

# 「指定居宅介護等」重要事項説明書

当事業所は障害福祉サービスの指定を受けています。  
(埼玉県指定 第1113257511)

当事業所は、利用者に対して障害福祉サービス 指定居宅介護等サービスを提供します。  
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。

## ◆◆目次◆◆

1	事業者	1
2	事業所の概要	1
3	事業実施地域及び営業時間	1
4	職員の体制	2
5	当事業所が提供するサービスと利用料金	2～6
6	サービスの利用に関する留意事項	6～7
7	緊急時の対応	7～8
8	事故発生時の対応と賠償責任	8
9	サービス実施の記録について	8
10	身分証携行義務	8
11	秘密の保持と個人情報の保護	9
12	業務継続計画の策定	9
13	衛生管理等について	9
14	虐待防止について	9～10
15	身体拘束等の禁止	10
16	ハラスメントの防止について	10
17	ホームヘルプ利用にあたってご留意事項と契約の終了に伴う説明	11
18	苦情等の受付について	11
19	福祉サービス第三者評価の実施状況	12
20	その他	12

# 居宅介護等サービス重要事項説明書

<令和6年4月1日 現在>

## 1 事業者

名 称	社会福祉法人 吉見町社会福祉協議会
所在地	吉見町大字下細谷1216番地1
電話番号	0493-53-2110
代表者名	会長 新井久夫
設立年月日	昭和62年7月3日

## 2 事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護事業所・平成15年2月17日 指令障福第4764号 指定移動支援事業所・平成18年10月1日 指令障福第4764号
事業の目的	支給決定にかかる障害者（児）の意思及び人格を尊重し、適切な居宅介護等を提供することを目的とします。
名 称	社会福祉法人吉見町社会福祉協議会 訪問介護事業所
所在地	吉見町大字下細谷1216番地1
電話番号	0493-53-2110
管理者名	長 田 茂 雄（事務局長）
事業所の運営方針について	① 利用者が、居宅において日常生活を営むことができるよう、当該利用者の身体の状況及びその置かれている環境に応じて適切な援助を行うものとします。 ② 居宅介護の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。
開設年月日	平成12年3月1日
事業所が行っている他の事業	指定訪問介護 平成12年3月1日指定・埼玉県指令比総第1271号 訪問型サービス（緩和型）平成30年3月31日指定・吉見町吉発第4566号

## 3 事業実施地域及び営業時間

事業実施地域	吉見町全域
営業日	月曜日から金曜日までとする。 ただし、12月29日から1月3日までと、国民の祝日を除く。
営業時間	午前8時30分から午後5時15分までとする。
サービス提供日	日曜日から土曜日までとする。 ただし、12月29日から1月3日までを除く。
サービス提供時間帯	午前6時から午後8時までとする。
連絡体制	電話等による24時間体制

#### 4 職員の体制

職 種	常 勤		非常勤		合 計
	専従	兼務	専従	兼務	
1 管理者		1人			1人
2 サービス提供責任者	1人				1人
3 訪問介護員 (ホームヘルパー)			14人		14人
4 事務職員				1人	1人

※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、指定外出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。

#### 5 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 「居宅介護等計画」とサービス内容 (契約書第3条・第4条参照)

当事業所では、下記のサービス内容から「居宅介護計画」又は「移動支援計画」(以下、「居宅介護等計画」という。)を定めて、サービスを提供します。「居宅介護等計画」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。「居宅介護等計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただきます。又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】

##### I 居宅介護

##### 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、清拭 (体を拭く)、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います。

**※ 医療行為、医療補助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な物品の買い物をを行います。
- 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 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。

## II 移動支援<ガイドヘルプサービス> (外出の介助を行います。)

(視覚障害がある方及び脳性まひなどの全身性障害がある方など屋外での移動に著しい制限のある方を対象としたサービスです。)

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。**

## (2) 利用者負担額 (契約書第5条参照)

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。

### <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(ホームヘルプサービス、デイサービス、ショートステイ)利用者負担額は上限が定められています。
- 利用者の希望により、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 (契約書第5条参照)

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 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、ホームヘルパーが訪問するための交通費をいただきます。(サービス利用料とともに1か月ごとにお支払いいただきます。)

- 一 通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道10キロメートル未満 370円
- 二 通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道10キロメートル以上 740円

- ② 「移動支援」や「通院介助」においてホームヘルパーに公共交通機関などの交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合、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＞

サービスの利用に対してお支払いいただく料金は、厚生労働省の定める障害者総合支援法に基づき下記のとおりとします。

区分	サービスに要する時間	単位数
・身体介護 ・移動支援 (身体介護あり)	30分未満	256
	30分以上1時間未満	404
	1時間以上1時間30分未満	587
	3時間以上(30分増す毎)	+83
・家事援助 ・移動支援 (身体介護なし)	30分未満	106
	30分以上45分未満	153
	45分以上1時間未満	197
	1時間以上1時間15分未満	239
	1時間15分以上1時間30分未満	275
	1時間30分以上(15分増す毎)	+35

※吉見町は地域区分が「7級地」であるため、上記表の所定単位数に「H27年度～：10.18円」を乗じた金額の1割が自己負担となります。

- 福祉・介護職員処遇改善加算（Ⅰ）所定単位数の27.4%を乗じた単位数/月  
介護職員が他の業種との賃金格差を縮め、介護が確固とした雇用の場として成長していけることを目的とした加算となります。
- 福祉・介護職員ベースアップ等支援加算 所定単位数の4.5%を乗じた単位数/月  
介護職員等の賃金の改善を目的とし、福祉・介護職員処遇改善加算に上乗せして加算するものです。
- 初回加算 200円/月  
新規に居宅介護等計画を作成した利用者に対して、初回に実施した居宅介護等と同月内に、サービス提供責任者が、自ら居宅介護等を行う場合又は他のホームヘルパーが居宅介護等を行う際に同行訪問した場合。
- 利用者負担上限管理加算 150円/月  
利用者負担合計額の管理を行う指定障害福祉サービス事業所又は指定障害者支援施設等以外の障害福祉サービスを受けた際に、上限額管理を行う事業所等が当該利用者の負担額合計額の管理を行った場合。
- 福祉専門職員等連携加算 564円/回（90日の間、3回を限度）  
サービス提供責任者が利用者の居宅を訪問し、利用者の居宅を訪問し、利用者の心身

の状況等の評価を当該社会福祉士等と共同して行い、かつ、居宅介護計画を作成した場合であって、当該社会福祉士等と連携し、当該居宅介護計画に基づく指定居宅介護等を行った場合。

### <利用者負担の軽減について>

[利用者負担に関する月額上限]

- 1か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区分の負担上限月額が設定され、それ以上の負担の必要はありません。

障害者	区分	世帯の収入状況	負担上限月額
	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(注1)	0円
	一般1	市町村民税課税世帯(所得割16万円(注2)未満) ※入所施設利用者(20歳以上)、グループホーム・ケアホーム利用者を除く。(注3)	9,300円
	一般2	上記以外	37,200円

(注1) 3人世帯で障害基礎年金1級受給の場合、収入が概ね300万円以下の世帯が対象となります。

(注2) 収入が概ね600万円以下の世帯が対象となります。

(注3) 入所施設利用者(20歳以上)、グループホーム・ケアホーム利用者は、市町村民課税世帯の場合、「一般2」となります。

障害児	区分	世帯の収入状況	負担上限月額	
	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28万円(注)未満)	通所施設、ホームヘルプ利用の場合	4,600円
			入所施設利用の場合	9,300円
一般2	上記以外	37,200円		

(注) 収入が概ね890万円以下の世帯が対象となります。

- 所得を判断する際の世帯の範囲は、次のとおりです。

種別	世帯の範囲
18歳以上の障害者 (施設に入所する18、19歳を除く)	障害のある方とその配偶者
障害児 (施設に入所する18、19歳を含む)	保護者の属する住民基本台帳での世帯

- (4) 利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法(契約書第5条参照)

利用者負担金の支払い方法は、毎月ごとの精算とし、利用した翌月10日までに前月

分の請求をいたしますので、20日までに現金にてお支払いください。お支払いいただきますと領収書を発行いたします。

(5) 利用の中止、変更、追加（契約書第6条参照）

- ①利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅介護等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、サービス実施日の前日午後5時15分までに事業所に申し出てください。
- 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、取消料はいただきません。

① ご利用の24時間前までにご連絡いただいた場合	無料
② ご利用の12時間前までにご連絡いただいた場合	当該基本料金の50%
③ ご利用の時間になってもご連絡がなかった場合	当該基本料金の100%

- 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。

(6) 実費負担額（交通費等）の変更

実費負担額（交通費等）を変更する場合は原則としてその2か月前までにご説明します。

## 6 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

☆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。あらかじめご了承ください。

☆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、「居宅介護等計画」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、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居宅介護等計画に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（契約書第3条参照）

「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。又、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いたします。

(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、医療補助行為
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 利用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

## 7 緊急時の対応

- (1) サービスの提供中に、利用者の体調や容体の急変が生じた場合、その他必要があった場合は、速やかに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ので、下記に主治医と緊急連絡先となるご家族の情報をご記載ください。

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	

(2) 緊急時等の発生における対応方法

- ① 緊急と判断した場合、119番へ電話し、消防に利用者の住所氏名等をお伝えします。
- ② 救急隊が到着するまで、安全な場所や体制の確保をするなど応急手当をします。ヘルパーが行える範囲の手当となります。
- ③ 事業所の緊急連絡対応マニュアルの手順に従い電話連絡をします。救急を呼ぶかの判

断に迷う場合は、まず事業所の管理者に電話連絡をします。

- ④ 事業所の責任者または管理者は、主治医や担当のケアマネジャーと電話連絡等を行い急変時の対応をしていることを報告します。
- ⑤ 到着した救急隊に状況（症状、持病、服薬の状況等）やご家族の連絡先、連絡がついているかなどを報告します。
- ⑥ 救急車を送り出します。救急車には乗ることができませんが、事業所からの指示に従い対応をするものとします。
- ⑦ 結果について記録等を作成し、事業所に報告を行います。

## 8 事故発生時の対応と賠償責任

利用者に対する指定居宅介護等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、担当の相談支援専門員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。また、利用者に対する居宅介護等の提供により、事業者の責任と認められる事由によって賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。守秘義務に違反した場合も同様とします。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
保険名	社協の保険
保障の概要	賠償補償、障害補償、感染症補償

## 9 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「ヘルパー活動記録票」に記録し、利用者にご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、居宅介護等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（契約書第8条参照）

本事業所では、関係法令に基づいて、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。）

## 10 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## 1 1 秘密の保持と個人情報の保護

### (1)利用者及びその家族に関する秘密の保持について

事業者、訪問介護員及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この秘密の保持する義務は、契約終了後も同様とします。また、従事者でなくなった後においても、これらの秘密を保持させるため、秘密の保持の旨を従事者との雇用契約の内容とします。

### (2)個人情報の保護について

- ① 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとします。
- ② 事業所が得た利用者の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとします。

## 1 2 業務継続計画の策定

感染症や非常災害の発生時に、利用者に事業を継続的に実施するために次の措置を講じます。

- (1) 業務継続計画を策定します。
- (2) 従事者に対する業務継続計画の周知、定期的な研修及び訓練を実施します。
- (3) 定期的な業務継続計画の見直し及び変更を行います。

## 1 3 衛生管理等について

- (1)従事者の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。
- (2)事業所内で感染症が発生の予防及びまん延を防ぐため、次の対策を講じます。
  - ① 感染症対策を検討する委員会を6か月に1回以上開催し、その結果を従事者に周知します。
  - ② 感染症対策の指針を整備します。
  - ③ 従事者に対して定期的に研修及び訓練を実施します。

## 1 4 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1)虐待防止に関する担当者は、下記のとおりです。

虐待防止に関する責任者	事務局長 長 田 茂 雄
-------------	--------------

- (2)成年後見制度の利用を支援します。
- (3)利用者及びその家族等からの苦情処理体制を整備しています。
- (4)虐待防止対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果を従事者に

周知します。

- (5) 虐待防止のための指針を整備します。
- (6) 虐待防止を啓発・普及するための研修を従業者に対して年1回実施しています。
- (7) 事業者は、サービス提供中に従事者や利用者の家族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は、速やかに吉見町に通報をします。
- (8) 居宅サービス計画の作成に際しては、適切な支援の実施に努めます。
- (9) 事業者は、従事者のメンタルヘルスをケアし、悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、ご利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

## 15 身体拘束等の禁止

- (1) 事業所は、居宅介護等の提供に当たっては、利用者又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は、その態様及び時間、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、その他の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、次の措置を講じます。
  - ① 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を設置しています。
  - ② 委員会の開催 年1回以上
  - ③ 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。

## 16 ハラスメントの防止について

職場内や介護サービスの提供上における関係のハラスメントを防止するため、介護事業者として職場内及び介護サービスの提供を含めて、ハラスメントのない環境づくりに努めていきます。

- (1) 事業者として、ハラスメントに対する基本的な考え方やその対応について事業運営の基本指針を定め、それに基づいた取組等を行います。
- (2) 基本指針を職員と共有するとともに、職員が、管理者等に相談した場合に、誰に相談しても、事業者として同じ対応ができるように、事業者内での意識の統一を図ります。
- (3) ハラスメントを未然に防止するための対応マニュアルを作成・共有、管理者等の役割の明確化、発生したハラスメントの対処方法等のルールを作成・共有などの取組や環境の整備を図ります。
- (4) ハラスメント防止対策委員会を設置し、職場内や介護サービスを提供する上で発生したハラスメントを早期に対応し解決していきます。

## 17 ホームヘルプ利用にあたってご留意いただきたい事項と契約の終了に伴う説明

### (1) 禁止行為

- ① 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- ② 職員に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
- ③ 職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

### (2) 事業者からの契約の解除

事業者は、次に掲げるいずれかの場合には、相当な期間の経過後居宅介護等契約を解除することができる。

- ① における禁止行為があった場合
- ② 職員の心身に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して訪問介護を提供することが著しく困難になった場合
- ③ により契約を解除する場合、事業者は保険者である区市町村と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じて、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じます。

## 18 苦情等の受付について（契約書第14条参照）

### (1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談（お客様相談係）

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受付けます。

- 社会福祉法人吉見町社会福祉協議会訪問介護事業所 （電話）0493-53-2110
- 苦情解決責任者 事務局 長 田 茂 雄（管理者）
- お客様相談担当者 介護支援係長 吉 田 仁  
サービス提供責任者 鎧 塚 弘 子
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時15分

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

- 吉見町長寿福祉課 （電話）0493-63-5012
- 埼玉県運営適正化委員会 （電話）048-822-1243

## 19 福祉サービス第三者評価の実施状況

第三者評価の実施有無	有 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 無
実施した直近の年月日	令和 年 月 日
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

## 20 その他

次の場合は、利用者は文書で解約を通知することにより、直ちにサービスを終了することができます。

- (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、利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- (4) 事業者が、倒産した場合
- (5) その他、利用者は契約更新を希望しない場合、利用料等の変更に対して同意することができない場合には契約を解約することができます。

次の場合は、事業者は文書で解約を通知することによって直ちにサービスを終了させていただく場合があります。

- (1) 利用者の利用料等の支払いが3か月以上遅延し、利用料等を支払うよう催告したにも拘らず、別途定めた期限内に支払われなかった場合
- (2) 利用者又はその家族が事業者や従業員に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為（ハラスメントや虚偽等）を行った場合