

契約について

サービスを利用する際には、事業者と契約を結びます。契約の際には、後にトラブルにならないよう重要事項説明書や契約書は、その内容をよく確認しましょう。

重要事項説明書に記載されていますか

※サービスの利用に際し、事業者は利用者またはその家族に対して、重要事項を説明し同意を得ることになっています。

- ①事業者、事業所の概要（名称、住所、所在地、連絡先など）
- ②運営規程の概要（目的、方針、営業日時、利用料金、通常の事業の実施地域、提供するサービス内容及び提供方法など）
- ③管理者氏名及び従業員の勤務体制
- ④提供するサービスの内容とその料金について
- ⑤その他費用（交通費など）について
- ⑥利用料、その他費用の請求及び支払い方法について
- ⑦高齢者虐待防止について（身体拘束の原則禁止など含む）
- ⑧秘密保持と個人情報の保護（使用同意など）について
- ⑨事故発生時の対応（損害賠償の方法含む）
- ⑩緊急時の対応方法（居宅介護支援は除く）
- ⑪苦情処理の体制及び手順、苦情相談の窓口、苦情・相談の連絡先（事業者、市町村:利用者の保険者、大阪府国民健康保険団体連合会など）
- ⑫提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況）
- ⑬サービス内容の見積もり（サービス提供内容及び利用者負担額のめやすなど）（居宅介護支援は除く）
- ⑭事業者、事業所、利用者（場合により代理人）による説明確認欄
- ⑮居宅介護支援業務の実施方法等について（居宅介護支援のみ）

契約内容を確認していますか

- サービスの種類と内容が記載されている
- 契約の期間が明示されている
 - ※○年○月○日から○年○月○日まで
 - ※契約期間満了後の契約更新取り扱い
- 利用者の負担金がきちんと記載されている
 - ※協力金等のあいまいな費用が課されていないか
- 利用者からの解約
 - ※利用者からの解約が可能であるか
 - ※違約金が必要になっていないか
- サービスのキャンセル
 - ※多額のキャンセル料が必要になっていないか
- 損害賠償
 - ※利用者に対して損害を与えた時は、事業者が損害を賠償することが定められているか
- 秘密の保持
 - ※事前に本人、家族から文書で同意を得ない限り、利用者や利用者の家族の個人情報を利用しないことや、正当な理由がなければ第三者に提供しないこと。また、契約終了後も秘密の保持は継続すること
- 苦情対応
 - ※苦情の対応窓口や担当者を具体的に定めて利用者からの苦情に応える体制を明らかにしているか