

# 特別養護老人ホーム さわやかナーシングビラ

## サービス利用契約書

介護老人福祉施設サービス事業所 特別養護老人ホーム さわやかナーシングビラ(以下「施設」といいます。)を利用するにあたり、要介護認定を受けた利用者(以下「利用者」といいます。)と社会福祉法人 慈恵会(以下「事業者」といいます。)は、本契約を締結します。

### (契約の目的)

- 第1条 事業者は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、利用者が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に支援することを目的として、入浴、排せつ、食事等の介護、相談及び援助、社会生活上の便宜の供与その他の日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話など重要事項説明書において同意を得たサービスを提供します。
- 2 事業者は、サービス提供にあたって、利用者の要介護状態に配慮すると共に、利用者の被保険者証に記載された認定審査会の意見に従って、サービスを提供します。

### (契約期間)

- 第2条 この契約の有効期間は、契約締結日から要介護認定有効期間の満了日までとします。
- 2 契約期間の満了の1ヶ月前までに利用者から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は同じ条件で更新されるものとします。
- 3 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、更新前の契約期間の満了日の翌日から更新後の要介護認定有効期間の満了日までとします。
- 4 契約期間満了日以前に利用者が要介護区分の変更の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合、更新後の要介護認定有効期間の満了日をもって契約期間の満了日とします。

### (施設サービス計画の作成・変更)

- 第3条 事業者は、介護支援専門員に利用者のための施設サービス計画を作成する業務を担当させます。
- 2 事業者は、施設サービス計画の作成及び変更にあたっては、その内容を利用者、利用者の後見人、利用者の家族又は身元引受人(以下「利用者の家族等」といいます。)に説明し同意を得て施設サービス計画を交付します。
- 3 事業者は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、施設サービス計画の目標を設定し、同計画に基づきサービスを提供します。
- 4 利用者、利用者の家族等は、介護支援専門員に対し、いつでも施設サービス計画の変更を申し出ることができます。その場合、介護支援専門員は利用者、利用者の家族等の希望を踏まえて、できる限り同計画に反映させることとします。
- 5 介護支援専門員は、施設サービス計画作成後においても、従業者との協議を継続的に行い、施設サービス計画の実施状況を把握し、必要に応じて施設サービス計画の変更を行います。

(サービスの内容)

第4条 事業者は、利用者に対し作成された施設サービス計画に基づき、重要事項説明書に記載のサービスを提供します。

2 事業者は、利用者のための施設サービス計画が作成されるまでの間は、利用者がその有する能力に応じて自立した日常生活を送られるよう配慮し、適切なサービスを提供します。

(利用料の受領)

第5条 事業者は、各種介護保険給付サービス及び各種介護保険給付外サービスを提供した場合は、利用者から重要事項説明書の記載に基づき利用料等の支払いを受けます。

2 事業者は、その提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、そのサービス内容及び利用料を説明し、利用者の同意を得るものとします。

3 事業者は、利用者が事業者に支払うべきサービスに要した費用について、利用者が介護サービス費として市町村から支給を受ける額の限度において、利用者にかわって市町村から支払いを受けます。(以下「法定代理受領サービス」といいます。)

4 事業者は利用者がサービスの利用をキャンセルするときは、重要事項説明書に記載のキャンセル料を請求できるものとします。

5 事業者は利用者に対し、月末締め翌月15日以降に利用料の請求をします。請求書には利用者が利用したサービス種類ごとに、利用回数、利用単位の内訳、介護保険適用の有無等を明示します。

6 事業者は利用者から翌月27日までに当月の利用料等の支払いを受けます。

7 事業者は、利用者から利用料等の支払いを受けた後、利用者に対して領収書を発行します。

(保険給付請求のための証明書の交付)

第6条 事業者は、法定代理受領サービスに該当しない介護保険給付サービスを提供した場合において、利用者から利用料の支払いを受けた場合には、利用者に対してサービス提供証明書を交付します。

2 サービス提供証明書には、事業者が提供したサービスの種類、内容、利用単位、費用等を記載します。

(利用料の滞納)

第7条 利用者が、正当な理由なく事業者を支払うべき利用料の自己負担分を1ヶ月以上滞納した場合には、事業者は利用者に対し、1ヶ月以上の期間を定めて支払いを催促し、期間内にその支払いがない場合には、この契約を解除する旨の催告や法的措置を講ずることができます。

2 事業者は、前項の措置を講じた上で、利用者が前項第1項の期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、文書をもってこの契約を解除することができます。

(利用者の解除権)

第8条 利用者は、事業者に対し、いつでもこの契約の解除を申し入れることができます。この場合には、1ヶ月以上の予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日にこの契約は解除されます。

(事業者の解除権)

第9条 事業者は、利用者が次の各号に該当する場合には、予告期間をもってこの契約を解除することができます。

- (1) 利用者が要介護認定において非該当、要支援、要介護1又は要介護2と認定された場合。(ただし、要介護1又は要介護2と認定された場合においては、平成27年3月31日までに入居しているか、市町村が入居の継続が必要であると認めた場合を除く)
- (2) 第7条に該当した場合
- (3) 利用者の行動が、他の利用者の生命又は健康に重大な影響を及ぼすおそれがあり、事業者において十分な介護を尽くしてもこれを防止できない場合
- (4) 利用者が重大な自傷行為を繰り返すなど、自殺をするおそれが極めて大きく、事業者において十分な介護を尽くしてもこれを防止できない場合
- (5) 利用者が故意に法令違反その他重大な秩序破壊行為をなし、改善の見込みがない場合
- (6) 利用者、利用者の家族等が従業者に対してハラスメントと認められる行為をなし、改善の見込みがない場合
- (7) 伝染病疾患などにより、他の利用者の生活又は健康に重大な影響を及ぼす恐れがある場合

(契約の終了)

第10条 次に掲げるいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了します。

- (1) 利用者が死亡した場合
- (2) 第2条の規定に基づき契約期間満了日の1ヶ月以上前までに利用者から更新拒絶の申し出があり、かつ、契約期間が満了した場合
- (3) 利用者が第8条の規定に基づき契約の解除を通告し、予告期間が満了した場合
- (4) 事業者が第7条又は第9条の規定に基づき契約の解除を通告し、予告期間が満了した場合
- (5) 利用者について医療機関に入院する必要が生じ、その医療機関において3か月以内の退院が見込まれない場合
- (6) 利用者について他の介護保険施設等への入居が決まり、その施設において利用者を受け入れる体制が整った場合
- (7) 利用者が要介護認定において非該当、要支援、要介護1又は要介護2と認定された場合。(ただし、要介護1又は要介護2と認定された場合においては、平成27年3月31日までに入居しているか、市町村が入居の継続が必要であると認めた場合を除く)

(契約終了後の対応と精算)

第11条 この契約終了後、利用者はただちに施設を退居します。

- 2 契約期間中に契約が終了した場合、サービスの未給付分について事業者がすでに受領している利用料があるときは、事業者は利用者に対し、相当額を返還します。
- 3 この契約の終了により利用者が施設を退居することになったときは、事業者は、あらかじめ利用者の受入先が決まっている場合を除き、他の居宅サービスの事業所に対する情報の提供と併せて、その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

(事業者における再入居受入義務)

第12条 事業者は、第10条第5号により利用者が入居期間中に医療機関に入院する必要が生じた時、3ヶ月以内の退院が明らかに見込まれる場合には、利用者、利用者の家族等の希望を勘案して必要に応じて適切に対応するとともに、やむを得ない事情がある場合を除き、退院後再び施設を円滑に利用できるように努めます。

(身元引受人)

第13条 身元引受人は、次の各号の責任を負います。

- (1) 利用者が疾病などにより医療機関に入院する場合、入院手続が円滑に進行するように協力すること
- (2) 契約終了の場合、事業者と連携して利用者の状態に見合った適切な受入先の確保等に努めること
- (3) 利用者が死亡した場合の遺体及び遺留品金品の引受その他必要な措置を行うこと
- (4) 利用料等の支払いが遅滞した場合、極度額200万円の範囲内で連帯して支払うこと

(身体拘束・虐待の禁止)

第14条 事業者は、原則として身体拘束その他の利用者の行動を制限する行為を行いません。ただし、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。行動を制限する場合には、社会福祉法人慈恵会 身体拘束廃止マニュアルに基づき、利用者、利用者の家族等に十分な説明を行い同意を得るとともに、その態様及び期間、その際の利用者の心身の状況並びにやむを得ない理由及び経過について記録します。

2 事業者は、社会福祉法人慈恵会 虐待防止マニュアルに基づき、従業員への教育を徹底するとともに、いかなる場合においても利用者に対する虐待行為は行いません。

(秘密の保持)

第15条 事業者及びその従業員は、正当な理由なく業務上知り得た利用者、利用者の家族等の秘密を洩らしません。

2 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中知り得た利用者、利用者の家族等の秘密を洩らすことがないよう必要な措置を講じます。

3 事業者は、県及び市町村、他の居宅サービスの事業所、その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者に対して、利用者、利用者の家族等に関する情報提供の必要がある場合には、必要な情報を提供します。

(個人情報の管理)

第16条 事業者は、社会福祉法人慈恵会 個人情報管理規程に基づき、利用者、利用者の家族等の個人情報を厳正に取り扱います。

2 利用者、利用者の家族等は、施設の管理者の許可なく、施設内外での写真・動画を撮影することについて、個人のプライバシーや肖像権を侵害する恐れがあるため、原則禁止とします。

(相談・苦情等への対応)

第17条 利用者、利用者の家族等は、事業者が提供するサービス等に相談や苦情がある場合、いつでも重要事項説明書に記載の苦情受付窓口へ問合せ及び苦情を申し立てることができます。その場合、事業者は社会福祉法人慈恵会 苦情対応マニュアルに基づき、すみやかに事実関係を調査するなど、迅速かつ適切に対応し、サービスの改善及び向上に努めます。

- 2 事業者は、利用者、利用者の家族等から相談及び苦情申し立てがなされたことをもって、利用者、利用者の家族等に対して不利益、差別的な扱いをしません。
- 3 事業者は、提供したサービスに関して、県及び市町村等からの質問・照会・文書の提供の求めに応じ、苦情に関する調査に協力します。なお、県及び市町村等からの指導又は助言を得た場合は、それに従い必要な改善を行います。

(事故発生時の対応及び損害賠償)

第18条 事業者は、利用者に対するサービスの提供にあたって、事故が発生した場合は、社会福祉法人慈恵会 リスクマネジメントマニュアルに基づき、利用者、利用者の家族等にすみやかに報告し、必要な措置を講じます。

- 2 事業者はサービスの提供にあたって故意又は過失により、利用者に与えた損害に対し責任を負います。その損害賠償内容については、双方協議の上これを定めます。ただし、利用者に故意又は過失が認められ、かつ利用者の置かれた心身の状況を勘案して相当と認められる場合には、損害賠償額を減ずることができるものとします。
- 3 事業者は、自己の責め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、事業者は損害賠償責任を負いません。
  - (1) 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴など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ったことに専ら起因して損害が発生した場合
  - (2) 利用者が、サービスの提供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、又は不実の告知を行ったことに専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、事業者が提供したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合
  - (4) 利用者が、事業者及び従業員の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合
  - (5) 利用者個人が管理する金銭、貴金属等が紛失した場合は、責任を負いません。
- 4 利用者の故意又は過失により、施設、職員などに生じた損害については、利用者又は身元引受人にその責任を負担して頂きます。その場合の賠償内容については双方協議の上これを定めます。

(サービス記録)

第19条 事業者は、利用者に対するサービスの提供に関する記録を整備し、その完結の日から社会福祉法人慈恵会 定款施行細則に定める期間において保存します。

- 2 利用者、利用者の家族等は事業者に対し、前項の記録の閲覧・複写を求めることができます。それに対し、事業者は、社会福祉法人慈恵会 個人情報管理規程に基づき対応します。なお複写の場合、事業者は実費相当額を請求者に請求することができます。

(緊急時等の対応)

第20条 事業者は、利用者の急激な体調の変化又は怪我などにより、緊急に診察・治療が必要となった場合、社会福祉法人慈恵会 リスクマネジメントマニュアルに基づき、施設が契約している協力医療機関において、すみやかに必要な治療等が受けられるように措置を講じ、利用者の家族等へ連絡をします。なお、この対処方法については、医師及び協力医療機関の協力を得て、1年に1回以上、見直しを行うものとします。

(非常災害時の対応)

第21条 事業者は、サービスの提供中に天災その他の災害などの事態が生じた場合、施設が定める防災計画に基づき、利用者の避難等安全を確保するための必要かつ適切な措置を講じます。

2 事業者は、非常災害時の具体的な対応方法、避難経路及び関係機関との連携等を随時確認します。

3 事業者は、非常災害時の対応に備え、定期的に防災訓練を行います。

(契約に定めのない事項)

第22条 本契約に定めのない事項について疑義が発生したときは、介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、利用者、利用者の家族等との協議の上、誠意をもって解決するものとします。

本契約を証するため、利用者及び事業者は署名又は記名押印のうえ、本契約書を2通作成し、それぞれ1通ずつ保有します。

令和 年 月 日

《 利用者 》

私は、以上の契約の内容について説明を受け、その内容を理解し、本契約を申込みます。

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

電話番号 ( )

《 署名代行者 》

下記の理由により、利用者の意思を確認した上、上記署名を代行しました。

＜署名代行理由：\_\_\_\_\_＞

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

利用者との関係 \_\_\_\_\_

電話番号 ( )

《 身元引受人 》

私は、以上の契約につき説明を受け、身元引受人の責任について理解しました。

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

利用者との関係 \_\_\_\_\_

電話番号 ( )

◀ 後見人等 ▶

私は、以上の契約につき説明を受け、後見人等の責任について理解しました。

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

利用者との関係 \_\_\_\_\_

電話番号 (            )

◀ 事業者 ▶

当事業者は、利用者の申込みを受け、本契約に定める義務を誠実に履行します。

所在地 〒505 -0011  
岐阜県美濃加茂市下米田町東栞井81-2

名称 社会福祉法人 慈恵会  
代表者 理事長 山田 実 貴 人 印