

訪問介護
日常生活支援総合事業第1号訪問事業

利用契約書

社会福祉法人 つがる三和会

ホームヘルプステーション城西

TEL 0172-31-4544

FAX 0172-31-4344

利用者_____様(以下「利用者」という。)と「社会福祉法人つがる三和会」(以下「事業者」という。)は、訪問介護事業所ホームヘルプステーション城西・日常生活支援事業第1号訪問事業所ホームヘルプステーション城西(以下「事業所」という。)において、事業者から提供される訪問介護サービス・第1号訪問事業サービスの提供を受け、利用者がそれに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約を締結します。

第一章 総則

(契約の目的)

第1条

- 1 事業者は、介護保険法令その他関係法令及びこの契約書の趣旨に従い、利用者がその有する能力に応じて、可能な限り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利用者に対し、介護保険法に定める訪問介護等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。
- 2 事業者が利用者に対して実施する訪問介護等サービスの内容、利用回数、利用料は「重要事項説明書」のとおりです。

(契約期間)

第2条

契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の被介護保険者証の有効期間終了日までとします。但し、契約期間満了の2日前までに利用者から文書による契約終了及び申し出がない限り、自動的に更新されるものとします。

(個別支援計画(訪問介護計画・第1号訪問事業計画)の作成及び変更)

第3条

事業者は、利用者の日常全般の状況、心身の状況及び希望を踏まえ、利用者の居宅サービス計画(ケアプラン)第1号訪問事業支援計画の内容に沿って、目標及び目標を達成するための具体的なサービス内容を記載した個別支援計画の作成に当たっては事業者はその内容を利用者に対して説明して同意を得、交付するものとします。

(介護保険給付対象外のサービス)

第4条

事業者は、利用者(家族)との合意に基づき介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービスを提供するものとします。その利用料金は利用者が負担するものとします。

(家族等への説明)

第5条

- 1 事業者は、契約に基づいて利用者に対して行うのと同様の内容の説明を、その家族等に対しても行うよう努めるものとします。
- 2 利用者は、契約に基づいて事業者から行われる説明及び報告等について、家族等へ適宜説明を行うよう努めるものとします。

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第6条(サービス利用料金の支払い)

- 1 利用者は、事業者からサービスの提供を受けたときは、「重要事項説明書」の記載に従い、事業者に対し、利用者負担金(通常はサービス利用料金の1割から2割)を支払うものとします。
但し、平成30年8月1日からは所得に応じて利用者負担金が3割となります。
- 2 利用料の請求や支払い方法は、「重要事項説明書」のとおりです。

(利用日の中止・変更・追加)

第7条

- 1 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又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合には、利用者はサービス実施日の前日までに事業者に出すものとします。
- 2 事業者は、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利用希望者が満員で利用者の希望する日にサービスの提供ができない場合、他の利用

可能日を利用者に提示して協議するものとします。

(利用料金の変更)

第8条

- 1 第6条に定めるサービス利用料金について、介護保険法その他関係法令の改正により利用料の利用者負担金に変更が生じた場合は、利用者に対し速やかに変更の時期及び変更後の金額を説明の上、変更後の利用者負担金を請求することができるものとします。
- 2 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、契約を解約することができます。

第三章 事業者の義務

(事業者及び職員の義務)

第9条

- 1 事業者及び職員は、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・確保に配慮するものとします。
- 2 事業者は、利用者に対する訪問介護・第1訪問事業のサービスの提供について記録を作成し、それを2年間保管し、利用者もしくはその代理人の請求に応じて閲覧させ、写しを交付するものとします。
- 3 事業者は、サービス提供時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の措置を講じるものとします。

(守秘義務等)

第10条

- 1 事業者及び職員は、訪問介護サービス・第1号訪問事業サービスを提供するうえで知り得た利用者又はその家族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。その守秘義務は、契約が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用いることができるものとします。
- 3 前2項にかかわらず、利用者に係る他の居宅介護支援事業者・地域包括支援センター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文書により得たうえで、利用者又は利用者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。

第四章 損害賠償

(事業者の義務違反)

第11条

- 1 事業者は、契約に基づく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、利用者の生命・身体・財産に生じた損害を及ぼした場合は、保険会社の査定に則ってその損害を賠償する責任を負います。第10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、損害賠償責任を免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12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。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、又は不実を行ったことに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、事業者の実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合
- (4) 利用者又はその家族等が、事業者もしくは職員の指示・依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合

第五章 契約の終了

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第13条

利用者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、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) 要介護認定・要支援区分により利用者の心身の状況が非該当と判断された場合
 - (3) 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
 - (4) 施設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
 - (5) 第14条から第16条に基づき契約が解約又は解除された場合
- 2 事業者は、前項第一号を除く各号により契約が終了する場合には、利用者の心身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14条

- 1 利用者は、契約の有効期間中、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、契約を即時に解約することができます。
 - (1) 第8条第2項により、契約を解約する場合
 - (2) 利用者が入院した場合
 - (3) 利用者に係る居宅サービス計画・第1号訪問事業サービス支援計画が変更された場合

(利用者からの契約解除)

第15条

利用者は、事業者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、契約を解除することができます。

- (1) 事業者が正当な理由なく契約に定める訪問介護サービス・第1号訪問事業サービスを実施しない場合
- (2) 事業者が第10条に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 事業者が故意又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他契約を継続し難い重大な事情が認められる場合
- (4) 他の利用者が利用者の身体・財物・信用等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、職員が適切な対応をとらない場合

(事業者からの契約解除)

第16条

事業者は、利用者又はその家族等が以下の事項に該当する場合には、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6条に定めるサービス利用料金の支払いが1ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかか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又は職員もしくは他の契約者等の生命・身体・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

第17条 (清算)

第13条第1項第1号から第5号により契約が終了した場合において、利用者に対してすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務やその他の条項に基づく義務を、事業者に対して負担しているときは、契約終了日から1週間以内に清算するものとします。

第六章 その他 (利用者代理人)

第18条

利用者がサービスを決定できない場合の代行や債務の保証人として、利用者代理人を定めることとします。

(苦情処理)

第19条

事業者は、その提供したサービスに関する利用者又はその家族等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適切な対応をするものとします。

(ハラスメント行為の禁止)

第20条

事業所が適切な介護サービスの提供を確保すること、利用者・家族等との健全な関係性を構築する観点から、職員に対する性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにつきましては、職員の就業環境が害される恐れがあるため、そのような言動につきましては禁止とします。
上記のような言動が確認された場合には、事業所管理者を中心として職員・利用者・家族等に事実確認を行い、協議・対応させていただきます。

(協議事項)

第21条

契約に定められ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、利用者と誠意をもって協議するものとします。

前頁の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が記入捺印のうえ、各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

事業者

所在地 青森県弘前市大字茜町二丁目1番地2
事業者名 社会福祉法人 つがる三和会
代表者 理事長 大井 正清 印

事業所

所在地 青森県弘前市大字茜町二丁目1番地18
事業所名 ホームヘルプステーション城西
管理者 所長 大井 由佳 印

利用者

住所

氏名

印

利用者代理人

住所

氏名

印

利用者との続柄