

「指定訪問介護」 重要事項説明書

宍粟市社協

ヘルパーステーション

当事業所は介護保険事業所の指定を受けています。

(兵庫県指定 第 2873800821 号)

(令和 7 年 8 月 1 日改定)

当事業所はお客様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	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	3
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.....	5
6. サービスの利用に関する留意事項.....	8
7. 苦情の受付について（契約書第23条参照）	10
8. 業務継続計画の策定について	10
9. 感染症の予防並びにまん延防止のための措置について.....	10
10. 虐待の防止について	11
11. 身体的拘束等の適正化の推進	11
12. 苦情の受付について（契約書第23条参照）	11

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 宍粟市社会福祉協議会
- (2) 法人所在地 兵庫県宍粟市一宮町閨賀300番地
- (3) 電話番号 0790-72-8787
- (4) 代表者氏名 会長 岸 本 年 生
- (5) 設立年月 平成17年 7月 1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17年7月1日指定 (令和5年7月1日指定更新)
兵庫県 2873800821号

(2) 事業の目的

お客様がその居宅において、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ます。

- (3) 事業所の名称 宍粟市社協ヘルパーステーション
- (4) 事業所の所在地 兵庫県宍粟市山崎町鹿沢65番地3
 - (一宮出張所) 兵庫県宍粟市一宮町閨賀300
 - (波賀出張所) 兵庫県宍粟市波賀町安賀232-1
- (5) 電話番号 0790-63-2300
 - (一宮出張所) 0790-72-2211
 - (波賀出張所) 0790-75-3772
- (6) 管理者 横 野 美 香

(7) 当事業所の運営方針

1. お客様が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他生活全般にわたる援助を行います。
2. お客様の意思と人格を尊重し、恒にお客様の立場に立ったサービスの提供に努めます。
3. 事業の運営にあたっては、指定居宅介護支援事業者、及び市内の保健・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。
4. このほか、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」(厚生省令第37号、平成11年3月31日)を遵守します。

- (8) 開設年月 平成17年 7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。

- [介護予防・日常生活支援総合事業] 令和5年4月1日 宍粟市指定更新
- [障害福祉サービス事業] 居宅介護 令和6年10月1日 兵庫県指定更新
- 同行援護 令和5年10月1日 兵庫県指定更新

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 宍粟市全域

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで ただし、国民の休日及び12月29日から1月3日までを除きます。
受付時間	午前8時30分から午後5時30分まで
サービス提供時間帯	上記と同じ。 但し、訪問介護計画で営業時間以外の訪問が計画された場合は、その計画に基づく訪問を行います。

4. 職員の体制

当事業所では、お客様に対して指定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. 管理者	1名		1名	1名	訪問介護員の管理及び本事業の調整、苦情処理等を行ないます
2. サービス提供責任者	3名		3名	3名	訪問介護サービスの利用申込みに関する調整と訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成を行います。
4. 訪問介護員	9名	9名	12名	2.5名	訪問介護サービスを提供します。
(1) 介護福祉士	8名	8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	1 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、お客様のご家庭に訪問し、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 9 割）が介護保険から給付されます。

<サービスの概要>

○身体介護

入浴・排せつ・食事等の介護

○生活援助

調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話

※ 生活援助はご本人が単身の世帯又はその同居しているご家族が障害・疾病等により、行うことが困難な家事であって、ご本人の日常生活上必要な支援であること。

☆お客様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、入浴が困難な方は清拭を行います。
- 排せつ介助 …排せつの介助、おむつ交換を行います。
- 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 …お客様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 …お客様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 …お客様の居室の掃除を行います。(ご契約者の居室以外の居室、敷地の掃除は行ないません)
- 買い物 …お客様の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。
(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)

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前8時から午後6時）での料金は次の通りです。(下記料金には、特定事業所加算料金が含まれています。)

身体介護	サービスに要する時間	30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満
	1. 利用料金	2,930円	4,640円	6,800円
	2. うち、介護保険から 給付される金額	2,637円	4,176円	6,120円
	3. サービス利用に係る 自己負担額(1-2)	293円	464円	680円
生活援助	サービスに要する時間	20分以上 45分未満	45分以上	
	1. 利用料金	2,150円	2,640円	
	2. うち、介護保険から 給付される金額	1,935円	2,376円	
	3. サービス利用に係る 自己負担額(1-2)	215円	264円	

☆身体介護が中心である指定訪問介護を行なった後に、引き続き生活援助を行なったときの料金は以下のとおりです。

身体介護に引き続いて行う 生活援助の所要時間	20分以上	45分以上	70分以上
1. 追加利用料金	780円	1,560円	2,340円
2. うち、介護保険から給付 される金額	702円	1,404円	2,106円

3. サービス利用に係る自己負担額（1－2）	78円	156円	234円
------------------------	-----	------	------

☆サービスにかかる利用料は介護保険負担割合証の利用者負担割合が2割の方は上記自己負担額の2倍額、3割の方は3倍額になります。

☆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、介護給付体系により計算されます。

☆「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。

☆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、お客様の同意の上で、通常の料金の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

☆お客様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、お客様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、お客様の負担額を変更いたします。

☆ 加算対象サービス

以下のサービスは介護報酬の加算対象となっています。ご利用の際には、加算額の1割を利用料金としてご負担いただきます。

① 初回加算（200単位/月）

新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内にサービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合、または2か月以上ご利用がなく、その後ご利用を再開された場合に加算をいただきます。

② 緊急時訪問加算（100 単位/1 回）

お客様やそのご家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算をいただきます。

③ 特定事業所加算Ⅰ

本事業所は、訪問介護員の質の確保や活動環境の整備を図っている事業所として運営を行っています。そのため、介護保険給付について、通常の基準より20%増しの報酬を受け取っており、利用者負担に関してもその分を反映することとされています。従って、加算を受けていない事業所に比べて20%増しの利用料金となっています。

④ 特定事業所加算Ⅴ

サービス提供責任者が、随時、介護支援専門員、医療関係職種等と共同し、訪問介護計画の見直しを行い、通常の実施地域内であって中山間地域等にお住まいの方（住所地と当該事業所との距離が7 kmを超える）に対して、継続的にサービスを提供している場合に加算（3%）をいただきます。

⑤ 生活機能向上連携加算（100 単位/月：3ヶ月）

訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が同時にお客様宅を訪問し、両者の共同による訪問介護計画を作成し、自立支援型のサービスの提供を促進し、お客様の在宅における生活機能の向上を図った場合に加算をいただきます。

⑥ 介護職員等処遇改善加算

介護職員の人材の確保とサービスの質の向上の為、所定の単位数に処遇改善加算Ⅱ（22.4%）が加算されます。

☆ 社会福祉法人等利用者負担軽減

社会福祉法人等による利用者負担の軽減について、対象の方はご利用下さい。

注：対象者であるお客様からの申し出により、市町村の発行する「社会福祉法人等利用者負担軽減確認証」を本事業所が確認できた月からの軽減となります。

（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、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

○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お客様の負担となります。

(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、宍粟市境からお客様のお宅までの片道距離を2倍し、1kmあたり本会の規定する金額を乗じて得た額をいただきます。

(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25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. 窓口での現金支払			
イ. 下記指定口座への振り込み			
ハリマ農業協同組合本所	当座	0020572	
兵庫西農業協同組合山崎支店	普通	0010850	
淡陽信用組合一宮支店	普通	0263182	
西兵庫信用金庫一宮支店	普通	0147329	
ゆうちょ銀行 店番438	普通預金	3305232	
ウ. 金融機関口座からの自動引き落とし（上記記載の金融機関）			

(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、お客様の都合により、訪問介護サービスの利用を中止、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。但しお客様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	当日の自己負担額の50%

○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お客様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お客様に提示

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お客様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、お客様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お客様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

お客様は「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お客様の事情・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、お客様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、お客様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お客様もしくはその家族等からの金銭又は物品の授受 |
| ③お客様者の家族等に対する訪問介護サービスの提供 |
| ④飲酒及びお客様もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙 |
| ⑤お客様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その他お客様もしくはその家族等に行う迷惑行為 |

・(6) 災害時の対応について

宍粟市が緊急避難準備等の情報を出した場合、その時点の判断によりサービス提供の変更や中止をする場合があります。

7. 緊急時及び事故発生時の対応

訪問時において、お客様の体調等が急変した際、主治医又は、関係機関に適切に連絡を取り、必要な対応を行います。また、事故等により、財産の破損等の際は速やかにご契約者及びお客様にご連絡いたします。

(1) 緊急時の対応について

- ①ご本人、ご家族からの緊急の連絡を24時間体制で受け付けます。
- ②緊急時連絡先

①月～金	8:30～17:30	0790-63-2300
②月～金（営業時間外）	17:30～8:30	0790-63-2300
③土、日、国民の休日、年末年始	終日	転送電話にて管理者またはサービス提供責任者につながります

- ・①の時間帯はサービス提供責任者が、ケアマネジャーと連絡を取り、必要なサービスを提供します。
- ・②、③の時間帯は、当事業所の管理者またはサービス提供責任者が転送電話にて受け付け、ケアマネジャーと連絡をとり、必要な対応を行います。

8. 業務継続計画の策定について

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、お客様に対する指定訪問介護事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。また、訪問介護員に対し、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の実施するよう努めます。

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。

9. 感染症の予防並びにまん延防止のための措置について

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- ① 事業所における感染症の予防並びにまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行う事ができるものとする）を開催します。その結果を訪問介護員に周知徹底します。
- ② 事業所における感染症の予防並びにまん延防止のための指針を整備します。
- ③ 訪問介護員に対し、感染症の予防並びにまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

10. 虐待の防止について

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- ① 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行う事ができるものとします）を定期的開催するとともに、その結果について、訪問介護員に周知徹底を図ります。
- ② 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- ③ 訪問介護員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- ④ 虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

11. 身体的拘束等の適正化の推進について

事業所は、利用者の生命・身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他、利用者の行動を制限する行為（以下、身体的拘束という）を行いません。やむを得ず、身体的拘束を行う場合は、その態様、時間、ご利用者の心身の状況等の記録を行い、適切に保管します。

12. 苦情の受付について（契約書第23条参照）

（1）苦情の受付

当事業所が提供するサービスに対する苦情やご相談がございましたら、つぎの窓口まで遠慮なくお申し出ください。

宍粟市社会福祉協議会 介護福祉課 課長 波多野 好則 宍粟市社協ヘルパー	兵庫県宍粟市一宮町閏賀300番地 電 話 0790-72-8787 F A X 0790-72-8788 E-mail shakyo@shiso-wel.or.jp
---	---

ステーション 管理者 横野 美香	受付時間 月曜日から金曜日まで 午前8時30分～午後5時30分まで
---------------------	--------------------------------------

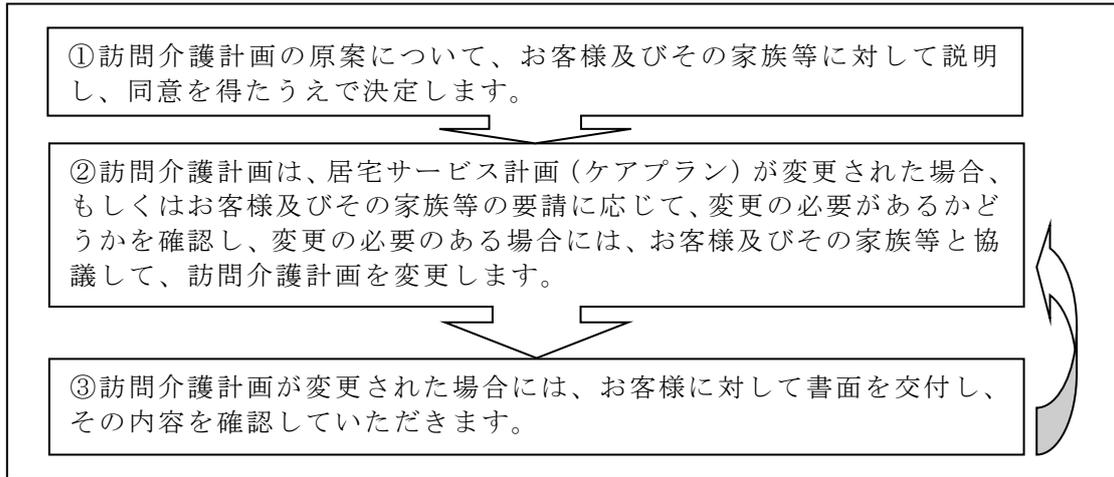
(2) 行政機関その他苦情受付機関

宍粟市健康福祉部 高年福祉課	兵庫県宍粟市山崎町今宿5番地15 電 話 0790-63-3160 F A X 0790-63-3175 受付時間 月曜日から金曜日まで 午前8時30分～午後5時15分まで
宍粟市健康福祉部 一宮保健福祉課	兵庫県宍粟市一宮町安積1347番地3 電話番号 0790-72-2100 F A X 0790-72-2110 受付時間 月曜日から金曜日まで 午前8時30分～午後5時15分
宍粟市健康福祉部 波賀保健福祉課	兵庫県宍粟市波賀町上野257番地 電話番号 0790-75-8800 F A X 0790-75-2415 受付時間 月曜日から金曜日まで 午前8時30分～午後5時15分
宍粟市健康福祉部 千種保健福祉課	兵庫県宍粟市千種町室1060番地1 電話番号 0790-76-8600 F A X 0790-76-8110 受付時間 月曜日から金曜日まで 午前8時30分～午後5時15分
兵庫県国民健康保険 団体連合会 (介護サービス苦情相談窓口)	神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801号 電 話 078-332-5617 F A X 078-332-5650 受付時間 月曜日から金曜日まで 午前8時30分～午後5時15分まで
兵庫県社会福祉協議会 (兵庫県福祉サービス 運営適正化委員会)	神戸市中央区坂口通2丁目1-1 兵庫県福祉センター内 電 話 078-242-6868 F A X 078-271-1709 受付時間 午前10時～午後4時まで

＜重要事項説明書付属文書＞

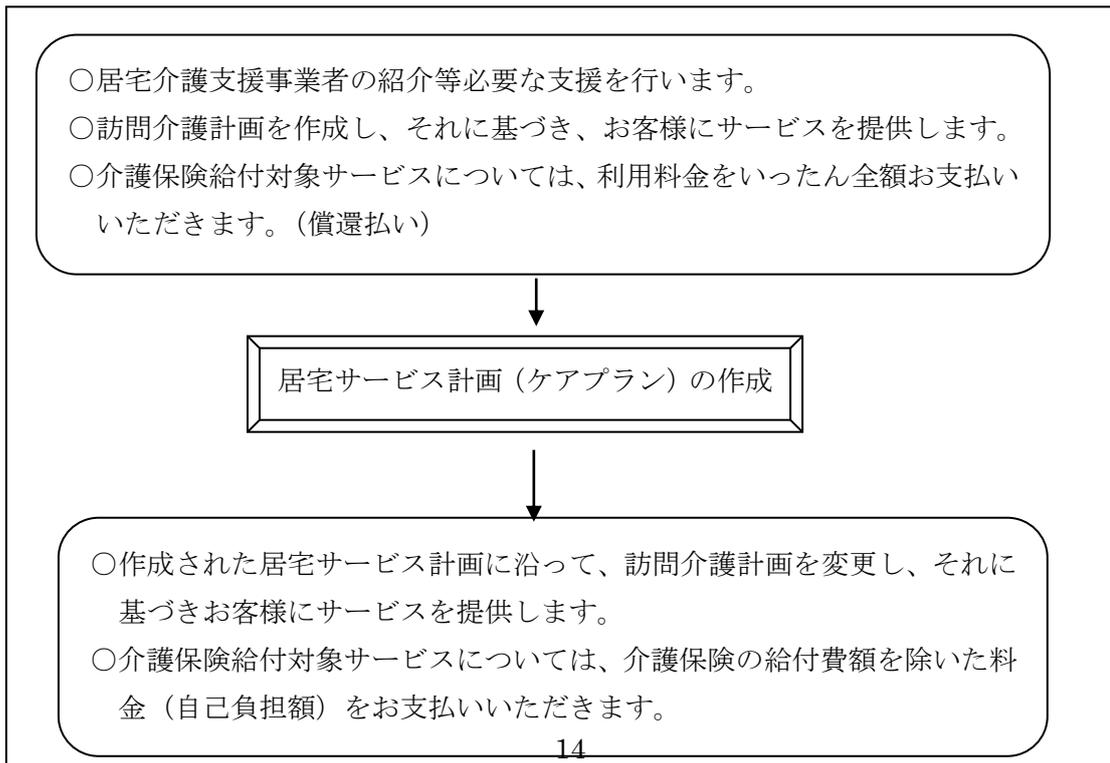
1. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) お客様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）

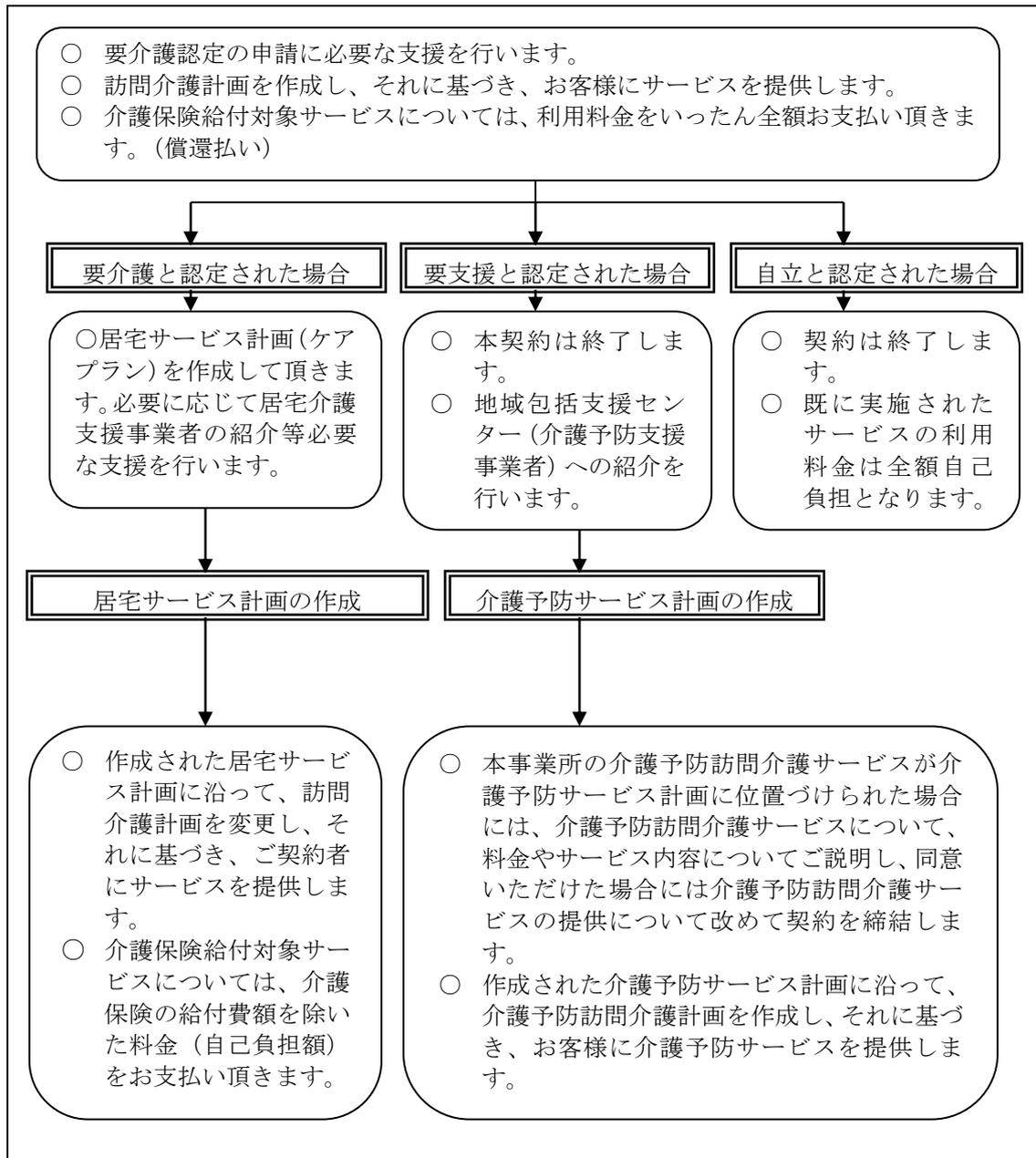


- (2) お客様に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

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、お客様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お客様の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します
- ②お客様の体調、健康状態からみて必要な場合には、お客様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お客様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

- もに、お客様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、お客様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お客様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、お客様に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にお客様の心身等の情報を提供します。
 - ・ サービス担当者会議など、お客様に係る他の居宅介護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、お客様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お客様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、お客様に故意又は過失が認められる場合には、お客様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、契約締結の日からお客様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7日前までにお客様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 お客様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。）
- ② 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
- ③ 事業者の滅失や重大な毀損により、お客様に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ④ 事業者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
- ⑤ 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. お客様が死亡された場合

2. 要介護認定によりお客様の要介護状態区分が要支援又は自立と判定された場合
3. お客様が介護保険施設等へ入所された場合
4. お客様が実施区域外へ転居された場合

(1) お客様からの解約・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、お客様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 お客様が入院された場合
- ③ お客様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お客様の身体・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、1 ヶ月以上の期間を置き、理由を通知し本契約を解除させていただくことがあります。

- ① お客様が、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 お客様による、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 お客様が、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、事業者はお客様の心身の状況、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。