

「指定訪問介護」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。
(岐阜県指定 第2172600534号)

当事業所は契約者（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.....	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.....	9
7. 苦情の受付について.....	8

1. 事業者

- (1) 法人名 : 社会福祉法人 大和社会福祉事業センター
(2) 法人所在地 : 岐阜県関市春里町三丁目3番34号
(3) 電話番号 : 0575-22-2377
(4) 代表者氏名 : 理事長 小川 長
(5) 設立年月 : 昭和55年4月14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13年9月1日指定
・平成26年9月1日更新
岐阜県2172600534号
(2) 事業の目的 : 要介護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。

- (3) 事業所の名称 : 指定訪問介護事業所ハートヴィレッヂ谷汲の杜
(4) 事業所の所在地 : 岐阜県揖斐郡揖斐川町谷汲名礼1248-13
(5) 電話番号 : 0585-55-2611
(6) 事業所長(管理者) : 中西 幹司
(7) 当事業所の運営方針 :

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う。

- (8) 開設年月 : 平成13年9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】 平成18年10月1日指定 岐阜県第2112600016号
(障害者総合支援法上の指定)

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 揖斐郡揖斐川町・大野町・池田町及び本巣市根尾

- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日(但し12月30日～1月3日までを除く) なお、利用者の要請があった場合、随時対応可能な体制をとる。
営業時間	午前8時30分～午後5時30分
*電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。	

4. 職員の体制

当事業所では、契約者(利用者)に対して指定訪問介護サービス及び指定介護予防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	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	特養と兼務
2. サービス提供責任者	1名	1名		1名	訪問介護員と兼務
3. 訪問介護員	2名	2名		1.5名	
(1) 介護福祉士	2名	1名			サービス提供責任者と兼務(常勤1名)
(2) 訪問介護養成研修1級(ヘルパー1級)課程修了者					
(3) 訪問介護養成研修2級(ヘルパー2級)課程修了者		1名			

(4) 訪問介護養成研修 3 級 (ヘルパー3 級) 課程修了者					
-------------------------------------	--	--	--	--	--

※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。

（例）週 8 時間勤務の訪問介護員が 5 名いる場合、常勤換算では、1 名（8 時間×5 名÷40 時間＝1 名）となります。

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、契約者（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) 利用料金の全額を契約者（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（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。

☆契約者（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（全身清拭、部分浴）などを行います。

○排せつ介助

…排せつの介助（ポータブルトイレ、トイレ利用）・おむつ交換を行います。

○食事介助

…食事の介助、口腔ケア、服薬介助を行います。

○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。

○自立生活支援の為の見守りの援助

② 生活援助

○調理

…契約者（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

…契約者（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

…契約者（利用者）の居室の掃除を行います。（契約者（利用者）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・薬の受け取り

…契約者（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。）

＜サービス利用料金＞（契約書第8条参照）

当事業所で多く利用して頂いているサービス単価表の例示

① 身体介護

サービス時間	*身体0 (20分未満)	身体1 (20分以上30分未満)	身体2 (30分以上1時間未満)
1. 利用料金	1,650円	2,480円	3,940円
2. うち介護保険から支給される金額	1,485円	2,232円	3,546円
3. サービス利用に係る自己負担額(1-2)	165円	248円	394円

*前回の訪問より2時間あけ要介護3・4・5の利用者に対応。

② 生活援助

サービス時間	生活2 (20分以上45分未満)	生活3 (45分以上)
1. 利用料金	1,810円	2,230円
2. うち介護保険から支給される金額	1,629円	2,007円
3. サービス利用に係る自己負担額(1-2)	181円	223円

③ 身体介護1（30分）に引き続き生活援助を行う場合（単価が未定）

サービス時間	身体1生活1 (生活援助20分以上45分未満)	身体1生活2 (生活援助45分以上70分未満)	身体1生活3 (生活援助70分以上)
1. 利用料金	3,140円	3,800円	4,460円
2. うち介護保険から支給される金額	2,826円	3,420円	4,014円
3. サービス利用に係る自己負担額(1-2)	314円	380円	446円

1、サービス提供体制及び計画策定、実施等により、ご契約者ごとに個別に算定されるサービス費（1割分）について

①初回加算	初めて訪問介護計画書を作成した利用者に対し初回の訪問もしくはその同月内にサービス提供責任者が自ら訪問または同行した場合に算定できる。	200 単位/月
②緊急時訪問加算	利用者または家族から要請があったとき、ケアマネジャーと連携して、サービス提供責任者が居宅サービス計画にない訪問介護を緊急に行った場合に算定できる。	100 単位/月
③生活機能向上加算	<p>算定要件</p> <p>訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等による訪問リハビリテーションにサービス提供責任者が同行し、理学療法士等と共同で行ったアセスメント評価に基づき、訪問介護計画書を作成している。</p> <p>当該理学療法士と連携して、訪問介護計画書に基づくサービスを行っている。</p> <p>当該計画に基づく初回の訪問が行われた日から3ヶ月算定できる。</p>	100 単位/月

2、事業所の人員配置等のサービス提供体制や利用者の住居地等の規定により、一律に加算されるサービス費（1割分）について

<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定事業所加算Ⅰ（20%） ①～⑦・⑨の全てに該当 ・ 特定事業所加算Ⅱ（10%） ①～⑦の全てに該当 ・ 特定事業所加算Ⅲ（10%） ①～⑤・⑨の全てに該当 ・ 特定事業所加算Ⅳ（5%） ①～⑤・⑧・⑩の全てに該当 	<p>体制要件</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 個別のサービス提供責任者・訪問介護員に係る研修計画を策定し、研修を実施している又は実施することが予定されている。 ② 利用者の情報、サービス提供にあたっての留意事項の伝達または訪問介護員の技術指導の会議を定期的開催 ③ サービス提供責任者が訪問介護員に対し、サービス提供前に文書など確実な方法により利用者に関する情報などの伝達を行うとともに事後に報告を受けている。 ④ すべての訪問介護員の健康診断を定期的実施。 ⑤ 緊急時における対応方法が利用者に明示されていること。 <p>人材要件</p> <ul style="list-style-type: none"> ⑥ 訪問介護員のうち、介護福祉士の割合が30%以上又は介護福祉士、実務者研修修了者、旧介護職員基礎研修過程修了者、旧訪問介護員1級課程修了者の総数が50%以上 	<p>所定単位数にサービス別加算率を乗じた単位数で算定</p>
---	---	---------------------------------

	<p>⑦ サービス提供責任者が3年以上の実務経験を有する介護福祉士又は5年以上の実務経験を有する実務者研修修了者、旧介護職員基礎研修過程修了者、旧訪問介護員1級課程修了者</p> <p>⑧ 人員基準に基づき置かなければならないサービス提供責任者数を上回る数の常勤サービス提供責任者を配置している。</p> <p>重度対応要件</p> <p>⑨ 前年度又は前3ヶ月の利用者総数のうち、要介護4・5、日常生活自立度Ⅲ・Ⅳ・M、たん吸引の必要な者が20%以上。</p> <p>⑩ 前年度又は前3ヶ月の利用者総数のうち、要介護3・4・5、日常生活自立度Ⅲ・Ⅳ・M、たん吸引の必要な者が60%以上。</p>	
②特別地域訪問加算	<p>山村・離島など、サービス事業者が不足する「特別地域」に所在する事業所には所定単価数に15%加算できる。</p> <p>揖斐川町が該当しますが、当該地域の在住者は揖斐川町より、助成の制度があります。加算における利用者負担分は助成金として当事業所が請求致しますので利用者のご負担はありません。</p>	<p>所定単位数にサービス別加算率を乗じた単位数で算定</p>

3、介護職員の雇用促進と賃金改善等を目的とし、介護職員の処遇改善に取り組む事業所に対して算定される加算について

① 介護職員処遇改善加算(Ⅰ)	<p>介護職員の処遇改善と、更なる資質向上の取り組み、雇用管理の改善、労働環境の改善を進める事業所に対して算定されます。</p>	<p>所定単位数にサービス別加算率を乗じた単位数で算定</p>
-----------------	--	---------------------------------

訪問介護の場合 介護職員処遇改善加算(Ⅰ)加算率：13.7%

- ・各加算は、算定要件を満たしていない場合には算定しません。
- ・算定要件により、各加算費用に算定状況が変更となる場合があります。
- ・算定に変更がある場合は、文書にてお知らせ致します。

☆「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。

☆上記の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、契約者（利用者）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

☆ 契約者（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、契約者（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、契約者（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（契約書第5条、第8条参照）*

以下のサービスは、利用料金の全額が契約者（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契約者（利用者）の負担となります。

① 身体介護

サービス時間	身体0 (20分未満)	身体1 (20分以上30分未満)	身体2 (30分以上1時間未満)
1. 利用料金	1,650円	2,480円	3,940円

② 生活援助

サービス時間	生活2 (20分以上45分未満)	生活3 (45分以上)
1. 利用料金	1,810円	2,230円

③ 身体介護1（30分）に引き続き生活援助を行う場合

サービス時間	身体1生活1 (生活援助20分以上45分未満)	身体1生活2 (生活援助45分以上70分未満)	身体1生活3 (生活援助70分以上)
1. 利用料金	3,140円	3,800円	4,460円

* 各種加算料金について

各加算は、算定要件を満たしていない場合には算定しません。

算定要件により、各加算費用に算定条件が変更となる場合があります。

- ・ 特定事業所加算（Ⅰ） 所定単位数×20%で算定
- ・ 特定事業所加算（Ⅱ） 所定単位数×10%で算定
- ・ 特定事業所加算（Ⅲ） 所定単位数×10%で算定
- ・ 特定事業所加算（Ⅳ） 所定単位数×5%で算定
- ・ 特別地域訪問介護加算 所定単位数×15%で算定
- ・ 介護職員処遇改善加算（Ⅰ） 所定単価数×13.7%で算定

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%

⑩ その他のサービス

☆ 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（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。

(4) 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. 現金払い（担当訪問介護員・当施設事務所扱い） 領収書は後日になる場合があります。	
イ. 下記指定口座への振り込み	
銀行名	大垣共立銀行
支店名	揖斐支店
預金種類・口座番号	普通口座 822401
口座名義	訪問介護 ハートヴィレッヂ谷汲の杜 理事長 小川 長

(5) 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、契約者（利用者）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下さい。
- 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く場合があります。但し契約者（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。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の 100% (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契約者（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、契約者（利用者）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、契約者（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（契約書第14条参照）

訪問介護員は、契約者（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。

①医療行為

②契約者（利用者）もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受

③契約者（利用者）の家族等に対する訪問介護サービスの提供

④飲酒及び契約者（利用者）もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

⑤契約者（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その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(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がある場合や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
- ⑥ 訪問介護員の研修、技術指導
- ⑦ その他サービスの内容の管理について必要な業務

7. 苦情の受付について（契約書第23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。

当事業所 ご利用相談室	窓口担当者	サービス提供責任者	武藤 好晃
	ご利用時間	8：30～17：30（土、日、祝祭日を除く）	
	ご利用方法	電話	0585-55-2611
		FAX	0585-56-0141

(2) 行政機関その他受付機関

	住所	電話	FAX	受付時間
揖斐川町	揖斐郡揖斐川町三輪 133	0585 - 22 - 2111	22 - 4496	8:30～17:15
谷汲振興事務所	揖斐郡揖斐川町谷汲名礼 265-43	0585 - 55 - 2111	55 - 2714	同
春日振興事務所	揖斐郡揖斐川町春日六合 3080	0585 - 57 - 2111	58 - 3402	同
久瀬振興事務所	揖斐郡揖斐川町東津汲 875-1	0585 - 54 - 2111	54 - 2829	同
藤橋振興事務所	揖斐郡揖斐川町西横山 410-5	0585 - 52 - 2111	52 - 2146	同
坂内振興事務所	揖斐郡揖斐川町坂内広瀬 924	0585 - 53 - 2111	53 - 2114	同
大野町	揖斐郡大野町大字大野 80	0585 - 34 - 1111	34 - 2110	8:30～17:15
池田町	揖斐郡池田町六之井 1468-1	0585 - 45 - 3111	45 - 8314	同
本巣市根尾	本巣市根尾板所 625-1	058 - 138 - 2511	2202	8:15～17:00

岐阜県国民健康保険団体連合会	ご利用時間	平日 午前8時30分～午後5時15分
	ご利用方法	電話 058-273-1111 面接場所 岐阜市下奈良221 岐阜県福祉農業会館内
岐阜県社会福祉協議会	ご利用時間	平日 午前8時30分～午後5時15分
	ご利用方法	電話 058-273-1111 面接場所 岐阜市下奈良221 岐阜県福祉農業会館内

8 緊急時及び事故発生時の対応方法

利用者の主治医又は事業者の協力医療機関へ連絡を行い、医師の指示に従います。 緊急連絡先に連絡致します。		
利用者の主治医	氏名	
	所属医療機関の名称	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先	氏名	
	住所	
	電話番号	
	昼間の連絡先	
	夜間の連絡先	

付 則

この重要事項説明書は平成18年 4月 1日より施行する。

平成18年10月 1日改訂

平成18年12月15日改訂

平成20年 7月30日改訂

平成21年 4月 1日改訂

平成22年 2月 1日改訂

平成24年 4月 1日改訂

平成26年 4月 1日改訂

平成27年 4月 1日改訂

平成30年 4月 1日改訂

平成 年 月 日

* 指定訪問介護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。

事業者	所在地	岐阜県揖斐郡揖斐川町谷汲名礼 1248-1
	名称	指定訪問介護事業所 ハートヴィレッジ谷汲の杜 管理者（施設長） 中西 幹 司 印 説明者（サービス提供責任者） 武藤 好 晃 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、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

契約者（利用者） 住 所 _____

氏 名 _____ 印

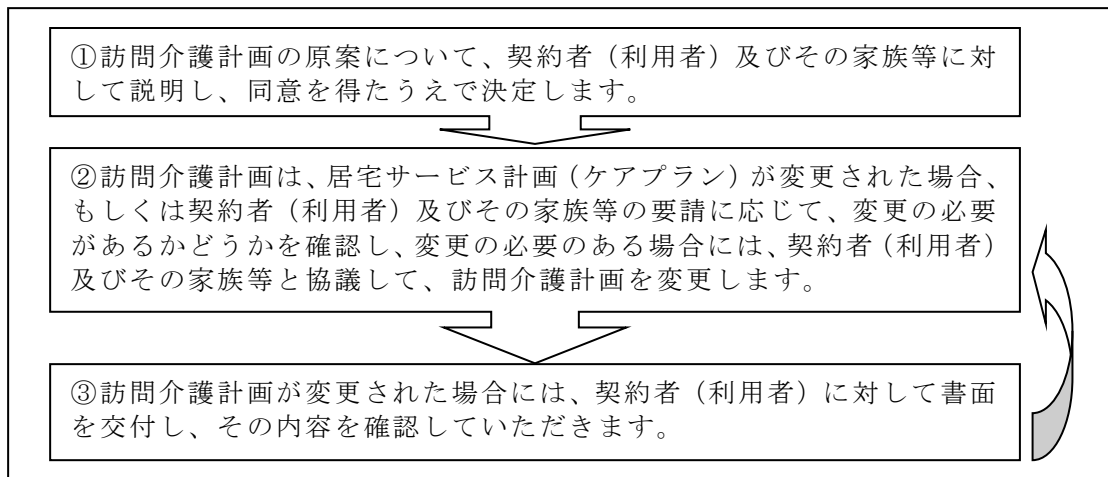
契約者（利用者）の家族 住 所 _____

氏 名 _____ 印

<重要事項説明書付属文書>

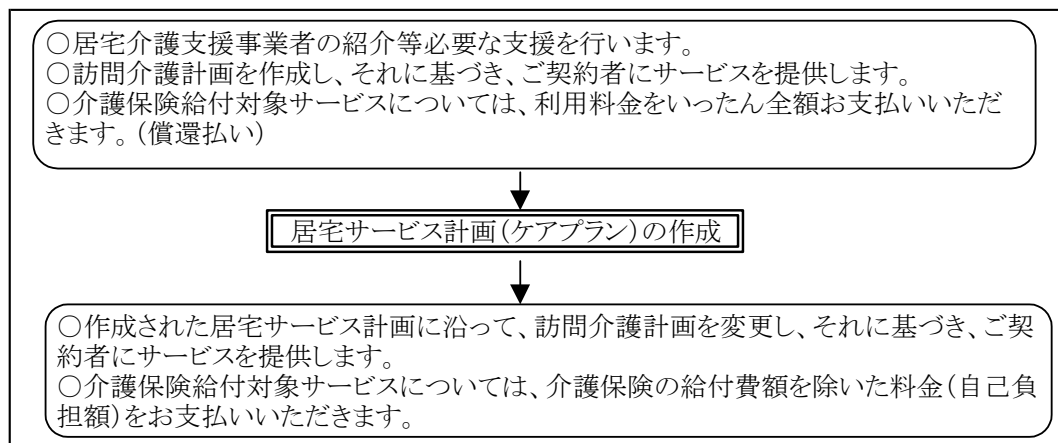
1. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) 契約者（利用者）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）

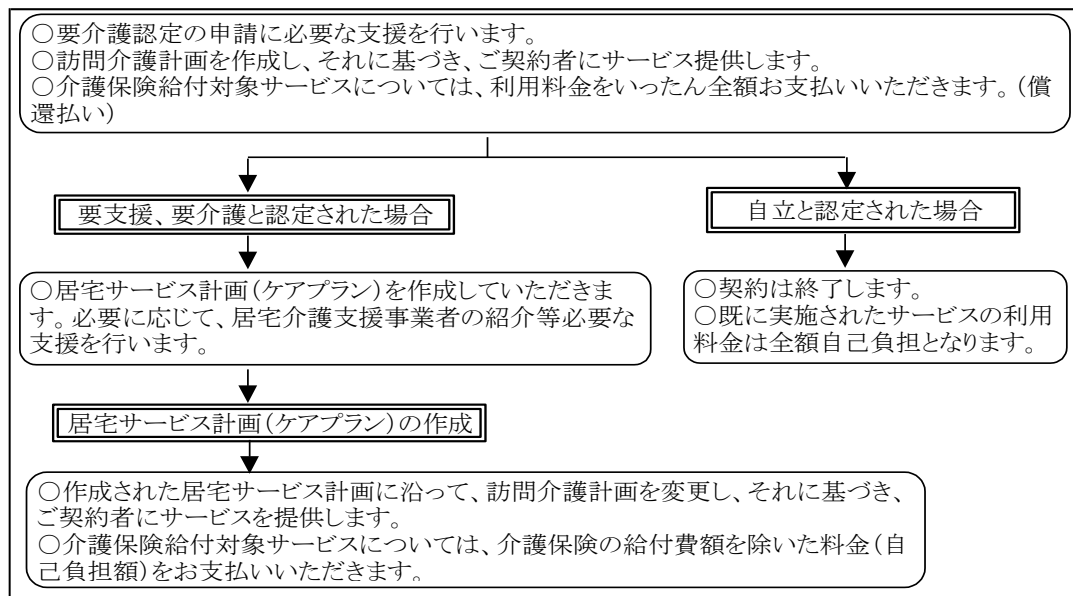


- (2) 契約者（利用者）に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

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、契約者（利用者）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契約者（利用者）の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します
- ②契約者（利用者）の体調、健康状態からみて必要な場合には、契約者（利用者）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契約者（利用者）に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、契約者（利用者）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、契約者（利用者）に病状の急変等又は事故が生じた場合は、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契約者（利用者）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、契約者（利用者）に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に契約者（利用者）の心身等の情報を提供します。
- ⑦利用者の人権擁護、虐待防止のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対して研修を実施する等の措置を講じます。

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契約者（利用者）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（利用者）に故意又は過失が認められる場合には、

契約者（利用者）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. 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 契約者（利用者）が死亡した場合
- ② 要介護認定により契約者（利用者）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、契約者（利用者）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 契約者（利用者）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) 契約者（利用者）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、契約者（利用者）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7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 契約者（利用者）が入院された場合
- ③ 契約者（利用者）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契約者（利用者）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 契約者（利用者）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契約者（利用者）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契約者（利用者）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、事業者は契約者（利用者）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。