

「鷹栖町ヘルパーステーションさつき苑」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 0173100082 号)

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護サービスまたは指定介護予防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、原則として要支援・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. 事業者の概要	2
2. 事業所の概要	2
3. 営業時間等	2
4. 職員の体制	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3～8
6. サービスの利用に関する留意事項	8～9
7. 苦情の受付について	9～10
8. <重要事項説明 付属文章>	11～15

1. 事業者の概要

法人名	社会福祉法人 さつき会
代表者名	理事長 木津真庭
所在地・連絡先	(住 所) 〒071-1201 上川郡鷹栖町南1条3丁目2番7号 (電 話) 0166-87-3321 (FAX) 0166-87-2630

2. 事業所の概要

種 類	指定訪問介護事業所 (平成12年4月1日指定・北海道0173100082号) 指定独自訪問事業所 (平成30年4月1日指定・旭川市0173100082号) (平成30年4月1日指定・鷹栖町0173100082号)
名 称	鷹栖町ヘルパーステーションさつき苑
所在地	(住 所) 〒071-1223 上川郡鷹栖町北野東3条1丁目7番1号 (サービス付き高齢者向け住宅ぬくもりの家たかほ内) (電 話) 0166-76-5067 (FAX) 0166-76-5036
管理者氏名	米澤 美絵
事業の目的	指定訪問介護および指定介護予防訪問介護は、介護保険法にもとづき、ご契約者(利用者)が居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、サービスを提供します。
事業の運営方針	鷹栖町ヘルパーステーションさつき苑の訪問介護員等は、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。また、事業の実施にあたっては、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ます。

3. 営業時間等

営業日	1月1日を除く毎日
営業時間	午前7時から午後8時まで
サービスに関する 問い合わせ・受付時間	月～金(祝祭日を含む)午前8時30分から午後5時30分まで
通常の事業の実施地域	鷹栖町・旭川市

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およ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、介護保険法等の指定基準にもとづき、以下の職種の職員を配置しています。

(令和6年3月1日現在)

職種	勤務形態			常勤換算	指定基準	職務の内容
	常勤	非常勤	登録			
1. 管理者	1				1	従事者の管理及び業務の管理
2. サービス提供責任者	3				2	利用申込みに係わる調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等
3. 訪問介護員	4	6	2	5.9	2.5	指定訪問介護の提供
(1)介護福祉士	4	3	1			
(2)訪問介護1級						
(3)訪問介護2級		3	1			

※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（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、ご契約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、

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> (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7から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>

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ○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。 |
|---|

☆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、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）などをします。

○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。

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。

（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

(ア)独自訪問介護(ご利用1ヵ月あたり)

①基本サービス利用料金 ※1割自己負担の場合

	サービス区分	週1回程度利用	週2回程度利用	週3回程度利用
	料金区分			
生身 活体 援介 助護	1. 利用料金	11,760 円	23,490 円	37,270 円
	2. うち、介護保険から 給付される金額	10,584 円	21,141 円	33,543 円
	3. サービス利用に係る 自己負担額(1-2)	1,176 円	2,349 円	3,727 円

②その他の加算(対象者のみ算定) ※1割自己負担の場合

	初回加算	生活機能向上 連携加算(Ⅰ)(Ⅱ)
1. 利用料金	2,000 円	(Ⅰ)1,000 円 (Ⅱ)2,000 円
2. うち、介護保険から給付される 金額	1,800 円	(Ⅰ)900 円 (Ⅱ)1,800 円
3. サービス利用に係る自己負担 額(1-2)	200 円	(Ⅰ)100 円 (Ⅱ)200 円

(イ)訪問介護(午前8時から午後6時までのご利用1回あたり)

①-1 基本サービス利用料金 ※1割自己負担の場合

サービス区分	時間区分 料金区分	サービスに要する時間				
		20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 の基本額	1時間半以上 (1時間以上の基本額+30分毎に加算)
身体介護	1. 利用料金	<u>1,630円</u>	<u>2,440円</u>	<u>3,870円</u>	<u>5,670円</u>	<u>820円</u>
	2. うち、介護保険から給付される金額	<u>1,467円</u>	<u>2,196円</u>	<u>3,483円</u>	<u>5,103円</u>	<u>738円</u>
	3. サービス利用に係る自己負担額(1-2)	<u>163円</u>	<u>244円</u>	<u>387円</u>	<u>567円</u>	<u>82円</u>

①-2 基本サービス利用料金 ※1割自己負担の場合

サービス区分	時間区分 料金区分	サービスに要する時間	
		20分以上 45分未満	45分以上 の基本額
生活援助	1. 利用料金	<u>1,790円</u>	<u>2,200円</u>
	2. うち、介護保険から給付される金額	<u>1,611円</u>	<u>1,980円</u>
	3. サービス利用に係る自己自己負担額(1-2)	<u>179円</u>	<u>220円</u>

①-3 基本サービス利用料金 ※1割自己負担の場合

	通院等乗降介助
1. 利用料金	<u>970円</u>
2. うち、介護保険から給付される金額	<u>873円</u>
3. サービス利用に係る自己負担額(1-2)	<u>97円</u>

②-1 その他の加算(各項目とも対象者のみ算定) ※1割自己負担の場合

	緊急時 訪問介護加算	初回加算	生活機能向上 連携加算 (Ⅰ)(Ⅱ)
1. 利用料金	1,000 円	2,000 円	(Ⅰ)1,000 円 (Ⅱ)2,000 円
2. うち、介護保険から給付される 金額	900 円	1,800 円	(Ⅰ)900 円 (Ⅱ)1,800 円
3. サービス利用に係る自己負担 額(1-2)	100 円	200 円	(Ⅰ)100 円 (Ⅱ)200 円

②-2 その他の加算(各項目とも対象者のみ算定) ※1割自己負担の場合

	口腔連携強化加算 (1回につき、月1 回を限度)	認知症専門 ケア加算 (Ⅰ)(Ⅱ)
1. 利用料金	50 円	(Ⅰ)30 円 (Ⅱ)40 円
2. うち、介護保険から給付される 金額	45 円	(Ⅰ)27 円 (Ⅱ)36 円
3. サービス利用に係る自己負担 額(1-2)	5 円	(Ⅰ)3 円 (Ⅱ)4 円

☆「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。

☆上記基本サービス利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画および介護予防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。

☆身体介護に引き続き生活援助を行った場合は、所要時間が 20 分から起算して 25 分を増すごとに 67 円の割増料金が加算されます。(割増料金の限度額は 201 円となります。)

☆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、次の割合で基本サービス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 時から午前 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 人の訪問看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

☆介護職員等処遇改善加算

厚生労働大臣が定める基準で、介護職員等の賃金改善等を実施しています。基準に従って介護度別サービス利用料金と上記の該当する加算を加えた額に、所定(加算Ⅰ 24.5%、加算Ⅱ 22.4%、加算Ⅲ 18.2%、加算Ⅳ 14.5%)の割合を加算します。

①介護職員等処遇改善加算(Ⅰ) 算定した額の 1000 分の 245 に相当する加算

- ②介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）算定した額の1000分の224に相当する加算
- ③介護職員等処遇改善加算（Ⅲ）算定した額の1000分の182に相当する加算
- ④介護職員等処遇改善加算（Ⅳ）算定した額の1000分の145に相当する加算

☆事業所における体制・人材・重度の利用者対応について、厚生労働大臣が定める基準に適合している場合は、「特定事業所加算」として、基本サービス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。

- ・特定事業所加算(Ⅰ)：20%
- ・特定事業所加算(Ⅱ)：10%
- ・特定事業所加算(Ⅲ)：10%
- ・特定事業所加算(Ⅳ)：3%
- ・特定事業所加算(Ⅴ)：3%

☆同一建物居住者に対する訪問減算

事業所の所在する建物と同一の敷地内、もしくは隣接する敷地内の建物、もしくは事業所と同一の建物に居住する者に訪問する場合で、当該建物に居住する利用者の人数が1ヵ月あたり50人未満の場合に所定単位数の90%を算定します。

☆事業所の通常の事業の実施区域を越えてサービスを提供する場合、「中山間地域等居住者サービス加算」として、所定単位数に5%を加算します。

☆ご契約者がまだ要支援・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・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、介護予防サービス計画または居宅介護サービス計画(ケアプラン)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。

(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12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契約者の負担となります。

②複写物(コピー)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することができますが、複写物(コピー)を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

③交通費（契約書第9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。

なお、自動車を使用した場合の交通費は次の金額を徴収致します。

ア)ステーションから、片道おおむね10km未満	400円
イ)ステーションから、片道おおむね10km以上	600円

(3) 利用料金のお支払い方法（契約書第9条参照）

前記（1）、（2）の料金・費用は、1ヵ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月24

日までに指定された方法でお支払いいただきます。

(ただし、複写物の実費は、その都度お支払い頂きます。)

(4) 利用の中止、変更、追加 (契約書第 10 条参照)

○利用予定日の前に、ご契約者の都合により、介護予防訪問介護サービスまたは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。但しご契約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 10% (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 7 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 8 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へ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

介護予防訪問介護サービスまたは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 11 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 15 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。

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

7. 苦情の受付について（契約書第 28 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）鷹栖町ヘルパーステーション管理者 米澤 美絵
法人本部事務局次長 尾上 健介

○所在地 上川郡鷹栖町北野東 3 条 1 丁目 7 番 1 号
（サービス付き高齢者向け住宅ぬくもりの家たかほ内）

○電話番号 0 1 6 6 - 7 6 - 5 0 6 7

○F A X 0 1 6 6 - 7 6 - 5 0 3 6

○受付時間 毎週月～金曜日 8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0

また、各事業所の窓口に苦情受付ボックスを設置しております。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

以下の各機関にも苦情を申し述べることができます。

鷹栖町役場 健康福祉課健康長寿係	〒071-1201 住所：上川郡鷹栖町南 1 条 3 丁目 サンホールはびねす内 電話番号：0166-87-2112・F A X：0166-87-2226
北海道国民健康保険団体連合会 総務部介護保険課 苦情処理係	〒060-0062 住所：札幌市中央区南 2 条西 14 丁目 国保会館 電話番号：011-231-5161・F A X：011-231-5161
北海道福祉サービス 運営適正化委員会	〒060-0062 住所：札幌市中央区北 2 条西 7 丁目 かでる 2・7 電話番号：011-204-6310・F A X：011-204-6311

8. 介護サービス情報の公表について

「介護サービス情報の公表」制度の通知により、当施設で介護サービス情報を報告しています。これらの情報は、北海道 介護サービス情報公表システムのホームページでご覧いただくことができます。

9. 第三者評価について

当施設では、第三者評価は実施していません。

指定訪問介護サービスおよび指定介護予防訪問介護サービス提供の開始に際し、本書面に
に基づき重要事項の説明を行いました。

□鷹栖町ヘルパーステーションさつき苑

説明者（職名） 管理者 (氏名) 米 澤 美 絵

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およ
び指定介護予防訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

契約者（住所）

(氏名)

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、契約者_____が
指定訪問介護サービスおよび指定介護予防訪問介護サービスの提供開始をすることに同意
しました。

説明を受けた者（代理人・第三者契約者）

(住所)

(氏名)

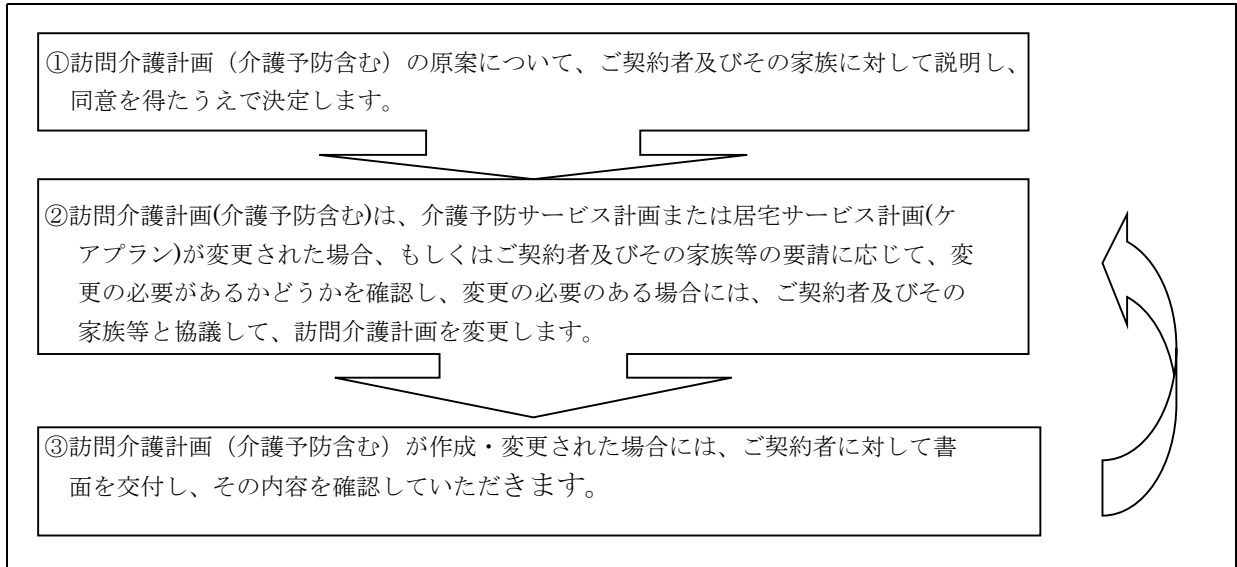
(契約者本人との関係／続柄) _____

※ この重要事項説明書は、厚生省令第37号（平成11年3月31日）第8条の規定に基づき、
利用申込者またはその家族への重要事項説明のために作成したものです

＜重要事項説明書 付属文書＞

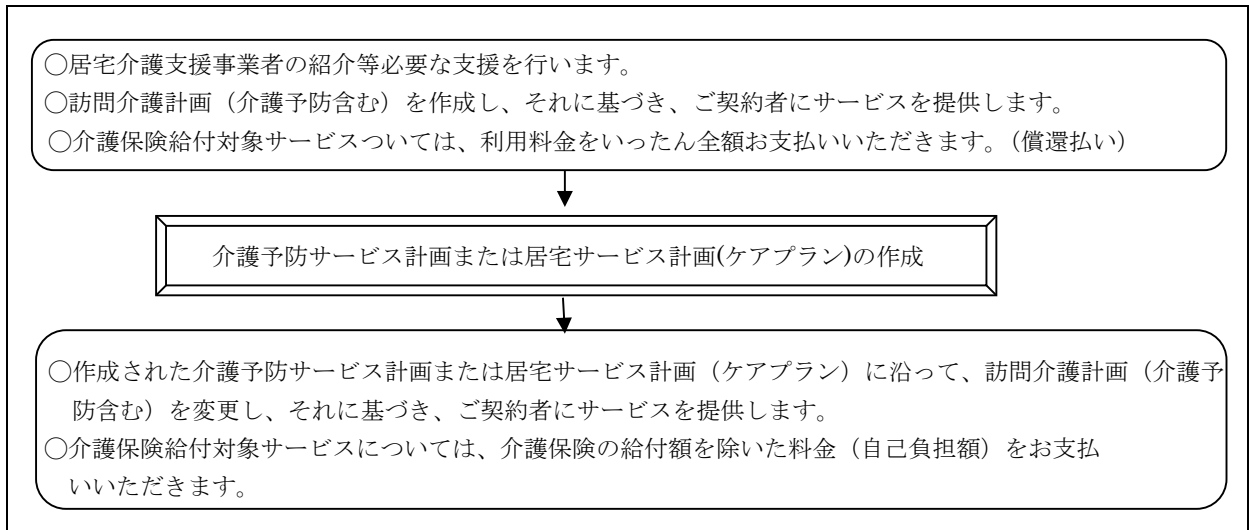
1. 契約締結からサービス提供までの流れ

(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、「介護予防サービス計画また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」（介護予防含む）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）

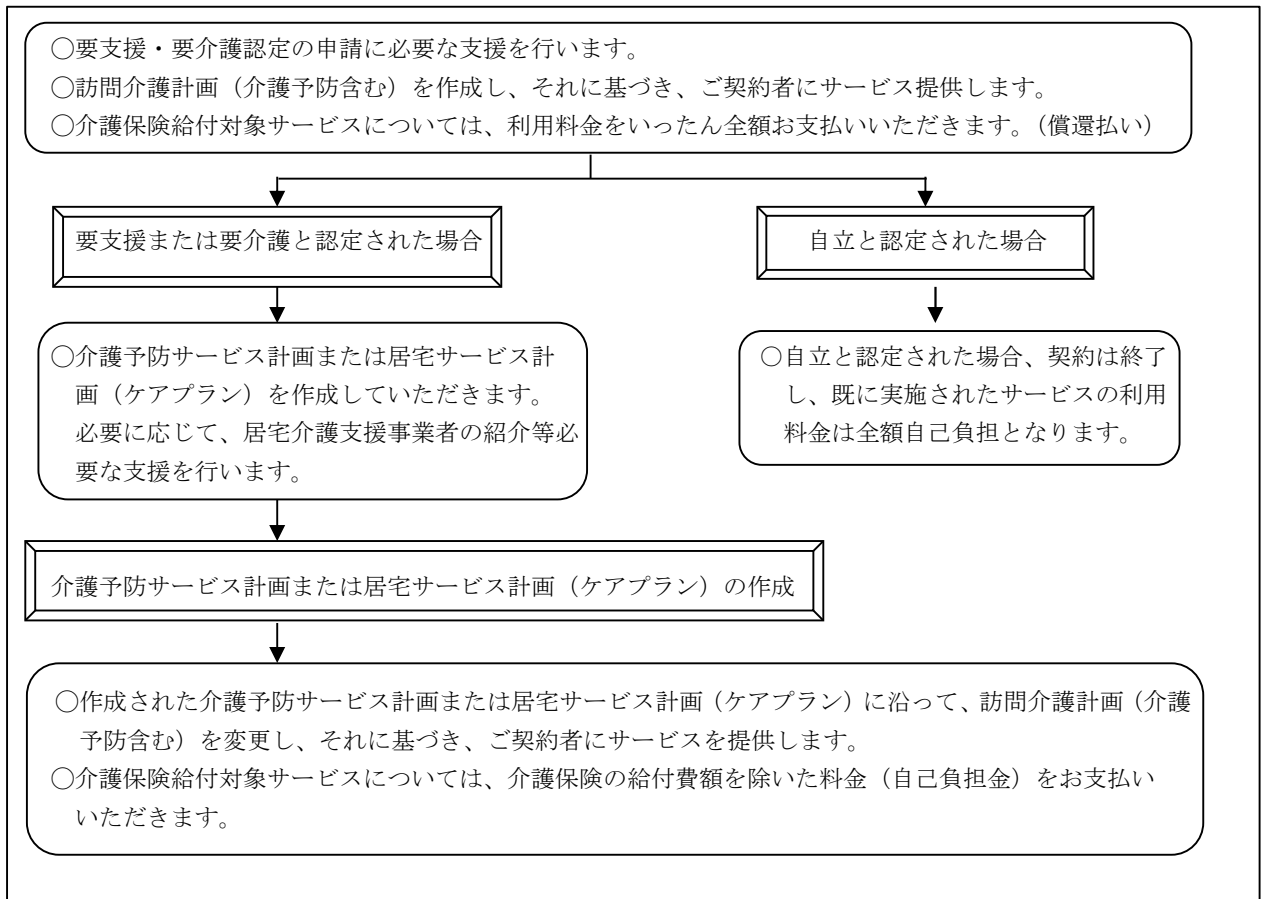


(2) ご契約者に係る「介護予防サービス計画または居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

①要支援・要介護認定を受けている場合



②要支援・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13条、第14条参照）

当事業所は、ご契約者に対してサービスを提供するにあり、次のことを守ります。

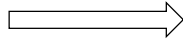
- ① ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご契約者又はその家族等から普段の状況の聞き取り・確認を行った上でサービスを提供します。
- ③ サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先のほか、主治医を確認するなどして医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じ、閲覧、複写物を交付（実費）します。
- ⑤ サービス提供時に、ご契約者に病状の急変等が生じた場合、速やかに主治医への連絡を行う等必要な処置を講じます。
- ⑥ ご契約者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。
ただし、ご契約者又は他の利用者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなど、適正な手続きにより身体等を拘束する場合があります。
- ⑦ 事業者及びサービス従事者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者またはご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏らしません（守秘義務の順守）。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。

(緊急時の対応について)

当事業所では、訪問時に発見または訪問中に発生した利用者の体調不良および事故発生に係る緊急時には、以下のような手順で対応させていただきます。

独居又は家族同居だが不在の場合

利用者異常発見



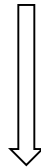
意識がある
応答できる



・ご家族へ連絡
・医療機関受診の依頼または対応
・必要により救急車要請

意識がない

- ・脈はとれるか
- ・手足は動くか
- ・呼吸はしているか
- ・瞳孔は拡大しているか
- ・出血等はないか

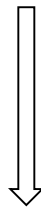


確認の上救急車を呼ぶ
さつき苑に電話し、家族に連絡
してもらう

救急車を呼ぶ手順

- ① 119 番にダイヤルし、救急車の要請
- ② 場所の説明
- ③ 傷病者の名前、年齢、性別、状況の説明
- ④ 電話をかけている本人の名前、電話番号

- ④ 指示をうけ、それに従う



救急車を待つ間、口内の観察行い
異物があれば除去する
その後人口呼吸と心臓マッサージ
(異物がない場合も)

救急車到着後、救急車へ同乗する

3. 損害賠償について（契約書第 18 条、第 19 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場合に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

4. サービスの利用をやめる場合（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 21 条参照）

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要支援・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事業所の施設・設備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当事業所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 22 条、契約書第 23 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 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ご契約者が入院された場合
- ③ご契約者に係る介護予防サービス計画または居宅サービス計画 (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、又は著しい背信行為、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 24 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など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などの生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい背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 21 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。