

「訪問介護」利用契約書

____様（以下「利用者」という。）と社会福祉法人上島町社会福祉協議会（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1章 総 則

（契約の目的）

- 第1条 事業者は、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、第4条及び第5条に定めるサービスを提供します。
- 2 事業者が利用者に対して実施するサービス内容、利用日、利用時間等は、訪問介護計画（以下「サービス計画」という。）に定めるものとします。

（契約期間）

- 第2条 本契約の有効期間は、契約締結の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。ただし、契約期間満了の2日前までに利用者から契約終了の申し出がない場合には、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。

（サービス計画の決定・変更）

- 第3条 事業者は、利用者に係る居宅サービス計画（以下「ケアプラン」という。）が作成されている場合には、それに沿って利用者のサービス計画を作成するものとします。
- 2 事業者は、利用者にかかるケアプランが作成されていない場合でも、サービス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ケアプラン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、サービス計画について、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 事業者は、利用者に係る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、サービス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、サービス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、サービス計画を変更するものとします。
- 5 事業者は、サービス計画を作成、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（以下「ホームヘルパー」という。）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・買い物等の生活援助その他日常生活の世話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サービスを提供するものとします。

2 前項のサービスについて、その利用料金は利用者が負担するものとします。

3 事業者は、第1項で定める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。

(サービスの実施)

第6条 利用者は第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 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、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、ホームヘルパー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2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7条 事業者は、利用者が支払うべき介護保険給付サービスに要した費用について、利用者が居宅介護サービス費として市町村から給付を受ける額（以下、介護保険給付額という。）の限度において、利用者に代わって市町村から支払いを受けます。

2 利用者は、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を事業者を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ケアプラン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事業者を支払うものとします。（要介護認定後又はケアプラン作成後、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）。）

3 第5条第1項に定める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サービス利用料金を事業者を支払うものとします。

4 前項の他、利用者は、通常のサービス提供実施地域以外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、複写物の交付を受ける場合にはその実費をサービス利用都度に支払うものとします。

5 第2項及び第3項に定めるサービス利用料金は1カ月ごとに計算し、利用者はこれを翌月月末までに支払うものとします。

6 1か月に満たない期間の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。

(利用の中止、変更、追加)

第8条 利用者は、利用期日前において、サービスの利用を中止、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17時30分までに事業者申し出るものとします。

2 事業者は、第1項に基づく利用者からのサービスの利用の変更・追加の申し出に対して、ホームヘルパーの稼働状況により利用者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9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10条 第7条第1項及び第2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7条第4項に定めるサービス利用料金については、経済上の著しい変化その他やむをえない事由がある場合、事業者は、利用者に対して、変更を行う2ヶ月前までに説明を行った上で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るものとします。

第3章 事業者の義務

(事業者及びサービス従事者の義務)

第11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、ホームヘルパー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、それを契約の完結日から5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12条 事業者、サービス従事者又は従業員は、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項にかかわらず、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。

(ホームヘルパーの禁止行為)

第13条 ホームヘルパーは、利用者に対する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

(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) 利用者の家族等に対するサービスの提供
- (4) 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
- (5) 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
- (6) その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

第4章 損害賠償（事業者の義務違反）

（損害賠償責任）

第14条 事業者は、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12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15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、又は不実の告知を行ったことにもつぱら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つ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つぱら起因して損害が発生した場合
- (4) 利用者が、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つ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16条 事業者は、本契約の有効期間中、地震等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由により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サービスを除いて、所定の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5章 契約の終了

（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

第17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要支援又は非該当と判定された場合
- (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18条から第20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1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18条 利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解除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2日前までに事業者へ通知するものとします。

2 利用者は、以下の各号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るものとします。

(1) 第10条第3項により本契約を解約する場合

(2) 利用者が入院した場合

(3) 利用者に係るケアプランが変更された場合

(利用者からの契約解除)

第19条 利用者は、事業者もしくはサービス従事者が以下の各号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るものとします。

(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12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

(事業者からの契約解除)

第20条 事業者は、利用者が以下の各号に該当する場合には本契約を解除することができるものとします。

(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) 利用者による第7条第1項から第3項に定めるサービス利用料金の支払いが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

第6章 その他

(緊急時・事故発生時の対応)

第21条 サービス提供中に、利用者の容態に急変が生じた場合、事故が発生した場合は、速やかに医療機関、家族等に連絡を取るなど必要な対応を講じるものとします。

(苦情処理)

第22条 事業者は、その提供した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23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。