

り よう けい やく しょ  
利 用 契 約 書

しゃかいふくしほうじん ふくすみかい  
社会福祉法人 福角会

していせいかつかいごじぎょうしょ  
指定生活介護事業所

まつ やま ふく し えん  
松 山 福 祉 園

# 指定生活介護事業所 松山福祉園 利用契約書

松山福祉園の利用を希望する者(以下「利用者」という。)と社会福祉法人 福角会 指定生活介護事業所 松山福祉園(以下「事業者」という。)は、利用者が事業者の提供する指定障害福祉サービス(生活介護事業を受け、それに対する利用料金を事業所に支払うことについて、次のとおり契約(以下「本契約」という。)を締結します。

## 第1条 (目的)

本契約は、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律等関係法令の理念に則り、利用者の自立と社会経済活動への参加を促進するために、事業者が個別支援計画に基づき利用者に対して必要なサービスを適切に行うことを定めます。

## 第2条 (期間)

本契約の契約期間は、令和 年 月 日から令和 年 月 日までです。

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、又は支給有効期間の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に本契約は自動的に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、双方の同意をもって自動的に同じ内容で更新されるものとします。

## 第3条 (個別支援計画)

事業者においては、利用者の状況並びに課題と意向を常に把握するとともに目標を設定し、利用者やその家族・後見人等への面接とサービス担当者会議を経て、サービス管理責任者が利用者の個別支援計画を作成します。

この個別支援計画については、事業者が利用者にもその内容を説明し、文書による同意を得た上で作成するもので、その写しを利用者に交付いたします。

なお、利用者やその家族・後見人等はいつでも個別支援計画についての説明を求め、意見を述べることができます。

## 第4条 (サービス内容)

事業者は、前条に定める個別支援計画書に基づいて、利用者に次の内容のサービスを提供します。

### 【生活介護事業】

- ① 相談及び支援
- ② 心身の状況に応じた適切な支援等

- ③生産活動の機会の提供（生産活動にともなう工賃の支払い）
- ④食事の提供及び栄養管理
- ⑤健康管理
- ⑥余暇支援
- ⑦送迎サービス

#### 第5条（利用者）

- 1 利用者は、前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利用者負担額を食費・光熱水費とあわせて事業者に支払います。ただし、サービス利用料金のうち介護給付費等から支給される部分（全体額9割）については、原則として、事業者が市町から代理受領しますから、利用者が直接支払う必要はありません。
- 2 事業者は、当月の利用料金の合計額の請求書を翌15日までに利用者に送付します。
- 3 利用者は、当月の利用料金の合計額を翌月末までに支払います。
- 4 事業者は、利用者から利用料金の支払いを受けた時は、利用者に領収書を発行します。
- 5 国の定める費用に変更があった場合、事業者は当該利用者負担額を変更することができるものとします。
- 6 経済状況の著しい変化などのやむを得ない事由がある場合には、2ヶ月前までに利用者の同意を得た上で利用料金を変更することができるものとします。

#### 第6条（生産活動と工賃の支払）

- 1 事業者は、第3条に規定する個別支援計画において生産活動の内容を定め、利用者に対して就労に関する適切な訓練・支援等の機会を提供します。
- 2 事業者は、生産活動における事業収入から必要経費を控除した額に相当する工賃を生産活動に従事された利用者に支払います。

#### 第7条（事業者の基本的義務）

- 1 事業者は、利用者に対し、利用者の自立と社会経済活動への参加促進の観点から、できる限り居宅に近い環境の中で、必要なサービスを適切に行います。
- 2 事業者は、利用者の意思と人格を尊重し、常に利用者の立場にたつて、障害福祉サービスを提供します。

#### 第8条（事業者の具体的義務）

- 1 事業者は、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・確保に配慮するとともに、非常災害対策並びに衛生管理等に必要な措置を講じます。
- 2 事業者は、本契約に基づく内容について、利用者の質問等に対して適切に説明します。

- 3 事業者及び従業員は、本契約によるサービスを提供するにあたって知り得た利用者やその家族等の秘密について、正当な理由がある場合を除き第三者に開示することはありません。また、秘密を漏らすことが無いよう、必要な措置を講じます。
- 4 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。
- 5 事業者は、第18条に基づく苦情の受付・解決に際し、その内容を記録します。また、苦情に対して市町等が行う調査等に協力し、指導又は助言を受けた場合は、必要な改善を行います。
- 6 事業者は、サービス提供に関する記録を整備し、サービス提供日から5年間保存します。利用者やその家族・後見人等は、事業者の窓口業務時間内（9：00～17：00）に自分の記録を見ることができ、実費を負担してコピーすることもできます。

#### 第9条（事故と損害賠償）

- 1 事業者は、サービスの提供によって事故が生じた場合には、速やかに都道府県、市町及び利用者の家族に連絡して必要な措置を講じます。また、事故状況及び処置について記録します。
- 2 事業者は、サービスを提供するにあたって、事業者の責任と認められる事由によって利用者に損害を与えた場合には、速やかに利用者の損害を賠償します。

#### 第10条（契約の終了事由）

本契約は、以下の各号に基づく契約の終了が生じた場合に終了するものとします。

- 一 利用者が死亡した場合
- 二 事業者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施設を閉鎖した場合
- 三 事業者の滅失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能になった場合
- 四 事業所が事業者の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- 五 第11条から第13条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- 六 第2条の契約期間が満了した場合（但し満了前に契約更新の手続きがとられた場合は除く）

#### 第11条（利用者からの中途解約等）

- 1 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日前までに事業者に通知するものとします。
- 2 利用者が、第1項の通知を行わずに事業所から退去した場合には、事業者が利用者の解約の意思を知った日をもって、本契約は解約されたものとします。

## 第12条 (利用者からの契約解除)

利用者は、事業者もしくは従業者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、ただちに本契約を解除することができます。

- 一 事業者もしくは従業者が正当な理由なく本契約に定める障害福祉サービスを実施しない場合
- 二 事業者もしくは従業者が第8条第1項から第4項に定める義務に違反した場合
- 三 事業者もしくは従業者が故意又は過失により利用者の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- 四 他の利用者が利用者の生命・身体・財物・信用を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において事業者が適切な対応を摂らない場合

## 第13条 (事業者からの契約解除)

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。

- 一 利用者に支払能力があるにもかかわらず第5条に定めるサービス利用料金の支払いが、3ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらず故意に支払わない場合
- 二 利用者が、他の利用者の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合
- 三 利用者が、故意又は重大な過失により事業者又は従業者の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合

四 利用者またはその家族その他関係者が暴力・暴言・威嚇・性的言動・不当要求等により従業者または他の利用者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

- 五 利用者が、連続して3ヶ月を超えて医療機関に入院すると確実に見込まれる場合又は、現に連続して3ヶ月を超えて入院した場合

## 第14条 (利用者の欠席等に係る取り扱い)

利用者が、事前の申出等により障害福祉サービスの利用を行わなかった場合には、訪問による相談・支援等を行います。

なお、電話等による相談・支援が行われた場合には、重要事項説明書に定める利用料金を支払うものとします。

## 第15条 (緊急時の支援)

事業者は、利用者に病状の急変がみとめられた場合、その他必要な場合は、速やかに

救急医療機関又は協力医療機関や受診医療機関等での診療を依頼し、利用者の家族や後見人等に対し、緊急に連絡します

## 第16条 (サービス利用のキャンセル)

サービス利用のキャンセルについては、サービス利用日の土曜日・日曜日・祝祭日を含まない3日前の17:00までに申出のない場合、利用者は重要事項説明書に定めるキャンセル料として食費の実費相当額を事業者に支払うものとします。

## 第18条 (苦情解決)

- 利用者やその家族・後見人等は、事業者が提供した施設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で苦情を申し立てることができます。事業者は、苦情が申し立てられたときは、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、利用者やその家族・後見人等に文書で報告します。
- 事業者は、利用者やその家族・後見人等が苦情を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。
- 利用者は、本契約に基づくサービスに関して、重要事項説明書に記載された第三者委員に苦情を申し立てることもできますし、重要事項説明書に記載された愛媛県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会に苦情を申し立てることもできます。

## 第18条 (虐待防止)

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止の為、責任者を設置する等必要な体制を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努めます。

## 第19条 (利用者等による不当な言動等への対応)

利用者またはその家族その他関係者(以下「利用者等」という。)は、従業者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。

- 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。
- 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 職員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る）

- 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、市町担当課等）と連携します。
- 5 利用者等の言動が、従業者や他の利用者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。

第20条（協議事項）

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、事業者は障害者総合支援法等関係諸法令の定めることに従い、利用者やその家族・後見人等と誠意をもって協議するものとします。

本本契約について、家族・後見人等の立会にて契約を締結する場合は、立会人欄に署名押印するものとします。

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、利用者及び事業者が署名押印の上各自1通を所持します。

令和 年 月 日

利用者住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

立会人住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

本人との関係 ( )

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 理事長 山 崎 隆 印