社会福祉法人 呉市社会福祉協議会 指定訪問介護 利用契約書

_____（以下「利用者」という。）と呉市社会福祉協議会呉訪問介護事業所（以下「事業所」という。）は、利用者が事業所から提供される訪問介護（以下「介護サービス」という）を受け、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（以下「本契約」という。）を締結します。

第一章 総 則

（契約の目的）

第1条 事業所は、介護保険法令の趣旨に従い、利用者がその居宅において、その有する能力に応じ、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、介護サービスを提供します。

2 事業所が利用者に対して実施する介護サービス内容、利用日、利用時間、認定期間等の事項は、「訪問介護計画」（以下「介護計画」という。）に定めるとおりとします。

3 介護サービスの内容を変更する場合には、変更内容に係る「介護計画」を追加して貼付します。

（契約期間）

第2条 本契約の有効期間は、令和 年 月 日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。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の申し入れがない場合には、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。

（介護計画の決定・変更）

第3条 事業所は、利用者に係る居宅サービス計画(ケアプラン)が作成されている場合には、それに沿って利用者の介護計画を作成するものとします。

2 事業所は、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、介護計画の作成を行います。その場合、事業所は利用者に対して居宅介護支援事業所を紹介する等、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 事業所は、介護計画について、利用者及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。

4 事業所は、利用者に係る居宅サービス計画が変更された場合、もしくは利用者及びその家族等の要請に応じて、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、介護計画の変更の必要があると認められた場合には、利用者及びその家族等及び介護支援専門員と協議して介護計画を変更するものとします。

5 事業所は、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 事業所は、介護保険給付対象サービスとして、利用者の居宅に訪問介護員を派遣し、利用者に対して入浴・排せつ・食事等の介護、調理・洗濯・掃除・買い物等の家事援助その他日常生活上の支援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 事業所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る介護サービスを提供するものとします。

2 前項の介護サービスについて、その利用料金は利用者が負担するものとします。

3 事業所は、第1項及び第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。

(訪問介護員の交替等)

第6条 本契約において「訪問介護員」とは、所定の研修を受けた上で介護サービス事業に従事し、介護・家事援助等を行う専門職員をいうものとします。

2 本契約において「サービス従事者」とは訪問介護員、保健師、看護師、ソーシャルワーカー等、事業所が介護サービスを提供するために使用する者をいうものとします。

3 利用者は、選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員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、事業所に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。

4 事業所は、訪問介護員の交替により、利用者及びその家族等に対して介護サービス利用上の不利益が生じないように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条で定められた介護サービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。

2 介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業所が行います。但し、事業所は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、介護サービス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。

第二章 介護サービスの利用と料金の支払い

(介護サービス利用料金の支払い及びその滞納)

第8条 利用者は第4条に定める介護サービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいた介護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(利用者負担金:介護サービス利用料金の1割、2割または3割)を事業所に支払うものとします。

但し、利用者がいま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、介護サービス利用料金をいったん支払うものとします。(要介護認定後又は居宅サービス計画作成後、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項に定める介護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介護サービス利用料金を事業所に支払うものとします。

3 前項の他、利用者は、通常のサービス提供実施地域以外の地域の居宅における介護サービスの提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業所に支払うものとします。

4 介護サービス利用料金は1ヶ月ごとに計算し、利用者負担金を翌月26日に利用者が指定する口座か

ら引き落とすものとします。

5 1ヶ月に満たない期間の介護サービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。

6 利用者が正当な理由なく事業所に支払うべき利用者負担金を3ヶ月分以上滞納した場合には、事業所は1ヶ月以上の期間を定めて、期間満了までに利用料を支払わない場合には契約を解除する旨の催告をすることができます。

7 前項の催告をしたときは、事業所は、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成した居宅介護支援事業所と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から、居宅サービス計画の変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な調整を行うよう要請するものとします。

（利用の中止、変更、追加）

第9条 利用者は、利用期日前において、担当介護支援専門員の了承のうえ、介護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たな介護サービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業所に申し出るものとします。

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所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 事業所は、第1項に基づく利用者からの介護サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により利用者の希望する期間に介護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10条 事業所は、介護サービス利用当日、利用者の体調等の理由で予定されていた介護サービスの実施ができない場合には、介護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、事業所は、所定の介護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11条 第8条第1項に定める介護サービス利用料金について、介護保険給付費体系の変更があった場合、事業所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8条第2項に定める介護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、事業所は、利用者に対して、変更を行う日の2ヶ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。

第三章 事業所の義務

（事業所及びサービス従事者の義務）

第12条 事業所及びサービス従事者は、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 事業所は、介護サービス実施日において、訪問介護員により利用者の体調・健康状態からみて必要な

場合には、利用者又はその家族等からの聴取・確認の上で介護サービスを実施するものとします。

3 事業所は、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。

4 事業所は、利用者に対する介護サービスの実施について記録を作成し、それを2年間保管し、利用者又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

(守秘義務等)

第13条 事業所、サービス従事者又は従業員は、介護サービスを提供する上で知り得た利用者及び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。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。

2 事業所は、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2項にかかわらず、利用者に係る他の居宅介護支援事業所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上で、利用者又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14条 訪問介護員は、利用者に対する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。

- 一 医療行為
- 二 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品の授受
- 三 利用者の家族等に対する介護サービスの提供
- 四 飲酒及び利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- 五 利用者も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
- 六 その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

第四章 損害賠償（事業所の義務違反）

(損害賠償責任)

第15条 事業所は、本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に生じた損害について賠償する責任を負います。第13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、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業所は、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16条 事業所は、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、事業所は損害賠償責任を免れます。

一 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もっぱら起因して損害が発生した場合

二 利用者が、介護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、又は不実の告知を行ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合

三 利用者の急激な体調の変化等、事業所が実施した介護サービスを原因としない事由にもっぱら起因して損害が発生した場合

四 利用者が、事業所及びサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもっぱら起因して損害が発生した場合

(事業所の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

第 17 条 事業所は、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帰すべからざる事由により介護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介護サービスを除いて、所定の介護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。

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 18 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所が提供する介護サービスを利用することができるものとします。

一 利用者が死亡した場合

二 要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判定された場合

三 事業所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

四 事業所が介護保険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 19 条から第 21 条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2 事業所は、前項第一号を除く各号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 19 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 日前までに事業所に通知するものとします。

2 利用者は、次の事項に該当する場合は、文書で通知することにより、本契約を即時に解約することができます。

一 第 11 条第 3 項により本契約を解約する場合

二 利用者が入院した場合

三 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 20 条 利用者は、事業所もしくはサービス従事者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。

一 事業所もしくはサービス従事者が、正当な理由なく本契約に定める介護サービスを実施しない場合

二 事業所もしくはサービス従事者が、第13条に定める守秘義務に違反した場合

三 事業所もしくはサービス従事者が、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、又は著しい不信行為、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

(事業所からの契約解除)

第21条 事業所は、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

二 利用者による第8条第1項から第3項に定める介護サービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、事業所が1ヶ月以上の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

三 利用者が、故意又は重大な過失により事業所もしくはサービス従事者の生命・身体・財産・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、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

四 利用者またはその家族が事業所やサービス従業者に対し、暴力やハラスメント行為があった場合
(パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマハラスメント等)

(精算)

第22条 第18条第1項第二号から第五号により本契約が終了した場合において、利用者が、すでに実施された介護サービスに対する利用料金支払義務その他事業所に対する義務を負担しているときは、契約終了日から1ヶ月以内に精算するものとします。

第六章 その他

(苦情処理)

第23条 事業所は、その提供した介護サービスに関する利用者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に対応するものとします。

(協議事項)

第24条 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、事業所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。

前記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が記名のうえ、各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

事業者 住 所 呉市中央五丁目12番21号
法 人 名 社会福祉法人 呉市社会福祉協議会
代表者氏名 会 長 中 本 克 州

利用者 住 所

氏 名

連 絡 先 () -

私は、本人の意思を確認し、本人に代わり上記署名を行いました。

利用者との関係

署名代行事由

署 名 代 行 者

住 所

氏 名

連 絡 先 () -