	3名	5名	4.6名		介護提供業務
内 訳	(1)介護福祉士	3名	3名		
	(2)介護職員実務者研修 (ヘルパー1級)課程修了者				
	(3)介護職員初任者研修 (ヘルパー2級)課程修了者				
	(4)看護師		2名		

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数 (例：週 40 時間) で除した数です。

## 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、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

### (1) 介護保険及び総合事業の給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）\*

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常9割）が介護保険又は総合事業から給付されます。

〈サービスの概要と利用料金〉※各種サービスに係る利用料金は、別紙の通りです。

#### ○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援助を行います。

☆ご契約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）がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

### 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。

#### ○排せつ介助

…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。

#### ○通院介助

…通院の介助を行います。

#### ○更衣介助

…更衣の介助を行います。

#### ○自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助

…ヘルパーの声掛け・見守りにより一緒に行なう家事など、日常生活動作や意欲向上のために利用者と共に行なう自立支援のためのサービス行為です。

### ② 生活援助

#### ○調理

…ご契約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

…ご契約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

…ご契約者の居室の掃除を行います。（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）

#### ○買い物

…ご契約者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。

#### ○その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。

※預貯金の引き出しや預け入れは行いません。（預貯金通帳・カードはお預かりできません。）

【料金表】

令和6年6月1日現在

訪問介護 料金表

身体介護の場合	提供時間帯	時間別単価
身体介護0	20分未満	163
身体介護1	20分～30分未満	244
身体介護2	30分～1時間未満	387
身体介護3	1時間～1時間30分未満	567
以降30分毎に82円加算する		

生活援助の場合	提供時間帯	時間別単価
生活援助2	20分～45分未満	179
生活援助3	45分以上	220

身体・生活の場合	提供時間帯	時間別単価
身体0・生活1	身体(20分未満)・生活(20分以上)	228
身体1・生活1	身体(30分未満)・生活(20分以上)	309
身体1・生活2	身体(30分未満)・生活(45分以上)	374
身体1・生活3	身体(30分未満)・生活(70分以上)	439
身体2・生活1	身体(30分～1時間未満)・生活(20分以上)	452
身体2・生活2	身体(30分～1時間未満)・生活(45分以上)	517
身体2・生活3	身体(30分～1時間未満)・生活(70分以上)	582
身体3・生活1	身体(1時間～1時間30分未満)・生活(20分以上)	632
身体3・生活2	身体(1時間～1時間30分未満)・生活(45分以上)	697
身体3・生活3	身体(1時間～1時間30分未満)・生活(70分以上)	762
身体4・生活1	身体(1時間30分～2時間未満)・生活(20分以上)	714
身体4・生活2	身体(1時間30分～2時間未満)・生活(45分以上)	779
身体4・生活3	身体(1時間30分～2時間未満)・生活(70分以上)	844

総合事業	週1回程度	1,176
	週2回程度	2,349
	週3回程度	3,727

訪問介護 加算料金表

	加算内容	(単位数)
初回加算	新規計画を作成した利用者に、初回訪問介護実施月内に、サービス提供者自身が訪問介護又は同行訪問をした場合。過去2月に訪問介護の提供を受けていない場合。要支援⇔要介護の間で区分変更の場合。	200円/月
※ 介護職員等 処遇改善加算 (Ⅲ)	総単位数の 18.2% 訪問介護員の待遇を改善するための加算	

- ④特定事業所加算（要支援1、要支援2、経過的要介護、要介護1から5）  
 当事業所が、以下の条件に合致する時、加算する。

項 目	加算割合（月額）	条 件
特定事業加算Ⅰ	20%	体制要件、人材要件、重度対応要件のいずれにも適合する場合
特定事業加算Ⅱ	10%	体制要件、人材要件に適合する場合
特定事業加算Ⅲ	10%	体制要件、人材要件に適合する場合
特定事業加算Ⅳ	5%	体制要件、人材要件に適合する場合

※算定要件

〈体制要件〉

- ①事業所のヘルパー（登録者を含む。以下同じ。）に対して計画的に研修（外部研修を含む。）を実施
- ②サービス提供責任者が、ヘルパーに対し、サービス提供前に文書等確実な方法により、利用者に関する情報等の伝達を行うとともに事後に報告を受けていること。

〈人材要件〉

- ①事業所のヘルパーについて介護福祉士の割合が30%以上
- ②サービス提供責任者のすべてが5年以上の経験を有する介護福祉士

〈重度対応要件〉

当該事業所の訪問介護サービスの利用者（予防給付を含む）のうち要介護4又は5の割合が20%以上

☆「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、訪問介護計画又は総合事業サービス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・総合事業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、介護保険又は総合事業の支給限度額の範囲内であれば、介護保険又は総合事業給付の対象となります。

- ・夜間（午後6時から午後10時まで）：25%
- ・早朝（午前6時から8時まで）：25%
- ・深夜（午後10時から午前6時まで）：50%

☆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

☆ご契約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。要介護認定を受けた後、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、ご契約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。

☆介護保険又は総合事業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、ご契約者の負担額を変更します。

※ 介護認定にて非該当となった場合でも、要支援相当と見なされた場合も同様とします。

## (2) 介護保険又は総合事業の給付対象とならないサービス(契約書第5条、第8条参照)

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

### 〈サービスの概要と利用料金〉

① 介護保険又は総合事業給付の支給限度額を超える訪問介護サービスの利用介護保険又は総合事業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契約者の負担となります。

#### ② 複写物の交付

ご契約者は、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

## (2) 交通費(契約書第8条参照)

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を利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

## (3) 利用料金のお支払い方法(契約書第8条参照)

前記(1)、(2)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月20日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。(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。)

ア. 下記指定口座への振り込み

東川町農業協同組合 本店 普通預金 0055301

北央信用組合 東川支店 普通預金 0438647

郵便振替 19740-340451

イ. 金融機関口座からの自動引き落とし

ご利用できる金融機関：東川町農業協同組合、郵便局、北央信用組合

## (4) 利用の中止、変更、追加(契約書第9条参照)

○ 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護サービス又は総合事業の利用を中止、変更、又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へ申し出て下さい。

○ 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契約者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契約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 (契約書第6条参照)

### ① ご契約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、ご契約者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契約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に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 (契約書第7条参照)

### ① 定められた業務以外の禁止

契約者は「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

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契約者の事情・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 (契約書第10条参照)

サービス利用当日に、ご契約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 (契約書第14条参照)

訪問介護員は、ご契約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"><li>① 医療行為</li><li>② ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受</li><li>③ ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供</li><li>④ 飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙</li><li>⑤ ご契約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</li><li>⑥ その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為</li></ul> |
|--|

## (6) サービス提供責任者

サービス提供責任者は利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画又は介護予防訪問介護計画の作成などはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点等、サービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。(担当の訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません。)

## ＜サービス提供責任者の業務＞

- ①訪問介護サービスの利用の申込みに関する調整
- ②利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ③居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
- ④訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑤訪問介護員の業務の実施状況の把握
- ⑥訪問介護員の業務管理
- ⑦訪問介護員の研修、技術指導
- ⑧その他サービスの内容の管理について必要な業務

## 7. 実習受け入れについて

当訪問介護事業所は町内の専門学校、高校、並びに関係機関等からの要請で訪問介護実習を受け入れています。実習受け入れの意義は地域におけるボランティアの養成とともに、将来の福祉人材の育成に依るものです。実習については個人情報保護に留意し、訪問介護提供責任者が指導者となり、実習受け入れマニュアルに基づいて行ないます。ご契約者のご家庭を訪問させていただく場合は事前にご相談させていただきます。

## 8. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待の防止と早期発見への組織的対応を図ることを目的に、虐待防止委員会を設置します。委員会の責任者は事務局長とし、虐待防止に関する措置を適切に実施するための虐待防止担当者を定め、担当者は、サービス提供責任者としします。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- (4) 原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。ただし、やむを得ず身体拘束を行なう場合は、切迫性・非代替性・一時性の3要素すべてを満たしているかどうかについて検討・確認し、事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、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について記録します。

## 9. 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 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 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月に一回以上開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底をします。
  - 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する。
  - ③ 訪問介護員等に対し、感染症の予防又はまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

## 10. 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、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するため、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い必要な措置を講じます。

- (2) 訪問介護員等に対し、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。

### 1 1. ハラスメントについて

サービス時に下記のような行為などにより、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。

- ① 訪問介護員等に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- ② パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメントなどの行為。
- ③ 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。

### 1 2. 苦情の受付について（契約書第 24 条参照）

#### (1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）

〔職名〕 在宅福祉係 係長 古川 美由紀

○電話番号 0166-82-7505

○受付時間 毎週月曜日～金曜日

（祝祭日、12月31日から1月5日までを除く）

午前8：30～午後5：15

< 苦情解決責任者 〔職名〕事務局長 野澤 秀夫 >

電話 0166-82-7505

#### (2) 行政機関その他苦情受付機関

東川町保健福祉課	所在地 上川郡東川町東町2丁目12番10号 電話番号 0166-82-2111 FAX 0166-82-3644 受付時間 午前8時30分～午後5時15分
国民健康保険団体連合会	所在地 札幌市中央区南2条西14丁目 電話番号 011-231-5161 FAX 011-233-2178 受付時間 8時45分～17時15分
北海道社会福祉協議会 (運営適正化委員会)	所在地 札幌市中央区北2西7丁目 電話番号 011-204-6310・FAX 011-204-6311 受付時間 午前9時00分～午後5時00分

#### (3) 苦情解決処理第三者委員

佐々木 英樹	〒071-1426 旭川市神楽岡9条7丁目2番6号 電話番号 090-8635-1599
福井 節子	〒071-1426 東川町北町2丁目6番10-24 電話番号 090-5223-6975

### 1 3. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

第三者評価は実施していません。

令和 年 月 日

指定訪問介護又は総合事業サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

東川町社協訪問介護事業所

管理者名 社会福祉法人 東川町社会福祉協議会 事務局次長 丸谷 泰寛

説明者職名 サービス提供責任者 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、指定訪問介護又は総合事業サービスの提供開始に同意しました。

利用者住所 氏名 印

署名代理人（又は法定代理人）

住所

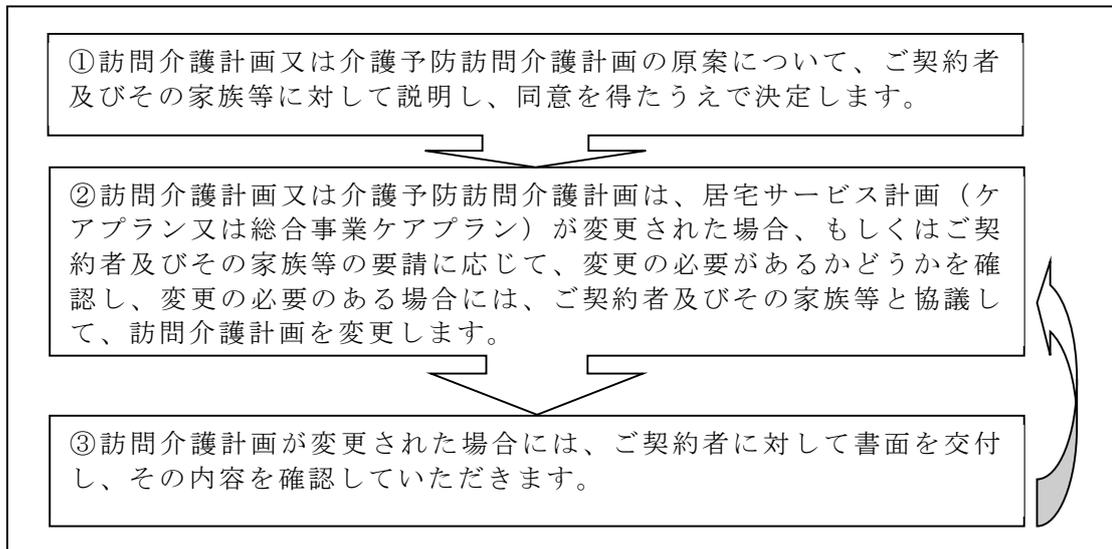
本人との続柄 氏名 印

私は、本人の契約の意思を確認の上、本人に代わり、上記署名を行いました。

## <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（ケアプラン又は総合事業ケアプラン）」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（ケアプラン又は総合事業ケアプラン）」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。

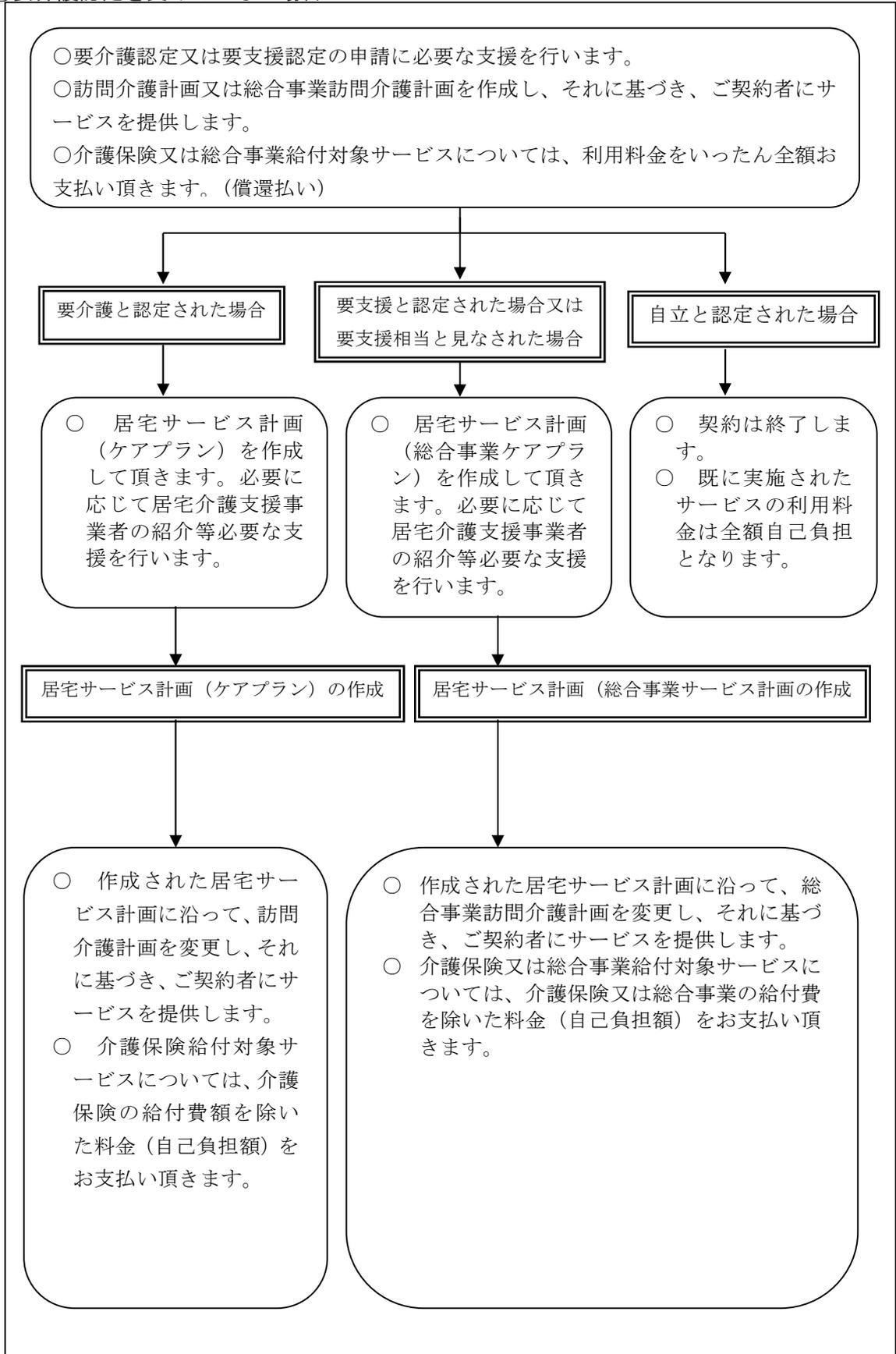
#### ①要介護認定を受けている場合

- 居宅介護支援業者又は包括支援センターの紹介等必要な支援を行います。
- 訪問介護計画又は介護予防訪問介護計画を作成し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険・日常生活支援総合事業給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。（償還払い）

居宅サービス計画（ケアプラン又は総合事業ケアプラン）の作成

- 作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画又は介護予防・日常生活支援訪問介護計画を変更し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供いたします。
- 介護保険・介護予防・日常生活支援総合事業給付対象サービスについては、介護保険又は総合事業の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払い頂きます。

## 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。
  - ・ サービス担当者会議など、契約者に係る他の介護予防支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

## 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、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

## 4. 事故時の対応について（契約書第 18 条参照）

事業者は、居宅介護支援の実施に際して利用者のけがや体調の急変があった場合には、医師や家族への連絡その他適切な措置を迅速に行います。

## 5. 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 19 条参照）

- ① ご契約者が死亡した場合
- ②要介護認定又は要支援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

※ ただし、その他確認事項により要支援相当とみなされた場合は除く。

- 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 20 条、第 21 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 3 日前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・日常生活支援総合事業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（ケアプラン又は総合事業ケアプラン）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又は総合事業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 22 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 3 か月以上遅延し、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 19 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。