

居宅介護サービス等重要事項説明書

令和 6年 6月 1日改定

1 事業の概要

- (1) 事業所の種類 居宅介護、同行援護
- (2) 事業の目的 利用者が居宅において日常生活が営むことができるよう、入浴、排泄及び食事等の介護、調理、洗濯、掃除等の家事、生活等に関する相談及び助言並びに外出時における移動の介助その他の生活全般にあたる援助を行うことを目的とします。
- (3) 事業所の名称 済生会介護支援センター姫原
- (4) 所在地 愛媛県松山市姫原1656番地
- (5) 電話番号 (089) 926-8388
- (6) 管理者氏名 三浦 雅美
- (7) 運営方針 利用者の自立支援と利用者の立場にたった生活援助を行い、地域・家庭・事業所・他の関連事業所や行政との連携を重視した運営を行います。
- (8) 開設年月日 平成10年12月14日

2 実施地域

松山市（道後、清水、味酒、三津浜、高浜、和気、潮見、堀江、久枝、北条、河野、粟井）

3 営業日及び営業時間

営業日 相談受付：月曜日から日曜日までとする。年末年始（12月30日より1月3日まで）を除く。

営業時間 受付時間：月～日／8：00～20：00

但し、電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

サービス提供時間：利用者の希望に対応

4 職員の体制 当事業所では、利用者に対して居宅介護サービス等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。

- (1) 管理者 1名 従業者の管理及び業務の管理を行います。
- (2) サービス提供責任者 常勤 名
事業所に対する居宅介護サービス等の利用の申し込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、居宅介護計画の作成等を行います。
- (3) 訪問介護員等 非常勤 名
居宅介護サービス等の提供に当たります。

(4) 主たる対象者 事業所は主たる対象者を身体障害者（肢体不自由、視覚、聴覚言語、内部障害）、知的障害者、障害児、精神障害者とします。但し、同行援護は視覚障害者を対象とします。

5 サービス提供内容と利用料金

(1) 「居宅介護計画」とサービス内容（契約書第3条・第4条参照）

当事業所では、下記のサービス内容から「居宅介護計画」を定めて、サービスを提供します。「居宅介護計画」は、市町村が決定した居宅介護サービス等の「支給量」（「受給者証」に記載してあります。）と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。「居宅介護計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

(2) 〈サービス区分及びサービス内容〉

① 身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。）

- 入浴介助・清拭・洗髪・・・入浴の介助や清拭（体を拭く）や洗髪などを行います。
 - 排泄介助・・・排泄の介助、おむつ交換を行います。
 - 食事介助・・・食事の介助を行います。
 - 衣服の着脱の介助・・・衣服の着脱の介助を行います。
 - その他必要な身体介護を行います。
- ※ 医療行為はいたしません。

② 家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。）

- 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。
 - 買い物・・・利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。
 - その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。
- ※ 預貯金の引出しや預け入れは行いません。（預貯金通帳・カードはお預りできません。）
- ※ 利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は原則として行いません。

③ 日常生活支援（身体介護や家事援助、見守りなど生活全般を支援します。）

（脳性まひなどの全身障害がある方など日常生活全般に常時の支援を要する方を対象としたサービスです。）

身体介護、家事援助、見守り等を行います。具体的な内容は、身体介護、家

事援助と同様です。

その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

④ 移動時及びそれに伴う外出先においての視覚的情報の支援（代筆・代読含む）
や移動時及びそれに伴う外出先においての必要な移動の援護、排泄・食事等の介護
その他外出する際に必要となる援助を行います。

⑤（特定事業所加算Ⅱ）この単位を算定するにあたって下記の要件について遵守致します。
（所定単位数の10%を加算）

○すべての訪問介護員等に対して個別の研修計画を作成し研修実施又は実施を予定していること。

○利用者に関する情報、サービス提供の留意事項の伝達又は訪問介護員等の技術指導を目的とした会議を定期的で開催すること。

○サービス提供責任者が、訪問介護員等に利用者に関する情報やサービス提供の留意事項を文書等の確実な方法で伝達してから開始し、終了後、適宜報告を受けていること。

○すべての訪問介護員等に対し、健康診断等を定期的実施していること。

○緊急時等における対応方法が利用者に明示されていること。

○訪問介護員等の総数のうち介護福祉士が30%以上、又は介護福祉士・介護職員基礎研修課程修了者・1級訪問介護員の合計が50%以上を満たしていること。

⑥（福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅰ）この単位を算定します。
（居宅介護の所定単位数の41.7%を加算）

⑦（福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅰ）この単位を算定します。
（同行援護の所定単位数の41.7%を加算）

（3）利用者負担額（契約書第5条参照）

上記サービスの利用に対しては、通常9割が介護給付費の給付対象となります。事業所が介護給付費を代理受領する場合には、利用者は、利用者負担分としてサービス料金の1割を事業所にお支払いいただきます。4頁に記載する個別減免が適用される場合には、減免後の金額となります。

<2人のホームヘルパーにより訪問を行った場合>

○1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと2人のヘルパーでサービスを提供した場合は、2倍の利用者負担額をいただきます。

<利用者負担額の上限等について>

○介護給付費対象のサービス（ホームヘルプサービス、デイサービス、ショートステイ）利用者負担額は上限が定められています。

○利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合に

は、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。

○当事業所において利用者負担の上限管理を担当し、具体的に上限を超える際の調整を行った場合には、別途上限管理にかかる費用をお支払いいただきます。

<償還払い>

○事業所が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、介護給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費が支給されます。）

(4) サービス利用にかかる実費負担額（契約書第5条参照）

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではありませんので、実費をいただきます。

- ① 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、ホームヘルパーが訪問するための交通費をいただきます。（サービス利用料とともに1ヶ月ごとにお支払いいただきます。）
- ② 「外出介護」や「通院介助」においてホームヘルパーに公共交通機関などの交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合、その実費をいただきます。（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）
- ③ サービスの提供に際して、事前に連絡なく利用者の都合により、不在でサービス提供実施が行えなかった場合、1回につき700円を頂きます。ただし、利用者の容態の急変、予期せぬ事故等によるものについてはこの限りではありません。

<利用者負担の減免について>

[利用者負担に関する月額上限]

○1ヶ月あたりのサービス利用にかかる利用料については以下のとおりです。

所得区分		居宅・通所	
		障害者	障害児
一般	市町村民税課税世帯	所得割16万円以上 37,200円	所得割28万円以上 37,200円
		所得割16万円未満 9,300円	所得割28万円未満 4,600円
低所得者2	市町村民税非課税世帯（低所得者1に該当するものを除く。）	0円	0円
低所得者1	市町村民税非課税世帯のうち、本人の年収80万円以下	0円	0円
生活保護	生活保護受給世帯	0円	0円

(5) 利用者負担額及び実費負担額のお支払方法（契約書第5条参照）

前期2）、及び3）の①の料金・費用は、1カ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月20日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（1ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況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込

伊予銀行 松山北支店 普通預金 1766492

済生会姫原特別養護老人ホーム

施設長 三浦 雅美

6 利用の中止、変更、追加（契約書第6条参照）

- ① 利用者の都合において居宅介護等サービスの利用を中止又は変更、もしく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所に申し出て下さい。
- ② 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、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。

利用予定の前日までに申し出があった場合	無 料
利用予定の前日までに申し出がなかった場合	利用者負担相当額

- ③ 市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。
- ④ サービス利用の変更・追加は、ホームヘルパー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、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

7 実費負担額（交通費等）の変更

実費負担額（交通費等）を変更する場合は、原則としてその2カ月前までにご説明します。

8 サービス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

① 利用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、事業所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、利用者からの特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業所の都合による交替

事業所の都合により、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利用者及びその家族に対してその理由を明らかにし事前に連絡するとともに、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) サービス実施中の留意事項

① 定められた業務以外の禁止

利用者は「当事業所が提供するサービス」以外の業務を事業所に依頼することはできません。

② 居宅介護サービス等の実施に関する指令・命令

居宅介護サービス等の実施に関する指令・命令はすべて事業所が行います。但し、事業所は居宅介護サービス等の実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の利用

居宅介護サービス等の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

サービス利用当日に、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行います。その場合は、事業所は変更したサービス内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 受給者証の確認（契約書第3条参照）

「住所」及び「居宅利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容の変更があった場合は速やかに訪問介護員にお知らせください。また、担当訪問介護員やサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

(6) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者に対する居宅介護サービス等の提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 医療行為又は医療補助行為② 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受④ ご契約者の家族等に対するサービスの提供⑤ 飲酒・喫煙及び飲食（移動介護等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます。）⑥ 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又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）⑦ その他利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為 |
|--|

9 サービス実施の記録について

(1) サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にごその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、居宅介護計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より5年間保存します。

(2) 利用者の記録や情報の管理、開示について（契約書第8条参照）

本事業所では、関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。）

※閲覧・複写ができる窓口業務時間 月曜日から金曜日 9:00～17:00

10 苦情及び虐待に関する受付について

(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〕 田所 亮佑
〔職名〕 管理者
〔電話番号〕 (089) 926-8388

○受付時間 毎週月曜日～日曜日

8:30～17:30

(2) 行政機関その他苦情受付機関

愛媛県社会福祉協議会 愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	所在地：松山市持田町3丁目8-15 電話番号：089-998-3477 受付時間：平日9:00～16:30 (12:00～13:00を除く)
松山市役所障害福祉課	所在地：松山市二番町2-4-7 電話番号：089-948-6719 受付時間：9:00～17:00

(3) 虐待に関する受付

当事業所の虐待に関する受付は、以下の専用窓口で受け付けます。

○虐待受付窓口〔担当者〕 田所 亮佑

〔職名〕 管理者

〔電話番号〕 (089) 926-8388

○受付時間 毎週月曜日～日曜日

8:30～17:30

(4) 行政機関その他虐待受付機関

松山市障がい者虐待防止センター	所在地：松山市二番町四丁目7-2 電話番号：089-948-6849 受付時間：24時間対応
松山市障がい者総合相談窓口	所在地：松山市二番町四丁目7-2 電話番号：089-943-6307 受付時間：平日8:30～17:15

1.1 緊急時等の対応方針、緊急連絡先、対応可能時間

(1) 対応方針

職員は利用者の健康状態の急変又はその他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡等の措置を講じます。

- ・発見者は、速やかに事務所に連絡する。
- ・本人に連絡先の確認が出来る場合は、発見者が直接緊急連絡先に連絡する。
- ・事務所は、緊急連絡先名簿にて緊急連絡先を確認。連絡・対応依頼を行う。

(2) 緊急連絡先（ヘルプーステーション 926-8820 対応時間8:30～17:30）

（時間外 926-8388 17:30～8:30）

利用者の主治医の指示に従い、緊急連絡先への連絡も迅速に行います。

利用者の主治医	氏名	
	所属医療機関の名称	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先	氏名	
	住所	
	電話番号	携帯電話

1.2 虐待の防止のための措置に関する事項

(1) 事業所は、利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応を図るために、以下の措置を講じます。

- ・虐待の防止に関する責任者の選定
- ・成年後見制度の利用支援
- ・苦情解決体制の整備
- ・相談支援専門員に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
- ・虐待を発見又は虐待が疑われる場合は、速やかに関連機関に通報

1.3 第三者評価

第三者評価は実施していません。

1.4 身体的拘束等の適正化

(1) 事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、以下の措置を講じます。

- ・身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること。
- ・身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を年2回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他従業者に周知徹底を図ること。
- ・身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- ・介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

1.5 感染症や災害への対応力強化

(1) 事業所は、感染症対策強化として、感染委員会の実施、指針の整備、感染症に関する研修の実施、訓練（シミュレーション）について、適宜、行います。

また、災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが提供できるよう、業務継続に向けた計画等の策定を行い、研修の実施、訓練（シミュレーション）について、適宜、行います。

また訓練の実施にあたっては、防災協定を締結している姫原町内会の参加協力が得られるよう連携に努めます。

1 6 ハラスメント対策

(1) 事業所は、セクハラ、パワハラ、妊娠・出産・育児、介護休業などへのハラスメントに対して、男女機会均等法等におけるハラスメント対策を講じます。

サービスご利用に際しまして、ハラスメント行為などにより健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、サービスの利用中止や契約を解除させていただく場合がございます。

1 7 事故発生の防止及び発生時の対応（安全管理体制）

- (1) 事故が発生した場合の対応及び事故防止のための指針を整備します。
- (2) 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を従業者に周知徹底する体制を整備します。
- (3) 所長を安全対策管理者とします。また別に安全対策担当者を配置します。
- (4) 事故発生防止のための委員会（随時）及び従業者に対する研修を定期的（年2回）に行います。
- (5) 利用者に対するサービスの提供において事故が発生した場合は、マニュアルに基づいて、直ちに管理者の責任において必要な措置を採るとともに、利用者の家族等に連絡します。死亡事故その他重大な事故については、遅滞なくその概要を県及び利用者の住所のある市町村に報告いたします。
- (6) 事故が発生した場合は、管理者はその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。事故に至らない出来事（インシデント）についても、同様とします。
- (7) 事故状況及び事故に際して採った措置について記録します。
- (8) 利用者に対するサービス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うものとします。

1 8 掲示及び広告

当事業所は、原則として、重要事項をウェブサイトに掲載します。また事業所内の見やすい場所に書面で、運営規程の概要、従業者の勤務体制、利用料その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項及び苦情の受付に関する事項を掲示いたします。

また指定特定相談支援について広告を掲載する場合は、その内容が虚偽又は誇張した内容にはいたしません。

1 9 介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減

当事業所は、事業所における業務の効率化、介護サービスの質の向上その他の生産性の向上に資する取組の促進を図るため、事業所における利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会を定期的を開催いたします。

指定居宅介護及び同行援護サービス事業 利用契約書

第1条（サービスの目的及び内容）

社会福祉法人^{思賜財団}済生会支部愛媛県済生会介護支援センター姫原「済生会介護支援センター姫原」（以下「事業所」という）は、障害者総合支援法に基づき、利用者に対し可能な限り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、指定居宅介護及び同行援護サービスを提供します。

2 サービス内容の詳細は重要事項説明書に記載の通りです。

第2条（契約期間）

この契約の契約期間は、令和 年 月 日から令和 年 月 日までとします。

2 上記の契約期間満了日の7日前までに利用者から解約の意思表示がない場合は、事業所が利用者に対し契約更新の意志を確認し、契約はさらに6ヶ月間同一内容で更新されます。更新後の契約についてもこれを適用します。

第3条（居宅介護及び同行援護計画及び契約支給量）

事業所は、利用者の受給者証に記載された居宅介護及び同行援護サービスの支給量を踏まえ、利用者の課題と意向を把握し、ケア会議を開いて利用者の居宅介護及び同行援護計画を作成します。この計画は、事業所が利用者^に説明して同意を得たうえで作成することとし、利用者はいつでも居宅介護及び同行援護計画についての説明を求め、意見を述べることや変更を求めることができます。

2 事業所は、前項の居宅介護及び同行援護計画に基づき契約支給量を定め、利用者の受給者証に記載します。

3 利用者は、受給者証記載事項に変更があった場合には、速やかに事業所に変更内容を知らせるとともに、事業所の求めに応じて受給者証の内容を確認させるものとします。

第4条（サービスの内容）

事業所は、その指揮命令のもとに、居宅介護及び同行援護従業者（以下、「従業者等」という。）を利用者の居宅等に訪問させ、入浴、排泄及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、生活等に関する相談及び助言並びに移動の介護などのうちから前条に定める居宅介護及び同行援護計画にもとづいて適切にサービスを提供します。

第5条（利用者負担額及び実費負担額）

利用者は、前条に定めるサービスに対して、重要事項説明書に定める所定の利用

者負担額及びサービス利用にかかる実費負担額を事業所に支払います。障害者総合支援法に基づく介護給付費は、事業所が市町村から代理して受領します。

- 2 前項の利用者負担額及び実費負担額は、1カ月ごとに計算し、利用者はこれを翌月20日までに支払います。

第6条（利用の中止、変更、追加）

利用者は、利用期日前において、居宅介護及び同行援護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を契約支給量の範囲内で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所に申し出るものとします。

- 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所にお支払い頂く、場合があります。ただし、利用者の体調不良等やむをえない事由がある場合は、取消料はいただきません。
- 3 事業所は、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、当該利用希望日の利用状況等により利用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利用者に提示して協議するほか、サービス提供可能な事業所の紹介などを行います。

第7条（事業所の基本的義務）

事業所は、利用者に対し、居宅において日常生活を営むことができるよう、必要なサービスを適切に行います。

- 2 事業所は、利用者の意思と人格を尊重し、常に利用者の立場にたって、サービスを提供します。

第8条（事業所の具体的義務）

- (1) (安全配慮義務) 事業所は、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・確保に配慮します。
- (2) (説明義務) 事業所は、本契約に基づく内容について、利用者の質問等に対して適切に説明します。
- (3) (守秘義務) 事業所及びサービス従事者は、本契約によるサービスを提供するにあたって知り得た利用者や家族等の秘密について、正当な理由がある場合を除き第三者に開示することはありません。
- (4) (身体拘束の禁止) 事業所は、利用者又は他の利用者等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いて、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- (5) (記録保存整備義務) 事業所は、サービス提供に関する記録を整備し、サービス提供日から5年間保存します。事業所の窓口業務時間（毎週月曜日～金曜日

8時30分～17時30分)に自分の記録を見ることができますし、実費を負担してコピーすることができます。

第9条 (事故と損害賠償)

事業所は、サービス提供によって事故が生じた場合には、速やかに市町村・利用者の家族に連絡して必要な措置を講じます。

- 2 事業所は、サービスを提供するにあたって、事業所の責任と認められる事由によって利用者に損害を与えた場合には、速やかに利用者の損害を賠償します。

第10条 (契約の終了事由)

本契約は、以下の各号に基づく契約の終了が生じた場合に終了するものとします。

- (1) 利用者が死亡した場合
- (2) 事業所が解散命令を受けた場合、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) 事業所が指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- (4) 第11条から第13条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- (5) 第2条の契約期間が満了した場合(ただし満了前に契約更新の手続きがとられた場合は除く)

第11条 (利用者からの中途解約)

利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の7日前までに事業所に通知するものとします。ただし、利用者が入院した場合等、正当な理由がある場合には即時に解約することができます。

第12条 (利用者からの契約解除)

利用者は、事業所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ます。

- (1) 事業所もしくはサービス従業者等が正当な理由なく本契約に定める居宅介護及び同行援護サービスを実施しない場合
- (2) 事業所もしくはサービス従事者が第8条1項から4項に定める義務に違反した場合
- (3) 事業所もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者もしくはその家族等の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

第13条 (事業所からの契約解除)

事業所は、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できます。

- (1) 利用者に支払能力があるにもかかわらず第5条に定めるサービス利用料金の支払いが2カ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらず故意に支払わない場合
- (2) 利用者が、故意又は重大な過失により事業所もしくはサービス従事者の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合
- (3) 利用者がサービス実施地域外に転居した場合
- (4) 利用者又はそのご家族の著しい不信行為、パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどのハラスメント行為により、サービスの提供が困難になった場合

第14条（苦情解決）

利用者は、本契約に基づくサービスに関して、いつでも重要事項説明書に記載されている苦情受付窓口に苦情を申し立てることができます。

- 2 利用者は、本契約に基づくサービスに関して、重要事項説明書に記載された第三者委員に苦情を申し立てることもできますし、重要事項説明書に記載された都道府県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会に苦情を申し立てることもできます。

第15条（緊急時における対応方法）

現に障害福祉サービス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、速やかに主治医へ連絡を行う等の必要な措置を講ずるとともに、管理者に報告するものとします。

- 2 主治医への連絡等が困難な場合には、医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずるものとします。
- 3 障害福祉サービスの実施中に天災その他の災害が発生した場合、従業者等は必要によりサービス利用者の避難等の措置を講ずる他、管理者に連絡の上その指示に従うものとします。
- 4 障害福祉サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者の係る障害福祉サービス事業所等に連絡をとる等の必要な措置を講ずる他、管理者に連絡の上その指示に従うものとします。

第16条（協議事項）

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、事業所は障害者総合支援法その他諸法令の定めるところに従い、利用者と誠意をもって協議するものとします。

第17条（障害福祉サービス費請求受領業務及びサービス利用契約にかかる委任）

当事業所は、障害福祉サービス費請求受領業務及びサービス利用契約に係る権限を事業者である社会福祉法人^{恩賜}財団済生会支部愛媛県済生会より委任を受け、当該サービスの提供にあたります。

