

訪問介護・指定相当訪問型サービス契約書

様(以下、「利用者」といいます)とヘルパーステーション絆(以下、「事業者」といいます)は、事業者が利用者に対して行う訪問介護及び指定相当訪問型サービス(以下、「訪問介護サービス等」といいます。)について、以下のとおり締結します。

第1条 契約の目的

事業者は、利用者に対し、介護保険法令の趣旨に従って、利用者が可能な限りその居宅において、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訪問介護サービス業を提供し、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。

第2条 契約期間

この契約の契約期間は、契約締結日から始まり、利用者の要介護認定又は要支援認定の有効期間の満了日(要介護⇒要支援、支援⇒介護を除く)をもって終了とします。ただし、契約終了の日の7日前までに、利用者が事業者に対して契約終了の申し出がない限り、この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。

第3条 訪問介護計画

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要介護者にあつては「居宅サービス計画書」に沿って「訪問介護計画書」を作成し、また、要支援者にあつては、「介護予防サービス支援計画書」に沿って「指定相当訪問型サービス計画書」を作成し、その内容を予め文章により利用者又は家族に説明します。また、利用者の状況の変化に応じて、「訪問介護計画書」及び指定相当訪問型サービス計画書(以下「訪問介護計画等」という。)を変更するときも同等の取り扱いを行います。

第4条 サービスの内容

事業者は、法令に基づき、利用者の居宅に訪問介護員を派遣し、利用者に対し訪問介護計画等に沿って、訪問介護・指定相当訪問型サービス重要事項説明書(以下、「重要事項説明書」といいます)に記載する訪問介護サービス等を提供します。

事業者は、利用者に事故または心身の状態に著しい変化が見られたときは、介護支援専門員に速やかに連絡するとともに、その状況に応じて適切に対応いたします。

第5条 訪問介護サービス内容の変更

訪問介護計画等の内容が、利用者の合意により変更され、事業者が提供するサービス内容又は介護保険適用範囲が変更となる場合には、事業者は予めその内容を利用者に文章で説明し、承諾を得てこの契約の一部変更契約を締結するものとします。

第6条 サービス提供の記録

- (1) 事業者は、訪問介護サービス等の提供ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けます。利用者の確認を受けた後、その控えを利用者に交付します。
- (2) 事業者は、サービス提供記録をつけることとし、サービス提供の日から2年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して保管されたサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

第7条 訪問介護員

本契約において「訪問介護員」とは、介護福祉士または初任者研修終了もしくは実務者研修を修了したもので、訪問介護サービス事業、指定相当訪問型サービス事業に従事する専門職員をいうものとします。

第8条 サービスの利用料金

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」に定める料金を事業者に支払うものとします。サービス利用料金は1ヶ月ごとに計算し、利用者はこれを翌月の定められた日までに支払うものとします。事業者は、利用者から利用料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収書を発行します。

第9条 利用者負担

サービス提供にあたり、必要となる居宅で使用する電気、ガス、水道の費用は、利用者の負担となります。また、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10条 サービスの中止

利用者は、事業者に対して、サービスの提供の12時間前までに通知することにより、料金を負担することなくサービスの利用を中止することができます。

利用者がサービスの実施日の12時間前までに通知することなくサービスの中止を申し出た場合は、事業者は利用者に対して「重要事項説明書」に定める計算方法により、キャンセル料を請求することができます。この場合の料金は第6条に定める利用料金の支払いと合せて請求します。

第11条 利用料金の変更

事業者は、この契約に定める内容のうち、利用料等の変更(増額又は減額)を行おうとする場合には、「重要事項説明書」の一部を変更する文章を作成し、利用料等の変更が発生する予定日前に、利用者にもその内容を通知・説明するものとします。但し、入院等で困難な場合は除きます(サービス再開時に説明とする)

利用者が利用料等の変更を承諾する場合には、この契約の一部変更契約を事業者と締結します。

利用者は利用料等の変更を承諾しない場合には、その旨を事業者にも文章で通知することで、この契約を解除することができます。

第12条 利用者からの契約の解除

利用者は、契約期間中に、この契約を解約しようとする場合は、事業者に対して契約終了を希望する日の7日前までにその旨を申し出なければなりません。ただし、利用者に病状の急変、緊急の入院などのやむを得ない事情がある場合には、契約終了を希望する日の7日前であっても、申し出によりこの契約を解約することができます。

- (1) 事業者が正当な理由なしにサービスの提供を行わない場合
- (2) 事業者が守秘義務に反した場合
- (3) 事業者が利用者やその家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- (4) 事業者が破産した場合
- (5) その他、事業者がこの契約に定めるサービス提供を正常に行い得ない状況に陥った場合

第13条 事業所からの契約の解除

事業者は、事業規模の縮小、事業所の休廃止等、この契約に基づくサービスの提供が困難になるなどのやむを得ない事情がある場合には、利用者に対して、この契約の解約を予定する日から1ヶ月以上の期間において、利用者にも解約理由を示した文章を通知することにより、この契約を解約することができます。

- (1) 利用者がこの契約に定める利用料等の支払いを2ヶ月以上遅延し、文章等による利用料の支払い催告を行ったにもかかわらず、催告の日から14日以内にその支払いがなかった場合

- (2) 利用者又はその家族等が事業者や訪問介護員に対して、この契約を継続しがたいほどの**背信行為**を行った場合
- (3) 重大な過失により事業者もしくは訪問介護員の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、著しい**不信行為**を行った場合上記事由に該当するとみなした場合、文書で通知することにより、サービスを中止することがあります。

第14条 契約の終了

- (1) 利用者が介護保険施設に入所した場合
- (2) 利用者の介護認定区分が自立と判定された場合
- (3) 利用者が死亡した場合

第15条 賠償責任

事業者は、利用者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、利用者又は利用者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者又は利用者家族に対して損害を賠償します。但し、事業者に故意過失がなかった場合はこの限りではありません。

前項の場合、利用者又は利用者家族に重大な過失がある場合は、損害賠償額を減額することができます。

第16条 緊急時の対応

事業者は、現に「訪問介護サービス等」を行っているときに利用者の病状の急変が生じた場合は、速やかに「訪問介護計画書等」記載の緊急連絡先に連絡を取り、救急車要請等、必要な措置を講じます。

第17条 秘密保持

- (1) 事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は契約終了後も継続します。
- (2) 事業者は、利用者から予め文章で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文章で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において当該家族の個人情報を用いません。
- (3) 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物(磁気媒体情報及び伝送情報を含む)については、善良な管理者が注意をもって管理し、処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

第18条 身分証の携行

サービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

第19条 連携

事業者は、訪問介護サービス等の提供にあたり、居宅介護支援事業者および保険・医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

第20条 ハラスメントの禁止

利用者または家族等から、カスタマーハラスメント・セクシャルハラスメントを受けた場合、第13条の『背徳行為』『不信行為』とみなし、包括支援センター等へ報告・相談を行います。関係機関の関係者とともに利用者または家族と話し合いを行った結果、再発の可能性がある、かつ再発防止策の提案も拒否された場合は契約解除の予告期間を置き、必要な措置を講じて本契約を解除します。ハラスメントの具体的な例は下記のようなことをいいます。

- 法令や契約の範囲を超えた理不尽な要求、業務を妨害する長時間の拘束・電話での要求、脅迫・暴言 等
- 性的な質問、性的関係の強要・メール・電話・手紙を送る、不必要に体に接触する行為 等

第21条 苦情対応

事業者は、利用者からの相談、苦情に対する窓口を設置し、「訪問介護サービス等」に関する利用の要望、苦情に対し、迅速かつ丁寧に対応します。

第22条 契約内容の履行

利用者及び事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。

第23条 契約に定めない事項

この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他の関係法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

浜田地区広域行政組合 (介護保険課)	所在地 浜田市殿町 1 番地 電話番号 0855-25-1520 受付時間 8:30～17:15 ※年末年始は除く
浜田市 地域包括支援センター (浜田市総合福祉センター内)	所在地 浜田市野原町 859-1 受付時間 8:30～17:15 電話番号 0855-22-3900 ※年末年始は除く
江津市 地域包括支援センター (済生会江津市総合病院内)	所在地 江津市江津町 1016-37 受付時間 8:30～17:15 電話番号 0855-52-7488 ※年末年始は除く
島根県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	所在地 松江市学園南 1 丁目 7 番 14 号 電話番号 0852-21-2811 FAX番号 0852-61-9051 受付時間 9:00～17:00 ※年末年始は除く

この契約の成立を証するため本証 2 通を作成し、甲乙各署名押印して 1 通ずつ保有します。

【契約締結日】 令和 年 月 日

【契約者】

事業者（甲）

所在地 島根県浜田市黒川町 108 番地 49

名 称 ヘルパーステーション 絆

印

利用者（乙） 住 所

氏 名

印

署名代理人

住 所

氏 名

印

利用者との続柄・関係
