

じゅうようじこうせつめいしょ

◆ 重 要 事 項 説 明 書 ◆

蒼翠合同会社 (アオミゴウドウガイシャ)

あおみ訪問介護事業所 (アオミホウモンカイゴジギョウショ)

〒770-8007

徳島県徳島市新浜本町一丁目 1 番 43 号

障害福祉サービス事業所番号

3610110953

指定居宅介護、重度訪問介護、あおみ訪問介護事業所（重要事項説明書）
(令和7年11月1日)

当事業所は利用者に対して、指定居宅介護、重度訪問介護のサービスを提供します。

当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とおり説明します。

1 サービスを提供する事業者について

事業者名称	蒼翠合同会社（アオミゴウドウガイシャ）
代表者氏名	代表社員（ダイヒヨウシャイン）松山大輔（マツヤマダイスケ）
所在地	徳島県徳島市名東町一丁目395番地の8
電話番号	088-661-7422
設立年月日	令和3年8月2日

2 サービス提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	あおみ訪問介護事業所（アオミホウモンカイゴジギョウショ）
徳島県指定事業所番号	居宅介護 重度訪問介護 3610110953
指定年月日	令和4年5月1日
事業所所在地	徳島県徳島市新浜本町一丁目1番43号
連絡先	電話：088-661-7422 FAX：088-661-7423
通常の事業の実施地域	徳島市、小松島市、板野郡、名西郡

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	當利法人（法人種類）蒼翠合同会社（法人名）が設置するあおみ訪問介護事業所（事業所名）（以下「事業所」という。）において実施する指定障害福祉サービス事業の居宅介護（以下「指定居宅介護」という。）、重度訪問介護（以下「指定重度訪問介護」という。）の、適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定居宅介護、指定重度訪問介護の、円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障害児及び障害児の保護者（以下「利用者等」という。）の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った指定居宅介護等の提供を確保することを目的とします。
-------	--

運営方針	<p>① 事業所は、利用者等が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者等の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うものとします。</p> <p>② 事業所は、視覚障害により、移動に著しい困難を有する利用者等が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者等の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、外出時において当該利用者等に同行し、移動に必要な情報の提供、移動の援護、排せつ及び食事等の介護その他の当該利用者等の外出に必要な援助を適切かつ効果的に行うものとします。</p> <p>③ 事業所は、知的障害又は精神障害により行動上著しい困難を有する利用者等が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者等の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、当該利用者等が行動する際に生じ得る危険を回避するために必要な援護、外出時における移動中の介護、排せつ及び食事等の介護その他の当該利用者等が行動する際に必要な援助を適切かつ効果的に行うものとします。</p> <p>④ 指定居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護等の提供ができるよう努めるものとします。</p> <p>⑤ 指定居宅介護等の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、指定相談支援事業者、指定障害者支援施設その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者（以下「障害福祉サービス事業者等」という。）との密接な連携に努めるものとします。</p> <p>⑥ 前五項のほか、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（障害者総合支援法）」（平成17年法律第123号。以下「法」という。）、「徳島県指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」（平成25年徳島県条例第23号）及び「徳島県障害福祉サービス事業の設備及び運営に関する基準を定める条例」（平成25年徳島県条例第23号）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定居宅介護等を実施するものとします。</p>
------	---

(3) 営業日・営業時間及びサービス提供可能な日と時間帯

営業日 及び 営業時間	月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日、8月13日から8月15日、12月31日から1月3日までを除く。 午前9時から午後6時
-------------------	---

(4) 事業所の職員体制

職種	職務内容	人員数
管理者	管理者は、事業者の職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。	常勤職員 1名
サービス提供責任者	① 利用者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画、重度訪問介護計画、同行援護計画及び行動援護計画（以下「居宅介護計画等」という。）を作成し、利用者等及びそのご家族にその内容を説明し、その計画書を交付します。 ② 居宅介護計画等の実施状況の把握を行ない、必要に応じて変更を行います。 ③ 利用の申込みに係る調整や従業者に対する技術指導等を行います。	常勤職員 2名以上
従業者	① 居宅介護計画等に基づきサービスを提供します。 ② サービス提供後、サービスの提供日、内容、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。	常勤職員 2名 非常勤職員 13名

3 サービスの主たる対象者について（該当する障害種別を記入）

居宅介護	身体障害者・知的障害者・障害児（身体に障害のある児童・知的障害のある児童）・精神障害者・難病患者等
重度訪問介護	身体障害者・障害児（身体に障害のある児童のみ）

4 提供するサービスの内容と料金および利用者負担額について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容	
居宅介護計画等の作成	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居宅介護計画等を作成し・必要に応じて見直しを行います。	
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	入浴介助・清拭	衣服着脱、入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	その他	褥瘡（床ずれ）防止等のために体位変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護を行います。
家事援助	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。
	その他	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 預貯金の引き出し、預け入れは行いません。
通院等介助	通院等又は官公署並びに相談支援事業所への移動（公的手続き又は障害福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る）のための屋内外における移動等の介助又は通院先での受診等の手続き、移動等の介助を行います。	
重度訪問介護	重度の肢体不自由者で常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排せつ・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、その他の生活全般にわたる見守り等の支援を行います。	
その他生活等に関する相談や助言をいたします。		

(2) 従業者の禁止行為

従業者はサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

- ①医療行為
- ②利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④利用者の同居家族に対するサービス
利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、草刈り、植物の水やり等。
- ⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除など）
- ⑥利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑦身体拘束その他利用者の行動を制限する行為

※事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1)

切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。

(2)

非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。

(3)

一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

(利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむ得ない場合を除く)

⑧利用者又は家族に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

⑨利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食等

⑩地震、台風、大雪等の自然災害発生時において、訪問介護員の交通手段及び生命に危険が及ぶ事態が予測される場合は、サービスを中止させていただく場合はございます。

⑪訪問途中の事故などにより訪問困難な場合、事業所より利用者宅へ連絡し、最善の処置をとります。その場合、別のヘルパーがお伺いする場合がございます。

⑫下記の行為は、ハラスメントに該当する可能性があり、

サービスを中止させていただくことがありますので、ご理解・ご了承ください。

■暴力又は乱暴な言動、無理な要求

- ・物を投げつける
- ・刃物を向ける、服を引きちぎられる、手を払いのける
- ・怒鳴る、奇声、大声を発する
- ・対象範囲外のサービスの強要

■セクシャルハラスメント

- ・訪問介護員の体を触る、手を握る
- ・腕を引っ張り抱きしめる
- ・ヌード写真を見せる
- ・性的な話し卑猥な言動をする など

■その他

- ・訪問介護員の自宅の住所や電話番号を聞く
- ・ストーカー 行為など

(3) サービスの料金と利用者負担額について

介護給付費によるサービスを提供した際は、事業者が介護給付費等の給付を市町村から直接受け取る（代理受領する）場合、サービス利用料金（厚生労働大臣の定める基準により算出した額）のうち利用者負担分（サービス利用料金全体の1割を上限）を事業者にお支払いただきます。

サービスの種類時間等		利用料	自己負担額上限
身体介護	30分未満	2,606円	261円
	30分以上1時間未満	4,112円	412円
	1時間以上1時間30分未満	5,975円	598円
	1時間30分以上2時間未満	6,810円	681円
	2時間以上2時間30分未満	7,675円	768円
	2時間30分以上3時間未満	8,520円	852円
	3時間以上3時間30分未満	9,375円	938円
	3時間30分以上30分増すごとに加算	844円	85円

(身体介護を伴う場合)	30分未満	2,606円	261円
	30分以上1時間未満	4,112円	412円
	1時間以上1時間30分未満	5,975円	498円
	1時間30分以上2時間未満	6,810円	681円
	2時間以上2時間30分未満	7,675円	768円
	2時間30分以上3時間未満	8,520円	852円
	3時間以上3時間30分未満	9,375円	938円
	3時間30分以上30分増すごとに加算	844円	85円

家事援助	30分未満	1,079円	108円
	30分以上45分未満	1,557円	156円
	45分以上1時間未満	2,005円	201円
	1時間以上1時間15分未満	2,433円	244円
	1時間15分以上1時間30分未満	2,799円	280円
	1時間30分以上1時間45分未満	3,165円	317円
	1時間30分以上15分増すごとに加算	356円	36円

(身体介護を伴わない場合) 通院等介助	30分未満	1,628円	163円
	30分以上1時間未満	2,005円	201円
	1時間以上1時間30分未満	2,799円	280円
	1時間30分以上2時間未満	3,512円	352円
	1時間30分以上30分増すごとに加算	702円	71円

重度訪問介護	1時間未満	1,893円	190円
	1時間以上1時間30分未満	2,819円	282円
	1時間30分以上2時間未満	3,756円	376円
	2時間以上2時間30分未満	4,692円	470円
	2時間30分以上3時間未満	5,629円	563円
	3時間以上3時間30分未満	6,494円	650円
	3時間30分以上4時間未満	7,370円	737円
	4時間以上8時間未満	8,245円に30分増すごとに825円加算	825円に30分増すごとに88円加算

◆新規に居宅介護計画等を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回の居宅介護等を行った場合、または従業者に同行した場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
初回加算	2,000円	200円	1月あたり

◆利用者の依頼により、利用者及びその世帯としての上限額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、以下の料金が加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
利用者負担上限額管理加算	1,500円	150円	1月あたり

◆居宅介護計画等に位置付けられていない居宅介護を利用者又はその家族等からの要請を受けてから24時間以内に行った場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
緊急時対応加算	1,000円	100円	1回につき (1月2回まで)

◆サービス提供の時間帯により料金が加算されます。

提供時間帯名	早 朝	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前 6 時～午前 8 時	午後 6 時～午後 10 時	午後 10 時～午前 6 時
加算割引	25%増し	25%増し	50%増し

◆サービス所定単位数より料金が加算されます。

内 容	
福祉・介護職員処遇改善加算Ⅱ	所定単位数に 40.2% 乗じた単位数

※サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅介護計画等に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、居宅介護計画等の見直しを行います。

- ※ やむを得ない事情で、かつ利用者の同意のもと、従業者 2 人で訪問した場合の費用は 2 人分となり、利用者負担額も 2 倍になります。
- ※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない(利用者が償還払いを希望する)場合は、介護給付費等の全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に介護給付費等の支給(利用者負担額を除く)を申請してください。

(4) その他

交通費	通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、公共交通機関を利用した場合は、その実費を請求させていただきます。	
・サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用 ・家事援助に係る買い物等で利用者宅から目的地までの公共交通機関を利用した場合の交通費		利用者の別途負担となります。

5 利用料の請求および支払い方法について

利用者負担額及びその他の費用について、サービスを利用した月の翌月 15 日までに請求しますので、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。

- (ア)現金支払い(集金に伺います)
- (イ)事業所指定口座への振り込み
- (ウ)口座振替

お支払いを確認しましたら、領収書を発行します。口座振替の場合は、領収書は御座いません。

6 サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業

者にお知らせください。

(2) 居宅介護計画等の変更等

居宅介護計画等は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

また、サービス利用の変更・追加は、従業者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等必要な調整をいたします。

7 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、下記の対策を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 松山 大輔
-------------	-----------

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

(5) 虐待防止委員会を設置し、虐待の未然防止や虐待事案発生時の検証、再発防止策の検討等を行います。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由もなく、第三者に漏らしません。

事業所は、従業者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者と雇用契約の内容とします。

9 緊急時の応対方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

(1) 利用者のかかりつけ医療機関

医療機関名		診 療 科	
所 在 地			
主 治 医	医師	電 話 番 号	

(2) 緊急連絡先

連絡先①	氏 名： 続 柄 ： 所 在 地： 電 話 番 号：
------	-------------------------------------

1 0 事故発生時の対応方法について

利用者に対する居宅介護等の提供により事故が発生した場合は、県、市町村及び利用者の家族等に連絡を行うとともに必要な措置を講じ、事故の状況及び事故に際して取った処遇について記録します。

また、万一の事故に備え、下記の損害保険に加入するものとし、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を適切かつ速やかに行うものとします。

(1) 損害保険会社名 損保ジャパン株式会社

(2) 損害保険の種類 賠償責任保険

(3) 損害保険の内容

① 賠償責任 10,000万円

② 対人賠償 100万円

1 1 サービス内容に関する苦情相談窓口

(1) 当事業所の苦情・要望の受付窓口

受付窓口	窓口担当者	管理者（役職） 松山 大輔（氏名）
	苦情解決責任者	管理者（役職） 松山 大輔（氏名）
	受付日	月曜日から金曜日。ただし、国民の祝日、8月13日から15日まで12月31日から1月3日を除く。
	受付時間	午前9時から午後6時
	電話番号	088-661-7422
	FAX番号	088-661-7423

(2) 行政機関その他苦情受付機関

本事業所では解決できない苦情や虐待等の相談は、行政機関又は徳島県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

徳島市役所 障害福祉課	所在地	徳島県徳島市幸町2丁目5番地
	受付日	月曜日から金曜日。ただし、国民の祝日、年末年始を除く。
	受付時間	午前8時30分から午後5時まで
	電話番号	088-621-5171
	FAX番号	088-621-5300
	所在地	徳島県徳島市幸町2丁目5番地
徳島市役所 高齢介護課	受付日	月曜日から金曜日。ただし、国民の祝日、年末年始を除く。
	受付時間	午前8時30分から午後5時15分まで
	電話番号	088-621-5582
	FAX番号	088-624-0961

石井町役場 福祉生活課 障がい福祉係	所 在 地 徳島県名西郡石井町高川原字高川原 121-1 受 付 日 月曜日から金曜日。ただし、国民の祝日、年末年始を除く。 受 付 時 間 午前8時30分から午後5時15分まで 電 話 番 号 088-674-1116 F A X 番 号 088-675-1500
--------------------------	---

徳島県福祉サービス 運営適正化委員会	所 在 地 徳島県徳島市中昭和町1-2 県立総合福祉センター3階 徳島県社会福祉協議会内 受 付 日 月曜日から金曜日 受 付 時 間 午前9時から午後5時 電 話 番 号 088-661-9988 F A X 番 号 088-611-9995
-----------------------	--

令和 年 月 日

指定居宅介護等の提供及び利用の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行ないました。

事業者 : 所在地 徳島市名東一丁目395番地の8
法人名 蒼翠合同会社
役職 代表社員 松山大輔 印

事業所名称 : あおみ訪問介護事業所
管理者名 : 松山 大輔
説明者名 : 職種 管理者 松山大輔 印

私は、本書面に基づいて事業者から指定居宅介護等の提供及び利用について重要事項の説明を受け、同意しました。

利用者住所 :

利用者氏名 : 印

利用者は、身体の状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

代筆者住所 :

代筆者氏名 : 印

続柄 :

◆^{けいやくしょ}
◆契約書◆

蒼翠合同会社 (アオミゴウドウガイシャ)
あおみ訪問介護事業所 (アオミホウモンカイゴジギョウショ)
〒770-8007
徳島県徳島市新浜本町一丁目 1 番 43 号

障害福祉サービス事業所番号

3 6 1 0 1 1 0 9 5 3

障害福祉サービス（居宅介護等）契約書

（以下、「利用者」といいます。）とあおみ訪問介護事業所（以下、「事業者」といいます。）は、事業者が利用者に対して行う居宅介護、重度訪問介護（以下「居宅介護等」といいます。）について、次のとおり契約します。

第1条（契約の目的）

事業者は、利用者に対し、障害者自立支援法令の趣旨にしたがって、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できるよう居宅介護等を提供し、利用者は、事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払います。

第2条（契約期間）

1 この契約の契約期間は、（契約締結日）から利用者の介護給付費支給期間満了日までとします。

2 契約満了日の10日前までに、利用者から事業者に対して、文書により契約終了の申し出がない場合、かつ利用者の介護給付費支給期間終了後に改めて支給決定された場合、契約は更新されるものとします。

第3条（居宅介護計画）

1 サービス提供責任者は、利用者について、解決すべき課題を把握し、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえたうえで、居宅介護等サービスの目標、担当する従業者の氏名、従業者が提供するサービスの具体的な内容、所要時間、日程等を盛り込んだ居宅介護計画、重度訪問介護計画（以下「居宅介護等計画」といいます。）を、本契約締結の日から10日以内に作成します。

2 居宅介護等計画については3か月に1度定期的に見直すほか、必要に応じて見直します。

3 居宅介護等計画の作成及び変更に際しては、その内容を利用者及びその同居の家族に説明します。

第4条（居宅サービスの内容）

1 事業者は、サービス従業者を利用者の居宅に派遣し、第3条に定めた居宅介護等計画に沿って、居宅介護等サービスを提供します。

2 利用者が利用できるサービスの内容は、「契約書別紙」のとおりです。事業者は「契約書別紙」に定めた内容について、利用者及びその家族に説明します。

3 居宅介護等計画が利用者との合意をもって変更されて、もしくは介護給付費の支給決定内容が変更されて、事業者が提供するサービスの内容が変更となる場合は、利用者の了承を得て新たな内容の「契約書別紙」を作成し、それをもって居宅介護等サービスの内容とします。

第5条（介護給付費支給申請に係る援助）

事業者は、利用者が介護給付費支給期間終了に伴う介護給付費支給申請を円滑に行えるよう利用者を援助します。

第6条（サービス提供の記録）

- 1 事業者は、毎回のサービス終了時に、利用者から書面によりサービス提供の確認を受けます。
- 2 事業者は、居宅介護等の提供に関する諸記録を作成し、契約終了時5年間保存します。
- 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所において、当該利用者に関する2項の諸記録を閲覧できます。
- 4 利用者は、当該利用者に関する2項の諸記録の複写物の交付を受けることができます。

第7条（料金）

- 1 利用者は、サービスの対価として「契約書別紙」に定める料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払います。
- 2 事業者は、当月の料金の合計額の請求書に明細書を付して、翌月10日までに利用者に通知します。
- 3 利用者は、当月の料金の合計額を翌月末日までに現金または振込等による方法により支払います。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払を受けたときは、利用者に領収証を発行します。
- 5 利用者は、従業者が居宅においてサービス実施のために使用する水道、ガス、電気、電話の費用を負担します。

第8条（サービスの中止）

- 1 利用者は、事業者に対して、サービス提供の2時間前までに通知することにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。
- 2 利用者がサービス実施の2時間前までに通知することなく、サービス利用を中止する場合は、事業者は、利用者に対して「契約書別紙」に定める計算方法により料金を請求することができます。

第9条（相談・苦情対応）

- 1 事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、この契約に関する利用者の要望、苦情等に対し、利用者の立場に立って、誠実かつ迅速に対応し、改善に努めます。なお、苦情の申立てによって、利用者が不利益な対応を受けることは一切ありません。
- 2 次の事由に該当する場合は、利用者は事業者に対し、改善及び改善結果の報告を求めることができます。
 - ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ② 事業者が守秘義務に反した場合
 - ③ 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行った場合

第10条（契約の終了）

- 1 利用者は、事業者に対して、7日間の予告期間をおいて文書で通知することにより、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。
- 2 前項の規定にかかわらず、第9条第2項に規定する事由に該当した場合及び事業者が破産した場合は、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。
- 3 事業者は、事業所の廃止・縮小等、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、30日間の予告期間において、理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができます。
- 4 事業者は、次の事由に該当した場合は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。
 - ① 利用者のサービス利用料金の支払いが正当な理由なく6ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、30日以内に支払われない場合
 - ② 利用者またはその家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの重大な背信行為を行った場合
- 5 利用者の居宅介護等についての介護給付費の支給決定が取り消された場合、もしくは介護給付費支給期間終了に伴い介護給付支給申請を行った結果、不支給となった場合、所定の期間の経過をもってこの契約は終了します。ただし、利用者の転居に伴い支給決定が取り消された後に、引き続き転入先の市町村で支給決定された場合は、必要に応じて契約変更で対応することができます。
- 6 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。
 - ① 利用者が施設に入所した場合
 - ② 利用者が死亡した場合

第11条（秘密保持）

- 1 事業者及びその従業者は、サービス提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密を、正当な理由なく他の事業者及び第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 前項の規定にかかわらず、サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による審査のために、事業者が利用者の個人情報を用いることに、利用者は同意します。

第12条（賠償責任）

事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。第13条（緊急時の対処）事業者は、現に居宅介護等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、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じます。第14条（身分証携行義務）従業者は常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められときは、いつでも身分証を提示します。

第15条（連携）

- 事業者は、居宅介護等の提供に当たっては、他の指定障害福祉サービス事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
- 事業者は、居宅介護等の提供終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

第16条（本契約に定めのない事項）

- 利用者及び事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
- この契約に定めのない事項については、障害者自立支援法令その他諸法令の定めるところに従い、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第17条（裁判管轄）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者及び事業者は利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

以上の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

契約者氏名

事業者（事業者名）蒼翠合同会社
(住所) 徳島県徳島市名東町一丁目395番地の8

(代表者名) 代表社員 松山大輔 印

利用者

(住所)

(氏名) 印

(代理人または立会人等)

(住所)

(氏名) 印
(続柄)