

訪問介護・通所介護サービス契約書

訪問介護・通所介護サービス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、利用者が可能な限り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、次に掲げるサービスを提供します。

（1）訪問介護 （別紙サービス内容説明書 兼 重要事項説明書(1)－①）

（2）通所介護 （別紙サービス内容説明書 兼 重要事項説明書(3)－③）

2 利用者は、本契約において、上記のサービスを利用できるものとします。

3 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意見に従って、各種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状態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。

（居宅サービス計画変更）

第3条 事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、すみやかに担当の介護支援専門員に連絡するなど必要な措置を講じます。

（個別援助計画の作成・変更）

第4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、居宅サービス計画に沿って個別援助計画を作成します。また介護支援専門員から個別援助計画の提出の求めがあった場合はそれに応じます。

2 事業者は、個別援助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、個別援助計画を交付します。

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、個別援助計画の目標を設定し、同計画に基づき各種サービスを提供します。

4 事業者は、利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合、前項を踏まえその変更

が居宅サービス計画の内容に沿ったものであるか、必要に応じて介護支援専門員に相談し、個別援助計画の変更などを行います。

（サービスの内容）

第5条 事業者は、利用者に対し作成された個別援助計画に基づき、重要事項説明書に記載の各種サービスを提供します。

2 事業者は、個別援助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生活を送られるよう配慮し、適切な各種サービスを提供します。

（利用料の受領）

第6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、利用者が事業者を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日以降に利用料などの請求をします。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、利用者から利用料など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7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ときには、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8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ヶ月以上の猶予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。

(身元引受人)

第9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、入院手続きが円滑に進行するように協力すること
- (2) 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

(金銭等の管理)

第10条 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。

(利用者の解除権)

第11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12条 事業者は、利用者が法令違反又はモラルハラスメントと認められる行為など各種サービス提供を阻害する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、このサービス利用契約の目的を達することが困難になったときは、1ヶ月以上の予告期間をもってこの契約を解除することができます。

2 事業者は、前項によりこの契約を解除する場合には、この各種サービス提供を調整した居宅介護支援事業所や、利用者が住所を有する市町村と協議し、必要な措置を講じます。

(契約の終了)

第13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10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8条又は第11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) 利用者の要介護状態区分が要支援又は非該当と認定された場合

(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、従業者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者は、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、事業者の従業者が退職後、在職中に知り得た利用者、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扱います。

- 2 利用者、利用者の家族等は、施設管理者の許可なく、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、原則禁止とする。

(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に関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

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でこれを定めます。

(衛生管理等)

第19条

- 1 事業者は、サービスに使用する備品・器具等の清潔保持に努め、定期的に消毒を実施するとともに、常に衛生管理及び感染症発生時における事業継続計画に基づく対策を講じます。
- 2 事業者は、従業員の衛生管理及び感染症、その他の必要な知識及び技術の取得に努めます。
- 3 事業者は、利用者、利用者の家族等に事業所の清潔、整頓、その他の環境衛生の保持のための協力を求めます。

(サービス記録)

第20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21条 事業者は、利用者の急激な体調の変化又は怪我等により、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、利用者の主治医又は事業所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措置を講じ利用者の家族等へ連絡をします。

(非常災害時の対応)

第22条 事業者は、サービスの提供中に天災その他の災害等の事態が生じた場合、事業所が定める防災計画及び事業継続計画に基づき、利用者の避難など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23条 本契約に定めのない事項について疑義が生じたときは、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栃井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