

デイサービスセンター長寿の森 踊鹿

遠野市介護予防・日常生活支援総合事業

第1号通所事業（介護予防通所介護相当サービス）重要事項説明書

- ※ 当事業所は介護保険法に規定する遠野市介護予防・日常生活支援総合事業第1号通所事業（介護予防通所介護相当サービス）（以下「第1号通所介護」という）の指定を受けています。
（ 令和6年4月1日 遠野市指定 第0370800237号 ）
- ※ 当事業所は、契約者(利用者)に対して第1号通所介護を提供します。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とおり説明します。
- ※ 当事業所のサービス利用は、原則として要支援認定の結果「要支援」又は「事業対象者」と認定された方が対象となります。まだ認定を受けていない方でも利用は可能ですが、事前に地域包括支援センターへご相談下さい。

目 次

1. 事業経営法人
2. 事業所の概要
3. 職員の配置状況
4. 当事業所が提供するサービスと利用料金
5. 苦情等の受付について
6. 緊急時における対応方法について
7. 事故発生時の対応について
8. 非常災害対策について
9. 損害賠償について
10. 介護・看護記録の開示について
11. サービス提供にあたっての留意事項
12. サービス利用をやめる場合(契約の終了について)
13. カスタマーハラスメントへの対応について

- ※ 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、利用申し込み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。

1. 事業経営法人（事業者）

- (1) 法人名 社会福祉法人とおの松寿会
- (2) 法人所在地 岩手県遠野市松崎町白岩18-7
- (3) 電話番号 0198-63-1770
- (4) 代表者氏名 理事長 小 時 田 繁
- (5) 設立年月日 平成13年3月23日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 第1号通所事業（介護予防通所介護相当サービス）
令和6年4月1日 遠野市指定 第0370800237号
当事業所は、養護老人ホーム長寿の森 吉祥園に併設されています。
- (2) 事業所の目的 当事業所は、介護保険法令に従い、契約者（利用者）が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活上の支援及び機能訓練を行うことにより、契約者（利用者）の心身機能の維持回復を図り、もって契約者（利用者）の生活機能の維持又は向上を目指すことを目的として、契約者（利用者）に第1号通所介護を提供します。
- (3) 事業所の名称 デイサービスセンター長寿の森 踊鹿
- (4) 事業所の所在地 岩手県遠野市青笹町糠前9-7-67
- (5) 電話番号 0198-62-0755（直通）
- (6) 管理者氏名 施設長 菊 池 浩 之
- (7) 法令遵守責任者 法人事務長 松 田 学
- (8) 当事業所の運営方針 住み慣れた郷で、「安心できる私の暮らし」をつくる。
 - 1 常に契約者（利用者）の立場に立って処遇を行なうように努めます。
 - 2 心身及び環境に応じた介護予防計画を策定し、その能力に応じて自立した日常生活を営めるよう支援します。
 - 3 家庭的な雰囲気を大切にし、家族や地域との結びつきを重視した運営を行ないます。
 - 4 関係機関との密接な連携に努めます。
 - 5 質の高いサービスを提供するため、諸環境を整え、専門性を高めるように努めます。
- (9) 開設年月日 平成29年4月1日

(10) 通常の事業の実施地域 遠野市（宮守町を除く。）の区域

(11) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日（12月30日から1月3日までを除く）
受付時間	月～土 8：00～17：00
通常のサービス提供時間	月～土 9：15～15：45

ただし、休業が連続5日を超える場合やイベント等の開催や参加を目的として、上記営業日以外に臨時営業し、第1号通所介護を提供することがあります。また、夏時間、冬時間の適用時期については、道路状況等を勘案の上、事業年度ごとに施設管理者が決定するものとします。

(12) 利用定員 第1号通所介護の利用定員は、当事業所が併せて指定を受けている指定通所介護事業の利用者と合せて1日30人とします。

3. 職員の配置状況

当事業所では、契約者(利用者)に対して第1号通所介護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	配置人数
1. 管理者(同一敷地内の他事業所と兼務)	1名
2. 生活相談員(介護職員が兼務する場合あり)	2名以上
3. 介護職員(生活相談員が兼務する場合あり。 また併設事業所の介護職員等を兼務する場合あり)	4名以上
4. 看護職員(長寿の森吉祥園看護職員が兼務する場合あり。)	2名以上
5. 機能訓練指導員(看護職員が兼務)	2名以上
6. 調理員	1名以上

※ 常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延べ時間数の総数を当該事業所における常勤職員の所定勤務時間数(40時間)で除した数です。

(例) 週8時間勤務介護職員が5名いる場合、常勤換算では1名(8時間×5名÷40時間＝1名)となります。

[主な職種の勤務体制]

職 種	勤 務 体 制
1. 介護職員	勤務時間； 8：00 ～ 17：00
2. 看護職員	勤務時間； 8：00 ～ 17：00
3. 機能訓練指導員	勤務時間； 8：00 ～ 17：00

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、契約者(利用者)に対して以下のサービスを提供します。

- | |
|--|
| (1)利用料金が介護保険から給付される場合
(2)利用料金の全額を契約者に負担いただく場合 |
|--|

があります。

(1) 介護保険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、原則として利用料金の9割～7割が介護保険から給付されます。

[サービスの概要]

① 食事(但し、食事の提供に要する費用は別途いただきます。)

○当事業所では、栄養士の立てる献立表により、栄養並びに契約者(利用者)の身体の状態及び嗜好を考慮した食事を提供します。

(食事時間) 昼食：12：00～13：00

② 入浴

○入浴又は清拭を行ないます。

③ 排泄

○契約者(利用者)の排泄介助を行ないます。

④ 機能訓練

○機能訓練指導員等により、利用者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復またはその減退を防止するための訓練を実施します。

⑤ 健康管理

○看護職員が健康管理者として健康を管理します。

⑥ 趣味活動

○契約者(利用者)の選択に基づき、趣味、趣向に応じた活動等を提供します。

⑦ 送迎サービス

○リフト車、乗用車により、契約者(利用者)の居宅と事業所までの間の送迎を行います。

[サービス利用料金(1カ月当たり)](契約書第7条参照)

① 第1号通所事業利用料金

次の料金表により、契約者(利用者)の要支援状態区分に応じたサービス利用料金から介護保険給付額を除いた金額(自己負担金)をお支払いください。(サービス利用料金は、契約者(利用者)の要支援状態区分により異なります。

1割負担の場合

区 分	月4回までの利用(日額)		月4回を超える利用(月額)	
	サービス 利用料金	自己負担額	サービス 利用料金	自己負担額
要支援1 事業対象者	4,360円/回	436円/回	17,980円/月	1,798円/月

区 分	月 8 回までの利用（日額）		月 8 回を超える利用（月額）	
	サービス 利用料金	自己負担額	サービス 利用料金	自己負担額
要支援 2 事業対象者	4,470 円/回	447 円/回	36,210 円/月	3,621 円/月

2割負担の場合

区 分	月 4 回までの利用（日額）		月 4 回を超える利用（月額）	
	サービス 利用料金	自己負担額	サービス 利用料金	自己負担額
要支援 1 事業対象者	4,360 円/回	872 円/回	17,980 円/月	3,596 円/月
区 分	月 8 回までの利用（日額）		月 8 回を超える利用（月額）	
	サービス 利用料金	自己負担額	サービス 利用料金	自己負担額
要支援 2 事業対象者	4,470 円/回	894 円/回	36,210 円/月	7,242 円/月

② 加算サービス費

利用者個々のサービス利用実績により、①の第 1 号通所介護利用料金には、次の費用が加算されます。

1割負担の場合

	①サービス利用料金	②うち、介護保険から 給付される金額(90%)	③サービス利用に係る 自己負担額(10%)
①サービス提供体制強化加算(Ⅰ) 事業対象者・要支援 1 (週 1)	880 円	792 円	88 円
②サービス提供体制強化加算(Ⅰ) 事業対象者・要支援 2 (週 2)	1,760 円	1,584 円	176 円
③介護職員等処遇改善加算(Ⅰロ)	サービス利用料金と各種加算に対し 12.0%の介護職員等処遇改善加算を加算		

2割負担の場合

	①サービス利用料金	②うち、介護保険から 給付される金額(80%)	③サービス利用に係る 自己負担額(20%)
①サービス提供体制強化加算(Ⅰ) 事業対象者・要支援 1 (週 1)	880 円	704 円	176 円
②サービス提供体制強化加算(Ⅰ) 事業対象者・要支援 2 (週 2)	1,760 円	1,408 円	352 円
③介護職員等処遇改善加算(Ⅰロ)	サービス利用料金と各種加算に対し 12.0%の介護職員等処遇改善加算を加算		

※ 契約者(利用者)がまだ要支援区分等の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。要支援又は事業対象者の認定を受けた後、自己負担額を除く全額が介護保険から払い戻されます(償還払い)。

また、介護予防サービス・支援計画書又は介護予防マネジメント計画書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、契約者(利用者)が介護保険給付の申請を行なうために必要な事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

※ 介護保険の給付額に変更があった場合は、変更された額に合わせて契約者(利用者)の負担額を変更します。

(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7条参照)

① 食費

食事の提供に要する費用650円(1食当たり)は、全額が契約者(利用者)の負担となります。

② その他のサービス料金

上記のほか、次のサービスは利用料金の全額が契約者(利用者)の負担となります。

項 目	利用料金	サービスの概要
行事 レクリエーション	行事食代 1食 1,000円以内 外食代 1食 2,000円以内 食事以外の費用 実費	誕生会など施設内行事の特別食代 バスハイク等施設外行事に伴う外食代等 施設外行事の参加料、観光施設等の入場料・利用料、 運賃、その他レクリエーション行事の参加に係る利用 者の実費負担分
クラブ活動	材料代の実費	契約者(利用者)の希望によりレクリエーション、ク ラブ活動に参加していただくことができます。
日常生活品費	実費	契約者(利用者) 本人が専用使用する日常生活品に 要する費用で、契約者(利用者)に負担いただくこと が適当であるものに係る費用を負担いただきます。 おむつ代、その他：実費
延長料金	1時間毎に500円 (1時間未満500円)	サービス提供時間の前後に延長利用を希望され、実 際の総利用時間が7時間を超えた場合、1時間毎に 延長料金を負担いただきます。

※ 経済状況の著しい変化や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。その場合には変更の内容と変更する事由について、変更を行なう1カ月前までにご説明します。

(3) 利用料金の支払方法(契約書第7条参照)

前記(1)(2)の利用料金・費用は、1カ月ごとに計算し請求しますので、翌月25日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア 施設の事務室で現金支払い

イ 下記指定口座へ振り込み

東北銀行 遠野支店 普通預金 3144097

ウ 金融機関口座(東北銀行又は郵便局)からの自動引き落とし

*正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から3ヵ月以上遅滞し、さらに支払の督促から14日以内に

支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

(4) 利用中止、変更、追加 (契約書第8条参照)

○利用予定日の前に、契約者(利用者)の都合により、第1号通所介護の利用を中止又は変更、若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前日までに事業所に申し出てください。

○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込みを出された場合、取り消し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、契約者(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。

・利用予定日の前日までに申し出があった場合	いただきません
・当日、送迎前(8:15)までに申し出がなかった場合 ・ご自宅へ伺ったもののご不在、又はその場でのキャンセルの場合 ・契約者(利用者)の希望、又は心身の状況によりサービスを中止(1~2時間程度利用)した場合	食事に相当する額 650円

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の移動状況により契約者(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、他の利用可能日を契約者(利用者)に提示して協議します。

○契約者(利用者)がサービスを利用している期間中でも、利用を中止することができます。その場合、既に実施されたサービスに係る利用料金はお支払いいただきます。

5. 苦情等の受付について (契約書第24条参照)

(1) 当事業所における苦情等の受付

当事業所が提供する第1号通所介護に関する苦情又は要望若しくは相談は、以下の専用窓口で受け付けます。

総合苦情等解決責任者 施設長 菊池 浩之

苦情等解決責任者 拠点長 遠藤 利則

苦情等受付担当者 生活相談員 北湯口 沙智子

第三者委員 菊池 美也 菊池 理恵子

受付時間 毎週月曜日から土曜日 8:30~17:00

また、苦情等受付ボックスを施設内に設置しています。

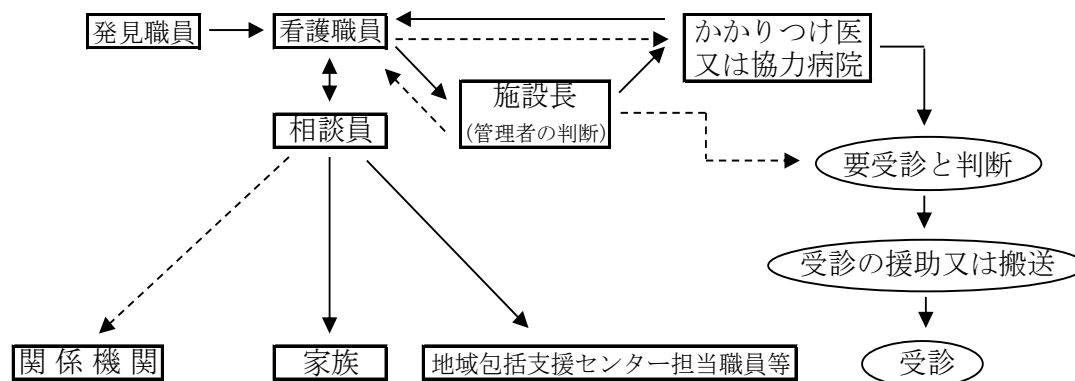
(2) 行政機関その他苦情等受付機関

遠野市健康福祉部 遠野健康福祉の里 健康長寿課	所在地 遠野市松崎町白岩字薬研淵4番地1 電話番号 0198-62-5111 受付時間 午前8時30分から午後5時
岩手県 国民健康保険団体連合会	所在地 盛岡市大沢川原3丁目7番30号 電話番号 019-623-4325 FAX 019-622-1668 受付時間 午前8時30分から午後5時

6. 緊急時における対応方法について（契約書第10条参照）

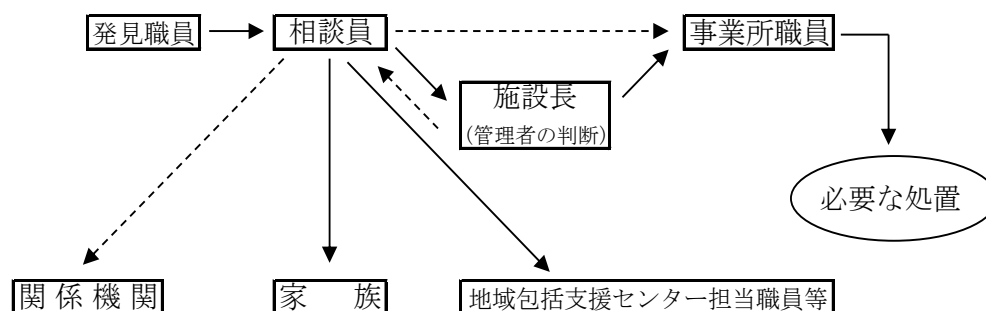
(1) 通所者のケガ・容態急変の場合

通所者にケガ・容態急変があった場合には、下図に示した流れに従い、あらかじめ緊急時の連絡先に指定されたご家族及び担当ケアマネに連絡すると共に、かかりつけ医又は協力病院受診の援助を行ないます。特に緊急を要すると判断した場合は、事業所が病院に搬送します。また、状況によっては、市町村等の関係機関にも連絡・報告します。



(2) その他の事故の場合

通所者にその他の事故が生じた場合には、下図に示した流れに従い、必要な処置を講じると共に、あらかじめ緊急時の連絡先に指定されたご家族及び担当ケアマネに連絡します。また、状況によっては、市町村等の関係機関にも連絡・報告します。



7. 事故発生時の対応について（契約書第10条参照）

第1号通所介護の提供により事故が発生した場合は、速やかに遠野市、契約者(利用者)の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

8. 非常災害対策について（契約書第10条参照）

- (1) 非常災害対策に備えて必要な設備を設け、消防避難に関する計画を作成します。
- (2) 非常災害に備え、年2回以上は避難・救出その他必要な訓練を行います。

9. 損害賠償について（契約書第14条参照）

事業者の責任により契約者(利用者)に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。ただし、そ

の損害の発生について、契約者(利用者)に故意又は過失が認められる場合には、契約者(利用者)の置かれた心身の状況を勘案して、相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償責任を減じることがあります。

10. 介護・看護記録の開示について

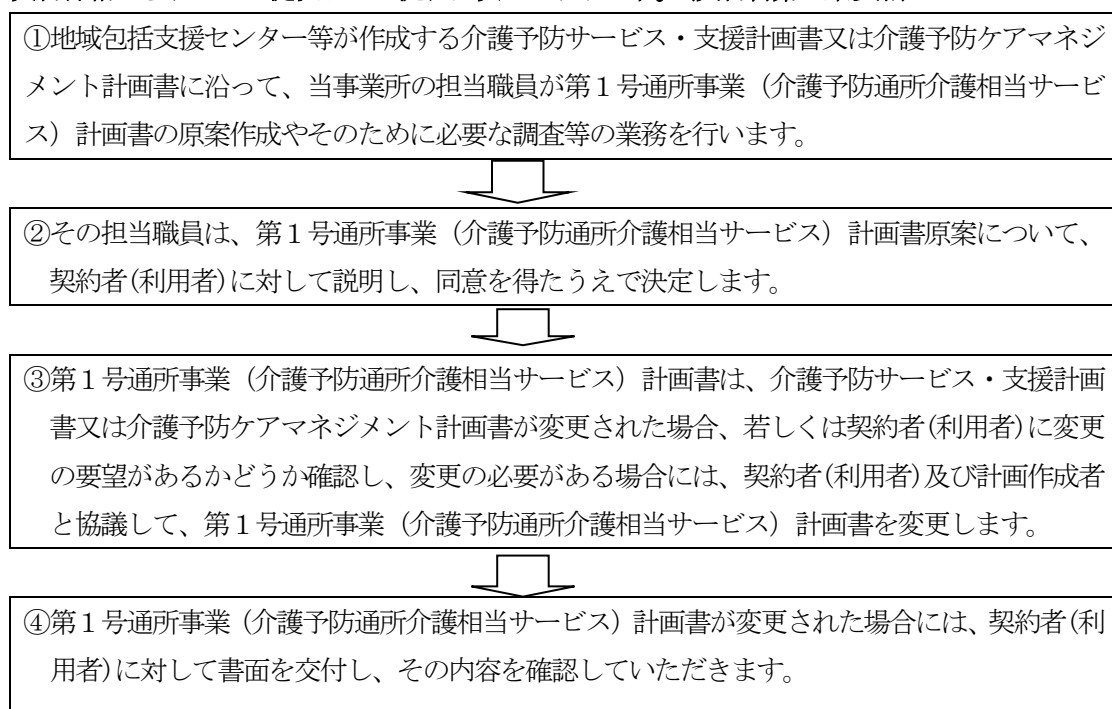
- (1) 契約者(利用者)又はその代理人は、社会福祉法人とおの松寿会が定める「個人情報に係る開示申請等に関する規程」に基づく所定の方法により、事業所に対して当該利用者の介護・看護記録の開示を請求することができます。
- (2) (1) の開示申請に係る手数料は、開示申請1件につき200円(定額)です。
また、(1) の開示に係る介護・看護記録については、写しの交付を受ける場合は、複写物1枚につき10円の費用を別途負担していただきます。

11. サービス提供にあたっての留意事項

(1) 契約締結からサービス提供までの流れ

- 1) 契約者(利用者)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、「介護予防サービス・支援計画書」又は「介護予防ケアマネジメント計画書」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「第1号通所事業(遠野市通所介護相当サービス)計画書」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とおりです。(契約書第3条参照)



- 2) 契約者(利用者)に係る「介護予防サービス・支援計画書」又は「介護予防ケアマネジメント計画書」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次のとおりです。

① 要支援又は事業対象者の認定を受けている場合

- 地域包括支援センターの紹介等必要な支援を行います。
- 第1号通所事業（介護予防通所介護相当サービス）計画書を作成し、それに基づき契約者（利用者）にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。（償還払い3頁参照）

介護予防サービス・支援計画書又は介護予防ケアマネジメント計画書の作成

- 作成された介護予防サービス・支援計画書又は介護予防ケアマネジメント計画書に沿って第1号通所事業（介護予防通所介護相当サービス）計画書を変更し、それに基づき契約者（利用者）にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

② 要支援又は事業対象者の認定を受けていない場合

- 要支援認定の申請に必要な支援を行います。
- 第1号通所事業（介護予防通所介護相当サービス）計画書を作成し、それに基づき契約者（利用者）にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。（償還払い3頁参照）

事業対象者又は要支援と認定された場合

- 介護予防サービス・支援計画書又は介護予防ケアマネジメント計画書を作成していただきます。
- 必要に応じて、地域包括支援センターの紹介等必要な支援を行います。

介護予防サービス・支援計画書又は介護予防ケアマネジメント計画書の作成

- 作成された介護予防サービス・支援計画書又は介護予防ケアマネジメント計画書に沿って第1号通所事業（介護予防通所介護相当サービス）計画書を変更し、それに基づき契約者（利用者）にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

事業対象外又は要介護と認定された場合

- 契約は終了します。
- 事業対象外と判定された場合は、既に実施されたサービス利用料金は全額自己負担となります。
- 要介護と判定された場合は、介護給付の対象となります。

(2) 身体拘束について

当事業所では、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、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、契約者（利用者）又は家族に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で行う事があります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び対応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行います。

(3) 秘密の保持について

事業者及びサービス従事者は、サービスを提供するにあたって知り得た契約者（利用者）又は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、契約者（利用者）に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に契約者（利用者）の心身等に関する情報を提供します。

また、契約者（利用者）との契約の終了に伴う援助を行う際には、あらかじめ文書にて、契約者（利用者）の同意を得ます。

(4) 心身の状況の把握

第1号通所介護の提供に当たっては、地域包括支援センター又は居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

(5) 包括支援センター等との連携

- ① 第1号通所介護の提供にあたり、地域包括支援センター及び保険医療サービス又は福祉サービスを提供する他の事業者等との緊密な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、「第1号通所事業（遠野市通所介護相当サービス）計画書」の写しを、担当ケアマネージャーに速やかに送付します。

(6) サービス提供の記録の開示について

- ① 事業者はサービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から2年間保存します。
- ② 契約者（利用者）又はその代理人は、社会福祉法人とおの松寿会が定める「個人情報に係る開示申請等に関する規程」に基づく所定の方法により、事業所に対して当該利用者の介護・看護記録の開示を請求する事ができます。
- ③ ②の開示申請に係る手数料は、開示申請1件につき200円（定額）です。又、②の開示に係る介護・看護記録については、写しの交付を受ける場合は、複写物1枚につき10円の費用を別途負担して頂きます。

(7) 非常災害対策について（契約書第10条参照）

- ① 非常災害対策に備えて必要な設備を設け、消防避難に関する計画を作成します。
- ② 非常災害に備え、年2回以上は避難・救出その他必要な訓練を行います。

(8) 衛生管理等

- ① 第1号通所介護の用に供する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努

め、又は衛生上必要な措置を講じます。

② 第1号通所介護において感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講じます。

③ 食中毒及び感染症の発生を防止する為の措置等について、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。

(9) サービス利用に関する留意事項

① 施設・設備の利用上の注意(契約書第12条、第13条参照)

○事業所の施設、設備、敷地は、その本来の用途に従って利用して下さい。

○故意に、またはわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、事業所の施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、契約者の自己負担により原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。

○サービス従事者や他の利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動等を行なうことはできません。

② 喫煙

○敷地内での喫煙はできません。

12. 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6カ月間ですが、契約期間満了の7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6カ月間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17条参照)

①契約者(利用者)が死亡した場合

②要支援認定により契約者(利用者)の心身の状態が事業対象外となる自立又は要介護状態と判断された場合

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施設を閉鎖した場合

④施設の滅失や重大な毀損により、契約者(利用者)に対するサービスの提供が不可能になった場合

⑤事業者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の申し出を行った場合(詳細は以下をご参照下さい。)

(1) 契約者からの解約・契約解除の申し出 (契約書第18条、第19条参照)

契約の有効期間であっても、契約者(利用者)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7日前までに解約届出書を提出して下さい。

但し、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施設の運営規程の変更に同意できない場合

③契約者(利用者)が入院された場合

④契約者(利用者)の「介護予防サービス・支援計画書」又は「介護予防ケアマネジメント計画書」が変更された場合

- ⑤事業者若しくはサービス従事者が、正当な理由なく第 1 号通所事業（介護予防通所介護相当サービス）利用契約に定める第 1 号通所介護を実施しない場合
- ⑥事業者若しくはサービス従事者が、守秘義務に違反した場合
- ⑦事業者若しくはサービス従事者が、故意又は過失により契約者（利用者）の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うなど、第 1 号通所事業（介護予防通所介護相当サービス）利用契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑧他の利用者が契約者（利用者）の身体・財物・信用等を傷つけた場合若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

(2) 事業者からの契約解除の申し出（契約書第 20 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) 契約（利用者）が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、サービス利用料金の支払いが 3 カ月以上遅延し、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（利用者）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若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 17 条参照）

第 1 号通所事業（介護予防通所介護相当サービス）利用契約が終了する場合には、事業者は契約者（利用者）の心身の状態、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。

13. カスタマーハラスメントへの対応について（契約書第 25 条参照）

事業者は、利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、サービス従事者の就業環境を害するおそれのある行為について、サービス従事者の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとします。