ホームヘルプサービスほのか

契約書及び重要事項説明書

重要事項説明書

１．事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社ハート＆クリエーション
主たる事務所の所在地	〒706-0025　岡山県玉野市明神町８番２８号
代表者（職名・氏名）	代表取締役　石田　尚巳
設立年月日	平成１７年４月１５日
電話番号	０８６３－３３－３０８２

２．ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	ホームヘルプサービスほのか	
サービスの種類	訪問介護・訪問型サービス	
事業所の所在地	〒706-0151　玉野市長尾557-1	
電話番号	０８６３－７１－５７６６	
指定年月日・事業所番号	平成２５年１月１日指定	３３７０４０１３２９
管理者	味元　諒太	
通常の事業の実施地域	玉野市（石島を除く）、岡山市南区（旧灘崎町）	

３．事業の目的と運営の方針

事業の目的（介護）	要介護状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の社会的孤立感の解消及び心身の機能維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ることができるよう居宅サービスを提供することを目的とします。
事業の目的（介護予防）	要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活の支援及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すことができるよう介護予防サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の

	保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

４．提供するサービスの内容

（１）身体介護

①食事介助

・配膳から下膳まで含め、食事の介助、見守りを行います。

②入浴介助

・浴室への誘導や見守り、入浴中の洗身等を行います。

③排泄介助

・おむつ交換、採尿器や差し込み便器の介助、トイレやポータブルトイレへの移動介助又は見守り、誘導を行います。

④清拭

・身体を清潔に保つため、全身又は部分的に身体を拭きます。

⑤体位変換

・褥瘡防止のために、一日何回か体位変換を行う際の介助をします。

⑥着脱介助

・できることはご自分で行えるように配慮しながら、衣類の着脱の介助を行います。

⑦整容介助

・整髪、美容、爪切りなどを行います。

（２）生活援助

①買い物

・日用品や食料品などの生活必需品の買い物を行います。買い物に伴う金銭管理には十分に注意し、確認を得ながら行います。利用者宅から買い物に出かけることが原則です。

②調理

・食事の調理、配膳、食後の後片付け、食品の管理を行います。

③掃除

・利用者が日常生活に使用している部屋、台所、トイレ、風呂場等の掃除、整理整頓等を行います。

④洗濯

・日常的な衣類の洗濯、乾燥、取り込み、整理の他、専門的技術が必要なく短時間でできる範囲のアイロンがけ、ボタン付けや衣類のほつれの修繕などを行います。

⑤寝具の管理

・布団干し、シーツの交換等を行います。

（３）その他のサービス

・介護相談　等

５．営業日時

営業日	月曜日から土曜日まで（祝日も営業） ただし、年末年始（12月30日から1月3日）を除きます。

営業時間	午前８時３０分から午後５時３０分まで
サービス 提供時間	午前８時３０分から午後５時３０分まで

６．事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数
サービス提供責任者	3名以上
訪問介護員	4名以上

７．利用料

あなたがサービスを利用した場合の「利用料」は**別紙料金表**のとおりであり、あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、交付された「介護保険負担割合証」に記載されている負担割合の額となります。ただし、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

（１）キャンセル料

利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合や利用予定時間に訪問させていただいたがご不在のためサービスの提供がキャンセルになった場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、あなたの体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。また、介護予防通所介護は、利用料が月単位の定額のため、キャンセル料は不要とします。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用予定日の当日	1,000円

（注）利用予定日の前日までのキャンセルの場合は、キャンセル料不要です。

（２）支払い方法

利用料（利用者負担分の金額）は、１ヶ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。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の２５日（祝休日の場合は直後の平日）に、あなたが指定する口座より引き落とします。
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の末日（祝休日の場合は直前の平日）までに、事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。 中国銀行　邑久支店　普通口座　１３７１９４９ 口座名　株式会社ハート＆クリエーション　代表取締役　石田尚巳

８．緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名称 氏名 所在地 電話番号	
緊急連絡先 （家族等）	氏名（利用者との続柄） 電話番号	

９．事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

１０．守秘義務

（１）事業者及び従業員は、サービスを提供する上で知り得た契約者及びその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。この守秘義務は契約が終了した後も継続します。

（２）事業者は、契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。

（３）前２項に関わらず、契約者に係る他の介護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同意を事前に文書により得た上で、契約者及び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。

【想定される目的】

《介護サービス利用者への介護の提供に必要な利用目的》

◎介護関係事業者の内部での利用に係る事例

・当該事業者が介護サービスの利用者等に提供する介護サービス
・介護保険事務
・介護サービスの利用者に係る事業所等の管理運営業務のうち
～入退所等の管理
～会計・経理
～事故等の報告
～当該利用者の介護サービスの向上

◎他の事業者等への情報提供を伴う事例

・当該事業所等が利用者等に提供する介護サービスのうち
～当該利用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
～その他の業務委託
～家族等への心身の状況説明
・介護保険事務のうち
～保険事務の委託
～審査支払機関へのレセプトの提出
～審査支払機関又は保険者からの照会への回答
・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

《上記以外の利用目的》

◎介護関係事業者の内部での利用に係る事例
・介護関係事業者の管理運営業務のうち
～介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
～介護保険施設等において行われる学生の実習への協力

１１．苦情相談

（１）苦情相談処理の体制及び手順

１．提供した指定通所介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下記のとおり）

２．相談及び苦情に円滑かつ適正に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。①内容を適切に把握
②内容の確認、原因究明、対応・是正内容の検討、実施
③相談者又は苦情者への回答
④再発防止のための職員への対策を周知徹底し、遵守されているか確認

事業所相談窓口	電話番号：０８６３－７１－５７６６ 担 当 者 ：味元　諒太 受付時間：月～土　8：30～17：30

（２）サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

玉野市長寿介護課 介護保険係	所在地　　玉野市宇野１－２７－１ 電話番号　０８６３－３２－５５３４
岡山市保険福祉局 介護保険課　管理係	所在地　　岡山市北区鹿田町１－１－１ 電話番号　０８６－８０３－１２４０
岡山市保健福祉局 事業者指導課	所在地　　岡山市北区大供３－１－１８ 電話番号　０８６－２１２－１０１３
岡山県国民健康保険団体 連合会	所在地　　岡山市北区桑田町１７－５ 電話番号　０８６－２２３－８８１１

１２．サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

（１）利用者又はその家族は、体調の変化があった際には事業所の従業者にご一報ください。

（２）事業所では、原則として利用者宅の鍵のお預かりはいたしません。鍵の取り扱いについては、利用者又はその家族とご相談させていただきます。

（３）従業者に対する贈物や飲食のもてなしは、お受けできません。

１３．身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して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事前に利用者及びその家族に説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。また、事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的におこないます。

１４．虐待防止のための措置

事業者は、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ます。

（１） 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ことができる）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。

（２） 虐待防止のための指針を整備します。

（３） 従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。

（４） 成年後見制度の利用を支援します。

（５） 従業者又は擁護者による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合には、速やかに市等へ通報します。

（６） 虐待防止の措置を講ずるための責任者を配置します。（責任者：管理者とする）

１５．ハラスメントの防止

事業者の従業者間及び利用者又はその家族等との従業者間におけるハラスメントの防止等のため、下記の対策を講じます。

（１） 従業者に対し、ハラスメント防止の周知・啓発を行います。

（２） ハラスメントを行わない・被害にあわないための研修を実施します。

（３） 利用者及びその家族等、又は従業者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制を整備します。

（４） ハラスメント被害者への配慮のための取り組み（メンタルヘルス不調への相談対応等）を行います。

（５） 利用者又はその家族等からの当事業者の従業者に対し、カスタマーハラスメント等の著しい不信行為が認められた場合には利用契約を解除する場合があります。

１６．業務継続計画の策定

事業者は、感染症や自然災害の発生時において、利用者に対する継続的なサービスの提供を実施するための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。また、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

１７．その他

（１）事業者、従業者に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

契約書

＿＿＿＿＿＿＿＿様（以下「契約者」という。）と株式会社ハート＆クリエーション（以下「事業者」という。）は、契約者がホームヘルプサービスほのか（以下「事業所」という。）において、事業者から提供される指定訪問介護サービス、及び訪問型サービス（以下、「指定居宅サービス」という。）を受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

第一章 総則

第 1 条（契約の目的）

1. 事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、契約者が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て、契約者に対し、第 4 条及び第 5 条に定める指定居宅サービスを提供します。

2. 事業者が契約者に対して実施する指定居宅サービスの内容、利用期間、 利用日、利用時間、費用等の事項は、別紙『重要事項説明書』に定めるとおりとします。

第 2 条（契約期間）

本契約の有効期間は、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とします。

但し、契約期間満了の2日前までに契約者から文書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。

第 3 条（個人の居宅サービスに係る介護計画の決定・変更）

1. 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合には、それに沿って契約者の個別の居宅サービスに係る介護計画（それぞれのサービスの介護計画である短期入所生活介護計画、通所介護計画、訪問介護計画を指す。以下「個別 サービス計画」という。）を作成するものとします。

2. 事業者は、契約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、個別サービス計画の作成を行ないます。その場合に、事業者は契約者に対して、居宅介護支援事業所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なうものとします。

3. 事業者は、個別サービス計画について、契約者及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。

4. 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画が変更された場合、もしくは契約者及びその家族等の要請に応じて、個別サービス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、個別サービス計画の変更の必要があると認められた場合には、契約者及びその家族等と協議して、個別サービス計画を変更するものとします。

5. 事業者は、個別サービス計画を変更した場合には、契約者に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。

第 4 条（介護保険給付対象サービス）
事業者は、指定居宅サービスにおける介護保険給付対象サービスとして、契約者の居宅に訪問介護員を派遣し、契約者に対して入浴・排泄・食事等の介護、調理・洗濯・掃除・買い物等の家事援助その他日常生活上の世話を提供するものとします。

第 5 条（介護保険給付対象外サービス）

1. 事業者は契約者との合意に基づき、介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービスを提供するものとします。

2. 前項の他、事業者は介護保険給付対象外のサービスとして、重要事項説明書で別に定めるサービスを提供するものとします。

3. 前2項のサービスについて、その利用料金は契約者が負担するものとします。

4. 事業者は第 1 項及び第 2 項に定める各種のサービス提供について、必要に応じて契約者の家族等に対してもわかりやすく説明するものとします。

第 6 条（契約期間）
本契約でいう「契約期間」とは、第 2 条に定める契約の有効期間をいう。

第 7 条（訪問介護員の交替等）

1. 本契約において「訪問介護員」とは、所定の研修を受けた上で指定居宅サービス事業に従事し、介護・家事援助及び相談助言等を行なう専門職員をいうものとします。

2. 本契約において「サービス従事者」とは介護職員、訪問介護員、保健婦、看護婦、ソーシャルワーカー等、事業者が指定居宅サービスを提供するために使用する者をいうものとします。

3. 契約者は、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。

4. 事業者は、訪問介護員の交替により、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。

第 8 条（指定居宅サービスの実施）

1. 指定居宅サービスの利用にあたり、契約者は第 4 条及び第 5 条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. 指定居宅サービス事業の実施に関する指示・命令はすべて事業者が行ないます。但し、事業者は訪問介護サービス、介護予防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. 契約者は、指定居宅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）を無償で提供し、訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等の使用を承諾するものとします。

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第 9 条（サービス利用料金の支払い）

1. 契約者は要介護度に応じて第 4 条に定めるサービスを受け、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：通常はサービス利用料金の 1 割）を事業者に支払うものとします。但し、契約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、サービス利用料金をいったん支払うものとします。（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ます（償還払い）。）

2. 第 5 条に定めるサービスについては、契約者は、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します。

3. 契約者は、前2項に定めるサービス利用料金は 1 か月ごとに計算され、契約者はこれを翌月末日までに支払うものとします。

4. 前項の場合において、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。

第 10 条（利用日の中止・変更・追加）

1. 契約者は、サービス利用開始日において、それぞれのサービス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、契約者は利用開始日又は利用期日の前日までに事業者に申し出るものとします。

2. 契約者が、利用開始日又は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にお支払いいただく場合があります。但し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。

3. 事業者は、第 1 項に基づく契約者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所が訪問介護員の稼動状況 （訪問介護）により、契約者の希望する日にサービスの提供ができない場合、他の利用可能期間又は利用可能日時を契約者に提示して協議するものとします。

第 11 条（指定居宅サービスにおけるサービス内容の変更）

1. 事業者は、指定居宅サービスの実施にあたり、サービス利用当日、契約者の体調等の理由で予定されていたサービスが実施できない場合には、サービス内容の変更をすることができるものとします。

2. 前項の場合に、事業者は所定のサービス利用料金を請求できるものとします。

第 12 条（利用料金の変更）

1. 第9条第 1 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利用料金を変更することができるものとします。

2. 契約者は、前項の変更に同意することができない場合には、本契約を解約することができます。

第三章 事業者の義務

第 13 条（事業者及びサービス従事者の義務）

1. 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、契約者の生命、身体、財産の安全･確保に配慮するものとします。

2. 事業者は契約者の体調･健康状態から見て必要な場合には、主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関と連携し、契約者からの聴取･確認の上でサービスを実施するものとします。

3. 事業者及びサービス従事者は、契約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き、身体的拘束その他契約者の行動を制限する行為を行わないものとします。

4. 事業者は、契約者に対する指定居宅サービスの提供について記録を作成し、それを 2 年間保管し、契約者もしくはその代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、複写物を交付するものとします。

5. 事業者は、サービス提供時において、契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行なう等の必要な措置を講じるものとします。

第 14 条（守秘義務等）

1. 事業者及びサービス従事者又は従業員は、指定居宅サービスを提供する上で知り得た契約者又はその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。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。

2. 事業者は、契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。

3. 前 2 項にかかわらず、契約者に係る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、契約者又は契約者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。

第 15 条（訪問介護員の禁止行為）

訪問介護員は、契約者に対する訪問介護サービス及び介護予防訪問介護サービスの提供にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

1. 医療行為
2. 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. 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

第四章 契約者の義務

第 16 条（契約者の施設利用上の注意義務等）

1. 契約者は、事業所の施設、設備、敷地をその本来の用途に従って、利用するものとしま

2. 契約者は、サービスの実施及び安全衛生等の管理上の必要があると認められる場合には、事業者及びサービス従事者が契約者の居室内に立ち入り、必要な措置をとることを認めるものとします。但し、その場合、事業者は、契約者のプライバシー等の保護について、十分な配慮をするものとします。

3. 契約者は、事業所の施設、設備について、故意又は重大な過失により滅失、破損、汚損もしくは変更した場合には、自己の費用により原状に復するか、又は相当の代価を支払うものとします。

4. 契約者の心身の状況等により特段の配慮が必要な場合には、契約者及びその家族等と事業者との協議により、施設、設備の利用方法等を決定するものとします。

第五章 損害賠償（事業者の義務違反）

第 17 条（損害賠償責任）

1. 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契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第 14 条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。
   但し、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、損害賠償責任を減じることができるものとします。

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します。

第 18 条（損害賠償がなされない場合）

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。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なったことにもっぱら起因して損害が発生した場合

2. 契約者が、サービスの実施にあたって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っぱ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、事業者の実施したサービスを原因としない事由にもっぱら起因して損害が発生した場合

4.　契約者が、事業者もしくはサービス従事者の指示･依頼に反して行った行為にもっぱら起因して損害が発生した場合

第 19 条（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）

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できなくなった場合には、契約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します。

第六章　契約の終了

第 20 条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

1.　契約者は、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します。

1. 契約者が死亡した場合

2. 要介護認定により契約者の心身の状況が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、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、サービスの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 21 条から第 23 条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2.　事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、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るものとします。

第 21 条（契約者からの中途解約等）

1.　契約者は、本契約の有効期間中、本契約の全部又は一部を解約することができます。この場合には、契約者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者に通知するものとします。

2.　契約者は、以下の事項に該当する場合には、本契約全部又は一部を即時に解約することができます。

1.第 12 条第2項により本契約を解約する場合

2.契約者が入院した場合

3.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

第 22 条（契約者からの契約解除）

契約者は、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なった場合には、本契約の全部又は一部を解除することができます。

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指定居宅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 14 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

4.他の利用者が契約者の身体･財物･信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

第 23 条（事業者からの契約解除）

事業者は、契約者が以下の事項に該当する場合には、本契約の全部又は一部を解除することができます。

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.契約者による、第 9 条第 1 項から第 2 項に定め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.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

第 24 条（契約の一部が解約又は解除された場合における関連条項の失効）

第 21 条から第 23 条により、本契約の一部が解約又は解除された場合には、当該サービスに関わる条項はその効力を失うものとします。

第 25 条（精算）

第 20 条第 1 項第二号から第六号により本契約が終了した場合において、契約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及びその他の条項に基づく義務を事業者に対して負担しているときは契約終了日から 1 週間以内に精算するものとします。

第七章 その他

第 26 条（苦情処理）

事業者は、その提供したサービスに関する契約者等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します。

第 27 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、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、契約者と誠意をもって協議するものとします。

契約締結日　令和　　年　　月　　日

サービスの提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

説明者職・氏名：ホームヘルプサービスほのかｏ
管理者　味元　諒太　　印

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受けて、上記のとおり契約を締結します。

また、第十一条に規定する個人情報の使用について同意します。

上記の契約を証するため、本書２通を作成し、契約者、事業者が署名押印のうえ、１通ずつ保有するものとします

〈契約者〉

住　　所：
氏　　名：　　㊞
※代理人を選任した場合
代理人氏名：　　㊞
（契約者との関係：　　）

〈事業者〉

事業者住所：岡山県玉野市明神町８番２８号
事 業 者 名 ：株式会社ハート＆クリエーション
代 表 者 名 ：取締役　石田　尚巳　　㊞

第十一条に規定する個人情報の使用について家族等の同意が必要な場合

第十一条に規定する個人情報の使用について同意します。

（続柄）　　（家族等の氏名）　　㊞