

訪問介護・第1号訪問事業（訪問介護相当サービス） 利用契約書別紙 （兼重要事項説明書）

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	有限会社さくらの里
主たる事務所の所在地	〒328－0017 栃木県栃木市錦町5番26号
代表者（職名・氏名）	代表取締役 荒井 緑
設立年月日	平成13年4月1日
電話番号	0282－24－5964

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	いづるの里	
サービスの種類	<input type="checkbox"/> 訪問介護 <input type="checkbox"/> 第1号訪問事業（訪問介護相当サービス）	
事業所の所在地	〒328－0017 栃木県栃木市錦町5番26号	
電話番号	0282－24－5964	
指定年月日・事業所番号	平成13年4月1日	0970300356
管理者の氏名	須佐淳子	
通常の実施地域	栃木市・佐野市	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護・要支援状態等である利用者が、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、生活の質の確保及び向上を図ると共に、安心して日常生活を過ごすことができるよう、訪問介護または第1号訪問事業（訪問介護相当サービス）を提供することを目的とする。）
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境を踏まえ、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・要支援状態等の軽減や悪化の防止のため、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等

訪問介護・第1号訪問事業（訪問介護相当サービス）は、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排泄や食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話をを行うサービスです。具体的には、サービスの内容により以下の区分に分けられます。

①身体介護	利用者の身体に直接触れて行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。 例) 起床・就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、行為介助、清拭入浴介助。体位交換、服薬介助、通院（院内）介助など
②生活援助	家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。 例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受け取り、衣服の整理など

利用者に提供する具体的なサービスの内容・回数等は、ケアプラン等に基づいて作成する「訪問介護計画書」または「個別サービス計画」において定めます。

5. 営業時間

営業日	月曜日から日曜日まで
営業時間	午前8時から午後6時まで ただし、利用者の希望に応じてサービスの提供については24時間対応可能な体制を整えるものとします。

6. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務形態・人数	
介護福祉士	常勤 1人	非常勤 5人
介護職員初任者研修終了者（ヘルパー2級）	非常勤 2人	

7. サービス提供責任者

あなたへのサービス提供の責任者は下記のとおりです。
サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

サービス提供責任者の氏名	須佐淳子
--------------	------

8. 利用料

あなたがサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、あなたからお支払い頂く「利用者負担金」は、原則として負担割合証に応じた基本利用料の1割または2割の額です。

(1) 訪問介護の利用料

【基本部分】

①身体介護

サービスに要する時間	基本利用料	利用者負担（1割）	利用者負担（2割）
20分未満	1,664円	166円	332円
20分以上30分未満	2,491円	249円	498円
30分以上1時間未満	3,951円	395円	790円
1時間以上1時間30分未満	5,789円	578円	1,156円
1時間30分以上	(649単位に30分を増す毎に83単位を加算した単位数) × 10.21	基本利用料の1割の額 (小数点以下切り上げ)	基本利用料の2割の額 (小数点以下切り上げ)

②生活援助

サービスに要する時間	基本利用料	利用者負担（1割）	利用者負担（2割）
20分以上45分未満	1,827円	182円	364円
45分以上	2,246円	224円	448円

③身体生活（身体介護に引き続き生活援助を行う場合）

サービスに要する時間	基本利用料	利用者負担（1割）	利用者負担（2割）
身体介護30分に続き生活援助20分以上	3,154円	315円	630円
身体介護30分に続き生活援助45分以上	3,818円	381円	762円
身体介護30分に続き生活援助70分以上	4,499円	449円	898円
身体介護1時間に続き生活援助20分以上	4,614円	461円	920円
身体介護1時間に続き生活援助45分以上	5,278円	527円	1,054円
身体介護1時間に続き生活援助70分以上	5,942円	594円	1,188円

④2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合

2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、ご利用者の同意の上で通常の2倍の料金を頂きます。

（注）上記の「サービスに要する時間」は、実際にサービスを提供した時間ではなく、訪問介護計画に基づいて決定された内容のサービスを行うために、介護給付本体により表人的に必要とされている時間のことであり、その標準的な時間によって利用料金を計算いたします。

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額		
		基本利用料	利用者負担（1割）	利用者負担（2割）
初回加算	新規の利用者へのサービスを提供した場合	2,042円	205円	409円
緊急時訪問介護加算（身体介護のみ）	ケアプランに位置づけされていない訪問介護サービスを緊急に提供した場合	1,021円	103円	205円
介護職員処遇改善加算（Ⅲ）*	当該加算の算定要件を満たす場合	上記基本部分と加算の光景の5.5%		

*のついた加算は区分支給限度額の算定対象から除かれます。

(2) 第1号訪問事業（訪問介護相当サービス）の利用料

【基本部分】*身体介護及び生活援助

サービス名称	サービスの内容	基本利用料 (1月あたり)	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)
訪問型サービスⅠ	週1回程度の訪問型サービス (事業対象者・要支援1・2)	12,010円	1,201円	2,402円
訪問型サービスⅡ	週2回程度の訪問型サービス (事業対象者・要支援1・2)	23,990円	2,399円	4,798円
訪問型サービスⅢ	週2回を超える程度の訪問型サービス (事業対象者・要支援2)	37,860円	3,806円	7,612円

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額		
		基本利用料	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)
初回加算	新規の利用者へのサービスを提供した場合	2,042円	205円	409円
介護職員処遇改善加算(Ⅲ) ※	当該加算の算定要件を満たす場合	上記の基本部分と加算の合計の5.5%		

※のついた加算は、区分支給限度額の算定対象から除かれます。

上記(1)(2)の気泡利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これらの基本利用料も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に改定後の基本利用料及び利用者負担額を書面でお知らせいたします。

(3) その他の費用

①交通費

通常の実施地域以外の居宅に訪問	通常のごきょうの実施地域以外の居宅におけるサービスの提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業者に支払うものとします。
-----------------	--

②介護保険適用外のサービス

介護保険給付の支給限度額を超えて利用する場合	超えた額の全額が利用者の負担となります。
------------------------	----------------------

③割増料金

平常の時間帯(午前8時～午後6時)以外の時間帯でサービスを行う場合は、以下の割増率により基本利用料に割増料金が加算されます。

割増料金の区分	基本利用料の割増率
早朝(午前6時～午前8時)	25%
夜間(午後6時～午後10時)	25%
深夜(午後10時～午前6時)	50%

(注) 上記の費用の額は、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場合があります。その場合は、2ヶ月前までにご説明いたします。

(4) 利用料金の支払い

上記(1)～(3)の利用者負担金は、1ヶ月毎にまとめて請求いたしますので、翌月の20日までにお支払いください。なお、利用者負担金の受領に関わる領収書については、利用者負担金の支払いを受けた後、速やかに発行いたします。

(5) 償還払いについて

ご利用者が、まだ要介護等の認定を受けてない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただき認定を受けた後、利用者負担額を除いた金額が介護保険から払い戻されます(償還払い)。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も作成後に償還払いとなります。償還払いとなる場合、保険給付費請求に必要な「サービス提供証明書」を交付いたします

9. 利用の中止・変更・追加

ご利用者の都合により、サービスの利用を中止又は変更、もしくはケアプラン・訪問介護計画で定められた範囲内で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、サービスの実施の前日までに事業所に申し出てください。

サービスの変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況によりご希望の日時にサービスを提供できない場合、他の利用可能な日時をご利用者に定時のうえ協議させていただきます。

利用予定日の前日までに中止の申し出がなく、当日になって申し出をされた場合、取消料として当日の利用料金の10%の額をお支払いいただくことがあります。ただし、ご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。

10. サービスの利用に関する留意事項

(1) 訪問介護咽喉の選任

担当する訪問介護員は事業者が決定します。複数の訪問介護員が担当し、交替でサービスの提供にあたる場合もあります。

(2) 訪問介護員の交代

①利用者の希望による交代

訪問介護員の交代を希望する場合には、その理由を明らかにしたうえで、事業者に申し出ることができます。その場合、利用者が交代する訪問介護員を指名することはできません。

②事業者の都合による交代

事業者の都合により、訪問介護員を交代することがあります。その場合には、利用者及びその家族に交代による不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス提供時の留意事項

①定められた業務以外の業務の禁止

利用者は、あらかじめ訪問介護計画で定められたサービス以外の業務を依頼することはできません。

②備品等の無償使用

訪問開銀がサービスを提供するうえで使用することが必要となる利用者又はその家族の備品等は無償で使用させていただきます。(電気・ガス・水道・電話等の使用を含む)

(4) サービス内容の変更

利用者の体調等により予定していたサービスが実施できない場合には、その日の内容・時間帯を変更し、変更した内容に応じた利用料金(利用者負担額)を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為

サービス提供の際、訪問介護員等は以下の行為を行いません。

- ア. 医療行為及び医療補助行為
- イ. 利用者又はその家族からの金品の授受
- ウ. 利用者の家族に対するサービスの提供
- エ. 飲酒及び利用者又はその家族の同意なしに行う喫煙
- オ. 利用者又はその家族に対する政治・宗教・営利活動
- カ. その他利用者及びその家族に対する迷惑行為

9. 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、速やかに主治医及び家族、救急隊へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

10. 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、担当の居宅介護支援事業所・地域包括支援センター及び栃木市等へ連絡を行うと共に、必要な措置を講じます。

11. 虐待防止について

利用者の人権の擁護・虐待の防止のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実地する等の措置を講じます。

- ①事業所は利用者が成年後見制度を利用できるよう支援致します。
- ②当該事業所従業者または擁護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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これを市町村に通報します。
- ③虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

12. 身体拘束について

- ①サービスの提供に当たっては利用者または他の利用者の生命また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（以下身体拘束という）を行いません。
- ②緊急やむを得ず身体拘束を行う場合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するものとします。

13. 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けいたします。

事業所相談窓口	電話番号 0282-24-5964 面接場所 当事業所の相談室
---------	------------------------------------

(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出ることができます。

苦情受付機関	栃木県国民健康保険団体連合会	電話番号 028-643-2220
栃木市担当課	地域包括ケア推進課	電話番号 0282-21-2244・2251

令和 年 月 日

当事業者は、利用者へのサービス提供にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者 栃木県栃木市錦町5番26号
有限会社 さくらの里
代表取締役 荒井 緑 ⑩

説明者 ヘルパーステーションいづるの里
職 _____
氏名 _____ ⑩

私は、事業者より上記の重要事項の説明を受け、同意の上、本書を受領いたしました。
また、この文書が契約書の別紙（一部）となことについても同意します。

利用者 住所 _____
氏名 _____ ⑩

署名代行者（家族又は代理人）

住所 _____
氏名 _____ ⑩

本人との続柄 _____

訪問介護・第1号訪問事業（訪問介護相当サービス） 利用契約書

利用者（ ）様と有限会社さくらの里（以下「事業者」という。）は、事業者が提供するサービスの利用等について、以下のとおり契約を締結します。

（契約の目的等）

- 第1条 事業者は、介護保険法（平成9年法律第123号）その他関係法令及び本契約に従い、利用者が可能な限り居宅に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、利用者に対し訪問介護又は第1号訪問事業（以下「サービス」という。）を提供します。
- 2 利用者にサービスを提供する事業者の事業所（以下「事業所」という。）は、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」のとおりとします。

（契約期間）

- 第2条 本契約の有効期間は、本契約締結の日から利用者の要介護認定有効期間の満了日までとします。ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合には、自動的に更新言要介護認定有効期間満了日までを契約期間とします。
- 2 契約期間満了日2日前までに利用者から契約を更新しない旨の申し出がない場合、本契約は同一の内容で自動的に更新されるものとし、以降も同様とします。

（訪問介護計画に作成及び変更）

- 第3条 事業者は、利用者の日常生活全般の状況、心身の状況及び希望を踏まえ、利用者の居宅サービス計画又は介護予防サービス計画、介護予防マネジメントケアプラン（以下「ケアプラン等」という。）が作成されている場合にはその内容に添って、サービスの目標及び目標を達成するための具体的サービス内容等を記載した訪問介護計画又は個別サービス計画（以下「訪問介護計画書等」という。）をさくせいします。訪問介護計画等の作成に当たっては、事業者はその内容を利用者に説明し同意を得た上で交付します。
- 2 事業者は、利用者のケアプラン等が作成されていない場合であっても、訪問介護計画等の作成を行います。その場合、事業者は、利用者に対しても居宅介護支援事業者を紹介する等、ケアプラン等の作成のために必要な支援を行うものとし、
- 3 事業者は、利用者に係るケアプラン等が変更になった場合、利用者及びその家族の要請に応じて訪問介護計画等の変更の必要があると認められた場合には、利用者及びその家族等と協議した上で、訪問介護計画等を変更するものとし、
- 4 事業者は、訪問介護計画等を作成又は変更した場合には、その内容を利用者及びその家族に説明し、同意を得た上で決定します。
- 5 事業者は、訪問介護計画等の実施状況及び目標達成の状況等を適正に把握して上で、一定期間ごとに訪問介護計画等の見直しを行うものとし、

（提供するサービスの内容及びその変更）

- 第4条 事業者が提供するサービスのうち、利用者が利用する具体的なサービス内容、利用回数、利用料金等は、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」のとおりです。
- 2 利用者は、いつでもサービスの内容を変更する様に申し出ることができます。この申し出があった場合、当該変更がケアプラン等の範囲内であり、第1条に定める契約の目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、事業者は速やかにサービス内

容を変更します。

3 事業者は、利用者がケアプラン等の返答を希望する場合は、速やかに担当の居宅介

護支援事業所又は地域包括支援センター等に連絡をするなど必要支援を行います。

4 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険給付費の支給限度額を超えるサービス等、介護保険の適用を受けないものがある場合には、その内容及び利用料金を具体的に説明し、利用者の同意を得ます。

(運営規程の遵守)

第5条 事業者及び事業所の職員（以下「従業者」という。）並びに医利用者は、別に定める事業所の運営規程を本契約に付随するものとして遵守するものとします。

2 事業者は、前項の運営規程を変更する場合は、利用者に対して事前に説明することとし、利用者は、そ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。

(利用料金の支払い)

第6条 利用者は、事業者からのサービスの提供を受けたときには「契約書別紙（兼重要事項説明書）」の記載に従い、事業者に対し利用料金を支払います。

2 利用料金の請求及び支払い方法は「契約書別紙（兼重要事項説明書）」のとおりです。

(利用料金変更)

第7条 事業者は、介護保険法その他関係法令の改正等により、介護給付費体系の変更があった場合、サービス利用料金を変更できるものとします。

2 事業者は、利用者に対して、前項による変更の時期及び変更後の金額を速やかに説明の上、変更後の利用料金（利用者負担金）を請求できるものとします。

3 第4条第4項に定める利用料金については、経済状況の著しい変化その他やむを得ない自由がある場合、事業者は利用者に対して、変更を行う日の2日前までに説明をした上で当該利用料金を相当な額に変更できるものとします。

4 利用者は、本条の規定による利用料金の変更に同意することができない場合には、本契約を解除することができます。

(利用の中止・変更・追加)

第8条 利用者は、利用期日前において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の追加ができます。この場合には、利用者はサービス実施日前日までに事業者申し出るものとします。

2 利用者が、サービス利用日の当日に中止を申し出た場合は「契約書別紙（兼重要事項説明書）」に定める取消料を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、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項の変更又は新たなサービスの追加の申し出に対して、利用者の希望する日時に提供ができない場合、他の提供可能な日時を呈示して利用者と協議するものとします。

(事業者及び従業者の義務)

第9条 事業者及び従業者は、サービスの提供に当たって、利用者の生命、身体及び財産の安全確保に配慮するものとします。

2 事業者は、サービス提供時において、利用者に病状の急変が生じたとき、その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡、救急隊の要請を行う等、必要な措置を講じるものとします。

3 事業者は、非常災害に関する具体的計画を策定するとともに、非常災害時に備えるため、定期的に避難訓練、搬出その他必要な訓練を行うものとします。

- 4 事業者は、利用者に対するサービスの提供について記録を作成し、それを簡潔の日から5年間保存し、利用者又はその家族、利用者の後見人等から請求があったときには、これを閲覧させ複写物を交付するものとします。ただし、複写に際しては、事業者は実費相当額を請求できるものとします。

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第10条 利用者は、次の各号に該当する契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従いサービスを利用できるものとします。

- (1) 第2条第2項に基づき、利用者から契約の更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合
 - (2) 本契約の規定に基づき、本契約が解除された場合
 - (3) 事業者が介護保険事業所の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
 - (4) 事業者が解散命令を受けた場合又は破産した場合、もしくはやむを得ない自由により事業所を閉鎖した場合
 - (5) 事業所の施設又は設備の滅失等により、サービスの提供が不可能になった場合
 - (6) 利用者が介護保険施設へ入所した場合
 - (7) 利用者が要介護認定により自立と判定された場合
 - (8) 利用者が死亡した場合
- 2 本契約の終了により利用者の健康や生命に支障が生じる恐れがあると認められたときは、事業者は担当の居宅介護支援事業又は地域包括支援センター、他のサービス事業所等及び必要に応じて利用者が住所を有する市町村に連絡を取る等、必要な援助を講じます。

(利用者からの契約解除)

第11条 利用者は、7日以上予告期間を設けることにより、事業者に対していつでもこの契約の解約を申し入れることができます。この場合、横期間満了日に契約は解約されます。

- 2 利用者は、各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず、予告期間を設けることなく直ちにこの契約を解除できます。
- (1) 事業者が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらず、これを提供しようとしめない場合
 - (2) 事業者が、第15条に定める守秘義務に違反したとき
 - (3) 事業者が、利用者の身体・財産・名誉を傷つけ、又は著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合

(事業者からの契約解除)

第12条 事業者は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により2週間以上の予告期間をもって、この契約を解除することができます。

- (1) 本契約締結時に、心身の状況、病歴等の重要事項について、恋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くする重大な事情を生じさせた場合
- (2) 恋に法令違反その他著しく常識を逸脱する様な行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが著しく困難となった場合
- (3) 第8条に定める利用料金等の支払いを3ヶ月以上延滞し、1ヶ月以上の猶予期間を定めて催告したにもかかわらずこれが支払われない場合
- (4) 故意又は重大な過失により従業者又は他の利用者の身体、財産、信用を傷つける等、本契約を継続しがたくする重大な事情を生じさせた場合
- (5) 通常の事業の実施地域以外に転居し、事業者においてサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合

(損害賠償)

第13条 事業者は、サービスの提供に際して利用者又はその家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、利用者又はその家族に対して速やかにその損害を賠償します。第15条の守秘義務に違反したことにより利用者又は利用者の家族に損害を与えた場合も同様とします。

2 前項の義務履行を確保するため、事業者は損害賠償保険に加入します。

3 利用者又はその家族に重大な過失がある場合、賠償額を減額することができます。

4 事業者は、事故の席に介すべき事由がない限り、第1項の損害賠償責任を負いません。特に次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) 利用者が、締結終了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つぱら起因して損害が発生した場合

(2) 利用者が、サービス実施のために必要な事項に関する聴取・確認に対して、故意に告げず又は不実に告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合

(3) 利用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つぱら起因して損害が発生した場合

(4) 利用者が、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つ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14条 契約の有効期間中、地震、噴火等の天災その他事故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、事業者は、利用者に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。

2 前項の場合において、事業者は、利用者に対してすでに実施したサービスについて所定のサービス利用料金の支払いを請求できるものとします。

(守秘義務)

第15条 事業者及び事業者の従業員は、サービス提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報について、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても、第三者には漏らしません。

2 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないように必要な措置を講じます。

3 事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、利用者のケアプラン等立案のためのサービス担当者会議、居宅介護支援事業者・地域包括支援センター及び他のサービス事業者等との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。

4 第1項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律第124号）に定める通報ができるものとし、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとする。

(苦情処理)

第16条 利用者又は利用者の家族は、提供されたサービスの苦情がある場合は、「契約書別紙（兼重要事項説明書）」に記載された事業者の相談窓口及び関係機関に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

2 事業者は、提供したサービスについて、利用者又はその家族から苦情の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処し、サービスの向上及び改善に努めます。

3 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、それを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

(精算)

第17条 本契約が終了した場合において、利用者がすでに実施されたサービスに対する利用料金等の支払い義務その他条項に基づく義務を事業者に対して負担している時は、契約終了時から2週間以内に精算するものとします。

(契約外条項)

第18条 本契約に定めない事項については、介護保険法その他関係法令の定める所を尊重し、利用者及び事業者の協議により定めます。