

「指定訪問介護」重要事項説明書  
(令和7年4月1日現在)

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(広島県指定 第3474300062号)

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護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」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。

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 沼隈社会福祉協会
- (2) 法人所在地 福山市沼隈町大字草深1889番地26
- (3) 電話番号 084-987-0924
- (4) 代表者氏名 理事長 箱田 篤憲
- (5) 設立年月 平成16年11月11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16年12月1日指定 広島県第3474300062号

(2) 事業所の目的

社会福祉法人沼隈社会福祉協会が開設する沼隈社会福祉協会ヘルパーステーションふくし(以下「事業所」という。)が行う指定訪問介護の事業(以下「事業」という。)は、居宅において要介護状態にある高齢者等に対し、適切な訪問介護を提供することを目的とする。

- (3) 事業所の名称 沼隈社会福祉協会ヘルパーステーションふくし
- (4) 事業所の所在地 福山市沼隈町大字草深1889番地26
- (5) 電話番号 084-987-0924
- (6) 管理者氏名 箱田 篤憲
- (7) 当事業所の運営方針

事業所の訪問介護員等は、要介護状態の心身の特性を踏まえて、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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。

事業の実施に当たっては、関係市町・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する。

- (8) 開設年月 平成16年12月1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 16 年 12 月 1 日指定 広島県第 3474300021 号  
 [指定通所介護事業所] 平成 16 年 12 月 1 日指定 広島県第 3474300088 号  
 [指定介護予防通所介護事業所] 平成 18 年 4 月 1 日指定 広島県第 3474300088 号  
 [指定介護予防訪問介護事業所] 平成 18 年 4 月 1 日指定 広島県第 3474300062 号  
 [指定訪問看護事業所] 平成 16 年 12 月 1 日指定 広島県第 3464390016 号  
 [指定介護予防訪問看護事業所] 平成 18 年 4 月 1 日指定 広島県第 3464390016 号  
 [指定福祉用具貸与事業所] 平成 16 年 12 月 1 日指定 広島県第 3474300187 号  
 [指定介護予防福祉用具貸与事業所] 平成 18 年 4 月 1 日指定 広島県第 3474300187 号  
 [指定特定福祉用具販売事業所] 平成 18 年 4 月 1 日指定 広島県第 3471504997 号  
 [指定特定介護予防福祉用具販売事業所]  
 平成 18 年 4 月 1 日指定 広島県第 3471504997 号  
 [指定小規模多機能居宅介護支援事業所]  
 平成 26 年 4 月 1 日指定 福山市第 34915014290 号  
 [指定認知症対応型共同生活介護]令和 2 年 8 月 1 日指定 福山市第 3491502112 号  
 [指定介護予防認知症対応型共同生活介護]  
 令和 2 年 8 月 1 日指定 福山市第 3491502112 号

### 3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 福山市全域、尾道市浦崎町

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月～日 (ただし 12/31～1/3 までを除く)
営業時間	8:30～17:30
サービス提供時間帯	8:30～17:30

### 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及び指定介護予防訪問相当事業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	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準
1. 管理者	1		1	1名
2. サービス提供責任者	1		1.0	1名
3. 訪問介護員	2	1	2.7	2.5名
(1) 介護福祉士	2			
(2) 介護職員初任者研修修了者		1		

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

## 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<br>(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

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常9割）が介護保険から給付されます。

〈サービスの概要〉

#### ○身体介護とは

##### ①利用者の身体に直接接触して行う介護サービス

（そのために必要となる準備、後かたづけ等の一連の行為を含む）

##### ②利用者のADL等の向上のために利用者と共にを行う自立支援・重度化防止のためのサービス

##### ③その他専門的知識・技術をもって行う利用者の日常生活上・社会生活上のためのサービス

#### ○生活援助とは

身体介護以外の訪問介護であって、掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助(そのために必要な一連の行為を含む)であり、利用者が単身、家族が障害・疾病などのため、本人や家族が家事を行う事が困難な場合に行われるものをいう。

※次のような行為は生活援助の内容に含まれない

##### ①商品の販売・農作業等生業の援助的な行為

##### ②直接、本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為

☆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 身体介護の例

- サービス準備…健康チェック、環境整備、相談援助、情報収集や提供、記録等
- 排泄介助…トイレ介助、ポータブルトイレ介助、おむつ交換等
- 食事介助…身の準備から配膳、摂食、服薬、後片付け等一連の介助
- 特段の配慮をもって行う調理
- 清拭・入浴、身体整容…清拭、部分浴、洗髪、全身浴、洗面、身体整容、更衣等
- 体位変換、移動・移乗介助等
- 起床及び就寝介助
- 服薬介助
- 自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助

### ② 生活援助の例

- サービス準備…健康チェック、環境整備、相談援助、情報収集や提供、記録等

- 掃除…居室内やトイレ、卓上等の掃除、ゴミ出し、準備・後片付け等
- 洗濯…洗濯、物干し、取り入れと収納、アイロンがけ等
- ベッドメイク…利用者不在のベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等
- 衣類の整理・被服の補修…衣類の整理(夏冬物の入れ替え等)、被服の補修(ボタン付け・破れの補修等)
- 一般的な調理、配下膳…配膳・後片付けのみ、一般的な調理
- 買い物・薬の受け取り…日常品の買い物(内容の確認、品物・釣り銭の確認含む)、薬の受け取り

#### <サービス利用料金>

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前 8 時から午後 6 時）での料金は次の通りです。

当事業所は、特定事業所加算Ⅱとして、1 回につき所定単位数に 100 分の 10 に相当する単位数を加算した利用料金となっています。

#### 身体介護

サービスに要する時間	20 分以上 30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上 1 時間半未満
利用料金	268 円	426 円	624 円

以後 30 分を増す毎に +90 円

#### 生活援助

サービスに要する時間	20 分以上 45 分未満	45 分以上
利用料金	197 円	242 円

身体介護に引き続き生活援助を行う場合

所要時間が 20 分から起算して 25 分を増す毎に 72 円

☆上記の料金は 1 割負担の料金となっています。尚、端数処理のため実際は少し前後することがあります。

☆「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するための標準的な所要時間であり、居宅サービス計画に位置づけられた時間です。

☆上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて、介護給付費体系により計算されます。

☆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。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。

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

- ・深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）：50%

☆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。要介護認定を受けた後、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。

※上記は 1 割負担の料金ですが、介護保険負担割合証により、2 割負担の方の場合は自己負担が 2 倍、3 割負担の方の場合は自己負担が 3 倍の料金になります。

#### <その他の加算金額>

##### 緊急時訪問介護加算

利用者又は家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員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は居宅サービス計画にはない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。	1 回につき 1 0 0 円
---	-------------------

##### 初回加算

新規に訪問介護計画書を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。	1 月につき 2 0 0 円
--	-------------------

##### 生活機能向上加算

サービス提供責任者が、訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等による訪問リハビリテーションに同行し、共同で行ったアセスメント結果に基づき訪問介護計画書を作成。訪問介護計画に基づくサービスを行っているときに加算します。	1 月につき 1 0 0 円
---	-------------------

##### 処遇改善に関する加算

介護職員処遇改善加算	( I )	毎月の利用料に 2 4. 5 % を乗じた金額
------------	-------	-------------------------

#### ( 2 ) 介護保険の給付対象とならないサービス

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。

① 直接本人の援助に該当しない行為

○主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外の者に係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の対応（お茶、食事の手配など）

②日常生活の援助に該当しない行為

○訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話等

○日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 大掃除、窓のガラス拭き、床のワックスかけ
- ・ 植木の剪定などの園芸
- ・ 正月、節句のために特別な手間をかけて行う調理など

(3) 交通費

通常の事業実施地域（福山市内）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、通常の事業実施地域を越えた地点から、1 kmあたり 30 円を、自動車を利用した交通費の実費としていただきます。

(4) 利用料金のお支払い方法

前記（1）、（2）の料金・費用は、1 か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月 27 日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（1 か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

- |                                |
|--------------------------------|
| ア. 金融機関口座からの自動引き落とし<br>イ. 現金払い |
|--------------------------------|

(5) 利用の中止、変更、追加

○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、変更をご希望される場合はサービスの実施日の前日までに事業者へ申し出てください。介護支援専門員と連携をとり対応できるように協議いたします。

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

### 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に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

### 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へ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

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、ご契約者を担当する介護支援専門員に連絡の上、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

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

①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。

○苦情受付担当者 [サービス提供責任者] 北村 浩代

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 8：30～17：30

○苦情解決責任者 [理事長・施設長] 箱田 篤憲

② 市町の窓口

○受付を担当するところ 福山市介護保険課

○所在地 福山市東桜町 3 番 5 号

○電話番号 084-928-1166

③ 公的団体の窓口

○受付を担当するところ 広島県国民健康保険団体連合会

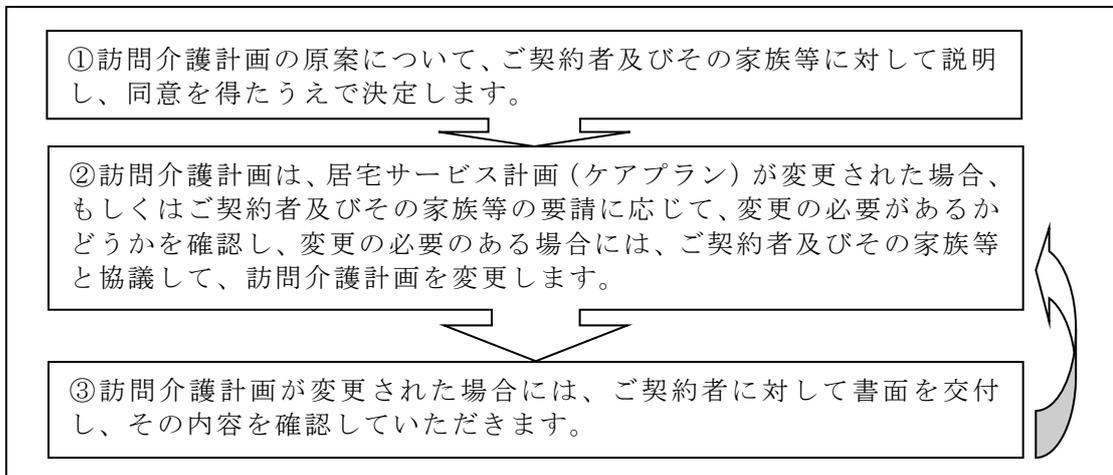
○所在地 広島市中区東白島町 19 番 49 号国保会館

○電話番号 082-554-0783

<重要事項説明書付属文書>

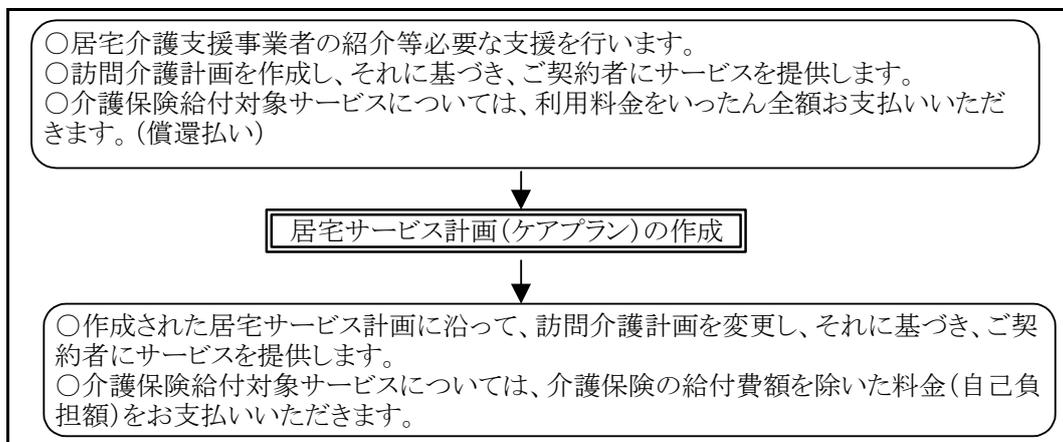
1. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (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。

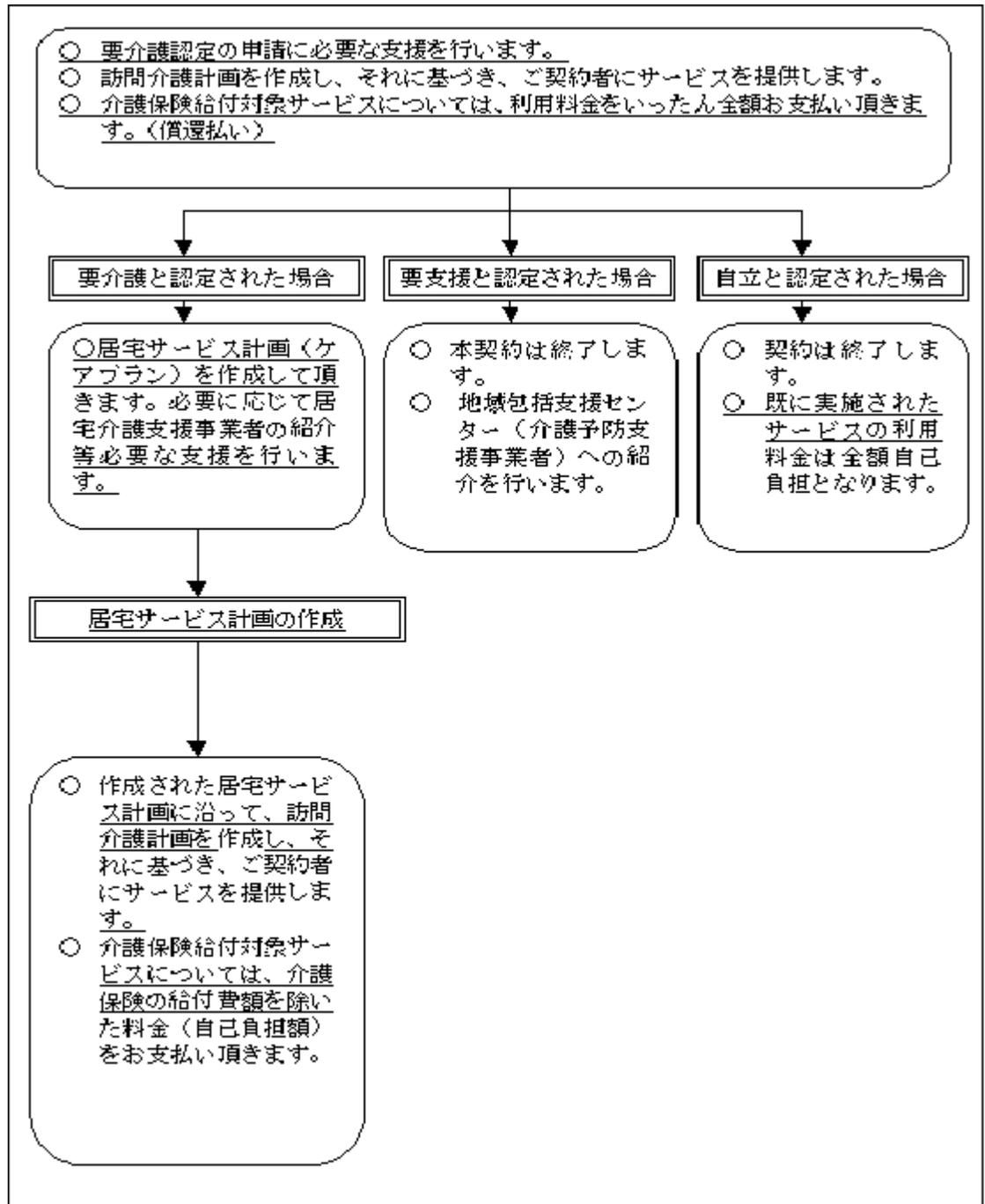


- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

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

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、2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。
  - ・ サービス担当者会議など、契約者に係る他のサービス事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

### 3. 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、管理者及び利用者があらかじめ指定する緊急の連絡先にも連絡します。

### 4. 事故発生時の対応について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合には、応急処置、医療機関への搬送等の措置を行い、市町、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、顛末記録、再発防止策に努めその対応について協議します。

### 5. 損害賠償について

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。

### 6. 個人情報の保護について

- (1) 事業所及び従業者(退職した後も含む)は、業務上知り得た利用者又はその家族等の個人情報を厳守します。
- (2) 業務上知り得た利用者又はその家族等の個人情報については、サービス以外の目的では原則利用しないものとし、外部への情報提供については、予め文書により利用者又は家族の同意を得ます。

## 7. 業務継続計画について

- (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、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(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) 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(年1回以上)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。

## 8. 衛生管理及び感染対策について

利用者と事業所の衛生管理に努めるとともに、食中毒及び感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じます。

- (1) 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用可)を定期的に(おおむね6ヶ月に1回以上)開催するとともに、委員会での検討結果を従業者に周知徹底します。
- (2) 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) 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を定期的(年1回以上)に実施します。

## 9. 虐待防止のための措置について

利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、必要な体制の整備を次の通り行うとともに、虐待を受けている恐れがある場合にはただちに市町へ報告し防止策を講じます。

- (1) 虐待の防止に関する責任者は、事業所の管理者とします。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 苦情解決体制を整備します。
- (4) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を定期的に(年1回以上)開催するとともに、新規採用時には必ず実施します。
- (5) 虐待防止のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会を設置し、定期的に(年1回以上)開催するとともに、委員会での検討結果を従業者に周知徹底します。
- (6) 上記の措置を適切に実施するための担当者を設置します。

## 10. 身体拘束の禁止について

- (1) 指定訪問介護の提供に当たっては、利用者又は家族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) やむを得ず前項の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など必要な事項を記録します。
- (3) 身体拘束の適正化を図るため、次の各号に掲げる措置を講じます。
  - ① 身体拘束の適正化のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用可)を定期的(年1回以上)に開催するとともに、委員会での検討結果を従業者に周知徹底し

ます。

- ② 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ③ 従業者に対し、身体拘束の適正化のための研修を定期的(年1回以上)に実施するとともに、新規採用時には必ず実施します。

#### 1 1. 職場におけるハラスメントについて

適切な社会福祉事業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の就業環境が害される事を防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

#### 1 2. その他運営に関する重要事項

訪問介護員等の資質向上を図るため、その研修の機会を確保するとともに、業務体制を整備します。

#### 1 3. 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。

- ① ご契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定又は要支援認定によりご契約者の心身の状況が要支援又は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 事業所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 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は廃止した場合
- 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7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。

- ① ご契約者が入院された場合
- ② 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

- ③ 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
- ④ 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

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 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。