

さわやかからいふ指定訪問介護事業所重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(名古屋市指定 第2371000759号)

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護サービス、予防専門型訪問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通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」「要支援」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◇◆目次◆◇

1.	事業者	2
2.	事業所の概要	2
3.	事業実施地域及び営業時間	2
4.	職員の体制	3
5.	当事業所が提供するサービスと利用料金	3
6.	サービスの利用に関する留意事項	9
7.	苦情の受付	9
8.	事故発生時の対応	10
9.	損害賠償保険への加入	10
10.	秘密の保持	10
11.	虐待・身体拘束の防止	10
12.	衛生管理	11
13.	ハラスメント防止	11
14.	業務継続計画の策定等	11
15.	第三者評価の実施状況	11
16.	緊急時の対応方法	12
	〈付属文書〉	13～15

1. 事業者

- (1) 法人名 株式会社さわやからいふ
(2) 法人所在地 名古屋市中川区柳島町4丁目16番地
(3) 電話番号 052-364-6000
(4) 代表者氏名 出口 明美
(5) 設立年月 平成11年6月21日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所・平成14年1月29日指定
愛知県 2371000759号
- (2) 事業の目的 指定訪問介護、予防専門型訪問サービスは介護保険法令に従い
契約者（利用者）が居宅においてその有する能力に応じた可能な
限り自立した日常生活を営むことが出来るように支援することを
目的してサービスを提供します。
- (3) 事業所の名称 さわやからいふ指定訪問介護事業所
- (4) 事業所の所在地 名古屋市中川区柳島町4丁目16番地
- (5) 電話番号 052-364-6000
- (6) 管理者氏名 出口 明美（安藤 あけみ）
- (7) 当事業所の運営方針
当事業所の訪問介護員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて
その有する能力に応じた自立した日常生活を営むことが出来る
よう身体介護や生活援助、その他生活全般にわたる援助を行う。
- (8) 開設年月 平成14年1月29日
- (9) 事業所が行っている他の業務
当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。
[居宅介護支援事業] 平成19年12月1日指定
事業所番号 2371002177
事業所名 さわやからいふ中川居宅介護支援事業所

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 名古屋市
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月～日 但し年末年始の休業日を除く
受付時間	月～金 8時30分～17時30分
サービス提供時間帯	24時間対応

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護サービス、予防専門型訪問サービス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。

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

管理者 1人

サービス提供責任者 7人以上

訪問介護員 10人以上（常勤換算数）

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、

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

があります。

(1) 介護保険の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、介護報酬告示上の額が介護保険から給付されます。

<サービスの概要と利用料金>

- | |
|---|
| ○身体介護
入浴・排せつ・食事等の介護を行います
○生活援助
調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話をします |
|---|

☆ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

① 身体介護

○入浴介助

…入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。

○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。

○体位変換

…体位の変換を行います。

○通院介助

…通院の介助を行います。

② 生活援助

○調理

…ご契約者の食事の用意を行います。(ご家族分の調理は行いません)

○洗濯

…ご契約者の衣類等の洗濯を行います。(ご家族分の洗濯は行いません)

○掃除

…ご契約者の居室の掃除を行います。(ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません)

○買い物

…ご契約者の日常生活に必要となる物品の買い物をを行います。(預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません)

提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

身体介護					
区分	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	163	1,801 円	181 円	361 円	541 円
20分以上	244	2,696 円	270 円	540 円	809 円
30分以上	387	4,276 円	428 円	856 円	1,283 円
1時間以上	567	6,265 円	627 円	1,253 円	1,880 円
1時間30分以上 30分増すごとに	82	906 円	91 円	182 円	272 円

※日中の時間帯（午前8時～午後6時）

生活援助					
区分	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
20分以上	179	1,977 円	198 円	396 円	594 円
45分以上	220	2,431 円	244 円	487 円	730 円

※日中の時間帯（午前8時～午後6時）

●訪問介護初回加算 【基本料金 200 単位／月】

新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回、もしくは初回の指定訪問介護を行った日の属する月に指定訪問介護を行った場合、又は当該指定訪問介護事業所のその他の訪問介護員等が初回もしくは初回の指定訪問介護を行った日の属する月に指定訪問介護を行った際にサービス提供責任者が同行した場合は、1月につき上記単位を加算いたします。

また、介護度が要支援から要介護、要介護から要支援と移った場合や、過去2月に、さわやからいふ指定訪問介護事業所から指定訪問介護の提供を受けていない場合も初回加算を算定いたします。

●緊急時訪問介護加算 【基本料金 100 単位／回】

利用者やそのご家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者、又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護を行った場合1月につき上記単位を加算いたします。

●介護職員等処遇改善加算Ⅰ 24.5%

介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。(この加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。)

利用者の1月のご利用総単位数(基本単位数に各種の加算減算を加えた単位数)に、24.5% を乗じた後に利用額を計算し、その利用者負担割合がご負担金額となります。

■高齢者虐待防止措置未実施減算

必要な措置を講じていない場合に所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算

■業務継続計画未策定減算

必要な措置を講じていない場合に所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算

●特定事業所加算(Ⅱ) ※指定訪問介護のみ

1月の所定の単位数に、下記の特定事業所加算(Ⅰ)～(Ⅴ)のいずれかを乗じて単位数を算定する。

	加算率	要件(略)
特定事業所加算(Ⅰ)	所定の単位数の20/100を加算	訪問介護職員の介護福祉士の割合等
★特定事業所加算(Ⅱ)	所定の単位数の10/100を加算	サービス提供責任者の資格・実務経験の割合等
特定事業所加算(Ⅲ)	所定の単位数の10/100を加算	利用者の介護度等
特定事業所加算(Ⅳ)	所定の単位数の5/100を加算	サービス提供責任者の人数等
特定事業所加算(Ⅴ)	所定の単位数の3/100を加算	訪問介護職員の勤務年数等

※特定事業所加算は、事業所の体制により(Ⅰ)～(Ⅴ)のいずれかに決まります。

特定事業所加算(Ⅱ)を算定しています。

☆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、ご契約者の同意の上で、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

*2人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）

- ・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
- ・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

☆ご契約者がまだ要介護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。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く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償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約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8条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

〈サービスの概要と利用料金〉

① 介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

☆平常の時間帯（午前8時から午後6時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。

- ・夜間（午後6時から午後10時まで）：25%
- ・早朝（午前6時から午前8時まで）：25%
- ・深夜（午後10時から午前6時まで）：50%

② その他のサービス

介護保険枠外サービス 基本利用料金： 3,700円/時間

（介護保険と組み合わせとなる院内介助の場合）

☆経済状況の著しい変化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。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2か月前までにご説明します。

（3）交通費（契約書第8条参照）

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、サービスの提供に際し、実地地域を越えた地点から、1キロメートルにつき20円の額をいただきます。

(4) 利用料金のお支払い方法（契約書第8条参照）

前記（1）、（2）の料金・費用は、1月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月26日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（1月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします）

ア. 下記指定口座への振り込み あいち銀行 豊成支店 普通預金 761163 株式会社さわやからいふ 代表取締役 白川 秀二
イ. 金融機関口座からの自動引き落とし 集金代行サービス：三井住友カード株式会社（旧セントラルファイナンス）

(5) 利用の中止（契約書第9条参照）

- 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止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へ申し出て下さい。
- 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。但しご契約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	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	1,000円

※但し、予防専門型訪問サービスの場合は、当月のご利用料金が発生しない場合のみ、お支払いいただきます。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替（契約書第6条参照）

①ご契約者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合は契約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するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項（契約書第7条参照）

①定められた業務以外の禁止

契約者は「5. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

②訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

訪問介護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。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

(4) サービス内容の変更（契約書第10条参照）

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。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。

(5) 訪問介護員の禁止行為（契約書第14条参照）

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護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ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受

③ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

④飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

⑤ご契約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

⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

7. 苦情の受付について（契約書第23条参照）

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）

さわやからいふ指定訪問介護事業所 出口 明美

○受付時間 毎週月曜日～金曜日

8：30～17：30

(2) 行政機関その他苦情受付機関

当事業所以外に、市町村の相談・苦情窓口や国民健康保険団体連合会に苦情を伝えることができます。

・名古屋市役所 8：45～17：30

介護保険課（指導係） 052-959-3087

・愛知県国民健康保険団体連合会 9：00～17：00

介護サービス相談室 052-971-4165

8. 事故発生時の対応

- (1) 主事の医師に連絡し、指示をあおぐ。
- (2) 主介護者、家族等に連絡する。
- (3) 事故内容によっては、各行政機関に報告する。

9. 損害賠償保険への加入

当事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

- 保険会社名 : 東京海上日動火災保険株式会社
保険名 : 事業活動包括保険
補償の概要 : 対人・対物事故による損害補償、人格権侵害等の賠償補償、
管理下財物事故補償

10. 秘密の保持について

- (1) 当該事業所の従事者は、正当な理由がなくその業務上知り得たお客様及びご族の秘密を漏らしません。
- (2) 当該事業所の従業者であった者は、正当な理由がなくその業務上知り得たお客様及びご家族の秘密を漏らしません。
- (3) 事業者では、お客様の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内でお客様又はご家族の個人情報を用います。

11. 虐待・身体拘束の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待及び身体拘束等の発生又はその防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止・身体拘束等の適正化に関する担当者を選定しています。
虐待防止・身体拘束等の適正化（担当者） 出口 明美
- (2) 虐待防止・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し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施する等の必要な措置を講じます。
- (5) 事業所は利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待等を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。
- (7) 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き、身体的拘束等を行いません。
やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、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を記録致します。

1 2. 衛生管理等

- (1) 介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 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の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - 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ています。
 - ③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実施します。

1 3. ハラスメント防止・契約解除について

本事業所では、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。また、利用者または利用者の家族等が事業者またはサービス従事者等に対して下記の様なハラスメント行為を行い、改めるよう勧告されたにもかかわらず改めなかった場合には、契約を解除することができる。

(1) 身体的暴力…身体的な力を使って危害を及ぼす行為

具体例：コップを投げつける／蹴られる／唾を吐く

(2) 精神的暴力…個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

具体例：大声を発する／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

(3) セクシャルハラスメント…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

具体例：必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／入浴介助中、あからさまに性的な話を
する

1 4. 業務継続計画の策定等について

- (1) 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訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的
に実施します。
- (3) 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。

1 5. 第三者評価の実施状況について

提供するサービスの第三者評価の実施状況 無

16. 緊急時の対応方法

サービス提供中に利用者の様態に急変があった場合は、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じて下記の緊急連絡先へ速やかにご連絡します。

【主治医】

医療機関名	
住所	
電話番号	
主治医	

【ご家族等緊急連絡先】

氏名		続柄	
電話番号			

令和 年 月 日

指定訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

さわやからいふ指定訪問介護事業所

説明者 氏名

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住所

氏名

ご家族 住所

氏名

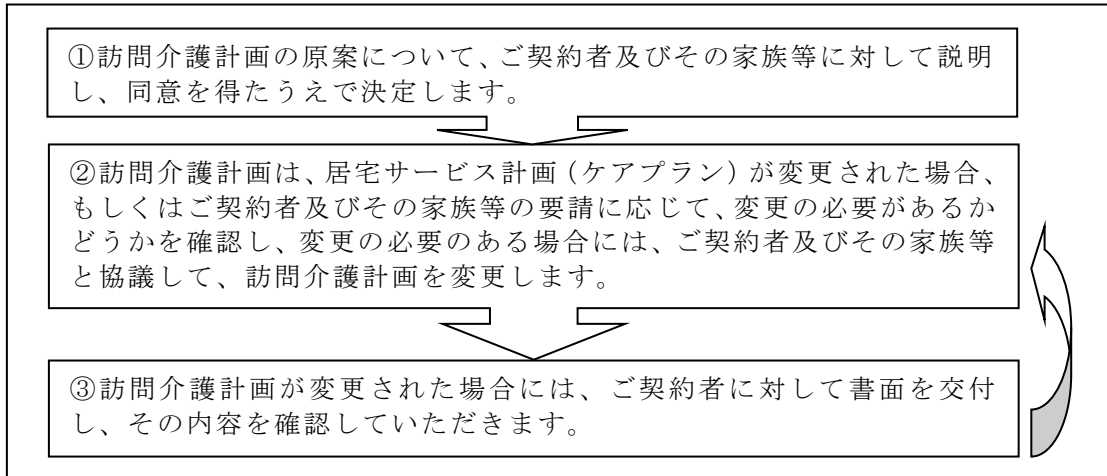
続柄 ()

※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、利用申込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。

<重要事項説明書付属文書>

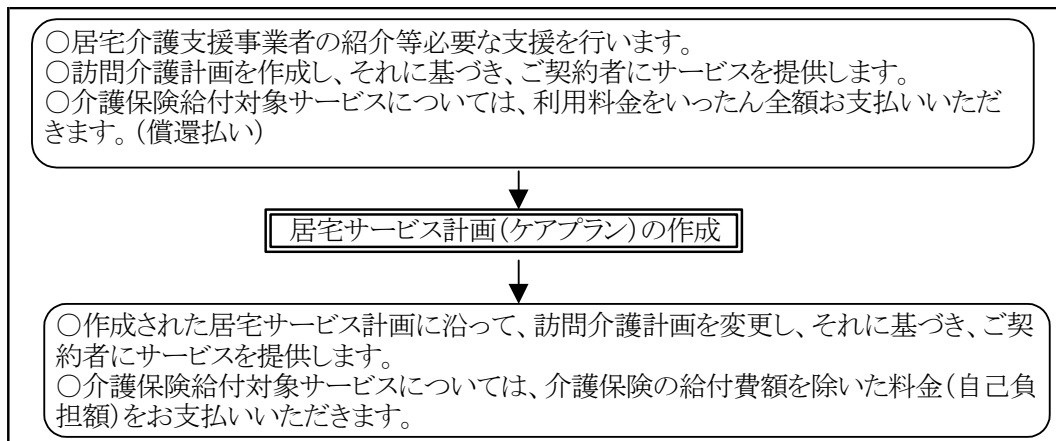
1. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) ご契約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、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画」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通りです。（契約書第3条参照）

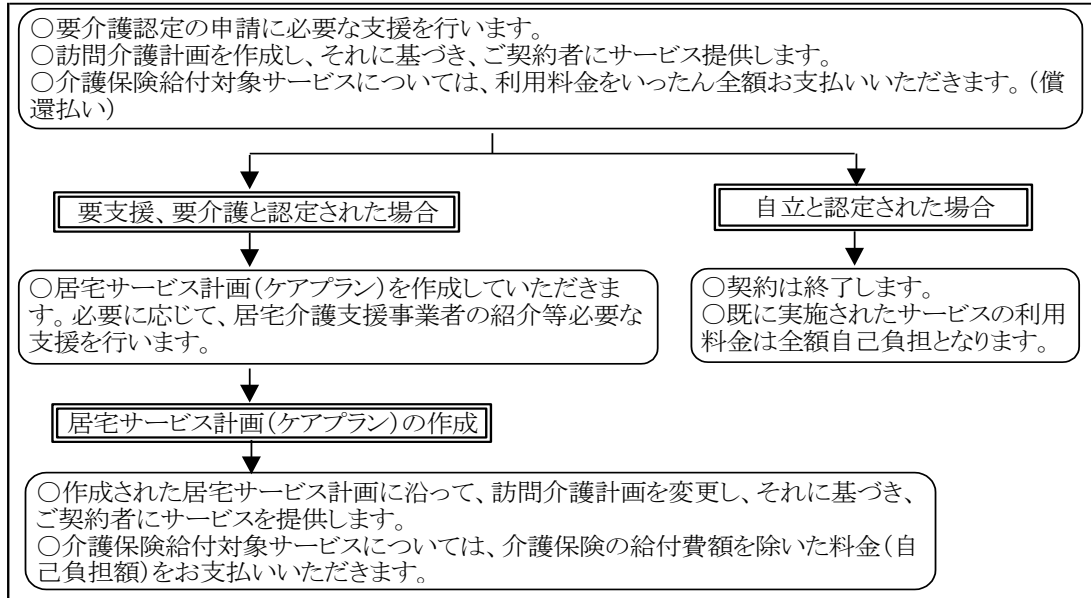


- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

①要介護認定を受けている場合



②要介護認定を受けていない場合



2. サービス提供における事業者の義務（契約書第12条、第13条参照）

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します
- ②ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご契約者又はその家族等から聴取、確認します。
- ③サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤サービス実施時に、ご契約者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者又はご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、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。

3. 損害賠償について（契約書第15条、第16条参照）

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします

ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

4. 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、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2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

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 18 条参照）

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① ご契約者が死亡した場合② 要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合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事業所を閉鎖した場合④ 施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合⑤ 当施設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 ご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を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。） |
|---|

（1）ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 19 条、第 20 条参照）

契約の有効期間であっても、ご契約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日の 1 日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、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。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">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 ご契約者が入院された場合③ ご契約者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合④ 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訪問介護サービスを実施しない場合⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合⑥ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合 |
|---|

（2）事業者からの契約解除の申し出（契約書第 21 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。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① ご契約者が、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 ご契約者による、サービス利用料金の支払いが 3 か月以上（※最低 3 か月）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 ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者も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 18 条参照）

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、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。