

# 利用契約書

社会福祉法人 福角会  
福角会ホームヘルプサービス事業所  
(居宅介護)

# 【指定ホームヘルプサービス利用契約書】

ふくずみ かい ほーむ へる ぶさーび すじぎょうしょ い か じぎょうしょ りようしゃおよ だいにん い か  
福角会ホームヘルプサービス事業所（以下「事業所」といいます。）の利用者及び代理人（以下  
りようしゃ  
「利用者」といいます。）と しゃかいふくしほうじん ふくずみかい りじちよう やまさき たかし じぎょうしょ りようしゃ たい  
社会福祉法人 福角会 理事長 山崎 隆 は、事業所が利用者に対  
して ていきよう ほーむ へる ぶさーび す つぎ けいやく  
提供するホームヘルプサービスについて、次のとおり契約します。

## （契約の目的）

だい じよう  
第1条 この契約は、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、利用者の身体、  
そのほか じようきようおよ お かんきよう おう にゆうよく はいせつおよ しょくじなど かいご ちようり  
洗濯及び清掃等の家事、生活等に関する相談及び助言ならびに、その他生活全般にわたる  
せんたくおよ せいそうなど か じ せいかつなど かん そうだんおよ じよげん ほかにせいかつぜんばん  
援助を適切に行うことを目的とし、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する  
えんじよ てきせつ おこな もくてき しょうがいしゃ せいかつおよ しゃかいせいかつ そうごうてき しえん  
ための法律（以下「障害者総合支援法」という）に基づくサービスについて定めます。

## （契約期間）

だい じよう  
第2条 本契約の契約期間は、しょうがいふくし さーび す じぎょうしゃ しょう にんていきかん きさい きかん  
障害福祉サービス受給者証の認定期間に記載されている期間と  
します。本契約期間満了日以前に利用者が障害支援区分の変更を受け、支給有効期間の  
ほんけいやくきかんまんりようび いぜん りようしゃ しょうがいしえんくぶん へんこう う しきゆうゆうこうきかん  
満了日が変更された場合には、変更後の支給有効期間の満了日まで本契約は自動的に  
まんりようび へんこう ばあい へんこうご しきゆうゆうこうきかん まんりようび ほんけいやく じどうてき  
同じ内容で更新されるものとします。契約期間満了後、同じ内容で契約を行う場合には、  
おな ないよう こうしん けいやくきかんまんりようご おな ないよう けいやく おこな ばあい  
自動的に同じ内容で更新されるものとします。

## （サービスの内容）

だい じよう  
第3条 事業所は、別紙「重要事項説明書」に定める内容のサービスを提供します。

- サービス提供は、サービス提供責任者・介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者  
など サービス従事者（以下「ヘルパー」といいます。）が当たります。
- 事業所は、利用者の障害の状況及び支援の必要度並びに利用者及びその家族等の意向  
じぎょうしょ りようしゃ しょうがい じようきようおよ しえん ひつようどなら りようしゃおよ かぞくとう いこう  
を踏まえ、サービス等利用計画及び個別支援計画に基づき、利用者に対してサービスを  
ふ おな さーび すとうりようけいかくおよ こべつしえんけいかく もと りようしゃ たい さーび す  
提供します。

4. 事業所は、日常生活上の介護や家事又は通院等の援助に当たっては、利用者が豊かな日常生活を営むことができるよう、適切な技術を持ってサービス提供を行います。
5. 事業所は、利用者の必要なときに必要なサービスの提供ができるよう努めます。

## (サービス計画)

第4条 事業所は、次に掲げる事項を守って、サービス計画を実施します。

- (1) 利用者の日常生活全般の状況や必要としている利用者及びその家族等の意向を踏まえて、サービスの目標及びサービス内容、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだサービス計画を作成します。
- (2) サービス計画は、別紙「居宅介護計画（居宅介護、通院介助、重度訪問介護、行動援護、同行援護）」に定めるとおりとします。
- (3) 事業所は、サービス計画作成後においても、定期的にサービス計画の実施状況の把握を行うとともに、必要に応じて当該計画の変更を行います。
- (4) 事業所は、サービス計画を作成又は変更したときには、利用者又は必要に応じて家族等にサービス計画の内容を説明し、同意を得ます。

## (利用の中止、変更、追加)

- 第5条 利用者は、利用期日前において、居宅介護サービスの利用中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を契約支給量の範囲内で追加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17時30分までに事業所に申し出るものとします。
2. 利用者が、利用期日に利用の中止を申し出た場合は、重要事項説明書に定める所定の取消料を事業所に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やむをえない事由がある場合は、取消料はいただきません。
3. 事業所は、第1項に基づく利用者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、当該利用希望日の利用状況等により利用者の希望する期間にサービス提供ができない場合、他の利用可能な日時を利用者に提示して協議するほか、サービス提供可能な

じぎょうしょ しょうかい おこな  
事業所の紹介などを行います。

## りようしゃふたんがく (利用者負担額)

だい じょう りようしゃ だい じょう さだ きーびす たい じゅうようじこうせつめいしょ さだ しょうてい きーびす  
第6条 利用者は、第3条に定めるサービスに対して重要事項説明書に定める所定のサービス

りようりょうきん りようしゃふたんがく じぎょうしょ しはら しょうがいしゃそうごうしえんほう もと かいご  
利用料金のうち、利用者負担額を事業所に支払います。障害者総合支援法に基づく介護  
きゅうふひ じぎょうしょ しちょうそん だいいり じゅりょう  
給付費は、事業所が市町村から代理して受領します。

ぜんこう りようしゃふたんがく かげつ けいざん  
2. 前項の利用者負担額は、1ヶ月ごとに計算します。

## りようしゃふたんがく しはら ほうほうなど (利用者負担額の支払い方法等)

だい じょう じぎょうしょ とうげつ りようしゃふたんきんごうけいがく せいきゅうしょ りようしゃ そうふ  
第7条 事業所は、当月の利用者負担金合計額の請求書を、利用者へ送付します。

りようしゃ とうげつ りようしゃふたんきん ごうけいがく こうざふりかえ しはら  
2. 利用者は、当月の利用者負担金の合計額を、口座振替にて支払います。

じぎょうしょ りようしゃ りようしゃふたんきん しはら う とき りようしゃ りようしゅうしょ はっこう  
3. 事業所は、利用者から、利用者負担金の支払いを受けた時は、利用者へ領収書を発行し  
ます。ただし、銀行振込及び自動引き落としの場合は振込み書を領収書とみなしますが、  
ひつよう おう りようしゅうしょ はっこう  
必要に応じて領収書も発行します。

じぎょうしょ りようしゃ きぼう かいごきゅうふひたいしょうがい きーび すりりょうりょうきん りようしゃ せいきゅう  
4. 事業所は、利用者が希望する、介護給付費対象外サービス利用料金を利用者へ請求  
できます。

じぎょうしょ きーびす ていきょう りようしゃまた ひつよう おう かぞくとう  
5. 事業所は、サービスの提供にあたっては、あらかじめ利用者又は必要に応じて家族等に  
たい とうがい きーびす ないようおよ ひよう せつめい おこな りようしゃまた ひつよう おう かぞく  
対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者又は必要に応じて家族  
とう どうい え  
等の同意を得ます。

かいごきゅうふひたいしょうがい きーび すりりょうりょうきん けいざいじょうきょう いちじる へんか  
6. 介護給付費対象外サービス利用料金については経済状況の著しい変化、その

ほか え じゅう ばあい じぎょうしょ りようしゃ たい きーびす おこな さい せつめい  
他やむを得ない事由がある場合、事業所は利用者に対して、サービスを行う際に説明を  
した上で、当該サービス利用料金を相当の額に変更することができます。

かいごきゅうふひたいしょうがい きーび すりりょうりょうきん つ どしはら  
7. 介護給付費対象外サービス利用料金については、その都度支払うものとします。

## しんたいこうそく きんし (身体拘束の禁止)

だい じょう じぎょうしょ りようしゃまた た りようしゃなど せいめいまた しんたい ほご きんきゅう え  
第8条 事業所は、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

ばあい のぞ しんたいてきこうそく たりりょうしゃ こうどう せいげん こうい おこな  
場合を除いて身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

## ぎやくたいぼうし そち (虐待防止のための措置)

だい じょう じぎょうしゃ しょうがいふくしきーび すていきょう じゅうぎょうしゃかんそうご りょうしゃなど たい  
第9条 事業者は、障害福祉サービス提供にあたり、従業員間相互において利用者等に対し  
ての虐待、拘束等について防止するものとします。

2. 事業者は、障害者等の人権擁護、虐待防止の為、責任者を設置する等必要な体制をとるとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努めます。

## そうだんおよ えんじょ (相談及び援助)

だい じょう じぎょうしゃ つね りょうしゃ しんしん じょうきょう お かんきょうなど てきかく はあく つと  
第10条 事業所は、常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、  
りょうしゃまた かぞくとう そうだん てきせつ おう ひつよう じょげん た えんじょ おこな  
利用者又は家族等の相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行います。

## けんこうち えっく (健康チェック)

だい じょう じぎょうしゃ つね りょうしゃ けんこう ちゅうい けんこうほじ てきせつ そち こう  
第11条 事業所は、常に利用者の健康に注意するとともに、健康保持のために適切な措置を講じます。

## けいやくしゅうりょうじ えんじょ (契約終了時の援助)

だい じょう じぎょうしゃ さーび すていきょう しゅうりょう かいやく ぼあい ふく さい ひつよう えんじょ おこな  
第12条 事業所は、サービス提供の終了(解約の場合も含みます。)に際し、必要な援助を行  
うとともに、終了の旨を当該市町村に連絡します。

## きんきゅうじ えんじょ (緊急時の援助)

だい じょう じぎょうしゃ りょうしゃ びょうじょう きゅうへん しょう ぼあい ほかひつよう ぼあい すみ  
第13条 事業所は、利用者に病状の急変が生じた場合や、その他必要な場合は、速やかに  
きゅうきゅういりょうきかんまた りょうしゃ いりょうきかんなど しんりょう いらい りょうしゃ  
救急医療機関又は利用者のかかりつけの医療機関等での診療を依頼し、利用者の  
かぞくとう たい きんきゅう れんらく  
家族等に対し、緊急に連絡します。

## じぎょうしゃ ぎむ (事業所の義務)

だい じょう じぎょうしゃ さーび すていきょう りょうしゃ せいめい しんたい ざいさん あんぜん かくほ はいりよ  
第14条 事業所は、サービス提供にあたって、利用者の生命・身体・財産の安全の確保に配慮  
します。

2. 事業所は、この契約に基づく内容について、利用者や家族等の質問等に対して適切に説明を行います。

## （守秘義務）

第15条 事業所は、正当な理由がない限りその業務上知り得た利用者又は家族等の秘密を保持する義務を負います。

2. 事業所は、ヘルパーが在職中知り得た利用者又は家族等に関する秘密を、その退職後も正当な理由なくして漏らすことのないよう必要な措置を講じます。
3. 事業所は、利用者の個人情報サービスを調整会議等で用いる場合は、利用者又は家族等の同意を予め文書で得ない限り、いかなる場合も用いることはありません。ただし、サービス計画を作成した事業所が利用者又は家族等の同意を得ている場合には、この限りではありません。

## （契約の終了）

第16条 次の事項に該当する場合、契約の終了とみなします。

- (1) 契約期間が満了したとき（ただし、満了期間前に継続の手続きが取られた場合を除きます。）
- (2) 利用者が死亡した場合
- (3) 利用者が契約期間満了前に障害支援区分の変更を受けた場合
- (4) 事業所の滅失や毀損により、サービスの提供が不可能になった場合
- (5) 事業所が解散命令を受けた場合、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

## （利用者からの契約の解除）

第17条 利用者は、30日以上予告期間において利用解除書を事業所に通知することにより、この契約を解除することができます。ただし、次の事由に該当する場合には、利用者は利用解除書を通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。

- (1) 事業所が、正当な理由なく本契約に定める事項を実施しなかったとき
- (2) 事業所もしくはヘルパーが、故意又は過失により利用者の身体・財産・信用を傷つける

こと等によって、本契約を継続しがたい重大な事情が認められたとき

(3) 事業所が社会通念に逸脱する行為を行ったとき

### 事業所からの契約の解除

第18条 事業所は、やむを得ない事情がある場合には、利用者に対し契約解除の理由を示した利用解除書で通知し、30日間の予告期間において、この契約を解除することができます。ただし、次の事由に該当する場合には、事業所は利用者に契約解除の理由を示した利用解除書を通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。

- (1) 利用者又は家族等が、事業所に支払うべき利用者負担金を2ヶ月以上滞納し、催告したにもかかわらず、3ヶ月以上支払いがない場合
- (2) 利用者が医療機関に入院し、明らかに3ヶ月以内に退院できる見込みがない場合、又は入院後3ヶ月経過しても退院できないことが明らかになった場合
- (3) 利用者又は家族等が通知を行わずサービスの利用を3ヶ月間行わなかった場合
- (4) 利用者がこの契約を継続し難いほどの背信行為を行ったと認められる場合
- (5) 利用者等が暴力・暴言・威嚇・性的言動・不当要求等によりヘルパーに対して著しい迷惑や危険を及ぼすおそれがある場合

① 上記の行為が繰り返され、改善の見込みがないと判断される場合

② サービス提供に必要な信頼関係を維持することが困難である場合

③ その他、事業運営上やむを得ない事由がある場合

### 損害賠償

第19条 事業所は、サービスの提供により事故が発生した場合は、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要に応じて当該市町村に連絡を行う等速やかに必要な対応を行います。

2. 事業所は、サービスを提供する上で、事業所の責に帰すべき事由により利用者に損害を与えた場合には、その損害を速やかに賠償する義務を負います。

## （損害賠償がなされない場合）

第20条 事業所は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。

とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業所は損害賠償責任を免れます。

- （1）利用契約者が契約締結時に利用者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、又は不実の告示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）利用契約者が利用者へのサービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対し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
- （3）利用者の急激な体調の変化等・事業所の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）利用者が事業所もしくはヘルパーの指示・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

## （利用者の損害賠償責任）

第21条 利用者の故意又は重大な過失により、その責に帰すべき事由により事業所及びヘルパー・その他第三者に損害が発生した場合は、利用者の責任能力を鑑みその賠償責任を負うものとします。

## （情報の保存）

第22条 事業所は、利用者に対するサービスの提供に関する書類等を整備し、この契約終了後5年間保存します。

2. 利用者又は家族等は、事業所にて当該利用者に関するサービス記録を閲覧できます。
3. 利用者又は家族等は、当該利用者に関するサービス記録の複写物の交付を受けることができます。ただし、複写物に関しては、事業所は利用者又は家族等に対して実費相当額を請求できるものとします。

## くじょうかいけつ (苦情解決)

- 第23条 利用者又は家族等は、事業所が提供したサービスに関する苦情がある場合は、いつでも別紙「重要事項説明書」に記載されている苦情受付窓口に苦情を申し立てることができます。事業所は、苦情が申し立てられた場合は、速やかに事実関係を調査し、その結果、改善の必要性の有無及びその方法について、利用者又は家族等に文書で報告します。
2. 事業所は、利用者又は家族等が苦情の申し立てをした場合に、これを理由として利用者に対し、一切の不利益を与えません。

## りようしゃとう ふとう げんどうとう たいおう (利用者等による不当な言動等への対応)

- 第24条 利用者又はその家族等は、ヘルパーその他の関係者に対し、暴力・暴言・威圧的言動・侮辱・性的言動・不当な要求等、社会通念上許容されない言動を行ってはならないものとします。
2. 事業所は、前項のような言動が確認された場合、事実関係を調査し、必要に応じて利用者等に対し注意・指導・改善の要請を行うことができます。
3. 利用者等が前項の要請に応じず、または改善が見られない場合、事業所は次の措置を講ずることができます。
- (1) 面談や電話等の制限
  - (2) ヘルパー立会いのもとでの対応限定
  - (3) サービス内容・方法の一時的な変更または中止
  - (4) サービス利用契約の解除（やむを得ない場合に限り）
4. 上記の措置を講ずる際には、事業所は可能な限り利用者等に対し理由を説明し、必要に応じて関係機関（相談支援事業所、市町村担当課等）と連携します。
5. 利用者等の言動が、ヘルパーの安全を著しく害するおそれがあるときは、事業所は警察等関係機関への通報を行うことができます。

あんぜん きーび すていきょうかんきょう かくほ  
(安全なサービス提供環境の確保)

だい じょう じぎょうしょ りようしやおよ そろほう あんしん きーび す う ていきょう かんきょう  
第25条 事業所は、利用者及びヘルパーの双方が安心してサービスを受け・提供できる環境  
かくほ ほうすめんとぼうし かん ほうしん さだ しゅうち つと  
を確保するため、ハラスメント防止に関する方針を定め、周知に努めます。

2. りようしやおよ かぞく へる ぼーとう たい ふとう げんどう つつし そうご しんらい ぞんちよう  
利用者及び家族は、ヘルパー等に対する不当な言動を慎み、相互の信頼と尊重のもと  
きーび すていきょう おこな きょうりよく  
にサービス提供が行われるよう協力するものとします。

さいばんしょかつ  
(裁判所轄)

だい じょう この けいやく かん そしやう さいばんしょかつ じぎょうしょ しょざいち かんかつ さいばんしょ  
第26条 この契約に関する訴訟の裁判所轄は、事業所の所在地を管轄する裁判所とします。

ほか  
(その他)

だい じょう この けいやく さだ じこう しょうがいしゃそうごうしえんほう ほかかんけいほうれい したが りよう  
第27条 この契約に定めない事項については、障害者総合支援法その他関係法令に従い利用  
しやおよ かぞくとう しんぎ したが せいじつ きょうぎ けつてい  
者及び家族等が信義に従い誠実に協議して決定します。

ほんけいやく にかぞくとう たちあ けいやく ていけつ ぼあい だいにんにらん しよめいおういん  
本契約について、家族等の立会いにて契約を締結する場合は、代理人欄に署名押印するものと  
します。

じょうき けいやく せいりつ しょう けいやくしょ つう さくせい りようしやおよ じぎょうしょ しよめいおういん うえ  
上記の契約の成立を証するために、この契約書2通を作成し、利用者及び事業所が署名押印の上  
かくじ つう しよじ  
各自1通を所持します。

れいわ ねん がつ にち  
令和 年 月 日

けいやくしやおよ 利用者  
契約者 (利用者)

じゅう しょ  
住 所  
\_\_\_\_\_  
し めい いん  
氏 名 印

だいにんにん ほごしやおよ せいねんこうげんにんとう  
代理人 (保護者・成年後見人等)

じゅう しょ  
住 所  
\_\_\_\_\_  
し めい いん  
氏 名 印

ほんにん かんけい  
本人との関係 ( )

じぎょうしやおよ しょざいち えひめけんまつやましふくずみちようこう ばんち  
事業所 所在地 愛媛県松山市福角町甲1829番地  
じぎょうしやめい しやかいふくしほうじん ふくずみかい  
事業者名 社会福祉法人 福角会  
りじちよう やまさき たかし いん  
理事長 山崎 隆 印