重度訪問介護サービス事業重要事項説明書

《令和　　年　　月　　日現在》

【様式①】

１．当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電　　話　：　０８５８－７１－１００６
受付時間　：　８：３０～１７：３０（月曜日～土曜日）
担 当 者　：　訪　問　介　護　員
＊ご不明な点は、なんでもお尋ね下さい。

２．居宅介護事業所の概要

（１）居宅介護事業者の指定番号及びサービス提供地域

事　業　所　名	社会福祉法人　八頭町社会福祉協議会　本所
所　　在　　地	鳥取県八頭郡八頭町宮谷２５４番地１
障害福祉サービス事業 指　定　番　号	居宅介護・重度訪問介護事業 （事業所番号　３１１１２０００５５　）
サービスを提供する地域	八　頭　町

＊上記の地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

（２）事業所の職員体制（別紙１）

	常　勤	非常勤	資　格	業　務　内　容
管理者	１名			
サービス提供責任者	１名以上		介護福祉士 実務者研修修了者	
訪問介護員	２．５名以上		介護福祉士 実務者研修修了者 介護職員初任者研修課程修了者	

当事業所では、利用者に対して指定訪問介護、指定居宅介護、指定重度訪問介護を提供する職員として、上記の職種の職員を配置しています。

（３）事業所の営業日及びサービス提供時間

①　営 業 日　　月曜日から土曜日（祝日を含む）
②　休 業 日　　日曜日及び年末年始（１２月３０日～１月３日）
③　サービス提供時間　　午前５時から午後１０時までとします。
④　その他　　電話等で特に希望があれば日曜日及び年末年始も稼働します。

３．当事業所が提供するサービスと利用料金

（１）「重度訪問介護計画」とサービス内容

当事業所では、下記のサービス内容から重度訪問介護計画を定めて、サービスを提供します。「重度訪問介護計画」は、市町村が決定した「支給量」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。「重度訪問介護計画」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、写しを利用者に交付します。また、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

〈サービス区分及びサービス内容〉
重度訪問介護
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。
- ○ 排せつ介助…排せつの介助、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。
- ○通院介助…通院の介助を行います。
- ○その他必要な身体介護を行ないます。
- ※ 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となる物品の買い物を行います。
- ○ その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。
- ※ 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。（預貯金通帳・カードはお預かりできません。）
- ※ 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 外出時の移動中の介護
- ○ 官公庁や銀行等の公共機関への用務など社会生活上不可欠な外出及び余暇活動等社会参加のための外出の援助を行います。
- ※ １日の範囲内で用務を終えるものを原則とし、通勤、営業活動等の経済活動に係る外出、通年かつ長期にわたる外出の介助はいたしません。

④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。

（２）利用者負担額

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。事業者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（定率負担）を事業者にお支払いいただきます。また、上記の金額は、特別地域加算として１５％を増しの金額となります。

＜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の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。

＜償還払い＞

○　事業者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。)

（3）サービス利用にかかる実費負担額

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 通院介助においてホームヘルパーに公共交通機関の交通費などが必要な場合、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。)

＜サービス利用料金＞（別紙２）の利用表によって、サービス利用料金から介護給付費の給付額を除いた金額（利用者負担）をお支払いいただきます。

＜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「定率負担」については、所得に応じて４区分の月額負担額が設定され、それ以上の負担の必要はありません。

区　分	世帯の収入状況	１ヶ月あたりの負担上限額
生活保護	生活保護受給世帯	０円
低所得	市町村民税非課税世帯	０円
一般１	市町村民税課税世帯（所得割１６万円未満）	９，３００円
一般２	市町村民税課税世帯（所得割１６万円以上）	３７，２００円

（4）利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法

前記（2）の料金・費用は、1か月ごとに計算し、毎月１５日までに前月分の利用料の請求を致しますので、毎月２０日までにお支払いください。(1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。)

お支払いは原則として、口座引き落としの利用をお願いします。ただし、口座引き落としによる支払いが困難な場合は相談に応じます。なお、口座引き落としの手数料は事業所負担と致します。

（5）利用の中止、変更、追加

① 利用予定日の前に、利用者の都合により、重度訪問介護計画で定めたサービスの利用を中止又は変更することができます。この場合には至急事業者までご連絡ください。

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やむをえない場合は取消料はいただきません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無　料
利用予定日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。

４．サービスの利用に関する留意事項

（１）ホームヘルパーについて

☆　サービス提供時に、担当のホームヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、予め利用者に説明するとともに、利用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します。

☆　利用者から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホームヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

（２）サービス提供について

☆　サービスは、「重度訪問介護計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

☆　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）は無償で使用させていただきます。（ホームヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただきます。）

（３）サービス内容の変更

☆　訪問時に、利用者の体調等の理由で重度訪問介護計画を予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

（４）受給者証の確認

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかにホームヘルパーにお知らせください。また、担当ホームヘルパー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します。

（5）ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

① 医療行為
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

（6）その他の留意事項

○ 利用者が自宅以外の場所にいる時間帯にホームヘルパーが利用者の居宅を訪問してサービスを実施することはできません。

○ 利用者やそのご家族などが当事業所のサービス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合や下記のような行為がみられハラスメントに該当するとみなされる場合、即座にサービスを中止させていただく場合があります。

・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など

・セクシュアルハラスメント
従業者の体を触る、手を握る、腕を引っ張り抱きしめる、ヌード写真を見せる、性的な話や卑猥な言動をするなど

・その他
従業者の自宅の住所や電話番号を聞く、ストーカー行為など

5．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

本事業所では、関係法令及び八頭町社会福祉協議会個人情報保護規程に基づいて、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。）

6．緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにおいて確認した、

主治医・救急隊・親族・居宅介護支援事業者等へ連絡いたします。

７．事故発生時の対応

サービスの実施に伴い、事故が発生した場合には速やかに事業所、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．秘密保持・個人情報の保護

① 従業員は、正当な理由なくその業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。

② 従業員でなくなった後においても、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。

③ 事業所が得た利用者及びその家族の個人情報について、居宅介護サービス提供以外の目的では原則的に使用いたしません。業務の必要性に応じた外部への情報提供については、利用者又はその家族の同意を得て行うものとします。

９．虐待防止対策

事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

① 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者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 虐待防止に関する担当者を選定します。

担当者 ： 訪問介護係長

１０．身体拘束の禁止について

① 事業者は、サービスの提供に当たり、利用者マヤは他の利用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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行いません。

② 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、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その他必要な事項を記録します。

③ 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。

（ア）身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。

（イ）身体拘束等の適正化のための指針を整備します。

（ウ）従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に開催します。

１１．衛生管理等

事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

① 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討するための委員会を開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。

③ 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に行います。

１２．業務継続計画の策定等

① 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定通所介護の提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務最愛を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じます。

② 事業者は従業者に対し、業務継続計画について説明、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。

③ 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

１３．サービス内容に関する相談・苦情

① 当事業所相談・苦情担当

担当者　：　訪問介護係

電　話　：　０８５８－７１－１００２

受付時間　：　８：３０～１７：３０（月曜日～土曜日）

② その他

当該以外に、行政機関等の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

八頭町役場 郡家保健センター	所在地　八頭郡八頭町宮谷２５４番地１ 電話番号　０８５８－７２－３５６６ ＦＡＸ　０８５８－７２－３５６５
鳥取県 国民健康保険団体連合会	所在地　鳥取市立川町６丁目１７６ 電話番号　０８５７－２０－３６８１ ＦＡＸ　０８５７－２９－６１１５
鳥取県社会福祉協議会	所在地　鳥取市伏野１７２９－５ 電話番号　０８５７－５９－６３３５ ＦＡＸ　０８５７－５９－６３４５

１４．福祉サービス第三者評価の実施状況

実施の有無	なし	直近の実施年月日	なし
評価機関の名称		評価結果の開示状況	

１５．当法人の概要

所在地　鳥取県八頭郡八頭町宮谷２５４番地１

名称・法人種別　社会福祉法人　八頭町社会福祉協議会

代表者役職・氏名　会　長　岡 森　裕

（事業所名）

○　本　　所　　鳥取県八頭郡八頭町宮谷２５４番地１

○　八東事業所　　鳥取県八頭郡八頭町東５９３番地１

（事　業）

（１）　訪問介護事業

（２）　通所介護事業

（３）　居宅介護支援事業

（４）　介護予防・日常生活支援総合事業第１号訪問事業

（５）　介護予防・日常生活支援総合事業第１号通所事業

（６）　障害福祉サービス（居宅介護・重度訪問介護）事業

（７）　その他これに付随する事業

（別紙１）

２．重度訪問介護事業所の概要

（２）事業所の職員体制

	常　勤	非常勤	資　格	業　務　内　容
管理者	１名			
サービス提供責任者	２名		介護福祉士	
訪問介護員		８名	介護福祉士 実務者研修修了者 介護職員初任者研修課程修了者	

（別紙２）

〈サービス利用料金〉

	サービスの種類時間等	利用料	介護給付費が給付される場合	利用者負担額
重度訪問介護	１時間未満	1,860 円	1,674 円	188 円
	１時間以上１時間３０分未満	2,770 円	2,493 円	277 円
	１時間３０分以上２時間未満	3,690 円	3,321 円	369 円
	２時間以上２時間３０分未満	4,610 円	4,149 円	461 円
	２時間３０分以上３時間未満	5,530 円	4,977 円	553 円
	３時間以上３時間３０分未満	6,440 円	5,760 円	6440 円
	３時間３０分以上４時間未満	7,360 円	6,624 円	736 円
	４時間以上８時間未満	8,210 円～ 14,160 円	7,389 円～ 12,744 円	821 円～ 1,416 円

	8時間以上１２時間未満	15,050円～ 21,000円	13,473円～ 18,900円	1,505円～ 2,100円
	１２時間以上16時間未満	21,840円～ 27,510円	19,656円～ 24,759円	2,184円～ 2,751円
	16時間以上２０時間未満	28,340円～ 34,360円	25,506円～ 30,924円	2,834円～ 3,436円
	20時間以上24時間未満	35,200円～ 40,800円	31,680円～ 36,720円	3,520円～ 4,080円
初回加算	２,０００円 （１回当り）	該当事業所で新規にサービス利用を受ける場合（前回のサービス提供時より２月空いて、新に訪問介護計画を作成する場合も含む）に加算		
特別地域加算	サービス利用料 に１５％加算	離島・山間・へき地などの地域に居住する利用者のサービスに加算		

重度訪問介護サービス利用契約書

【様式②】

（以下「利用者」という。）と八頭町社会福祉協議会船岡支所（以下「事業者」という。）は、利用者が事業者から提供される重度訪問介護サービスを受け、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。

（目的）

第１条　本契約は、利用者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、事業者が利用者に対して必要な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に基づく重度訪問介護を適切に提供する事を定めます。

（期間）

第２条　本契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の受給者証の有効期間満了日までとします。

２　ただし、契約期間満了の１週間前までに利用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。

（重度訪問介護計画及び契約支給量）

第３条　事業者は、利用者の受給者証に記載された重度訪問介護の支給量を踏まえ、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重度訪問介護計画を作成します。この計画は、事業者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、その写しを利用者に交付します。利用者はいつでも重度訪問介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　事業者は、前項の重度訪問介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、速やかに事業者に変更内容を知らせるとともに、事業者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。

（サービス内容）

第４条　事業者は、その指揮命令のもとに、重度訪問介護従業者（以下、「ホームヘルパー」という。）を利用者の居宅等に訪問させ、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などのうちから前条に定める重度訪問介護計画にもとづいて適切にサービスを提供します。

（利用者負担額及び実費負担額）

第５条　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者に支払います。障害者総合支援法に基づく介護給付費は、事業者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。

（利用の中止、変更、追加）

第６条　利用者は、利用期日前において、重度訪問介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者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者にお支払いいただく場合があります。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　事業者は、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。

（事業者の基本的義務）

第７条　事業者は、利用者に対し、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、必要なサービスを適切に行います。

２　事業者は、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。

（事業者の具体的義務）

第８条

（１）安全配慮義務

事業者は、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

事業者は、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

事業者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

事業者は、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ないません。

（５）記録保存整備義務

事業者は、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。利用者又は代理人の請求に応じてこれを開示、又はその複写物を交付するものとします。

（契約の終了事由）

第９条　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

（３）事業者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１０条から第１２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）

（利用者からの中途解約）
第１０条　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日前までに事業者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。

（利用者からの契約解除）
第１１条　利用者は、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った場合には、ただちに本契約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重度訪問介護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８条１項から４項に定める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

（事業者からの契約解除）
第１２条　事業者は、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者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

（事故と損害賠償）
第１３条　事業者は、サービスの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　事業者は、サービスを提供するにあたって、事業者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。

（損害賠償がなされない場合）
第１４条　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、事業者が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、事業者及び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

（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）

第１５条　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。

（苦情解決）

第１６条　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。

（協議事項）

第１７条　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、事業者は障害福祉サービス事業、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。

（裁判管轄）

第１８条　この契約に関してやむを得ず起訴となる場合は、利用者及び事業所は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第１審管轄裁判所とすることを予め合意します。

令和　　年　　月　　日

重度訪問介護サービスの提供開始にあたり、利用者に対して【様式①】重要事項説明書ならびに【様式②】利用契約書について説明しました。本書２通を作成し、利用者、事業所が記名の上、各１通を保有するものとします。

【事業者】

住　　所　　鳥取県八頭郡八頭町宮谷２５４番地１

事業者名　　社会福祉法人　八頭町社会福祉協議会　本所

事業者代表　　介護福祉課長　　岸　本　　剛　　印

説明者氏名　　印

□私は、【様式①】により事業所より重度訪問介護サービスについての重要事項の説明を受け、確認、了承しました。

□私は、【様式②】により事業所より、利用契約の内容について説明を受け、確認、了承しました。

【利用者】

住　　所

氏　　名

【代理人又は代筆者】

住　　所

氏　　名

（続柄）

（代筆理由）