

契 約 書

(指定訪問介護事業)

利用者： _____ 様

社会福祉法人 つるぎ町社会福祉協議会

_____（以下「利用者」という。）と社会福祉法人つるぎ町社会福祉協議会（以下「事業者」という。）は、利用者が事業者から提供される訪問介護サービスを受け、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

（本契約の目的）

第1条 事業者は、介護保険法令の趣旨にしたがい、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、第4条及び第5条に定める訪問介護サービスを提供します。

（本契約期間）

第2条 本契約の契約期間は令和 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。

2 契約満了日までに利用者から事業所に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

（訪問介護計画の決定・変更）

第3条 事業者は、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訪問介護計画を作成するものとします。

2 事業者は、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、訪問介護計画の作成を行います。その場合に、事業者は、利用者に対して、居宅介護支援事業者を紹介する等、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 事業者は、訪問介護計画について、利用者及びその家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定するものとします。

4 事業者は、利用者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）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、訪問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、訪問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と協議して、訪問介護計画を変更するものとします。

5 事業者は、訪問介護計画を変更した場合には、利用者及びその家族等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 事業者は、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・排泄・食事等の身体介護及び調理・洗濯・掃除・買い物等の生活援助その他日常生活上の援助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 事業者は利用者及びその家族等との合意により、介護保険給付対象外サービスとして、

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。

- 2 前項で定める各種サービスの提供について、その利用料金は利用者及びその家族等が負担するものとします。
- 3 事業者は、第1項で定める各種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うえで訪問介護サービス事業に従事し、介護・生活援助及び相談助言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、ソーシャルワーカー等、事業者が訪問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 利用者及びその家族等は、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、事業者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 事業者は、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 利用者及びその家族等は第4条及び第5条で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

- 2 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって利用者及びその家族等の事情・意向等に十分に配慮するものとします。
- 3 利用者及びその家族等は、訪問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。

(運営規程の遵守)

第8条 事業者は、別に定める運営規程に従い、必要な人員を配置して、利用者に対して、本契約に基づくサービスを提供するものとします。

- 2 本契約における運営規程については、本契約に付随するものとして、事業者、利用者及びその家族等ともに遵守するものとし、事業者がこれを変更する場合は、利用者及びその家族等に対して事前に説明することとします。
- 3 利用者及びその家族等は、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。

第二章 サービスの利用と料金の支払い

(サービス利用料金の支払い)

第9条 利用者及びその家族等は、第4条に定めるサービスについて、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（介護保険自己負担割合証に応じた金額）を事業者に支払うものとします。ただし、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、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項に定めるサービスについては、利用者及びその家族等は、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を事業者に支払うものとします。
- 3 前2項の他、利用者及びその家族等は、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者に支払うものとします。
- 4 サービス利用料金は利用毎及び月末に計算し、利用者及びその家族等はこれを支払うものとします。

(利用の中止、変更、追加)

第10条 利用者及びその家族等は、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。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出るものとします。

- 2 事業者は、前項に基づく利用者及びその家族等からの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及びその家族等の希望する期間に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及びその家族等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11条 事業者は、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サービスの実施ができない場合には、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、事業者は、所定の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12条 第9条第1項に定めるサービス利用料金について、介護給付費体系の変更があった場合、事業者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9条第2項に定める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、事業者は、利用者及びその家族等に対して、変更を行う日の2か月前までに説明をしたうえで当該サービスの利用料金を相当な額に変更することができます。
- 3 利用者及びその家族等は、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 事業者の義務

(事業者及びサービス従事者の義務)

第13条 事業者及びサービス従事者は、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・確保に配慮するものとします。

2 事業者は、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・確認のうえで訪問介護サービスを実施するものとします。

3 事業者は、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 事業者は、利用者に対する訪問介護サービスの実施について記録を作成し、それをサービス完了の日から5年間保管し、利用者及びその家族等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。

(秘密保持)

第14条 事業者、サービス従事者または従業員は、訪問介護サービスを提供するうえ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提供できるものとします。

3 前2項に拘わらず、利用者に係る他の居宅介護支援事業者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、利用者及び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。

4 事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律（高齢者虐待防止法）に定める通報をなすことができるものとし、その場合事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

(訪問介護員の禁止行為)

第15条 訪問介護員は、利用者に対する訪問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。

- (1) 医療行為又は医療補助行為
- (2) 利用者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- (3) 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
- (4) 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
- (5) その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(虐待の防止)

第16条 事業所は、利用者等の人権の養護・虐待の防止等のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定

虐待防止に関する責任者 事務局長 平尾 昌史

(2) 成年後見制度の利用を支援

(3) 苦情解決体制の整備

(4) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修の実施

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（現に擁護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報する

(非常災害対策)

第17条 事業所は、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から火災・風水害・地震等の自然災害ならびに感染症に対処するため事業継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シュミレーション）を年2回以上実施します。

第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

(損害賠償責任)

第18条 事業者は、本契約に基づくサービスの実施にともなって、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14条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、利用者及びその家族等に故意又は過失が認められる場合には、利用者及びその家族等の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、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19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) 利用者及びその家族等が、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賠償が発生した場合

(2) 利用者及びその家族等が、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

(3) 利用者の急激な体調の変化等、事業者が実施した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

(4) 利用者及びその家族等が、事業者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

(事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

第20条 事業者は、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訪問介護サービスの実施ができなくなった場合には、利用者に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。

2 前項の場合に、事業者は、利用者及びその家族等に対して、既に実施したサービスについては所定のサービス利用料金の支払いを請求できるものとします。その際、1か月に満たない期間のサービス利用料金の支払いについては、第9条第4項の規定を準用します。

第五章 本契約の終了

(本契約の終了事由、本契約終了に伴う援助)

第21条 利用者及びその家族等は、以下の各号に基づく本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) 要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判定された場合
- (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) 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
- (5) 第22条から第24条に基づき本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、必要な援助を行うものとします。

(利用者及びその家族等からの中途解約)

第22条 利用者及びその家族等は、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、利用者及びその家族等は本契約終了を希望する日の前日までに事業者に通知するものとします。

2 利用者及びその家族等は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。

- (1) 第8条第3項及び第12条第3項により本契約を解約する場合
- (2) 利用者が入院及び入所した場合
- (3) 利用者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合

(利用者及びその家族等からの契約解除)

第23条 利用者及びその家族等は、事業者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。

- (1) 事業者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訪問介護サービスを実施しない場合

- (2) 事業者もしくはサービス従事者が第14条に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 事業者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、又は著しい背信行為、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

(事業者からの契約解除)

第24条 事業者は、利用者及びその家族等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。

- (1) 利用者及びその家族等が契約締結時に、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
- (2) 利用者及びその家族等による第9条第1項から第3項に定めるサービス利用料金の支払が3か月以上遅延し、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) 利用者及びその家族等が、故意又は重大な過失により事業者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、又は著しい背信行為（暴言・暴力行為並びにセクハラ行為等）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

(精算)

第25条 第21条第1項第2号から第5号により本契約が終了した場合において、利用者及びその家族等が、すでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務その他事業者に対する義務を負担しているときは、本契約終了日から7日以内に精算するものとします。

第六章 その他

(本契約当事者の変更)

第26条 利用者は、本契約の有効期間中に心神喪失その他の事由により判断能力を失った場合に備えて、利用者の家族等をあらかじめ代理人とすることを定めるか、又は利用者の家族等を含む第三者に契約者を変更することに同意します。

(苦情処理)

第27条 事業者は、その提供したサービスに関する利用者及び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に対応するものとします。

(緊急時の対応)

第28条 事業者は、サービスの提供にあたって、利用者の心身の状態が急変した場合には、速やかに利用者の家族及び保険者、主治医、介護サービス事業者等への連絡を行います。

(協議事項)

第29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、事業者と利用者及び代理人(利用者の家族等又は利用者の家族等を含む第三者)は誠意をもって協議するものとします。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者及び代理人、事業者が記名捺印のうえ各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

事業者	住 所	徳島県美馬郡つるぎ町貞光字江ノ脇230番地16
	事業者名	社会福祉法人 つるぎ町社会福祉協議会
	代表者氏名	会 長 兼 西 茂
	電話番号	0883-62-5073

利用者	住 所	徳島県美馬郡つるぎ町
	氏 名	印
	電話番号	

代理人	住 所	
	氏 名	印
	電話番号	

(利用者 本人が契約に対する判断能力がない場合、また身体が不自由な為
字が書けない場合には代理人の方に契約をお願いする場合があります。)