

## 訪問介護サービス利用契約書

\_\_\_\_\_様（以下「利用者」という。）と社会福祉法人藤枝市社会福祉協議会（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（以下「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支援することを目的として、サービスを提供します。

#### （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又は要支援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7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。

#### （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）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（以下「利用者等」という。）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、利用者に係る居宅サービス計画が変更された場合、又は利用者等の要請に応じて、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、変更の必要があると認められた場合には、利用者等と協議して、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、入浴・排泄・食事介護等の身体介護、調理・洗濯・掃除・買い物等の生活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 事業者は利用者等との合意に基づき、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て利用す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等が負担するものとします。

### **(訪問介護員の交替等)**

#### **第6条**

利用者等は、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。

2 事業者は、訪問介護員の交替により、利用者等々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事はできません。

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、事業者はサービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分配慮するものとします。

3 利用者等は、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、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8条 利用者等は、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、利用者負担金を支払います。

2 利用料の請求や支払方法は、重要事項説明書のとおりです。

3 利用者等が、重要事項説明書に記載の期日までにサービス利用の中止を申し入れなかった場合、利用者等は事業者へキャンセル料を支払うものとします。ただし、体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

4 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、利用者が居宅サービス費として市町から給付を受ける額（以下、介護保険給付額といいう。）の限度において、利用者に代わって市町から支払いを受けます。

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、サービス利用料金をいったん支払うものとします。（認定後又は計画作成後、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））

5 前項の他、利用者等は、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の訪問介護員の交通費や、外出介助における訪問介護員の公共交通機関等の交通費等については、重要事項説明書に定める所定の費用を事業者に支払うものとします。

6 サービス利用料金は1ヵ月ごとに計算し、利用者等はこれを翌月末までに支払うも

のとします。

### **(利用料等の滞納)**

- 第9条 利用者等が正当な理由なく事業者に支払うべき利用料等を3ヶ月以上滞納した場合は、事業者は、利用者に対し、30日以上の猶予期間を設けた上で支払い期限を定め、当該期限までに滞納額の全額の支払いがないときはこの契約を解約する旨の催告をすることができます。
- 2 事業者は、前項の催告をした場合には、利用者の居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者と利用者の日常生活を維持する見地から、必要な協議を行うものとします。
- 3 事業者は、前項の協議を行った上で、利用者が第1項の期限までに滞納額の支払いをしなかったときは、文書で通知することにより契約を解約することができます。
- 4 事業者は、前項の規定により解約に至るまでは、サービスの提供を行います。

### **(利用の中止、変更、追加)**

- 第10条 利用者は、利用期日前において、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事ができます。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された場合は、重要事項説明書に定める所定のキャンセル料を事業者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、訪問介護員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8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8条第3項及び第4項に定めるサービスの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事ができます。
- 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3章 事業者の義務

### (事業者及び訪問介護員の義務)

- 第13条 事業者及び訪問介護員は、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、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からの聴取・確認の上でサービス又は介護予防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、利用者に対するサービス又は介護予防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、又は利用者の自費によりその複写物を交付するものとします。
- 5 訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者等から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示するものとします。

### (守秘義務等)

- 第14条 事業者及び訪問介護員は、サービス又は介護予防サービスを提供する上で知り得た利用者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及び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15条 訪問介護員は、利用者に対するサービス又は介護予防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) 利用者又はその家族の金銭、預貯金通帳などの預かり
  - (3) 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
  - (4) 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
  - (5) その他利用者又はその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

## 第4章 損害賠償（事業者の義務違反）

### (損害賠償責任)

- 第16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14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、損害賠償額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17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っ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) 利用者が、事業者及び訪問介護員の指示・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18条 事業者は、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19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) 要介護認定又は要支援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20条から第22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、契約者的心身の状況、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20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日前までに事業者に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、本契約を即時に解約することができます。

- (1) 第12条第3項により本契約を解約する場合
- (2) 利用者が長期入院又は入所した場合

(3) 利用者に係る居宅サービス計画又は介護予防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21条 利用者は、事業者もしくは訪問介護員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) 事業者もしくは訪問介護員が正当な理由なく本契約に定めるサービス又は介護予防サービスを実施しない場合
- (2) 事業者もしくは訪問介護員が第14条に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 事業者もしくは訪問介護員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22条 事業者は、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。

- (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8条第1項から第4項に定めるサービス利用料金の支払いが1カ月以上遅延し、その支払いを督促したにもかかわらず30日間以内に支払われない場合
- (3) 利用者が、故意又は重大な過失により事業者もしくは訪問介護員の生命・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

**(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23条 事業者は、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。

**(苦情処理)**

第24条 事業者は、その提供したサービスに関する利用者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。

**(事故発生時の対応)**

第25条 当事業所は、利用者に対するサービス又は介護予防サービスの提供により事故が発生した場合は、家族等及び市町、当該利用者に関わる居宅介護支援事業所に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

2 当事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、原因の解明に努め、再発防止策を講じます。当事業所は、利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

### **(ハラスメント対策)**

第26条 事業所は、職場におけるハラスメント防止に取り組み、訪問介護員が働きやすい環境作りを目指します。

2 利用者等が事業所の訪問介護員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメント等の行為を禁止します。

### **(虐待防止の対策)**

第27条 事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、委員会の設置、指針を整備し、職員に周知するとともに研修を定期的に行います。

2 事業所は、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかにこれを市に報告します。

3 虐待防止に関する責任者の選定を行います。\_

### **(身体拘束等の対策)**

第28条 事業所は、利用者又は他の利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行いません。

2 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、並びに緊急やむを得ない理由その他の必要な事項の記録を行います。

### **(感染症の予防及びまん延防止のための措置)**

第29条 事業所は感染症の予防及びまん延防止のため、委員会の設置、指針の整備を行い、職員に周知するとともに研修を実施します。

### **(業務継続計画（BCP）の策定)**

第30条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための計画（以下「業務継続計画（BCP）」という。）を策定し、職員に周知するとともに必要な研修及び訓練を定期的に行います。また、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

### **(協議事項)**

第31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。

### **(裁判管轄)**

第32条 本契約に関して、やむを得ず訴訟となる場合は、利用者及び事業者は、契約者の住所地を管轄する裁判所を第1審管轄裁判所とすることを予め合意します。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、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

利 用 者

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

代 理 人(保護者又は法定代理人 )

(利用者との続柄 )

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

利用者は、身体の状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わってその署名を代筆しました。

代 筆 者 (利用者との続柄 )

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

事 業 者

所 在 地 静岡県藤枝市岡部町内谷1400-1

事 業 者 名 社会福祉法人 藤枝市社会福祉協議会

代表者氏名 会 長 水 野 明 (印)

事業所所在地 静岡県藤枝市瀬戸新屋83番地の6

事業所の名称 社会福祉法人藤枝市社会福祉協議会 指定訪問介護事業所

## 利用契約における個人情報使用同意書

私及びその家族の個人情報については、次に記載するとおり必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

### 1 使用する目的

事業者が、介護保険法令に基づき私に行う訪問介護サービスを円滑に実施するため、担当者会議において、又は私が利用する他のサービス事業者等と情報の共有が必要な場合に使用します。

### 2 使用にあたっての条件

- 個人情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で、必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払います。
- 事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等の記録を行います。

### 3 個人情報の内容(例示)

- ・氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等、事業者がサービスを提供するために最小限必要な利用者や家族個人に関する情報
- ・その他の情報

※ 「個人情報」とは、利用者個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものといいます。

上記事項に同意します。

令和 年 月 日

(利用者) 住所 \_\_\_\_\_ 氏名 \_\_\_\_\_

(ご家族) (利用者との続柄) \_\_\_\_\_

住所 \_\_\_\_\_ 氏名 \_\_\_\_\_

(代理人 保護者又は法定代理人) (続柄: )

住所 \_\_\_\_\_ 氏名 \_\_\_\_\_

利用者は、身体の状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わってその署名を代筆しました。

(代筆者) (続柄: )

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_