

# 【訪問介護 重要事項説明書】

合同会社 瑛 純

ライフサポート すばる

令和 6年 6月 1日改定

# 重要事項説明書

合同会社 瑛純が設置運営するライフサポート すばる（以下「事業者」という。）は、ご利用者に対して指定訪問介護サービス（以下、「サービス」と言う。）を提供します。

事業者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。

## 1. 事業所経営法人

- |           |                                    |
|-----------|------------------------------------|
| (1) 法人名   | 合同会社 瑛純                            |
| (2) 法人所在地 | 〒401-0304<br>山梨県南都留郡富士河口湖町河口696番地1 |
| (3) 電話番号  | 0555-76-7698                       |
| (4) 代表者氏名 | 代表社員 成瀬 純也                         |
| (5) 設立年月日 | 平成30年9月13日                         |

## 2. 事業所の概要

- |             |                                        |
|-------------|----------------------------------------|
| (1) 事業所の種類  | 訪問介護事業                                 |
| (2) 事業所の名称  | ライフサポート すばる                            |
| (3) 事業所の所在地 | 〒401-0304<br>山梨県南都留郡富士河口湖町河口2870番地105号 |
| (4) 電話番号    | 0555-75-1419                           |
| (5) 管理者氏名   | 成瀬 瑛美                                  |
| (6) 開設年月日   | 平成30年12月 1日                            |

## 3. 事業実施地域及び営業時間

- |              |                               |
|--------------|-------------------------------|
| (1) 通常実施地域   | 富士河口湖町、富士吉田市、忍野村、山中湖村、鳴沢村、笛吹市 |
| (2) 営業日      | 365日                          |
| (3) 営業時間     | 午前9時から午後18時                   |
| (4) サービス提供時間 | 24時間                          |

※臨時休業をする場合には事前にお知らせいたします。

## 4. サービスの提供における留意事項

### (1) サービスを行う訪問介護員

利用開始時に訪問介護職員について説明の上、決定します。複数の訪問介護員がサービスを提供します。

## (2) 訪問介護員等の交替

### ①ご利用者等からの交替の申し出

選任された訪問介護員等の交替を希望される場合には、当該訪問介護員等が業務上不  
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  
介護員等の変更を申し出ることが出来ます。但し、ご利用者等から特定の訪問介護員等  
の指定は出来ません。

### ②事業者からの訪問介護員等の交替

事業者の都合により訪問介護員等を交替することがあります。訪問介護員等を交替す  
る場合、ご利用者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) 訪問介護員等の禁止事項

### ①ご利用者もしくはご家族等からの金品等の授受

### ②ご利用者のご家族に対するサービスの提供

### ③飲酒及び喫煙

### ④ご利用者もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

### ⑤その他ご利用者もしくはそのご家族等に対する迷惑行為

## (4) サービス提供拒否の禁止

ご利用者からのサービスの申し込みに対して、事業者の人員体制上等の理由から利用  
申し込みに応じきれない場合、または通常の事業の実施地域外からの申し込み者に対し  
て適切なサービスを提供することが困難である等正当な理由がない限り、事業者は拒否  
することができません。

## (5) サービス提供困難時の対応

正当な理由により、サービスを提供することが困難であると認めた場合、当該利用申  
し込みに係る居宅介護支援事業所等の紹介、その他の必要な措置を速やかに講じます。

## (6) 受給資格等の確認

サービスの提供を開始する際には、介護保険被保険者証等の提示を受け、被保険者資  
格等の確認を行います。

## (7) 身分証の携行

訪問介護員等のご利用者が安心してサービスの提供を受けられる様、身分証等を携行  
し、求めに応じて提示します。

## (8) ご利用者自身によるサービスの選択

事業者は、ご利用者自身による介護保険サービスの選択の自由を尊重し、この事由を  
侵害する行為をしません。

## (9) 記録の整備

事業者は、サービス提供に係る記録、従業者、設備、備品及び会計等の記録を整備し  
ます。また、ご利用者に対するサービス提供に関する記録を整備し、サービスが完結し

た日から5年間保存します。

(10) 衛生管理

事業者は訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。  
また、事業所の設備及び備品等について衛生的な管理を行います。

5. 事業の目的及び運営方針

- (1) 要介護状態となった場合においても、その利用者が尊厳を保持し、可能な限り居宅において、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サービスを提供し、その在宅生活を支援し、心身機能の維持回復を目指すことを目的とします。
- (2) 関係市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療・福祉サービスと連携を図り、適正なサービスの提供に努めます。

6. 事業所の従業員体制

職種	職務内容	人員
管理者	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 従業者及び業務の一元的な管理</li><li>・ 従業者に法令等の規定を遵守させるために必要な指揮命令</li></ul>	1名 (常勤兼務)
サービス提供責任者	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 指定訪問介護の利用申し込みに係る調整</li><li>・ 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明、同意後交付</li><li>・ 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更</li><li>・ 訪問介護員等に対する技術指導等のサービス内容の管理</li><li>・ 利用者の状態変化やサービスに関する意向の定期的な把握</li><li>・ 居宅介護支援事業者等に対し、利用者の服薬状況、口腔機能その他心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供</li><li>・ サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者等と連携を図る</li><li>・ 訪問介護員等に対しての指導、助言、サービス内容の管理</li></ul>	1名以上 (常勤兼務)
訪問介護員	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むに必要な指定訪問介護サービスの提供</li><li>・ サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受け適切な介護技術をもったサービス提供</li><li>・ サービス提供責任者に対し、利用者の心身の状況等の報告</li></ul>	2名以上 必要数

## 7. 事業者が提供するサービス内容と利用料金

### (1) 提供するサービス内容について

サービス区分と種類	サービスの内容	
訪問介護計画の作成	居宅介護支援事業者が作成した利用者に係る居宅サービス計画書に基づき、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訪問介護計画を作成します。	
身体介護	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換等
	食事介助	食事の介助及び医師の指示に基づき適切な栄養量及び内容を有する特別食の調理等
	入浴介助	入浴（全身浴、部分浴）の介助や清拭、それらに関連する身体介助等
	体位変換	褥瘡防止等のために行う体位交換
	移動・移乗介助	室内外の移動、車いす等への移乗介助
	起床・就寝介助	着替えやベッドからの誘導等
	服薬介助	配薬された薬の確認、服薬確認等
見守りの援助	・自立支援、ADL、IADL、QOL 向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等	
生活援助	掃除	居室内やトイレ、卓上等の清掃、ゴミ出し等
	洗濯	衣類等の洗濯、乾燥、取り込みや収納等
	ベッドメイク	シーツや枕カバー等の交換
	衣類の整理	衣類の整理や修繕等
	調理	一般的な調理、配下膳
	買い物	日用品等の買い物、薬の受け取り等

### (2) サービス利用料金

別紙の料金表によって、ご利用者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付費額を除いた金額（「負担割合証」に記載されている利用者負担割合分になります。）をお支払いください。

①ご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一旦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、ご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。

②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、ご利用者の負担額を変更します。

### (3) 利用料金の支払い方法

前記の利用料金・費用は一か月ごとに計算し、ご請求します。お支払いはご利用者指定の口座より毎月 26 日に引き落としとなります。※上記支払い困難時は相談に応じます

### (4) 利用の中止、変更、追加

利用予定日の前にご利用者の都合により、サービスの利用を中止または変更、もしくは新たなサービスを追加することができます。この場合にはサービス実施日の前日の営業時間内に申し出てください。

利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をいただく場合があります。

但し、ご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	500 円 (税別)

## 8. 緊急時等における対応方法

- (1) 訪問介護員等は、サービス提供中に利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに家族、主治医、および介護支援専門員へ連絡を行う等の必要な措置を講ずるとともに、管理者に報告しなければならない。

## 9. 事故発生の防止策及び事故発生時の対応方法

- (1) 事業者は安全かつ適切に、質の高い指定訪問介護サービスを提供するために、サービスの安全性はもとより職員の健康管理、事故防止に努め、事業所の保全について計画的に取り組むものとします。
- (2) 利用者に対するサービス等の提供により事故が発生した場合は、速やかに関係市町村、利用者の家族、介護支援専門員、地域包括支援センター等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとします。また、事故の状況や事故に際して取った処置等を記録するものとします。
- (3) 利用者に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うものとします。

## 10. 苦情の受付について

### (1) 当事業所における苦情の受付

当事業所におけ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） 成瀬 瑛美

○受付時間 随時

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

富士河口湖町 健康増進課	所在地 山梨県南都留郡富士河口湖町船津 1700 番地 TEL 0555-72-6037 FAX 0555-72-0969 受付時間 月曜日～金曜日 9時～17時
富士吉田市 福祉保健総合窓口	所在地 山梨県富士吉田市下吉田 6 丁目 1 番 1 号 TEL 0555-22-1111 FAX 0555-22-0703 受付時間 月曜日～金曜日 9時～17時
忍野村 福祉保健課	所在地 山梨県南都留郡忍野村忍草 1514 TEL 0555-84-3111 受付時間 水曜日 9時～17時
山中湖村 いきいき健康課	所在地 山梨県南都留郡山中湖村山中 237-1 TEL 0555-62-9976 (代) FAX 0555-62-3088 受付時間 月曜日～金曜日 9時～17時
鳴沢村 福祉保健課 福祉係	所在地 山梨県南都留郡鳴沢村 1575 TEL 0555-85-2311 FAX 0555-85-2461 受付時間 月曜日～金曜日 9時～17時
国民健康保険団体連合会 介護保険相談窓口	所在地 山梨県甲府市逢沢 1 丁目 15 番 35 号 TEL 055-233-9201 (代) FAX 055-223-2077 受付時間 水曜日 9時～17時
山梨県社会福祉協議会 運営適正化委員会	所在地 山梨県甲府市北新 1 丁目 2 番 12 号 TEL 055-254-8610 (代) FAX 055-254-8614 受付時間 月曜日～金曜日 9時～17時
笛吹市社会福祉協議会	所在地 笛吹市御坂町夏目原 744 TEL 055-287-7355 FAX 055-287-7356 受付時間 月曜日～金曜日 9時～17時

## 1 1. 利用料金表

時間別、サービス内容別単位数は次の通りです

身体介護		生活援助	
20 分未満	163 単位	20 分以上 45 分未満	179 単位
20 分以上 30 分未満	244 単位	45 分以上	220 単位
30 分以上 1 時間未満	387 単位	生活援助加算	65 単位
1 時間以上 1 時間 30 分未満	567 単位		
1 時間 30 分 30 分増すごとに	82 単位		

※令和 6 年 6 月 1 日より介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）を算定させていただきます。  
上記介護保険分より算定された単位数の 1000 分の 224 に相当する単位が加算されます。

※通常の実施地域外に関しては交通費（実費）を請求させていただくことがあります。

（通常の実施地域を超えた地点から 1km あたり 20 円）

※身体介護が中心で指定訪問介護を行った後に引き続き所要時間 20 分以上の生活援助が中心の指定訪問介護を行った場合は、25 分を増すごとに 65 単位が加算されます。

※夜間（18：00～22：00）又は早朝（6：00～8：00）に指定訪問介護を行った場合は 1 回につき所定単位数の 100 分の 25、深夜（22：00～6：00）に指定訪問介護を行った場合は 1 回につき所定単位数の 100 分の 50 に相当する単位数を所定の単位数に加算します。

※2 人の訪問介護員等により指定訪問介護を行った場合には所定の単位数の 100 分の 200 の料金となります。

※利用者またはその家族から要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたとき、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合、1 回につき 100 単位が加算されます。

※新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問を行った場合、1 月につき 200 単位が加算されます。

## 1 2. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

【未実施】

令和 年 月 日

指定訪問介護サービスの提供に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

説明者 合同会社 瑛純  
ライフサポート すばる

氏名 成瀬 瑛美 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。

契約者住所

氏名 印

(代筆者 代筆理由 )

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。

代理人住所

氏名 印

# 【 訪問介護 利用契約書 】

合同会社 瑛 純

# ライフサポート すばる

令和 1年 5月 1日作成

## 利用契約書

\_\_\_\_\_（以下、「利用者」という。）とライフサポート すばる（以下、「事業者」という。）は、事業者が利用者に対して提供する指定訪問介護サービス（以下、「サービス」という。）に関して次のとおり契約する。

### 第1章 総則

#### （契約の目的）

- 第1条 事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、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出来るようにサービスを提供し、利用者及び利用者の代理人（以下、「代理人等」とする。）は、連帯してそのサービスに対する料金を支払うものとする。
- 2 事業者が利用者に対して実施する訪問介護サービスの内容（以下、「訪問介護計画」という。）は、別に定めるとおりとする。

#### （契約期間等）

- 第2条 本契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとする。
- 2 前項に定める契約期間満了の2日前までに、利用者及び代理人から契約終了の申し出がない場合、本契約は自動更新されるものとし、以後も同様とする。
- 3 利用者及び代理人は、自己都合により本契約を中途解約する場合、契約終了を希望する日の7日前までに事業者申し出るものとする。

#### （指定訪問介護計画の決定・変更）

- 第3条 事業者は、利用者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合には、それに沿って適切なアセスメントに基づき利用者の指定訪問介護計画を作成するものとする。
- 2 事業者は、利用者に係る居宅サービス計画が作成されていない場合でも、指定訪

問介護計画の作成を行うものとする。その場合に事業者は、利用者に対して、居宅介護支援事業所等を紹介する等居宅サービス計画作成のために必要な支援を行うものとする。

- 3 事業者は、指定訪問介護計画について、利用者及び代理人に対して説明し、同意を得た上で決定するものとする。
- 4 事業者は、利用者に係る居宅サービス計画が変更された場合、もしくは利用者及び代理人の要請に応じて、指定訪問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、指定訪問介護計画の変更の必要があると認められた場合には、利用者と協議をし、指定訪問介護計画を変更するものとする。
- 5 事業者は、指定訪問介護計画を変更した場合には、利用者に対して、その内容を確認するものとする。

(介護保険給付対象サービス)

第 4 条 事業者は、介護保険給付対象サービスとして、利用者の居宅に訪問介護員を派遣し、計画的に利用者に対して入浴・排せつ・食事等の身体介護、調理・洗濯・掃除・買い物等の生活援助その他日常生活上の支援を提供するものとする。

(介護保険給付対象外のサービス)

第 5 条 事業者は、利用者との合意に基づき、介護保険給付サービスとして、介護保険給付の限度額を超えて利用する指定訪問介護サービスを提供するものとする。

2 事業者は、第 1 項に定める各種のサービスの提供について、必要に応じて利用者及び代理人に対してもわかりやすく説明するものとする。

## 第 2 章 サービスの利用と料金の支払い

第 6 条 事業者は、利用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、利用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、「介護保険給付額」とする。）の限度において、利用者に代わって市町村から支払いを受けるものとする。

2 利用者は、第 4 条第 1 項に定めるサービスを受け、利用者及び代理人は、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額を差し引いた差額分（自己負担分：「負担割合証」に記載されている利用者負担分）を事業者に支払うものとする。

但し、利用者がいまだ要介護認定を受けていない場合及び居宅サービス計画が作

成されていない場合には、利用者及び代理人はサービス利用料金を一旦全額支払うものとする。(要介護認定後又は居宅サービス計画作成後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻される(償還払い)。)

- 3 第5条に定めるサービスについては、利用者及び代理人は、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を事業者に支払うものとする。
- 4 サービス利用料金は1か月ごとに計算し、利用者及び代理人はこれを翌月27日までに支払うものとする。

#### (利用の中止、変更、追加)

- 第7条 利用者は、利用期日前において、指定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出来るものとする。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るものとする。
- 2 利用者が、利用期日に利用の中止を申し出た場合は、重要事項説明書に定める所定の取消料を事業者支払うこととする。但し、利用者の体調不良等正当な事由がある場合にはこの限りではない。
  - 3 事業者は、第1項に基づく利用者からの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利用者の希望する期間にサービスが提供できない場合、他の利用可能日時を利用者に提示し協議するものとする。

#### (サービス内容の変更)

- 第8条 事業者は、サービス利用当日、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することが出来るものとする。
- 2 前項の場合には事業者は所定のサービス利用料金を請求できるものとする。

#### (利用料金の変更)

- 第9条 第6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する。
- 2 第6条第3項に定めるサービス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、利用者に対して、変更を行う日の2か月前までに説明をした上で当該サービス利用料金を相当な額に変更することができるものとする。
  - 3 利用者は、前項の変更に同意することができない場合には、本契約を解除することができるものとする。

## 第3章 事業者の義務

(事業者及びサービス従事者の義務)

- 第10条 事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとする。
- 2 事業者は、サービス実施日において、訪問介護員等により利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、利用者またはその家族等から聴取・確認の上でサービスを実施するものとする。
  - 3 事業者は、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るものとする。
  - 4 事業者は、利用者に対するサービスの実施について記録を作成し、それを完結の日から5年間保管し、利用者及び代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとする。

(守秘義務等)

- 第11条 事業者及び訪問介護員等は、サービスを提供する上で知り得た利用者及び代理人等に関わる事項を正当な理由なく第三者に漏洩しないものとし、この守秘義務は、本契約が終了した後も継続するものとする。
- 2 事業者は、利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとする。
  - 3 前2項にかかわらず、利用者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、利用者又は代理人等の個人情報を用いることができるものとする。

## 第4章 損害賠償（事業者の義務違反）

### （損害賠償責任）

第12条 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利用者に生じた損害について賠償する責任を負うこととする。第11条に定める守秘義務に違反した場合も同様とする。

但し、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償額を減じることができるものとする。

- 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する。
- 3 事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償を負わないものとする。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るものとする。
  - (1) 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ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
  - (2) 利用者が、サービスの実施のため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、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
  - (3) 利用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つぱら起因して損害が発生した場合
  - (4) 利用者が事業者及びサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

### （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13条 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出来なくなった場合には、利用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する。

## 第5章 契約の終了

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第14条 利用者は、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する。

- (1) 利用者が死亡した場合
  - (2) 利用者の要介護区分が、要支援または自立と判定された場合
  - (3) 事業者が解散命令を受けた場合及び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) 事業所の滅失や重大な毀損により、利用者に対するサービス提供が不可能になった場合
  - (5) 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) 第15条及び第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1号を除く各号により本契約を終了する場合、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るものとする。

(利用者からの契約解約)

第15条 利用者及び代理人は、本契約の有効期間中、本契約を解約することが出来るものとする。この場合には、利用者及び代理人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する。

- 2 利用者及び代理人は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができるものとする。
- (1) 第9条第3項により本契約を解約する場合
  - (2) 利用者が入院した場合
  - (3) 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) 利用者が介護保険施設等に入所した場合
- 3 利用者及び代理人は、事業者もしくはサービス従事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るものとする。
- (1) 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サービスを実施しない場合
  - (2) 事業者もしくはサービス従事者が第11条に定める守秘義務に違反した場合
  - (3) 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者の身体・財産・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

(事業者からの契約解除)

第 16 条 事業者は、利用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出来るものとする。

- (1) 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) 利用者による第 6 条第 1 項から第 4 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
- (3) 利用者が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財産・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

(精算)

第 17 条 第 14 条第 1 項第 1 号から 6 号により本契約が終了した場合において、利用者がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務その他事業者に対する義務を負担しているときは、契約終了から 1 週間以内に清算するものとする。

## 第 6 章 その他

(苦情処理)

第 18 条 事業者は、その提供したサービスに関する利用者及び代理人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切に対応するものとする。

(協議事項)

第 19 条 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、利用者及び代理人と誠意を持って協議するものとする。

上記の契約を証するため、本書 2 通を作成し、契約書（利用者）、代理人、事業者が記名捺印のうえ、契約者または代理人および事業者が各 1 通を保有するものとする。

令和 年 月 日

住所  
契約者  
氏名 印  
  
(代筆者 )  
(代筆理由 )

住所  
代理人  
氏名 印

山梨県南都留郡富士河口湖町河口 696-1  
事業者 合同会社 瑛純  
代表社員 成瀬 純也 印