

# 重要事項説明書

## 1. 事業の目的と運営方針

ご契約者に対し、生活の自立性を低下させぬよう、出来る生活行為を増やしていき、要介護状態になることの予防を支援します。

また、地域包括支援センターを中心とした、地域の保健・医療・福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

## 2. 当事業所の概要

### (1) 提供できるサービスの種類と実施地域等

事業所名	訪問介護事業所 親孝行の里
所在地	群馬県太田市藪塚町3922番地
介護保険事業所番号	介護予防訪問介護相当サービス 群馬県 1070501562
サービス提供実施地域	太田市の一部・桐生市の一部・みどり市の一部 伊勢崎市の一部

### (2) 当事業所の職員体制

職種	資格	常勤	非常勤	登録	業務内容	計
管理者		1(兼務)			管理業務全般	1
サービス提供責任者	介護福祉士	1			コーディネーター	1
事務職員		1(兼務)			事務処理全般	1
サービス従事者	介護福祉士	2		1	介護サービスの提供	3
	ヘルパー1級					
	ヘルパー2級			4		4

### (3) サービスの提供日及び提供時間帯

月曜から土曜までの午前8時～午後6時までのサービスを提供致します。

※ 年始(1月1日～1月3日)を除きます。

### (4) 事業所の営業日及び営業時間

月曜から金曜までの午前8時30分～午後5時30分までです。

※ 祝日・年末年始(12月29日～1月3日)を除きます。

※ 電話等により、24時間連絡がとれますのでご安心ください。

### (5) 各種文書の閲覧について

当事業所の事業計画・財務内容・サービス提供記録・各種マニュアル等、閲覧できるように設置してあります。閲覧をご希望の際はお申し付けください。

### 3. サービス内容

(1) 自立支援を目的とした「身体介護」や「生活援助」

(2) その他のサービス

介護相談や日常生活を営むうえでの困りごと・悩みの解決が出来るよう支援させていただきます。

### 4. 利用料金

(1) 基本単位数

介護予防訪問介護相当サービス

区 分	程 度	基本単位
訪問型サービス 1 1	要支援 1・2・事業対象者の方で週 1 回程度の訪問型サービスが必要な場合	1 ヶ月 1 1 7 6 単位
訪問型サービス 1 2	要支援 1・2・事業対象者の方で週 2 回程度の訪問型サービスが必要な場合	1 ヶ月 2 3 4 9 単位
訪問型サービス 1 3	要支援 2 の方で週 2 回を越える程度の訪問型サービスが必要な場合	1 ヶ月 3 7 2 7 単位

(2) 加算料金

・初回加算：初回利用月又は 2 ヶ月以上休止後の利用再開月にサービス提供責任者がサービスの提供または同行訪問した場合は 2 0 0 単位の加算が発生します。

・介護職員等処遇改善加算Ⅱ：介護職員の処遇の向上を行うために活用させていただいているものです。基本単位数に初回加算の単位数を足した値に 2 2. 4 % を掛けた値となります。

※ 地域区分単価：合計単位数に対し、太田市・伊勢崎市 1 単位 = 1 0. 2 1 円、桐生市・みどり市 1 単位 = 1 0 円で計算します。

※利用料金は、基本単位数+初回加算に介護職員等特定処遇改善加算Ⅱを足し、地域区分単価で計算した金額の 1 割から 3 割です。

(3) 交通費

サービス提供実施地域については無料です。それ以外の地域の方は、訪問介護員が訪問するための交通費実費が必要となります。

事業所からの距離	料金
5 k m 未満	5 0 0 円
5 k m 以上 8 k m 未満	8 0 0 円
8 k m 以上	1, 0 0 0 円

※ 交通費の支払いに関しては、事前に説明し、了承を得たうえで徴収させていただきます。

#### (4) キャンセル料

お客様のご都合でサービスを中止する場合、下記のキャンセル料がかかります。

内容	キャンセル料
ご利用の24時間前までにご連絡いただいた場合	無料
上記以外のご連絡及びご連絡がなかった場合	介護保険1割負担 ÷ 月の利用回数

ただし、以下の場合には免責事由とみなしてキャンセル料はいただきません。

- ・ご契約者本人の病変・急な入院等のため、介護サービスを必要としなくなった場合。
- ・ご家族の方に急を要する事態が発生し、キャンセルの連絡ができなかった場合。

#### (5) サービス提供にかかる光熱費等

ご契約者の居宅でサービスを提供するために使用する、水道・ガス・電気等の費用はご契約者のご負担となります。

#### (6) 利用料金の支払い方法

毎月中旬頃に発行される前月利用分の請求書に基づき、ご契約者様又は、ご家族・代理人様のご指定する群馬銀行口座からの口座振替とさせていただきます。詳細については以下の通りとなります。

取引銀行：群馬銀行（支店等は問いません）

取引口座：ご本人、ご家族等の口座は問いません

取引日：毎月25日（当日が土・日・祭日の場合は、翌営業日）

手数料：事業所負担（自己負担は発生しません）

### 5. サービスの利用方法

#### (1) サービスの利用開始

- ・地域包括支援センター職員、担当ケアマネージャー、またはご自身、関係者の方が利用申し込みを行います。
- ・事業内容等の記載のある、重要事項の説明を受け、契約を締結します。
- ・サービスの必要性、問題点等の課題分析のための、アセスメント面接を行います。
- ・アセスメントの内容、担当ケアマネージャーの作成する介護予防ケアマネジメントを元に、第一号訪問事業サービス（訪問介護サービス）計画書を作成します。
- ・地域包括支援センター職員、担当ケアマネージャーの開催するサービス担当者会議で、支援の方向性を定めます。
- ・同意を得た、第一号訪問事業サービス（訪問介護サービス）計画書の内容に沿って計画が実施されているか確認のため、月1回定期訪問に伺い、モニタリング面接を行います。
- ・状態等に合わせ、第一号訪問事業サービス（訪問介護サービス）計画の見直しを行います。

#### (2) サービスの終了

##### ① ご契約者のご都合でサービスを終了する場合

- ・サービスの終了を希望する1週間前までに文書でお申し出下さい。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

- ・事業所は人員不足や事業縮小等のやむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了

以下の場合、双方に通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・ご契約者が介護老人保健施設以外の介護保険施設に入所した場合。
- ・要介護認定区分が、非該当（自立）、要介護1～5と認定された場合。
- ・ご契約者様がお亡くなりになった場合。

④ その他

- ・ご契約者が正当な理由なく契約者負担金を3ヶ月以上滞納した場合には、事業者は文書により3日以上の間を定めてその期間内に滞納額の全額を支払わなければ、契約を解除する旨の催告を行うこともあります。
- ・訪問介護員に対して暴言や暴力、嫌がらせ、誹謗中傷、パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為があり、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。

## 6. サービスの利用に関する留意事項

ご契約者は、「3. サービス内容」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。また、訪問介護員は、ご契約者に対し下記に該当する行為は行いません。

(1) 「直接ご契約者の援助」に該当しない行為

- ・ご契約者以外のものに係る洗濯、調理、買物、布団干し
- ・主としてご契約者が使用する居室以外の掃除
- ・来客の応接（お茶・食事の手配等）
- ・自家用車の洗車、掃除等

(2) 「日常生活の援助」に該当しない行為

①訪問介護員が行わなくても日常生活に支障が生じないと判断される行為

- ・草むしり
- ・花木の水やり
- ・犬の散歩等ペットの世話等

②日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・家具、電気製品等の移動、修繕、模様替え
- ・大掃除、窓のガラス磨き、床のワックス掛け
- ・室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・植木の剪定等の園芸
- ・正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理等

(3) その他

- ・医療行為
- ・金銭等財産の預かり管理
- ・ご契約者等からの金銭や物品の授受

## 7. 感染症対策・非常災害対策

事業所は、感染症の対策や非常災害時及びその他緊急に備え必要な設備を備えるとともに、常に関係機関と連携を密にし、とるべき措置についてあらかじめ各計画書を作成し対応を行っています。

## 8. 緊急時の対応方法

事業所は、介護予防訪問介護のサービス提供中に、ご契約者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに家族、主治医等の関係者に連絡する等の処置を講じます。

## 9. 虐待の防止について

事業者は、ご契約等の人権の擁護・虐待の防止等のため、サービス提供中に訪問介護員又は養護者による虐待を受けたと思われるご契約者を発見した場合は、速やかに担当ケアマネや保険者、警察等の関係機関に連絡する等の処置を講じます。

## 10. 身体拘束の禁止

原則として、ご契約者の自由を制限するような身体拘束を行いません。

ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には、その態様及び時間、その際のご契約者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

### 11. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、家族・代理人、市町村、関係医療機関に連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録をし、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

事業所は、(株)損害損保ジャパン 社会福祉施設総合損害補償「しせつの損害補償」に加入しております。

### 12. 身分証携帯義務

訪問介護員は、常に身分証を携帯し、ご契約者等から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示いたします。

### 13. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無、実施した場合、実施した直近の年月日、評価機関の名称、評価結果の開示状況をします。第三者評価の実施状況：無

## 14. サービスに関する苦情の受付について

### (1) ご契約者からの苦情に対応する常設窓口

◇ 担当者 管理者 松場 敬一（社会福祉法人 親孝行の里）  
サービス提供責任者 登山 幸江（訪問介護事業所）

◇ 電話番号 0277-78-1165  
0277-78-1098（直通）

◇ FAX 0277-78-1091

また、苦情受け付けボックスを1階事務所カウンターに設置しています。

### (2) 市町村の窓口

◇ 太田市役所 介護サービス課  
電話番号 0276-47-1111

◇ みどり市役所 介護高齢課  
電話番号 0277-76-2111

◇ 桐生市役所 健康長寿課  
電話番号 0277-46-1111

◇ 伊勢崎市役所 介護保険課  
電話番号 0270-24-5111

### (3) 県の窓口

◇ 県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口  
電話番号 027-290-1323

## 14. 個人情報保護に対する基本方針

社会福祉法人親孝行の里（以下「法人」という。）は、収集した契約者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わる者として重大な責務と考えます。

当法人が保有する契約者等の個人情報に関し適正かつ適切な取り扱いに努力するとともに、広く社会より信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイダンスを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言いたします。

### 記

#### 1. 個人情報の適切な収集、管理、利用、開示、委託

- (1) 個人情報の収集にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の個人情報を収集し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します。
- (2) 個人情報の収集、利用、第三者提供にあたり、本人及びご家族等の同意を得ることとします。
- (3) 当法人が委託する医療・介護関係事業者は、業務の委託にあたり、個人情報保護法とガイダンスの趣旨を理解し、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行います。

#### 2. 個人情報の安全性確保の措置

- (1) 当法人は、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、個人情報保護に関する規程等を整備し、必要な教育を継続的に行います。
- (2) 個人情報への不正アクセス、個人情報の漏洩、滅失、またはき損の予防及び是正等、安全対策に努めます。

#### 3. 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

当法人は、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、速やかな対応に努めます。

#### 4. 苦情の対応

当法人は、個人情報の取り扱いに関する苦情に対し、誠意をもって適切かつ迅速な対応に努めます。

#### 5. お問い合わせ

個人情報の取り扱いに関するお問い合わせ、ご意見、ご要望、苦情については、下記窓口にお申し出ください。

社会福祉法人 親孝行の里  
管理課 0277-78-1165

令和2年1月1日  
社会福祉法人 親孝行の里  
理事長 笹川和弘  
施設長 松場敬一

## 15. 個人情報の利用目的

社会福祉法人親孝行の里（以下「法人」という。）及び当法人が運営する事業所（特養、通所、居宅、訪問、軽費）を以下「各事業所」という。）では、契約者の尊厳を守り、安全管理に配慮する「個人情報保護に対する基本方針」の下、ここに利用目的を公表します。

### I 契約者への介護サービス、その他サービスの提供に必要な利用目的

- 1 当法人が運営する各事業所内部での利用目的
  - (1) 各事業所が契約者等に提供する介護サービス、その他サービス
  - (2) 介護保険事務
  - (3) 介護サービス、その他サービスの利用に係る各事業所の管理業務のうち次のもの
    - ① 入退居及びサービスの開始、中止等の管理
    - ② 会計、経理事務
    - ③ 事故及び緊急時等の報告連絡
    - ④ 当該契約者の診療等にあたり、主治医等への意見・助言を求める場合
    - ⑤ 当該契約者の介護・医療サービスの向上
- 2 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的
  - (1) 各事業所が契約者等に提供する介護サービス、その他サービスのうち次のもの
    - ① 契約者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等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
    - ② その他の業務委託
    - ③ 契約者の診療等にあたり、外部の医師の意見・助言を求める場合
    - ④ 家族等への心身の状況説明
    - ⑤ 入退院、入退居等の際の情報提供、情報共有、円滑な調整を行う場合
  - (2) 介護保険業務のうち次のもの
    - ① 保険事務の委託（一部委託を含む）
    - ② 審査支払機関へのレセプトの提出
    - ③ 審査支払機関又は自治体（保険者）からの照会への回答
  - (3) 損害賠償保険等に係る保険会社等への相談及び届け出等

### II 上記以外の利用目的

- 1 当法人の運営する各事業所内部での利用に係る利用目的
  - (1) 各事業所の管理運営業務のうち次のもの
    - ① 介護サービス、その他サービスや業務の維持・改善の基礎資料
    - ② 各事業所等において行われる学生等の実習への協力
    - ③ 各事業所等において行われる事例研究等
- 2 他の事業者等への情報提供に係る利用目的
  - (1) 各事業所の管理運営業務のうち次のもの
    - ① 外部監査機関、評価機関等への情報提供

なお、あらかじめ利用者本人、ご家族、代理人の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

令和2年1月1日  
社会福祉法人 親孝行の里  
理事長 笹川 和 弘  
施設長 松 場 敬 一





## 利用契約書

介護予防訪問介護相当サービスを利用するにあたり、重要事項の説明及び重要事項説明書の交付をうけて、下記のとおり契約をいたします。

### 第1条（契約の目的）

社会福祉法人親孝行の里訪問介護事業所親孝行の里（以下、「事業者」という。）は、要支援認定等を受けた契約者等（以下、「契約者」という。）に対し、介護保険法令の主旨に従って、要介護状態になることを予防出来るよう介護予防訪問介護相当サービスを提供します。

### 第2条（契約期間と更新）

1 本契約の契約期間は契約締結の日から要支援認定又は事業対象者有効期間満了日までとします。

ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の更新の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合は、更新後の要介護認定の満了日をもって契約期間の終了日とします。

2 契約期間満了の2日前までに、契約者又は代理人・家族等から書面による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

3 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、期間経過の翌日から更新後の要支援又は事業対象者認定有効期間の満了日とします。

ただし、契約期間満了日以前に契約者が要支援状態区分の変更の認定を受け、要支援認定有効期間の満了日が更新された場合、更新後の要支援認定有効期間の満了日をもって契約期間の満了日とします。

### 第3条（サービス計画の作成・変更）

1 事業者は、契約者の日常生活の全般の状況及び希望を踏まえて、「介護予防ケアマネジメント」に沿って「第一号訪問事業サービス計画」を作成します。

2 事業者は、契約者の要支援状態の軽減もしくは悪化の防止に資するよう、訪問介護の目標を設定し、「第一号訪問事業サービス計画」に基づき計画的に行います。

3 事業者は、契約者が書面によりサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合、その変更が「介護予防ケアマネジメント」の範囲内で可能なときは、速やかに「第一号訪問事業サービス計画書」の変更等の対応を行い、介護支援専門員に報告を行います。

4 事業者は、「第一号訪問事業サービス計画書」の作成及び変更に当たっては、その内容を契約者及び代理人・家族等に対し、説明し同意を得て契約書を交付します。

### 第4条（サービス内容及びその提供）

1 契約者が提供を受けるサービスの内容は、「重要事項説明書」（以下、「説明書」という）に定めたとおりです。

2 事業者は、前項の「説明書」を、その内容につき契約者及び代理人・家族等に説明し、書面による同意を得た上で、交付します。

- 3 事業者は、「第一号訪問事業サービス計画」に基づき、契約者が日常生活を営む上で必要な援助を行います。
- 4 事業者は、常に契約者の心身の状況を適切に把握しつつ、必要なサービスを契約者の希望に沿って適切に提供します。
- 5 事業者は、サービスの提供記録を、この契約終了後 5 年間保管し、契約者の書面による求めに応じて閲覧、又は複写物を交付します。

#### 第5条（感染症対策・非常災害対策）

事業者は、感染症の対策や非常災害時及びその他緊急に備え必要な設備を備えるとともに、常に関係機関と連携を密にし、とるべき措置についてあらかじめ各計画書を作成し対応を行っています。

#### 第6条（緊急時の対応）

事業者は、現にサービス提供を行っているときに、契約者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医又は協力医療機関に連絡をとるなどの措置を講じます。

#### 第7条（虐待の防止）

- 1 事業所は、契約者の人権擁護・虐待の防止のため次の措置を講ずるものとします。
  - (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
  - (2) 契約者及びその家族からの苦情処理体制の整備
  - (3) その他虐待防止のために必要な措置
- 2 事業所は、指定訪問介護の提供中に、従業者又は擁護者（契約者の家族等高齢者を現に擁護する者）による虐待を受けたと思われる契約者を発見した場合は、速やかに市町村に通報するものとします。

#### 第8条（身体拘束等の原則禁止）

- 1 事業所は、サービス提供にあたっては、契約者又はほかの契約者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他契約者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。
- 2 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、契約者又は家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得た上で、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載する事とします。

#### 第9条（居宅予防介護支援事業者との連携）

- 1 事業者は、サービス提供に当たり、地域包括支援センター又は居宅予防介護支援事業者及び他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供するものと綿密な連携に努めます。
- 2 事業者は、契約者が「第一号訪問事業サービス計画」の変更を書面により希望される場合は、速やかに地域包括支援センター又は居宅予防介護支援事業者への連絡調整の援助を行います。

#### 第10条（秘密保持・個人情報の保護）

- 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代理人家族等の個人情報（個人情報保護法における定義に従います。）を正当な理由なく第三者には漏らしません。なお、この守秘義務は、契約終了後も同様です。

#### 第11条（賠償責任）

- 1 事業者は、サービス提供に当たって故意又は過失により、契約者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。  
ただし、契約者に故意又は過失が認められ、かつ契約者の心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、損害賠償額を減ずることができるものとします。
- 2 事業者は、自己の責め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。
  - （1）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ったことに専ら起因して損害が発生した場合
  - （2）契約者が、サービスの実施のための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専ら起因して損害が発生した場合
  - （3）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専ら起因して損害が発生した場合
  - （4）契約者が、事業者及び従業者の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合

#### 第12条（契約者負担金及びその変更）

- 1 契約者は、サービスの対価として「説明書」の記載に従い、契約者負担金を払います。
- 2 契約者負担金のうち関係法令に基づいて定められたものが、契約期間中に変更になった場合、関係法令に従って改定後の利用者負担金が適用されます。  
その際には、事業者は契約者に事前に説明します。
- 3 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、特にそのサービスの内容及び契約者負担金を説明し、契約者の同意を得ます。
- 4 事業者が、前項の契約者負担金の変更（増額又は減額）を行う場合には、契約者に対して変更予定の1ヶ月前までに文書で説明し、同意を得ます。

#### 第13条（契約者負担金の支払い）

- 1 サービスが介護保険の適用を受ける場合には、原則としてサービス費の1割又は2割をお支払いいただきます。
- 2 介護保険料の滞納などにより、サービスの1割から3割の「契約者負担金」で利用できなくなる場合は、一旦サービス費全額をお支払いいただき、後日、保険者から保険給付分の払い戻しを受ける手続きが必要となります。
- 3 事業者は当月の契約者負担金の請求に明細を付して、翌月末までに契約者に請求し、契約者は群馬銀行からの口座振替により支払います。

#### 第14条（利用者負担金の滞納）

- 1 契約者が正当な理由なく契約者負担金を3ヶ月以上滞納した場合には、事業者は文書により3日以上を定めてその期間内に滞納額の全額を支払わなければ、契約を解除する旨の催告をすることができます。
- 2 事業者は、前項に定める期間が満了した場合には、文書で通知することによりこの契約を解約することができます。
- 3 事業者は、前項の規定により解約に至るまでは、滞納を理由としてサービスの提供を拒むことはありません。

#### 第15条（契約の終了）

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。ただし、終了事由が発生し、契約が終了したのにもかかわらず、事業者が行ったサービスの対価は契約者がこれを負担します。

- （1）契約者が介護老人保健施設以外の介護保険施設に入所した場合
- （2）契約者の要介護区分が、自立又は要介護1～5と認定されたとき
- （3）契約者が死亡したとき
- （4）第11条、第13条又は第14条に基づき本契約が解約又は解除された場合

#### 第16条（契約者の解約権）

- 1 契約者は事業者に対して、契約満了希望日の7日前までに通知することにより、この契約を解約することができます。この場合、事業者は契約者に対し、文書による確認を求めることができます。  
ただし、契約者の病状の急変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、直ちにこの契約を解約することができます。
- 2 次の事由で該当した場合は、契約者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
  - （1）事業者が、正当なサービスを提供しないとき
  - （2）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おこなったとき

#### 第17条（事業者の解約権）

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。

- （1）契約者が契約締結時及び契約期間中に、その心身の状況及び病歴等の重要事項にお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）第11条による場合
- （3）契約者が法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

#### 第18条（身分証携行義務）

サービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時および契約者または契約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。

#### 第19条（苦情処理）

- 1 事業者は、契約者又は代理人・家族等からの介護予防訪問介護に関する相談、苦情等に対応する窓口を設置し、迅速かつ適切に対応し、サービスの向上及び改善に努めます。
- 2 事業者は、契約者が苦情申し立てを行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。
- 3 契約者は、介護保険法令にしたがい、市町村及び国民健康保険団体連合会等の苦情申し立て機関に苦情を申し立てることができます。

#### 第20条（裁判管轄）

この契約に関する紛争の訴えは、利用者の住所地を管轄する裁判所を管轄裁判所とすることに合意します。

#### 第21条（契約外事項）

この契約に定めない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところによります。

#### 第22条（協議事項）

この契約に関して問題が生じた場合は、第1条記載の目的のため、当事者が互いに審議に従い、誠実に協議したうえで問題を解決するものとします。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、契約者・家族又は代理人、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

令和 年 月 日

<契約者> 氏名： 印

住所：

電話：

<家族又は代理人> 氏名： 印

住所：

電話：

続柄：

<事業者> 法人名 社会福祉法人 親孝行の里  
事業者名 訪問介護事業所 親孝行の里  
事業所番号 群馬県指定 1070501562  
所在地 群馬県太田市薮塚町3922番地  
代表者 理事長 笹川 和弘 印