

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
(介護保険 訪問介護事業)

_____ (以下「利用者」といいます。)と社会福祉法人福角会 理事長 山崎 隆 (以下「事業者」といいます。)は、事業者が利用者に対して行う訪問介護サービスについて、次のとおり契約 (以下「本契約」といいます。)を締結します。

(契約の目的)

第1条 事業者は、利用者に対し、介護保険法令の趣旨にしたがって、利用者が可能な限りその居宅において、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訪問介護サービスを提供し、利用者は、事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払います。

(契約期間)

第2条 本契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定有効期間満了日までとします。
2 契約期間満了の5日前までに、利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

(訪問介護計画の決定・変更)

第3条 事業者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、利用者に係る「居宅サービス計画」が作成されている場合には、その計画に沿って「訪問介護計画」を作成し、この内容を利用者及びその家族 (以下、「利用者等」といいます。)に説明します。
2 事業者は、利用者に係る「居宅サービス計画」が作成されていない場合でも、「訪問介護計画」の作成を行います。その場合には、事業者は利用者に対して、居宅介護支援事業者を紹介する等居宅サービス計画作成のために必要な支援を行うものとします。
3 事業者は、「訪問介護計画」について、利用者等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
4 事業者は、利用者に係る「居宅サービス計画」が変更された場合、または利用者若しくはその家族等の要請に応じて、「訪問介護計画」について変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、「訪問介護計画」の変更の必要があると認められた場合には、利用者等と協議して、「訪問介護計画」を変更するものとします。
5 事業者は、「訪問介護計画」を変更した場合には、利用者に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。

(介護保険給付対象サービス)

第4条 事業者は、介護保険給付対象サービスとして、利用者の居宅に事業所の介護福祉士または訪問介護員研修の修了者 (以下「訪問介護員等」といいます。)を派遣し、利用者に対して別紙「重要事項説明書」に定める内容のサービスについて利用者等に説明し、そのサービスを提供するものとします。

(介護保険給付対象外のサービス)

第5条 事業者は利用者との合意に基づき、介護保険給付外サービスとして、介護保険給付の支給限度額を超えて利用する「訪問介護サービス」を提供するものとします。
2 前項のサービスの内容について、利用者等に説明し、そのサービスを提供するものとします。またそのサービスの利用料金は利用者が負担するものとします。
3 事業者は、前2項で定める各種のサービスの提供について、必要に応じて利用者の家族等に対してもわかりやすく説明するものとします。

(訪問介護員等の交替等)

第6条 利用者は、選任された訪問介護員等の交替を希望する場合には、当該訪問介護員等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等の交替を申し出ることができます。
2 事業者は、訪問介護員等の交替により、利用者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。

(サービスの実施)

第7条 利用者は第4条及び第5条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利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

3 利用者は、訪問介護サービスの実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)を無償で提供し、訪問介護員等が事業所に連絡する場合の電話等の使用を承諾するものとします。

(サービスの提供の記録)

第8条 事業者は、毎回のサービスの終了時に、利用者から書面によりサービス提供の確認を受けます。

2 事業者は、訪問介護の提供に関するケース処遇記録を作成し、当該訪問介護サービスの提供を完結した日から最低5年間は保存します。

3 利用者は、事業所の営業時間内にその事業所にて、利用者に関する前項のケース処遇記録を閲覧できます。

4 利用者等は、利用者に関する前2項のケース処遇記録の複写物の交付を受けることができます。但し、複写物に関しては、事業所は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

(サービス利用料金の支払い)

第9条 利用者は、第4条に定めるサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護保険給付額を差し引いた差額分を事業者に支払うものとします。

但し、利用者がサービス提供時において、未だ「要介護認定」を受けていない場合及び「居宅サービス計画」が作成されていない場合には、サービス利用料金を一旦利用者が全額を支払うものとします。その際、事業者は利用者に対し、「サービス提供証明書」を発行するものとします。(「要介護認定」の判定後または「居宅サービス計画」作成後に、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます(償還払い。))

2 第5条第1項に定めるサービスについては、利用者は、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を事業者に支払うものとします。

3 前2項に定めるサービス利用料金は1か月ごとに計算し、利用者はこれを翌々月10日(金融機関が休みの場合は翌営業日)までに支払うものとします。

(通常の事業の実施地域)

第10条 通常の事業の実施地域は下記に定めるとおりです。なお、同地域以外にお住まいの利用者にサービスを提供する場合には、別途交通費実費相当額を事業者に支払うものとします。なお、自動車及び原動機付自転車を使用した場合は、次の額を徴収するものとします。

(1) 通常の事業の実施地域を超えた場合は、超えた地点から1キロメートルにつき50円徴収するものとする。

〔通常の事業の実施地域〕 松山市(但し、島嶼部を除く。)

(利用の中止、変更、追加)

第11条 利用者は、利用期日前において、「訪問介護サービス」の利用を中止または変更する場合には、サービスの実施日の前日までに事業者申し出るものとします。また、介護支援専門員との相談の上、新たなサービスが必要となった場合には、そのサービスの利用を追加することができるものとします。

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者に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正当な事由がある場合は、この限りではありません。

3 事業者は、前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、訪問介護員等の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能

日時を利用者に提示して協議するものとします。

(サービス内容の変更)

- 第12条 事業者は、サービス利用当日、利用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することができるものとします。
- 2 前項の場合に、事業者は、変更されたサービスの内容に応じて、第4条及び第5条に定める所定のサービス利用料金を請求できるものとします。

(利用料金の変更)

- 第13条 第9条第1項及び第2項に定めるサービス利用料金について、介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービスの利用料金を変更することができるものとします。
- 2 第9条第2項及び第10条に定める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他やむを得ない事由がある場合、事業者は、利用者に対して、変更を行う日の1か月前までに説明をした上で当該サービス利用料金を相当な額に変更することができます。
- 3 利用者は、前項の変更に同意することができない場合には本契約を解約することができます。

(事業者及び訪問介護員等の義務)

- 第14条 事業者及び訪問介護員等は、「訪問介護サービス」の提供にあたって利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。
- 2 事業者は、「訪問介護サービス」の実施日において、訪問介護員等により利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、利用者またはその家族等からの聴取・確認の上で「訪問介護サービス」を実施するものとします。
- 3 事業者は、「訪問介護サービス」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るものとします。

(守秘義務等)

- 第15条 事業者及び訪問介護員等は、「訪問介護サービス」を提供する上で知り得た、利用者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。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。
- 2 事業者は、利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- 3 前二項にかかわらず、利用者に係るサービス担当者会議及び居宅介護支援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得た上で、利用者また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。

(訪問介護員の禁止行為)

- 第16条 訪問介護員等は、利用者に対する「訪問介護サービス」の提供にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。
- (1) 医療行為
 - (2) 利用者若しくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書等の預かり
 - (3) 利用者若しくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
 - (4) 利用者の家族等に対するサービスの提供
 - (5) 飲酒及び利用者若しくはその家族等の同意なしに行う喫煙
 - (6) 利用者若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
 - (7) その他利用者若しくはその家族等に行う迷惑行為

(緊急時等における対応)

- 第17条 事業者は、利用者に対する「訪問介護サービス」の提供を行っているときに、利用者の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医またはかかりつけの医療機関に連絡を

行う等の必要な措置を講ずるとともに、管理者及びサービス提供責任者に報告するものとし、主治医やかかりつけの医療機関への連絡が困難な場合や、緊急を要する場合には、救急医療機関への搬送等必要な措置を講ずるものとします。

(事故発生時における対応方法)

- 第18条 事業者は、利用者に対する「訪問介護サービス」の提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の所在する市町、利用者の家族及び居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとします。
- 2 当該事故の状況及び事故に際して採った処置等についてはそれらの記録を整備し、必要に応じて開示するものとする。
- 3 事業者は、利用者に対するサービスの提供により発生した事故等により、利用者の生命、身体、財産等に損害が生じた場合は、第19条に基づき速やかにその損害を賠償します。但し、事業者の故意または過失によらない場合は、この限りではありません。

(損害賠償責任)

- 第19条 事業者は、本契約に基づく「訪問介護サービス」の実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により利用者が生じた損害について賠償する責任を負います。第15条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用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、損害賠償額を減じることができるものとします。
- 2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

(損害賠償がなされない場合)

- 第20条 事業者は、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。特に以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。
- (1) 利用者が、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また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
- (2) 利用者が、サービスの実施のため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、また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、事業者が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、事業者及び訪問介護員等の指示・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

(虐待の防止について)

- 第21条 事業者は、「訪問介護サービス」の提供にあたり、訪問介護員等間相互において利用者に対しての虐待、拘束等について防止するものとする。
- 2 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止のため、責任者を設置する等必要な体制をとるとともに、訪問介護員等に対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努める。

(身体拘束の禁止)

- 第22条 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いて身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

(事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

- 第23条 事業者は、本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責によらない事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、利用者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第24条 利用者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) 利用者が死亡した場合
- (2) 「訪問介護サービス」を利用する「要介護」であった者が、再判定の結果、心身の状況が要支援又は自立と判定された場合
- (3) 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合またはやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- (4) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合または指定を辞退した場合
- (5) 第24条から第26条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2 事業者は、前項(2)から(5)により本契約が終了する場合には、利用者の心身の状況、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るものとします。

(利用者からの中途解約)

第25条 利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者へ通知するものとします。

2 利用者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。

- ① 第13条第3項により本契約を解約する場合
- ② 利用者の病変または急な入院などやむを得ない事情がある場合
- ③ 利用者に係る「居宅サービス計画」が変更された場合

(利用者からの契約解除)

第26条 利用者は、事業者もしくは訪問介護員等が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 事業者もしくは訪問介護員等が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- (2) 事業者もしくは訪問介護員等が第15条に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 事業者もしくは訪問介護員等が故意又は過失により利用者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、または著しい不信行為、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

(事業者からの契約解除)

第27条 事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

- (1) 利用者が契約締結時に、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、または不実の告知などを行い、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) 利用者による第9条に定め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関わらずこれが支払われない場合
- (3) 利用者が、故意又は重大な過失により事業者若しくは訪問介護員等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、また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

2 利用者等が暴力・暴言・威嚇・性的言動・不当要求等により訪問介護員等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

(精算)

第28条 第24条(2)から(5)により本契約が終了した場合において、利用者が、すでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務、その他事業者に対する義務を負担しているときは、契約終了日から1週間以内に精算するものとします。

(身分証携行義務)

第29条 事業者は、訪問介護員等に対し、常に身分証を携行させ、初回訪問時及び利用者または利用者家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示させます。

(相談・苦情対応)

第30条 利用者は、事業者より提供されたサービスに関して苦情があるときは、事業所、市町、または国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることが出来ます。

2 事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、提供したサービスについて利用者から苦情の申し立てがあった場合は、迅速かつ誠実に対応します。また、事業者は、利用者が苦情を申し立てたことを理由としていかなる不利益な扱いも致しません。

3 事業者の苦情相談窓口は、重要事項説明書のとおりです。

4 事業者は、苦情の申し立てがあった場合は、次の手順によりその解決を図ります。

① 利用者や訪問介護員等からの事情聴取等により、事実関係を把握します。

② 苦情にかかる問題点を把握し、対応策を検討し、必要な改善を行います。

③ 利用者に対し、調査結果や講じた措置の内容を、納得が得られるよう説明します。なお、必要に応じて概要を記した文書を添えることとします。

5 事業者は、苦情の処理に際しては、必要に応じて市町または国民健康保険団体連合会へその概要について報告し、適切な対応について指示を仰ぎます。

(利用者等による不当な言動等への対応)

第31条 利用者等は、訪問介護員等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 訪問介護員等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(居宅介護支援事業所、市町村担当課等)と連携します。

5 利用者等の言動が、訪問介護員等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。

(安全なサービス提供環境の確保)

第32条 事業所は、利用者及び訪問介護員等の双方が安心してサービスを受け・提供できる環境を確保するため、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 利用者及び家族は、訪問介護員等に対する不当な言動を慎み、相互の信頼と尊重のもとにサービス提供が行われるよう協力するものとします。

(裁判所轄)

第33条 この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とします。

(協議事項)

第34条 利用者及び事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。

2 本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、双方が誠意をもって協議するものとします。

以上の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

契約締結日

令和 年 月 日

契約者(利用者)

<住所> _____

<氏名> _____ 印

代理人

<住所> _____

<氏名> _____ 印

立会人

<住所> _____

<氏名> _____

事業者

<所在地> 愛媛県松山市福角町甲1829番地

<事業者名> 社会福祉法人 福角会

<代表者名> 理事長 山崎 隆 印