

様

指定訪問介護ヘルパーステーションばんり
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。
(長野県指定 第2071701813号)

当事業所はご契約者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	2
4. 職員の体制	2
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
6. サービスの利用に関する留意事項	6
7. 苦情の受付について	7
8. 事故発生時における対応方法	8
9. 緊急時における対応方法	8
10. 高齢者虐待防止について	8
11. 身体拘束等について	8
12. ハラスメント防止対策について	9
13. 秘密保持等の体制および個人情報に関する基本方針	9
14. 暴力団排除について	10
15. 提供するサービスの第三者評価の実施状況	11
16. 業務継続計画（BCP）について	11
17. 感染症対策について	11

最終改訂日：2026年8月1日

1. 事業者

- (1) 法人名 株式会社ウェルフューチャーホールディングス
(2) 法人所在地 〒102-0093 東京都千代田区平河町2丁目16番6号 j e Vビル6階
(3) 電話番号 03-6256-8481
(4) 代表者氏名 代表取締役 藤本 紀世彦
(5) 設立年月 平成19年9月10日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所：令和3年11月1日指定
長野県 2071701813 号
(2) 事業所の目的 ヘルパーステーションばんりは、在宅の要介護者等に対し、その心身の特
及び運営方針 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、食事の介護その他生活全般にわたる援助を行う。
(3) 事業所の名称 ヘルパーステーションばんり
(4) 事業所の所在地 長野県佐久市長土呂793番地12
(5) 電話番号 0267-65-8080
(6) 事業所長（管理者）氏名 飯田 傑
(7) 開設年月 令和3年11月1日
(8) 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。
[第1号訪問事業（訪問介護相当サービス）]
令和3年11月1日指定 長野県 2071701813 号

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 佐久市、小諸市及び御代田町全域
(2) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休	
受付時間	毎日	9時～18時
サービス提供時間帯	毎日	9時～18時（要望により24時間対応可）

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	指定基準
1. 事業所長（管理者）	1名
2. サービス提供責任者	1名以上
3. 訪問介護員	2.5名以上

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、

- (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。

＜サービスの概要と利用料金＞

- 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します。

☆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、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、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。

○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。

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 条参照及び別紙料金表参照）

【基本部分】

☆「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、介護給付費体系により計算されます。

☆平常の時間帯（午前 9 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 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

☆ご契約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、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。

【加算】

☆初回加算

指定訪問介護事業所において、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回等に指定訪問介護を行った場合又は他の訪問介護員に同行した場合に加算します。

☆緊急時訪問介護加算

サービス責任者が、事前に指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員と連携を図り、利用者又はその家族等から要請された日時又は時間帯に身体介護中心型の訪問介護を提供する必要があると判断した場合に加算します。

☆ 介護職員等処遇改善加算

介護職員等の処遇改善を目的として、介護職員等処遇改善加算を算定しています。当該加算は

サービス利用料金に含まれます。

【減算】

☆同一建物減算 2

指定訪問介護事業所における 1 カ月あたりの利用者が同一敷地内建物等に 50 人以上居住する建物に居住する利用者に対して、指定訪問介護を行った場合は減算します。

※具体的な利用料金については、別紙料金表に基づき説明します。

(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 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。

＜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。

☆平常の時間帯（午前 9 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、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。

- ・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%

☆訪問介護養成研修 3 級課程修了者による身体介護サービスについては、表の利用料金の 30% が割り引かれます。

☆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、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う 2 か月前までにご説明します。

(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、要した交通費の実費をいただきます。

(4) 利用料金のお支払い方法（契約書第 8 条参照）

前記（1）、（2）、（3）の料金・費用は、1 カ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

支払方法	支払い要件等
口座引落	毎月 20 日（土日祝日の場合は翌営業日）に指定口座よりお引き落としさせていただきます
銀行振込	毎月末日までに下記指定口座のいずれかにお振込みください

	(振込手数料はご負担ください) 八十二長野銀行 岩村田支店 普通預金 0937291 ゆうちょ銀行 一一八支店 普通預金 4269623 口座名義：株式会社ウェルフューチャーホールディングス フリガナ：カブシキガイシャ ウェルフューチャーホールディングス
現金払い	毎月末日までに窓口にてお支払いください

(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、ご契約者の都合により、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へ申し出てください。

○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（自己負担相当額）の100%

○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6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

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

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、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 14 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金銭又は高価な物品の授受
- 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

（６）サービス提供責任者

サービス提供責任者は利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画の作成などはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点がありサービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。（担当の訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません。）

＜サービス提供責任者の業務＞

- ①訪問介護サービスの利用の申込みに関する調整
- ②利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ③居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
- ④訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑤訪問介護員の業務の実施状況の把握
- ⑥訪問介護員の業務管理
- ⑦訪問介護員の研修、技術指導
- ⑧その他サービスの内容の管理について必要な業務

7. 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）

〔管理者〕 飯田 傑

○受付時間 毎日 9時～18時

(2) 行政機関その他苦情受付機関

佐久市役所 高齢者福祉課介護保険係	所在地 長野県佐久市中込 3056 電話番号 0267-62-2111・FAX 0267-63-0241 受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分
国民健康保険団体連合会	所在地 長野市大字西長野字加茂北 143-8 電話番号 026-238-1550・FAX 026-238-1559 受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分
長野県社会福祉協議会	所在地 長野市中御所岡田 98-1 電話番号 026-228-4244・FAX 026-228-0130 受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分

8. 事故発生時における対応方法

事業者は、訪問介護サービスの提供にあたって、事故が発生した場合には、速やかに利用者家族に連絡を行うとともに、利用者に対して応急措置、医療機関への搬送等必要な措置を講じます。発生した事故は記録に残し、内容によっては基準に基づき、指定権者、居宅介護支援事業所への報告を行います。

また、賠償すべき事故が発生した場合に備え、損害保険に加入し速やかにその対応を行います。但し、事業者に故意、過失がない場合はこの限りではありません。当該事故発生につき利用者に重過失がある場合は、損害賠償の額を減額することができます。

- ・加入損害保険会社名； 損保ジャパン
- ・加入損害保険名： ウォームハート

9. 緊急時などにおける対応方法

ご利用者様の安全を最優先に考え、緊急時の連絡先と対応可能な時間は以下の通りとなります。

対応可能日	年中無休
受付時間	毎日 9 時～18 時
緊急時対応可能な時間帯	毎日 9 時～18 時 (要望により 24 時間対応可)
緊急時の連絡先	0267-65-8080
担当者	飯田 傑

なお、対応可能時間外における緊急対応が必要な場合には、必要に応じて救急隊およびご利用者様の主治医、緊急連絡先、介護支援専門員へ連絡いたします。

10. 高齢者虐待防止について

事業者は、利用者用の人権擁護・虐待の発生またはその再発防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 事業所における虐待の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ことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底します。
- (2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 事業所において、介護職員その他の従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に（年1回以上）実施します。
- (4) 上記各号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を定めます。
虐待防止法に関する担当者 管理者

1 1. 身体拘束について

- (1) 事業者は、サービス提供にあたり身体拘束等その他利用者の行動を制限する行為を行いません。但し、利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。
- (2) 前項の但し書きの規定に基づき身体拘束等の行為を行った場合には、事業者は直ちに、その日時、態様、利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由、当該行為が必要と判断した職員等および当該行為を行った職員等の氏名その他必要な事項について、サービス提供記録に記録します。

1 2. ハラスメント防止対策について

事業者は介護の現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超えるような下記の行為は組織として許容しません。
 - ①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ばされそうになった）行為、＜身体的暴力＞
 - ②個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
＜精神的暴力＞
 - ③意に沿わない性的な言動、好意的な態度の要求等、性的ないやがらせ行為
＜セクシュアルハラスメント＞

上記の対象は、当該法人職員、取引先事業所の方、ご利用者およびその家族等となります。

- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議などにより、同時案が発生しないための再発防止策を検討します。
- (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。
また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡・相談・環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

1 3. 感染症対策（衛生）について

- (1) 感染症の予防及び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ことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。
- (3) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- (4) 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的の実施します。
- (5) 感染症の発生が疑われる場合には感染拡大防止のために事業所判断にて、検体採取（COVIDの抗原検査キットなど）や必要な措置を実施します。

1 4. 業務継続計画（BCP 災害・感染症）について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、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に実施します。
- (3) 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。

1 5. 秘密保持等の体制および個人情報に関する基本方針

(1) 秘密保持の体制

- ①事業者およびその従業員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者または、利用者の家族の秘密を漏らしません。
- ②事業者は、従業員であった者が、正当な理由なく、業務上知り得た利用者、または利用者の家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じます。
- ③事業者は、指定居宅介護支援事業者等との連携において、利用者の個人の情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得ることとします。

(2) 個人情報に関する基本方針

事業者は、保有する利用者等の個人情報に関し、適正かつ適切な取扱いをするとともに、広く社会からの信頼を得る為に以下のルールおよび体制を確立し、個人情報に関連する法令、その他の関係法令および厚生労働省のガイダンス（以下、「個人情報に関連する法令等」という。）を遵守し、個人情報の保護を図ります。

(3) 個人情報の適切な取得・管理・利用・開示・委託

- ①個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用することとします。
- ②個人情報の取得・利用・第三者提供にあたり、本人の同意を得ることとします。
- ③事業者が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託にあたり、個人情報に関連する法令等の趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をすることとします。

(4) 個人情報の安全性の確保の措置

①事業者は、個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報に関する規則類を整備し、必要な教育を継続定期に行うこと。

②個人情報への不正アクセス、個人情報の漏洩、滅失、または棄損の予防および訂正のため、事業所内において規則類を整備し安全対策に努めることとします。

(5) 個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除・第三者提供の停止等への対応

事業者は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除・第三者提供の停止等の申し出がある場合には、速やかに対応することとします。

(6) 苦情の対応

事業者は、個人情報取扱に関する苦情に対し、適切かつ迅速に対応することとします。

(7) 個人情報の利用目的

事業者が利用者および、利用者の家族の個人情報を利用する目的は以下の通りとします。

①訪問介護計画作成にあたり、ケアカンファレンス、職員会議等の実施のため

②指定居宅支援事業者、医療機関、介護サービス事業者、福祉事業者等との連携（サービス担当者会議）、照会への回答のため

③利用の有無、利用時の様子に関する利用者の家族等への心身状況説明のため

④介護事故、緊急時の対応および報告のため

⑤介護保険事務（請求処理、会計処理等）

⑥損害賠償保険等に関わる保険会社等への相談または届出等

⑦行政等外部監査機関、評価機関などへの情報提供

⑧上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合

16. 暴力団排除について

(1) 事業所を運営する当該法人の役員および指定居宅訪問介護事業所の管理者その他の従業者は、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6項に規定する暴力団員をいう。次項において同じ。）ではありません。

(2) 事業所は、その運営について、暴力団員の支配を受けません。

17. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

第三者評価の実施	無	評価機関名	
評価実施年月日	—		
評価結果の開示	無	開示方法	

年 月 日

当事業者は、重要事項説明書に基づいて、指定訪問介護サービス内容および重要事項の説明をしました。

事業者

住 所：東京都千代田区平河町2丁目16番6号 jeVビル6階

事業者名：株式会社ウエルフューチャーホールディングス

代表者名：代表取締役 藤本 紀世彦 ㊞

説明者

事業所名：ヘルパーステーションばんり

説明者名： _____ ㊞

私は、重要事項説明書に基づいて、指定訪問介護のサービス内容および重要事項の説明を受け、同意しました。

年 月 日

利 用 者

住 所

氏 名 _____ ㊞

代理人

(または、家族代表)

住 所

氏 名 _____ ㊞

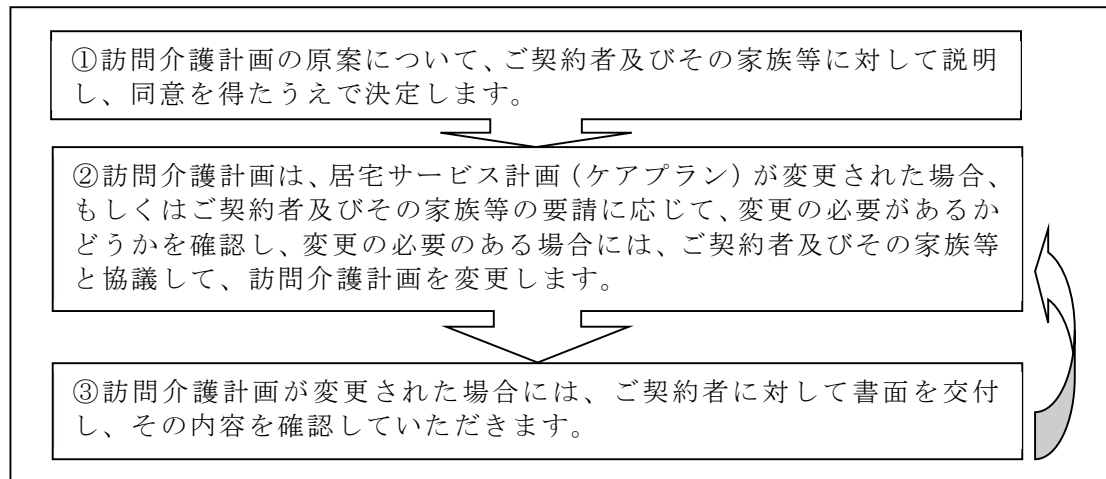
(続柄： _____)

※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、利用申込者又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>

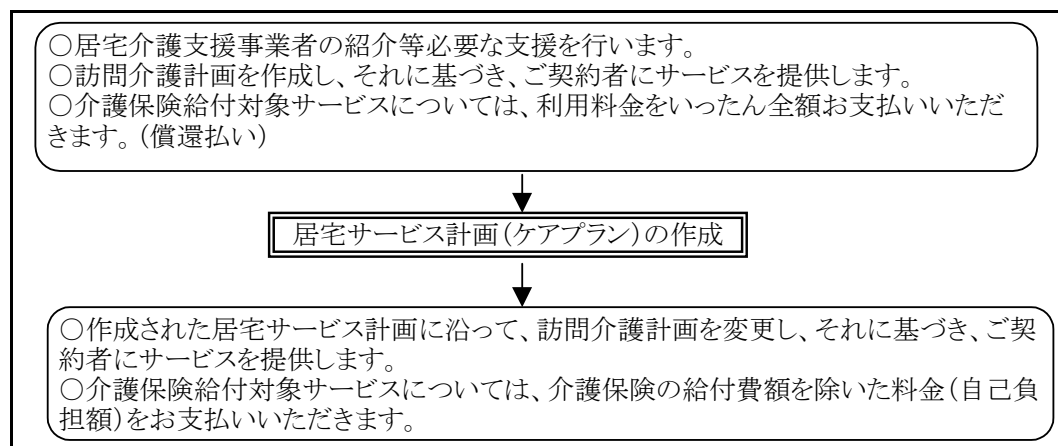
1. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (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、「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）

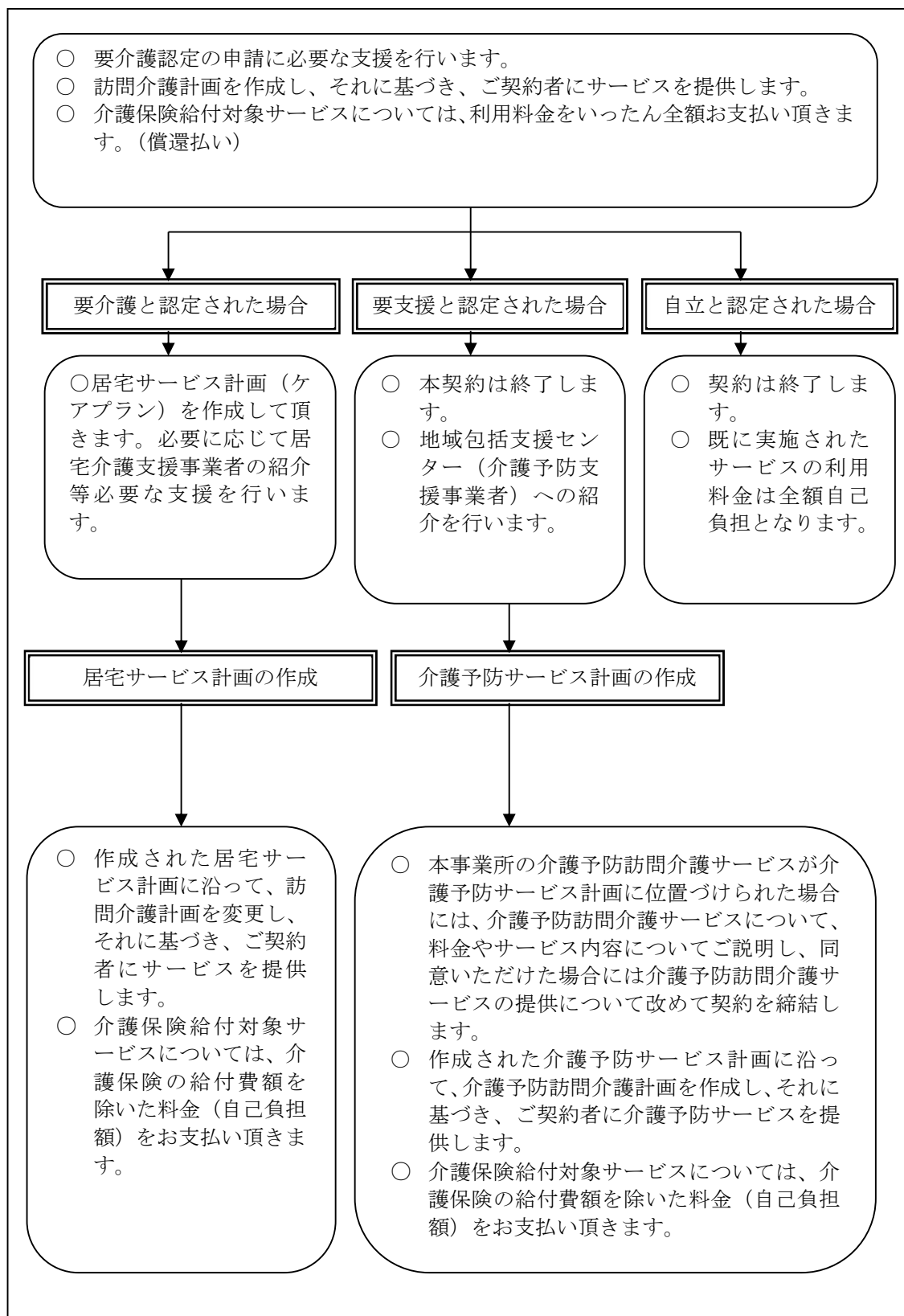


- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

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、ご契約者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、ご契約者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ご契約者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、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。
 - ・ サービス担当者会議など、契約者に係る他の居宅介護予防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、契約者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 18 条参照）

- ① ご契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定又は要支援認定によりご契約者の心身の状況が要支援又は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 施設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 当施設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 19 条、第 20 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、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 ご契約者による、サービス利用料金の支払いが 3 ヶ月以上遅延し、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
- ② 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。