

居宅介護・重度訪問介護  
重要事項説明書及び契約書

株式会社 万緑  
ヘルパーステーション はぐ・はんず

宮城県白石市東町2丁目10-26-3

TEL : 0224-26-8839

FAX : 0224-26-8815

居宅介護・重度訪問介護重要事項説明書

当事業所は利用者に対して、指定居宅介護及び、重度訪問介護サービスを提供します。  
 当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とおり説明します。

## 1 サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社 万緑
代表者氏名	代表取締役 小林 裕人
所在地	宮城県白石市西益岡町 5-53
電話番号	0224-24-4644
設立年月日	平成 26 年 10 月 28 日

## 2 サービス提供を担当する事業所について

### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	ヘルパーステーション はぐ・はんず
指定 事業所番号	居宅介護 重度訪問介護 0410610034
指定年月日	令和 元年 7 月 1 日
事業所所在地	宮城県白石市東町 2 丁目 10-26-3
連絡先	TEL : 0 2 2 4 - 2 6 - 8 8 3 9      FAX : 0 2 2 4 - 2 6 - 8 8 1 5
通常の実業の 実施地域	白石市内

### (2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	株式会社 万緑が開設するヘルパーステーション はぐ・はんず（以下「事業所」という。）が行う障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（以下「法」という。）に基づく指定居宅介護事業、指定重度訪問介護事業（以下「事業」という。）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ことを定め、事業所の従業者が、支給決定を受けた障害者又は障害児（以下「利用者」という。）に対し、適正な指定居宅介護及び指定重度訪問介護を提供することを目的とする。
-------	--

運営方針	<p>①事業所は、利用者等が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者等の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うものとします。</p> <p>②指定居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護等の提供ができるよう努めるものとします。</p> <p>③指定居宅介護等の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、指定相談支援事業者、指定障害者支援施設その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者（以下「障害福祉サービス事業者等」という。）との密接な連携に努めるものとします。</p> <p>④前三項のほか、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律及び関係法令等を遵守し、指定居宅介護等を実施するものとします。</p>
------	--

### (3) 営業日・営業時間及びサービス提供可能な日と時間帯

営業日 及び 営業時間	祝日も含む月曜日から日曜日までとします。ただし、12月31日から1月3日までを除く。 営業時間 9:00～17:30
サービス提供日 及び サービス提供時間	祝日も含む月曜日から日曜日までとします。ただし、12月31日から1月3日までを除く。 サービス提供時間 8:00～18:00 及び居宅サービス計画による時間帯。

### (4) 事業所の職員体制

職種	職務内容	人員数
管理者	管理者は、事業者の職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。	常勤職員 1人
サービス提供責任者	<p>① 利用者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画、及び重度訪問介護計画を作成し、利用者等及びそのご家族にその内容を説明し、その計画書を交付します。</p> <p>② 居宅介護計画等の実施状況の把握を行ない、必要に応じて変更を行います。</p> <p>③ 利用の申込みに係る調整や従業者に対する技術指導等を行います。</p>	常勤職員 1人

従業者	①居宅介護計画等に基づきサービスを提供します。 ②サービス提供後、サービスの提供日、内容、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。	2.5人以上
-----	---	--------

### 3 サービスの主たる対象者について（該当する障害種別を記入）

居宅介護	身体障害者・知的障害者・障害児（身体に障害のある児童・知的障害のある児童）・精神障害者・難病患者
重度訪問介護	身体障害者・障害児（身体に障害のある児童のみ）・難病患者

### 4 提供するサービスの内容と料金および利用者負担額について

#### （1）提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サービスの内容
居宅介護計画等の作成		利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた居宅介護計画等を作成し・必要に応じて見直しを行います。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	入浴介助・清拭	衣服着脱、入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	その他	褥瘡（床ずれ）防止等のために体位変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護を行います。
家事援助	調理	利用者の食事の用意を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	その他	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 預貯金の引き出し、預け入れは行いません。
通院等介助		通院等又は官公署並びに相談支援事業所への移動（公的手続き又は障害福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る）のための屋内外における移動等の介助又は通院先での受診等の手続き、移動等の介助を行います。
重度訪問介護		重度の肢体不自由者で常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排せつ・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、その他の生活全般にわたる見守り等の支援を行います。
その他生活等に関する相談や助言をいたします。		

※指定居宅介護及び指定重度訪問介護に含まれないもの

- ・庭木の手入れ、草むしりなど ・爪切り、傷の手当などの医療行為
- ・同居のご家族などに対するサービスなど
- ・同居のご家族との共有場所のお掃除など
- ・居宅介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為
- ・日常的に行われる家事の範囲を超える行為、その他障害福祉事業では不適切と判断される行為

## (2) 従業者の禁止行為

従業者はサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

- ①医療行為
- ②利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④利用者の同居家族に対するサービス  
利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、草刈り、植物の水やり等。
- ⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除など）
- ⑥利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦身体拘束その他利用者の行動を制限する行為  
(利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむ得ない場合を除く)
- ⑧利用者又は家族に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

## (3) サービスの料金と利用者負担額について

介護給付費によるサービスを提供した際は、サービス利用料金（厚生労働大臣の定める基準により算出した額）のうち 9 割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費等の給付を市町村から直接受け取る（代理受領する）場合、利用者負担分として、サービス利用料金全体の 1 割の額を事業者にお支払いただきます。（定率負担または利用者負担額といいます）

なお、定率負担または利用者負担額の軽減等が適用される場合は、この限りではありません。障害福祉サービス受給者証をご確認ください。

## (4) その他

交通費	通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、1 キロメートル当たり 20 円。公共交通機関を利用した場合は、その実費を請求させていただきます。	
キャンセル料	前日 17:30 までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日のご連絡の場合	利用料の 10 割を請求致します。但し、やむを得ない理由と事業所が判断した場合は除く。（救急搬送等）
・ サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用 ・ 家事援助に係る買い物等で利用者宅から目的地までの公共交通機関を利用した場合の交通費	利用者の自己負担となります。	

## 5 利用料の請求および支払い方法について

利用者負担額 について	<p>利用者負担額は、世帯ごとの所得区分に応じて月額の上限額が定められており、上限額を超えた部分については事業者が介護給付費として市町村に請求することとなっています。</p> <p>複数のサービスを利用した場合は、いずれかの事業者が上限額管理を行うことにより、サービスごとの利用者負担額を確定します。</p>
上限額管理に ついて	<p>居宅介護等における利用者負担上限額管理とは、複数の事業者によるサービスを利用する利用者等について、利用者負担の額が利用者及びその世帯ごとの負担上限額を超えることがないよう事業者ごとの徴収額の管理を行なうことです。</p> <p>対象者は市町村で認定され、受給者証にその旨を記載して「利用者負担上限額管理事務依頼(変更)届出書」が交付されます。</p> <p>利用者の希望により、当事業所を利用者負担上限額管理者に選任される場合、サービス開始までにお申し出ください。その際、「利用者負担上限額管理事務依頼(変更)届出書」を提出してください。事業者が必要事項を記載してお返ししますので、「受給者証」とともに市町村に届け出てください。(受給者証に上限額管理者名が記載されます。)</p> <p>利用者等が上限額管理を行う事業者を選択しなかった場合、上限を超えた利用者負担額は、利用者等が直接市町村に償還給付の申請を行うことにより給付を受けることとなります。</p> <p>また、例えば、利用者がグループホーム又はケアホームに入居されている場合は、グループホーム又はケアホームが上限額管理を行うことになるなど複数のサービスを利用している場合には優先順位が決められていますので、ご注意ください。</p>
利用者負担額 その他の費用 の支払い方法 について	<p>利用者負担額及びその他の費用については、1ヶ月ごとに計算して翌月15日までにご請求しますので、末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。</p> <p>(ア)利用者指定口座からの自動振替。(ご指定の金融機関の口座から月1回引き落とします。)</p> <p>(イ)事業者指定口座への振り込み(期日までに利用者の方がお振り込み願います。手数料は利用者負担となります。)</p> <p>(ウ)上記によりがたい場合はご相談に応じます。</p>

## 6 サービスの提供にあたっての留意事項

### (1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

## (2) 居宅介護計画等の作成

確認した支給内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画等」を作成します。作成した「居宅介護計画等」については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いします。

サービスの提供は「居宅介護計画等」にもとづいて行ないます。実施するにあたり従業者への指示や命令は事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

## (3) 居宅介護計画等の変更等

「居宅介護計画等」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

また、サービス利用の変更・追加は、従業者の稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、

## (4) 担当従業者決定等

サービス提供時に、担当の従業者を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の従業者が交替してサービスを提供します。担当の従業者や訪問する従業者が交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、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します。

利用者から特定の従業者を指名することはできませんが、従業者についてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

## (5) サービス実施のために必要な備品等の使用

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。また、従業者が事業所に連絡する場合の電話を使用させていただく場合があります。

## 7 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、下記の対策を講じます。

### (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	代表取締役 小林 裕人
-------------	-------------

### (2) 成年後見制度の利用を支援します。

### (3) 苦情解決体制を整備しています。

### (4) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

## 8 個人情報の使用目的及び守秘義務

(1) 事業者及び介護職員等は居宅介護・重度訪問介護サービスを提供する上で知り得たお客様及び関係する方々の個人情報の利用目的は、以下のとおりとします。

- ① 事業者及び従事者が居宅介護・重度訪問介護サービスのお客様等に提供する居宅介護・重度訪問介護サービスの目的
- ② 障害福祉事務の目的
- ③ 居宅介護・重度訪問介護サービスのお客様に係る事業所等の管理運營業務のうち

1. サービス日時・開始・停止・中止等の管理目的
  2. 障害福祉事務以外の会計・経理目的
  3. 事故等の報告目的
  4. お客様の居宅介護・重度訪問介護サービス向上の目的
- ④ お客様に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所、主治医またはその他医療機関等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答の目的
  - ⑤ ご家族等への心身の状況説明の目的
  - ⑥ 審査支払機関へのレセプトの提出の目的
  - ⑦ 審査支払機関又は保険者からの照会への回答の目的
  - ⑧ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等の目的
  - ⑨ 事業所が提供する居宅介護・重度訪問介護サービス及び付随するサービスや業務の維持・改善のための基礎資料の目的
  - ⑩ 公益的な学術資料の目的
  - ⑪ 事業所内において行われる学生の実習への協力の目的
  - ⑫ お客様に体調の急変が生じた場合等の主治医及び救急医療機関への連絡等の目的
  - ⑬ 郵便局または銀行等の預金より事業者が提供するサービスの利用料を口座振替等により引落すため郵便局または銀行及び料金回収代行業者への情報の目的
  - ⑭ 事業者が提供するサービスの紹介の目的
  - ⑮ その他法令等により事業者が義務付けられている事項
- (2) 個人情報の提供は任意ではありますが、事業者が実施する居宅介護・重度訪問介護サービスを提供する上で、必要な情報が受けられない場合、又は故意に虚偽の情報を告げた場合、居宅介護・重度訪問介護サービスが提供できないことや居宅介護・重度訪問介護サービスの停止又は利用契約の解約になる場合があります。またその情報に起因することにより起こった事故等への損害賠償がなされない場合があります。
- (3) 収集した情報は確認することができ、また確認した結果収集した情報が誤っている場合は、訂正・削除を苦情相談窓口担当者へ申込むことができます。
- (4) 事業者の個人情報に関する管理者は、当該事業所の管理者となっております。
- (5) 上記に記載した以外に情報を利用又は提供する場合は、事前にお客様に通知し同意の下に行います。
- (6) 事業者及び従事者は居宅介護・重度訪問介護サービスを提供する上で知り得たお客様及び関係する方々の個人情報を保護すべく従事者に対して適正な教育体制を行い個人情報保護の遵守を行います。またこの守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。

## 9 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

## 10 事故発生時の対応方法について

利用者に対する居宅介護の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する居宅介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

主治医	主治医氏名	
	医療機関名	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先	氏名	続柄
	住所	
	電話番号	

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

- (1) 損害保険会社名 SOMPO ホールディングス
- (2) 保険名 賠償責任保険
- (3) 保障の概要 従業員の過失による事故

### 1.1 身分証携行義務

居宅介護等従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

### 1.2 心身の状況の把握

指定居宅介護等の提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

### 1.3 連絡調整に対する協力

居宅介護等事業者は、指定居宅介護の利用について市町村又は相談支援事業を行うものが行う連絡調整にできる限り協力します。

### 1.4 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護等の提供に当り、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

### 1.5 サービス提供の記録

- ① 指定居宅介護等の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数及び利用者負担額等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- ② 指定居宅介護等の実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の確認を受けます。
- ③ これらの記録はサービス完結の日から5年間保存し、利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

(複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。)

## 1 6 苦情解決の体制及び手順

- (1) 提供した指定居宅介護等に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下記【事業者の窓口】のとおり)

### 【事業所の窓口】

○受付時間	月曜日～金曜日	9：00～17：30
○電話番号	0224-26-8839	
○苦情解決責任者	菅原 隆	

- (2) 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- ① 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問又は電話を実施し、事情の確認を行う。
- ② 相談担当者は、把握した状況を従業者とともに検討を行い、対応を決定する。
- ③ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。

<b>【事業者の窓口】</b> ヘルパーステーション はぐ・はんず	電話：0224-26-8839 受付時間 月曜日～金曜日 9：00～17：30
<b>【市町村の窓口】</b> 白石市保健福祉部 福祉課	電話：0224-22-1400
<b>【宮城県の窓口】</b> 仙南保健福祉事務所 母子・障害班	電話：0224-53-3132

## 1 7 サービス提供開始可能年月日

サービスの提供開始予定年月日	令和	年	月	日
----------------	----	---	---	---

令和 年 月 日

指定居宅介護等の提供及び利用の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行ないました。

事業者所在地： 宮城県白石市西益岡町 5-53

法人名： 株式会社 万緑

代表者名： 代表取締役 小林 裕人 印

事業所名： ヘルパーステーション はぐ・はんず

管理者名： 菅原 隆

説明者名： \_\_\_\_\_ 印

私は、本書面に基づいて事業者から指定居宅介護等の提供及び利用について重要事項の説明を受けました。

利用者住所： \_\_\_\_\_

利用者氏名： \_\_\_\_\_ 印

利用者は、身体の状態等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

代筆者住所： \_\_\_\_\_

代筆者氏名： \_\_\_\_\_ 印

続 柄： \_\_\_\_\_

## 居宅介護・重度訪問介護契約書

\_\_\_\_\_様（以下、「利用者」といいます。）が株式会社 万緑の運営するヘルパーステーション はぐ・はんず（以下、「事業者」といいます。）の提供する障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（以下、「障害者総合支援法」といいます。）に基づく居宅介護・重度訪問介護（以下、「居宅介護等」といいます。）サービスを受け、それに対する利用料金を事業者を支払うことについて、次のとおり契約（以下、「本契約」といいます。）を締結します。

### （契約の目的）

第1条 本契約は、事業者が利用者に対し、障害者総合支援法令の趣旨にしたがって、利用者が可能な限りその居宅において、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居宅介護等を提供し、利用者は、事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払うことについて定めます。

### （契約期間）

#### 第2条

- 1 この契約の契約期間は、令和\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日から利用者の介護給付費支給期間満了日までとします。
- 2 契約満了日の7日前までに、利用者から事業者に対して、文書により契約終了の申し出がない場合、かつ利用者の介護給付費支給期間終了後に改めて支給決定された場合、契約は同じ内容で更新されるものとします。

### （居宅介護計画）

#### 第3条

- 1 サービス提供責任者は、利用者について、解決すべき課題を把握し、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえたうえで、居宅介護等サービスの目標、事業者が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を盛り込んだ居宅介護計画を、本契約締結の日から○日以内に作成します。
- 2 居宅介護計画については、定期的に見直すほか、必要に応じて見直します。
- 3 居宅介護計画の作成及び変更の際には、その内容を利用者及びその同居の家族に説明し、ご納得いただいた上で記名押印を頂きます。

### （居宅介護等サービスの内容）

#### 第4条

- 1 事業者は、サービス従事者を利用者の居宅に派遣し、第3条に定めた居宅介護計画に沿って、居宅介護等サービスを提供します。
- 2 利用者が利用できるサービスの内容は、「居宅介護計画書」のとおりです。事業者は「居宅介護計画書」に定めた内容について、利用者及びその家族に説明します。
- 3 居宅介護計画が利用者との合意をもって変更されて、もしくは介護給付費の支給決定内容が変更されて、事業者が提供するサービスの内容が変更となる場合は、利用者の了承を得て新たな内容の「居宅介護計画書」を作成し、それをもって居宅介護等サービスの内容とします。

### （介護給付費支給申請に係る援助）

第5条 事業者は、利用者が介護給付費支給期間終了に伴う介護給付費支給申請を円滑に行えるよう、利用者を援助します。

(サービス提供の記録)

第6条

- 1 事業者は、毎回のサービス終了時に、利用者から書面によりサービス提供の確認を受けます。
- 2 事業者は、居宅介護等の提供に関する諸記録を作成し、契約終了後5年間保存します。
- 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所において、当該利用者に関する第2項の諸記録を閲覧できます。
- 4 利用者は、当該利用者に関する第2項の諸記録の複写物の交付を受けることができます。

(料金)

第7条

- 1 利用者は、サービスの対価として「別紙料金表」に定める料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払います。
- 2 事業者は、当月の料金の合計額の請求書に明細書を添付して、翌月15日までに利用者へ通知します。
- 3 利用者は、当月の料金の合計額を翌月末日までに支払います。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払を受けたときは、利用者へ領収証を発行します。
- 5 利用者は、従業者が居宅においてサービス実施のために使用する水道、ガス、電気、電話等の費用を負担します。

(サービスの中止)

第8条

- 1 利用者は、事業者に対して、サービス提供の前日の17時30分までに通知をすることにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。
- 2 利用者がサービス提供の前日の17時30分までに通知することなく、サービス利用を中止する場合は、事業者は、利用者に対して「重要事項説明書」に定める計算方法により料金を請求することができます。

(相談・苦情対応)

第9条

- 1 事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、この契約に関する利用者の要望、苦情等に対し、利用者の立場に立って、誠実かつ迅速に対応し、改善に努めます。なお、苦情の申立てによって、利用者が不利益な対応を受けることは一切ありません。
- 2 次の事由に該当する場合は、利用者は事業者に対し、改善及び改善結果の報告を求めることができます。
  - (1) 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
  - (2) 事業者が守秘義務に反した場合
  - (3) 事業者が利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

(契約の終了)

## 第10条

- 1 利用者は、事業者に対して、7日間の予告期間において文書で通知することにより、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。
- 2 前項の規定にかかわらず、第9条第2項に規定する事由に該当した場合及び事業者が破産した場合は、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。
- 3 事業者は、事業所の廃止・縮小等、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、30日間の予告期間において、理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができます。
- 4 事業者は、次の事由に該当した場合は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。
  - (1) 利用者のサービス利用料金の支払いが正当な理由なく1ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、7日以内に支払われない場合
  - (2) 利用者またはその家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの重大な背信行為を行った場合
  - (3) 利用者の居宅介護等についての介護給付費の支給決定が取り消された場合、もしくは介護給付費支給期間終了に伴い介護給付費支給申請を行った結果、不支給となった場合
- 5 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
  - (1) 利用者が施設に入所した場合
  - (2) 利用者が死亡した場合

### (秘密保持)

## 第11条

- 1 事業者及びその従業者は、サービス提供をするうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密を、正当な理由なく他の事業者及び第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 前項の規定にかかわらず、サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による審査のために、事業者が利用者の個人情報を用いることに、利用者は同意します。

### (賠償責任)

- 第12条 事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。

### (緊急時の対処)

- 第13条 事業者は、現に居宅介護等の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な対応を行います。

### (身分証携行義務)

- 第14条 従業者は常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

### (連携)

第15条

- 1 事業者は、居宅介護等の提供に当たっては、他の指定居宅介護事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
- 2 事業者は、居宅介護等の提供終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

(本契約に定めのない事項)

第16条

- 1 利用者及び事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
- 2 この契約に定めのない事項については、障害者総合支援法令その他諸法令の定めるところに従い、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

(裁判管轄)

- 第17条 この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者及び事業者は利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

以上の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印のうえ、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

事業者所在地 : 宮城県白石市西益岡町 5-53

法人名 : 株式会社 万緑

代表者名 : 代表取締役 小林 裕人 印

事業所名 : ヘルパーステーション はぐ・はんず

管理者名 : 菅原 隆

説明者名 : \_\_\_\_\_ 印

利用者 (住所) \_\_\_\_\_

(氏名) \_\_\_\_\_ 印

(代理人または立会人等)

(住所) \_\_\_\_\_

(氏名) \_\_\_\_\_ 印