

『小規模多機能型居宅介護』重要事項説明書

長崎市指定 第4290100827号

当事業所はご契約者に対して指定小規模多機能型居宅介護サービス・指定介護予防小規模多機能型居宅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致します。

◇ ◆ 目次 ◇ ◆

1. 事業者
2. 事業所の概要
3. 事業実施地域及び営業時間
4. 職員の配置状況
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金
6. 苦情の受付について
7. 運営推進会議の設置
8. 協力医療機関、バックアップ施設
9. 非常火災時の対応
10. サービス利用にあたっての留意事項

1. 事業者

- | | |
|-----------|--------------------|
| (1) 会社名 | 株式会社ハートクリエイト |
| (2) 会社所在地 | 長崎市恵美須町4番2号 平野ビル2F |
| (3) 電話番号 | 095-822-0137 |
| (4) 代表者氏名 | 代表取締役 坂井 亮子 |
| (5) 設立年月日 | 昭和30年1月31日 |

2. 事業所の概要

- | | |
|------------|--|
| (1) 事業所の種類 | 指定小規模多機能型居宅介護
指定介護予防小規模多機能型居宅介護
平成25年4月1日指定 長崎市 第4290100827号 |
|------------|--|

(2) 事業所の目的 住み慣れた地域で生活するために、介護保険法に従い利用者が自宅で可能な限り暮らし続けられるような生活の支援を目的として、通い、訪問、宿泊サービスを柔軟に組み合わせてサービスを提供します。

(3) 事業所の名称 多機能ホーム ハートぽっぽ 平和公園

(4) 事業所の所在地 長崎市岡町7番16号

(5) 電話番号 095-842-8008

(6) 管理者氏名 山本 俊司

(7) 運営方針 利用者一人ひとりの人格を尊重し、住み慣れた地域での生活を継続することができるよう、地域住民との交流や地域活動への参加を図りつつ、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、通い、訪問、宿泊サービスを柔軟に組み合わせることにより、地域での暮らしを支援します。

(8) 開設年月日 平成25年4月1日

(9) 登録定員 25名（通いサービス定員15名、宿泊サービス定員9名）

(10) 居室等の概要 当事業所では、以下の居室、設備をご用意しています。

宿泊サービスに利用される居室は個室及び個室以外の宿泊室です。

居室・設備の種類	備考
宿泊室	8部屋（個室）、1部屋（個室以外の宿泊室） いずれも床面積7.43平方メートル（指定基準）以上
居間・食堂	47.05平方メートル
台所	8.36平方メートル
浴室	一般浴室（リフト浴装置付）
消防設備等	スプリンクラー・自動火災報知設備・火災通報装置 ・誘導灯・消火器

※上記は、厚生労働省が定める基準により、小規模多機能型居宅介護事業所に必置が義務付けられている施設、設備です。

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 江平・山里中学校圏内

(2) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休
通いサービス	月曜日から日曜日（基本時間） 7時30分から20時00分
訪問サービス	月曜日から日曜日（基本時間） 24時間
宿泊サービス	月曜日から日曜日（基本時間） 20時00分から7時30分

4. 職員の配置状況

当事業所では、利用者に対して指定小規模多機能型居宅介護サービス・指定介護予防小規模多機能型居宅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（指定基準遵守）しています。

職員の職種	配置数	職務内容
管理者	1名	事業内容の調整
介護支援専門員	1名	サービスの調整・相談業務
看護職員	1名	健康チェック等の医療業務
介護職員	5名以上 ※ 通いサービス利用者3名又はその端数を増すごとに1名以上 ※ 訪問サービス2名 ※ 宿泊サービスは夜勤1名で対応し宿泊がない場合は夜勤1名もしくは宿直1名で対応	日常生活の介護・相談業務

<主な職種の勤務体制>

職員の職種	勤務体制	
管理者 介護支援専門員	日早 (J)	8:30から17:30
	日遅 (D)	11:00から20:00
	宿直	21:00から8:00
看護職員	日勤 (J)	8:30から17:30
	宿直	21:00から8:00
介護職員	A	7:00から16:00
	B	7:30から16:30
	C	10:00から19:00
	D	11:00から20:00
	E	12:00から21:00
	F	21:00から8:00
	G	16:00から10:00

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、利用者に対して以下のサービスを提供します。

提供するサービスについては、以下の2つの場合があります。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

- ・利用料金が介護保険から給付される場合

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

- ・利用料金の全額を利用者にご負担いただく場合

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスの利用料については、厚生労働大臣が定める介護報酬の告示の額とし、当該指定小規模多機能型居宅介護が法定代理受領サービスであるときは、利用料の一部として、当該指定小規模多機能型居宅介護に係る地域密着型介護サービス費用基準額から事業所に支払われる地域密着型介護サービス費の額を控除して得た額の支払いを受けるものとします。

以下のサービスの内容を具体的にどのような頻度、内容で実施するのかについては、利用者との協議の上、居宅サービス計画書及び小規模多機能型居宅介護計画に定めます。

<サービスの概要>

◎通いサービス

事業所のサービス拠点において、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。

①食事

- ・食事の提供及び食事の介護をします。
- ・調理場で利用者が料理することができます。
- ・食事サービスの利用は任意です。

②入浴

- ・入浴または清拭を行います。
- ・衣類の着脱、身体の清拭、洗髪、洗身の介護を行います。
- ・入浴サービスの利用は任意です。

③排泄

- ・利用者の状況に応じて適切な介護を行い、排泄の自立についても適切な援助を行います。

④機能訓練

- ・利用者の状況に応じた機能訓練を行い、身体機能低下を防止するよう努めます。

⑤健康チェック

- ・血圧測定等利用者の全身状態の把握を行います。

⑥送迎サービス

- ・利用者の希望により、ご自宅と事業所間の送迎サービスを行います。

◎訪問サービス

- ・利用者の自宅にお伺いし、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。
- ・訪問サービス実施のための必要な備品等（水道、ガス、電気）は無償で使用させていただきます。
- ・訪問サービスの提供にあたって、次に該当する行為はいたしません。

① 医療行為

② 利用者もしくはその家族等からの金銭または高価な物品の授受

③ 飲酒及び利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

④ 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、営利活動等

⑤ その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

◎宿泊サービス

- ・事業所に宿泊していただき、食事、入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。

<サービス利用料金>

- ◎ 通い、訪問、宿泊（介護費用分）すべてを含んだ1ヵ月単位の利用料金は1ヵ月ごとの包括費用（定額）です。

別紙1）参照

※短期利用居宅介護については、別紙2）参照

☆ 月毎の包括料金です。利用者の体調不良や身体状況の変化等によりサービス利用票に定めた期日よりも利用が少なかった場合や、サービス利用票に定めた日よりも利用が多かった場合でも、日割りでの割引及び増額は致しません。

☆ 月の途中から登録した場合及び月の途中で登録を終了した場合には、その期間に依りて日割りした利用料金をお支払いいただきます。 ※登録…契約締結日ではなくサービスを開始した日

☆ 利用者が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)。この場合、保険給付の申請を行うための「サービス提供証明証」を交付します。

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

◎ その他の加算

別紙1) 参照

※1 初期加算は30日を超える入院後に再利用した場合にも再度加算されます。

※2 認知症加算は対象者のみとなります。(要支援の方は対象外です)

※3 介護職員処遇改善加算は全利用者が対象となります。

(2) 介護保険の給付の対象とならないサービス

以下のサービスについては、利用料金の全額が利用者の負担となります。

<サービスの概要と利用料金>

◎ 食事の提供 (食事代)

利用者に提供する食事に要する費用。

別紙1) 参照

◎ 宿泊に要する費用

利用者に提供する宿泊に要する費用。

別紙1) 参照

◎ リネン代

別紙1) 参照

◎ おむつ等

別紙1) 参照

◎ レクリエーション、クラブ活動

利用者の希望によりレクリエーション、クラブ活動に参加することができます。

料金：材料代等の実費を徴収する場合があります。

◎ 複写物の交付

利用者は、サービスの提供について記録を閲覧できますが、複写物を必要とする場合は実費をご負担いただきます。

料金：1枚につき10円

◎ 通常の実施地域以外の利用者に対する送迎費及び交通費。

料金：別紙料金表による。

◎通常の実施地域以外の受診における交通費及び駐車場代。

料金：別紙料金表による。

☆ 経済状況の著しい変化その他やむを得ない理由がある場合、相当額に変更することがあります。変更をする場合には、事前にご説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の利用料金は、1ヶ月ごとに計算し翌月10日までに請求致します。

次のいずれかの方法で翌月20日までにお支払いください。

①銀行振込み ②現金支払い

【銀行振込みの場合】

十八親和銀行	長崎営業部	普通口座	口座番号) 6046886
名義)	株式会社ハートクリエイト	介護事業部	
	代表取締役	坂井亮子	

株式会社ゆうちょ銀行	【店名】七六八	【店番】768
普通口座	口座番号) 1014574	
名義)	株式会社ハートクリエイト	介護事業部
	代表取締役	坂井亮子

(4) 利用の中止、変更、追加

☆ 利用予定日の前に、利用者の都合により、指定小規模多機能型居宅介護サービス・指定介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの利用を中止、変更、新たなサービスを追加することができます。この場合には、原則としてサービス実施日の前日までに申し出てください。

☆ サービス利用の追加、変更の申し出に対して、事業所の稼働状況により利用者の希望する日にサービスが提供できない場合、利用可能日を提示して協議します。

☆ サービスを休まれる場合のキャンセル料は、いたしません。

ただし、食事のキャンセルは原則前日までとし、当日や準備後のキャンセルは食費の料金が発生しますのでご理解ください。

(5) 小規模多機能型居宅介護計画について

指定小規模多機能型居宅介護サービス・指定介護予防小規模多機能型居宅介護サービスは、利用者一人ひとりの人格を尊重し、住み慣れた地域での生活を継続することができるよう、地域住民との交流や地域活動への参加を図りつつ、利用者の心身の状況、希望及びその置か

れている環境を踏まえて、通い、訪問、宿泊サービスを柔軟に組み合わせることにより、地域での暮らしを支援するものです。

事業者は、利用者と協議の上、小規模多機能型居宅介護計画を定め、またその実施状況を評価します。その内容は書面にて説明の上、利用者に交付します。

6. 苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情や相談の受付は、以下の専用窓口で受け付けます。

受付窓口（担当者）	管理者 山本 俊司
受付時間 電話番号	月曜日から日曜日 8：30から17：30 095-842-8008
苦情解決責任者	代表者 坂井 亮子
受付時間 電話番号	月曜日から金曜日 9：00から17：00 095-822-0137

また、苦情受付ボックスを事業所玄関に設置しています。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

長崎市役所 介護保険課	095-829-1163
長崎市高齢者すこやか支援課	095-829-1146
長崎市社会福祉協議会	095-828-5016
長崎県国民健康保険団体連合会	095-826-7291

7. 運営推進会議の設置

当事業所では、指定小規模多機能型居宅介護・指定介護予防小規模多機能型居宅介護の提供にあたり、サービスの提供状況について定期的に報告するとともに、その内容についての評価、要望、助言を受けるため次のとおり運営推進会議を設置しています。

【運営推進会議】

構成	利用者、利用者の家族、地域住民の代表、市職員、地域包括支援センター職員、小規模多機能型居宅介護について知見を有する者等
開催	隔月で開催
会議録	運営推進会議の内容、評価、要望、助言等について記録を作成。

8. 事故発生時及び緊急時の対応方法

(1) 当事業所が利用者に対して行う指定小規模多機能型居宅介護・指定介護予防小規模多機能型居宅介護の提供により、事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族・市町村等に

連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、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います。事故については、事業所として事故の状況・経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みを行います。

(2) 当事業所では、各利用者の主治医との連携を基本としつつ、病状の急変等に備えて以下の医療機関等を協力医療機関、施設として連携体制を整備しています。

【協力医療機関、施設】

ながさきハートクリニック	所在地 長崎市恵美須町4-1 TEL 095-818-4199
松尾まこと歯科	所在地 長崎市橋口町15-11-1F TEL 095-849-2225
なでしこ荘(介護老人福祉施設)	所在地 長崎市西山台2-32-47 TEL 095-814-0221
三原の園(介護老人保健施設)	所在地 長崎市三原1-8-35 TEL 095-845-7111
聖フランシスコ病院	所在地 長崎市小峰町9-20 TEL 095-846-1888

9. 非常災害時の対応

非常災害、火災等に備えるために、別途定める消防計画にそって総合訓練を年2回、利用者も参加して行います。

消防用設備	スプリンクラー、自動火災報知設備 火災通報装置、消火器、誘導灯
-------	------------------------------------

10. サービス利用にあたっての留意事項

- サービス利用の際には、介護保険被保険者証を提示して下さい。
- 事業所内の設備や器具は本来の用法に従ってご利用ください。これに反して破損等が生じた場合は、弁償していただく場合があります。
- 他の利用者の迷惑になる行為は、ご遠慮ください。
- 所持金は、自己の責任で管理して下さい。紛失等があっても当事業所は責任を負わない。
- 事業所内での他の利用者に対する宗教活動及び政治活動はご遠慮ください。
- 防犯のためのカメラを建物外部に設置しています。それ以外の目的には使用しない。

※この重要事項説明書は、厚生労働省第34号(平成18年3月14日)第88条により準用する第9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。

『小規模多機能型居宅介護』利用契約書

◇ ◆ 目次 ◇ ◆

第一章 総則

第1条 契約の目的

第2条 契約期間

第3条 居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護の決定、変更

第4条 介護保険給付対象サービス

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第5条 サービス利用料金の支払い

第6条 利用の中止、変更、追加

第7条 利用料金の変更

第三章 事業者の義務

第8条 事業者及びサービス従事者の義務

第9条 守秘義務等

第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

第10条 損害賠償責任

第11条 損害賠償がなされない場合

第12条 事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能

第五章 契約の終了

第13条 契約の終了事由、契約終了に伴う援助

第14条 契約者からの中途解約

第15条 契約者からの契約解約

第16条 事業所からの契約解約

第17条 清算

第六章 その他

第18条 苦情処理

第19条 協議事項

_____（以下「契約者」という）と『多機能ホーム ハートぽっぽ 平和公園』（以下「事業者」という）は、契約者が事業者から提供される指定小規模多機能型居宅介護サービス・指定介護予防小規模多機能型居宅介護サービスを受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次の通り契約（以下「本契約」という）を締結します。

第一章 総則

第1条（契約の目的）

（１）事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、契約者が住みなれた地域での生活を継続し、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することを目的として、第4条に定める指定小規模多機能型居宅介護サービス・指定介護予防小規模多機能型居宅介護サービスを提供します。

（２）事業者が契約者に対して実施するサービス内容、事業所の概要、利用料金等の重要事項は、「重要事項説明書」及び「利用料金表」に定めるとおりとします。

第2条（契約期間）

本契約の有効期間は、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とします。ただし、契約期間満了の7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、本契約は同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第3条（居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画の決定、変更）

（１）事業所の管理者（以下「管理者」という）は、事業所の介護支援専門員（以下「介護支援専門員」という）に契約者の居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画の作成に関する業務を担当させることとします。

（２）介護支援専門員は、契約者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、援助の目標、当該援助の目標を達成するための具体的なサービス内容等を記載した小規模多機能型居宅介護計画を作成します。

（３）事業者は、居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画について、契約者及びその家族に対して、同意を得た上で決定するものとします。

（４）事業者は、契約者の心身の状況、希望及びその置かれている環境等の変化により、援助目標や具体的なサービス内容を変更する必要がある場合、または契約者もしくはその家族等の要請に応じて、居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画について変更の必要

があるかどうかを調査し、その結果、必要があると認められた場合には、契約者及びその家族と協議して居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画を変更するものとします。

(5) 前項の変更に際して、医療系サービスなど居宅サービス計画の変更が必要となる場合は、速やかに関係事業者連絡するなど必要な援助を行います。

(6) 事業者は、居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画を変更した場合には、契約者に対して書面を交付し、同意を得た上で決定するものとします。

第4条（介護保険給付対象サービス）

事業者は、介護保険給付対象サービスとして、事業者のサービス拠点において契約者に対して日常生活上の世話及び機能訓練を提供するサービス（以下「通いサービス」という）、契約者の居宅に訪問して介護等を行うサービス（以下「訪問サービス」という）及び事業者のサービス拠点に宿泊するサービス（以下「宿泊サービス」という）を柔軟に組み合わせ、小規模多機能型居宅介護計画に添って提供します。

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第5条（サービス利用料金の支払い）

(1) 事業者は、契約者が支払うべき介護保険給付サービスに要した費用について、契約者が介護サービス費として市町村から給付を受ける額（以下「介護保険給付費額」という）の限度において、契約者に代わって市町村から支払いを受けます。

(2) 契約者は、第4条に定めるサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護保険給付費額を差し引いた差額分を事業者に支払うものとします。

但し、契約者が要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金全額を一端支払うものとします。（要介護認定後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い））

(3) 本サービスの利用料は月額制とします。月途中から登録をした場合、または月途中から登録を終了した場合は、契約者は登録した期間に応じて日割りした料金を事業者に支払います。

(4) 月途中で要介護度が変わった場合には、日割り計算により、それぞれの単価に基づいて利用料を計算します。

(5) 前項のほか、契約者は、以下の料金を事業者に支払うものとします。

- 一. 食事の提供に要する費用
- 二. 宿泊に要する費用
- 三. おむつ代等
- 四. 通常の事業実施地域以外の契約者に対する送迎費及び交通費
- 五. 小規模多機能型居宅介護サービスの中で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わる費用であって、契約者に負担させることが適当と認められる費用。

(6) 前5項に定めるサービス利用料金は1ヶ月ごとに計算し、契約者は翌月20日までに支払うものとします。

第6条（利用の中止、変更、追加）

(1) 契約者は、利用期日前においてサービスの利用を中止、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、原則としてサービス実施日の前日まで事業者申し出るものとします。

(2) 事業者は、前項に基づく契約者からのサービス利用の変更の申し出に対して、従業員の稼働状況により、契約者の希望する日時にサービスが提供できない場合、他の利用可能日を契約者に提示して協議するものとします。

第7条（利用料金の変更）

(1) 第5条第1項及び第2項に定めるサービス利用料金について、介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービスの利用料金を変更することができるものとします。

(2) 第5条第5項に定める利用料金については、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、事業者は、契約者に対して変更を行う場合は事前に説明した上で、当該サービスの利用料金を相当な額に変更することができます。

(3) 契約者は、前項の変更に同意することができない場合には、本契約を解約することができます。

第三章 事業者の義務

第8条（事業者及びサービス従事者の義務）

（１）事業者及び従業者は、サービスの提供にあたって、契約者の生命、身体、財産の安全、確保に配慮するものとします。

（２）事業者は、契約者の健康管理を適切に行うため、主治医との密接な連携に務めるものとします。

（３）事業者は、現に小規模多機能型居宅介護サービスの提供を行っているとき、利用者に容態の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに契約者の主治医に連絡をとるなど必要な対応を講じます。

（４）事業者は、自ら提供する小規模多機能型居宅介護の質の評価を行うとともに、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図るものとします。

（５）事業者は、事業の運営にあたって、地域住民またはその自発的な活動等との連携及び協力を行うなどの地域との交流を図るものとします。

（６）事業者は、契約者に対する小規模多機能型居宅介護の提供に関する記録を作成し、それを5年間保管し、契約者または代理人の請求に基づいてこれを閲覧させ、またはその複写物を交付するものとします。

第9条（守秘義務等）

（１）事業者及び従業者は、サービスを提供する上で知り得た契約者及びその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。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。

（２）事業者は、契約者に医療上、緊急の必要がある場合には医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。

（３）前2項に関わらず、契約者に係る他の介護サービス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、契約者また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。

（４）防犯のためのカメラを建物内部および外部に設置していますが、収録された映像等は必要以外での使用、持ち出しはおこないません。ただし、当局の要請があれば捜査等の協力のために、映像等の提供をおこなうことができるものとします。

第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

第10条（損害賠償責任）

（1）事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第9条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、契約者に故意また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態を斟酌して相当と認められるときに限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

（2）事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

第11条（損害賠償がなされない場合）

事業者は、自己の責任に帰すべき事由がない限り、損害賠償を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- 一． 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、または不実の告知を行ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合。
- 二． 契約者が、サービスの実施のために必要な事項に関する聴取、確認に対して故意にこれを告げず、または不実の告知を行ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合。
- 三． 契約者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由にもっぱら起因して損害が発生した場合。
- 四． 契約者が、事業者及び従業員の指示、依頼に反して行った行為にもっぱら起因して損害が発生した場合。

第12条（事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

事業者は、本契約の有効期間中、地震、噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、契約者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

第五章 契約の終了

第13条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

（1）契約者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い、事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。

- 一． 契約者が死亡した場合
- 二． 要介護認定により契約者の心身の状況が自立と判定された場合
- 三． 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合またはやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- 四． 事業所が介護保険の指定を取り消された場合または指定を辞退した場合

五. 第14条から第16条に基づき本契約が解約または解除された場合

(2) 事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、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るものとします。

第14条（契約者からの中途解約）

(1) 契約者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、契約者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者へ通知するものとします。

(2) 契約者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を解約することができます。

- 一. 第7条第3項により本契約を解約する場合
- 二. 契約者が入院した場合

第15条（契約者からの契約解除）

契約者は、事業者または従業者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- 一. 事業者もしくは従業者が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- 二. 事業者もしくは従業者が、第9条に定める守秘義務に違反した場合
- 三. 事業者もしくは従業者が、故意または過失により契約者またはその家族等の身体、財産、信用等を傷つけ、または著しい不信行為、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

第16条（事業者からの契約解除）

事業者は、契約者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができます。

- 一. 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、または不実の告知等を行い、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
- 二. 契約者による第5条第1項から第5項に定めるサービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催促にもかかわらずこれが支払われない場合
- 三. 契約者が、故意または重大な過失により事業者または従業者の生命、財産、信用等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

第17条（清算）

第13条第1項第2号から第5号により本契約が終了した場合において、契約者が、既に実施されたサービスに対する利用料金支払い義務その他事業者に対する義務を負担している場合は、契約終了日の翌月20日までに清算するものとします。

第六章 その他

第18条（苦情処理）

事業者は、その提供したサービスに関する契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適正に対応するものとします。

第19条（協議事項）

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、契約者と誠意をもって協議するものとします。

