

社会福祉法人 正心会
ハピネス川西 ホームヘルプサービス
利用契約書

『
』(以下「契約者」という。)と社会福祉法人正心会(以下「事業者」という。)は、契約者がハピネス川西ホームヘルプサービス(以下「事業所」という。)において、事業所から提供される訪問介護及び第1号訪問事業(以下、「指定居宅サービス及び介護予防型訪問サービス」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

第1条 (契約の目的)

指定居宅サービス

事業所は、介護保険法令の趣旨に従い、契約者が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、契約者に対し、第4条及び第5条に定める指定居宅サービスを提供します。

2 介護予防型訪問サービス

事業所は、介護保険法令の趣旨に従い、契約者が可能な限りその居宅において、要支援状態又は事業対象者の維持もしくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、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条に定める介護予防型訪問サービスを提供します。

3 事業所が契約者に対して実施するサービスの内容、利用期間、利用日、利用時間、費用等の事項は、重要事項説明書に定めるとおりとします。

第2条 (契約期間)

本契約の期間は、契約締結の日から契約者の要介護(要支援)認定有効期間までとします。

但し、契約期間満了日以前に、契約者が要介護(要支援)状態区分の変更の認定を受け、要介護(要支援)認定有効期間の満了日が変更された場合には、変更後の要介護・要支援認定期間の満了日をもって契約期間の満了日とします。また、事業対象者については、事業対象者として除外されるまでは契約期間とします。

2 契約期間満了の7日前までに契約者から文書によって契約終了の申し入れ(更新の拒絶)がない場合には、本契約は自動的に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

3 前項によって本契約が自動更新された場合には、更新後の契約期間は、期間満了日の翌日から更新後の要介護(要支援)認定有効期間の満了日までとします。

この更新後における契約期間中に契約者の要介護(要支援)状態区分の変更があった場合の契約期間は、第1項但し書と同様の取扱とします。

第3条（個別の居宅サービスに係わる介護計画の決定・変更）

事業所は、契約者に係る居宅サービス計画及び介護予防型訪問サービス計画に相当する個別の計画（以下、個別計画）が作成されている場合には、それに沿って契約者の個別のサービスに係る介護計画（以下「個別サービス計画」という。）を作成するものとします。

- 2 サービスの提供時間や回数の程度、実施内容等については、前項の個別サービス計画に定めます。ただし、契約者の状態の変化や個別計画に位置付けられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。
- 3 事業所は、契約者に係る個別計画が作成されていない場合でも、個別サービス計画の作成を行います。その場合に、事業者は、契約者に対して、居宅介護支援事業者及び介護予防支援事業者等を紹介するために必要な支援を行うものとします。
- 4 事業所は、契約者に係る個別計画が変更された場合、もしくは契約者及びその家族等の要請に応じて、個別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、変更の必要があると認められた場合には、契約者及びその家族等と協議して、個別サービス計画を変更するものとします。
- 5 事業所は、個別サービス計画について、契約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。

第4条（介護保険給付等対象サービス）

事業所は、介護給付等対象サービスとして、契約者の居宅に訪問介護員等を派遣し、契約者に対して入浴・排せつ・食事等の介護、調理・洗濯・掃除・買い物等の援助その他、日常生活上の支援を提供するものとします。

第5条（介護保険給付等対象外のサービス）

事業所は契約者との合意に基づき、介護給付等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 前項の他、事業所は、契約者との合意によって、介護給付等対象外のサービスとして、重要事項に定める所定の料金体系に基づき日常生活上必要となるサービスを提供するものとします。
- 3 前2項のサービスについて、その利用料金は契約者が全額負担するものとします。
- 4 事業所は第1項及び第2項に定めるサービスの提供について、必要に応じて契約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。

第6条（契約期間と利用期間）

本契約でいう「契約期間」とは、第2条に定める契約期間をいい、「利用期間」とは、第2条で定められた契約期間内において、事業所が契約者に対して、現にサービスを実施する期間をいいます。

第7条（訪問介護員等の交替等）

本契約において「訪問介護員等」とは、所定の研修を受けたうえでサービスに従事し、介護・家事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 契約者は、選任された訪問介護員等の交替を希望する場合には、当該訪問介護員等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等の交替を申し出ることができます。
- 3 事業所は、訪問介護員等の交替により、契約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十分に配慮するものとします。

第8条（訪問介護サービスの実施）

サービスの利用にあたり、契約者は第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、事業所はサービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。
- 3 契約者は、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、訪問介護員等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9条（運営規程の遵守）

事業所は、別に定める運営規程に従い、必要な人員を配置して、契約者に対して、本契約に基づくサービスを提供するとともに、建物及び付帯施設の維持管理を行うものとします。

- 2 事業所は、運営規程を遵守するものとします。

第二章 サービス利用と料金の支払い

第10条（サービス利用料金の支払い）

契約者は要介護度・要支援度等に応じて第4条に定めるサービスを受け、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給付費等を差し引いた差額分（自己負担分：通常はサービス利用料金の1割・2割・3割）を事業者に支払うものとします。

但し、契約者がいまだ要介護・要支援認定を受けていない場合や事業対象者ではない場合または、個別計画が作成されていない場合には、サービス利用金額をいったん支払うものとします。〈要介護(要支援)認定後、事業対象者となった後または、個別計画作成後、自己負担分を除く金額を介護保険から払い戻す手続きをとっていただきます（償還払い）〉

- 2 第5条に定めるサービスについては、契約者は、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に支払うものとします。
- 3 前項の他、契約者は、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サービス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 契約者は、サービス利用料金は1ヶ月ごとに計算し、契約者はこれを翌月20日若しくは

27 日までに支払うものとします。

- 5 第 1 号訪問事業の利用料は月額制とします。月の途中からの利用開始や、月の途中で終了した場合であっても、以下の各号に該当する場合を除いては、原則として、日割り計算は行ないません。

- 一 月途中で要介護から要支援、事業対象者に変更となった場合
- 二 月途中で要支援、事業対象者から要介護に変更となった場合
- 三 同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合

- 6 前項において月途中で要支援度に変更となった場合には、日割り計算により、それぞれの単価に基づいて利用料を計算します。

第 11 条（利用の中止・変更・追加）

契約者は、サービス利用開始前において、それぞれの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、契約者は利用開始日又は利用期日の前々日までに事業所に申し出るものとします。

- 2 契約者が、利用開始日又は利用期日の前々日までに利用の中止を申し出なかった場合は、重要事項説明書に定める所定の取消料を事業者にお支払いいただく場合がありますが、契約者の体調不良等正当な事由がある場合には、この限りではありません。

但し、第 1 号訪問事業については、月額定額制のため、取消料は発生いたしません。

- 3 事業所は、契約者の体調不良や状態の改善等により介護予防型訪問サービス計画に定めた期日の増減があった場合においても、利用料金の日割りでの割引又は増額はしません。
- 4 事業所は、第 1 項に基づく契約者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員等の稼働状況により、契約者の希望する日にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日及び利用可能時間を契約者に提示して協議するものとします。

第 12 条（訪問介護サービスにおけるサービス内容の変更）

事業所は、サービスの実施にあたり、サービス利用当日、契約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。

第 13 条（利用料金の変更）

第 10 条第 1 項、第 5 項及び第 6 項に定めるサービス利用料金について、介護保険法その他関係法令の改正により変更があった場合、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 10 条第 2 項及び第 3 項に定めるサービス利用料金については、経済状況の変化その他やむを得ない事由がある場合、事業者は、契約者に対して、変更を行う日の 1 ヶ月前までに説明をしたうえで、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 契約者は、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 事業者の義務

第14条（事業所及び訪問介護員等の義務）

事業所及び訪問介護員等は、サービスの提供にあたって、契約者の生命、身体、財産の安全に配慮するものとします。

- 2 事業所は、サービスの提供について記録を作成し、契約者の請求に応じてこれを開示し、複写物を交付するものとします。

但し、契約者は重要事項説明書記載のコピー代を複写費用として支払います。

- 3 事業所は、サービス提供時において、契約者に病状の急変が生じた場合やその他必要な場合は、速やかに主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。
- 4 事業所は切迫性（契約者本人又は他の契約者の生命・身体・権利が危険にさらされる可能性が著しく高いこと）、非代替性（身体拘束・その他の行動制限を行うこと以外に代替する方法がないこと）、一時性（身体拘束その他の行動制限が一時的であること）の3要件をすべて満たしていなければ身体拘束を行わないものとする。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その状況について経過記録を行い出来るだけ早期に拘束を解除するよう努めるものとする。また、事業所内での身体拘束廃止に向けての現状把握及び改善のために身体拘束廃止委員会等を設置し責任者を設置するものとする。委員会等は身体拘束廃止に関する指針を整備し定期的に委員会等の開催を行い、委員会等での検討結果を職員に周知徹底する。また、身体拘束廃止に向けた研修を行うものとする。
- 5 事業所は、契約者の人権擁護及び虐待防止のために次の措置を講じるものとする。
 - (1) 虐待を防止するための対策を検討する委員会の開催及び従事者に対する研修の実施
 - (2) 契約者及びその家族等からの苦情処理体制の整備
 - (3) その他、虐待防止のために必要な措置
 - ① 事業所は、サービス提供中に、訪問介護員等または養護者（契約者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる契約者を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報するものとする。
- 6 事業所は、衛生管理に努め、次の各号に掲げる措置を講ずるものとする。
 - (1) 事業所における感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図るものとする。
 - (2) 事業所における感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための指針を整備するものとする。
 - (3) 事業所において、訪問介護員等に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに訓練を定期的に実施するものとする。

第 15 条（守秘義務等）

事業所及び訪問介護員等は、サービスを提供するうえで知り得た契約者又は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、本契約が終了した後も継続します。

- 2 事業所は、契約者に医療上の必要がある場合には、医療機関等に契約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 項に拘らず、契約者に係る他の居宅介護支援事業者及び介護予防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同意を得た上で、契約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。

第 16 条（訪問介護員等の禁止行為）

訪問介護員等は、契約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。

- 一 医療行為
- 二 契約者又はその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- 三 契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- 四 飲酒及び喫煙
- 五 契約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
- 六 その他契約者又はその家族等に行う迷惑行為

第五章 損害賠償（事業者の義務違反）

第 17 条（損害賠償責任）

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契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第 15 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、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者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。

第 18 条（損害賠償がなされない場合）

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。

- 一 契約者又はその家族等が、契約締結時に際し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
- 二 契約者又はその家族等が、サービスの実施にあたって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

- 三 契約者の急激な体調の変化等、事業所の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
- 四 契約者が、事業所もしくは訪問介護員等の指示等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

第 19 条（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）

契約の有効期間中、地震・台風等の天災その他事業者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、契約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、契約者に対して、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。

第六章 契約の終了

第 20 条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

契約者は、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。

- 一 契約者が死亡した場合
 - 二 要介護・要支援認定により自立と判定された場合又は、基本チェックリストにより非該当と判定された場合
 - 三 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
 - 四 施設の滅失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能になった場合
 - 五 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
 - 六 第 21 条から第 23 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、契約者の心身の状況、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。

第 21 条（契約者からの中途解約）

契約者は、本契約の有効期間中、本契約の全部又は一部を解約することができます。この場合には、契約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 契約者は、次の事項に該当する場合には、本契約の全部又は一部を即時に解約することができます。
 - 一 第 13 条第 3 項により本契約を解約する場合
- 3 契約者は、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。
 - 一 契約者が介護保険施設等に入所又は、入院した場合
 - 二 契約者に係る個別計画が変更された場合

第 22 条（契約者からの契約解除）

契約者は、事業所もしくは訪問介護員等が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約の全部又は一部を解除することができます。

- 一 事業所もしくは訪問介護員等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
- 二 事業所もしくは訪問介護員等が第 15 条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 事業所もしくは訪問介護員等が故意又は過失により契約者の身体・財物・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
- 四 他の契約者が契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける具体的な恐れがある場合において、事業所が適切な対応をとらない場合

第 23 条（事業者からの契約解除）

事業者は、契約者が以下の事項に該当する場合には、本契約の全部又は一部を解除することができます。

- 一 契約者又はその家族等が、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 契約者による、第 10 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 ヶ月以上遅延し、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
- 三 契約者が、故意又は重大な過失により事業者又は訪問介護員等 もしくは他の契約者等の財物・信用等を傷つけ、又は、契約者が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 契約者の行動が他の契約者や訪問介護員等の生命、身体、健康に重大な影響を及ぼすおそれがあり、あるいは、契約者が重大な自傷行為を繰り返すなど、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- 五 契約者又はその家族等により以下のような行為があり、カスタマーハラスメントに該当するとみなされる場合

①精神的な暴力

- ・人格を否定するような言動・侮辱的な言動
- ・職員に対する暴言
- ・制度や契約の内容を超えたサービスの提供を強いる言動

②身体的な暴力

- ・身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為

③セクシャルハラスメント

- ・職員の身体に不用意に触る
- ・性的な話をしたり、図画を見せたりする

第 24 条（契約の一部が解約又は解除された場合における関連条項の失効）

第 20 条から第 23 条により、本契約の一部が解約又は解除された場合には、当該サービスに関わる条項はその効力を失うものとします。

第 25 条（精算）

第 20 条第 1 項第 2 号から第 6 号により本契約が終了した場合において、契約者が、すでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務、その他の条項に基づく義務を事業者に対して負担しているときは、契約終了日から一週間以内にこれを履行し、精算するものとします。

第七章 その他

第 26 条（契約当事者の変更）

契約者は、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、契約者の家族等である署名代行者又は、家族代表者を代理人と定め、本契約書における契約者の権利義務にかかわる事務処理などについて、これを委任することにあらかじめ同意いたします。

第 27 条（苦情処理）

事業所は、その提供したサービスに関する契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける受付担当者及び苦情解決責任者等を選任して、適切に対応するものとします。

第 28 条（業務継続計画の策定等）

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、契約者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。

2 事業所は、訪問介護員等に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。

3 事業所は、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うものとする。

第 29 条（協議事項）

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、事業者は契約者と誠意をもって協議するものとします。

付則

令和 6 年 4 月 1 日 改定

個人情報の使用に係る同意書

以下に定める条件の通り、社会福祉法人 正心会が、契約者(利用者)および家族の個人情報を下記の利用目的の必要最低限の範囲内で使用、提供、または収集することに同意します。

1. 利用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

2. 利用目的

- (1) 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため
- (2) 利用者に関わる介護計画（ケアプラン）を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため
- (3) 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体（保険者）その他社会福祉団体等との連絡調整のため
- (4) 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合および主治医等の意見を求める必要がある場合
- (5) 利用者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため
- (6) 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
- (7) その他サービス提供で必要な場合
- (8) 上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合

3. 使用条件

- (1) 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して利用しない。
また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らさない。
- (2) 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示する。

令和 年 月 日

○事業 者

住 所 兵庫県川西市丸山台 3 丁目 5 番地の 6
事業 者 名 社会福祉法人 正 心 会
代表者氏名 理事長 生 駒 二 郎

○説 明 者

氏 名 _____

○契 約 者

氏 名 _____

○署名代行者

氏 名 _____

(契約者との関係)

○家族代表者

氏 名 _____

(契約者との関係)

☆ 契約締結にあたり、私（契約者）は訪問介護・第 1 号訪問事業の説明者から「契約書」
（個人情報の使用に係る同意書を含む）及び別添「重要事項説明書」に基づき説明を受け同意しました。

上記の契約を証するため、本書 2 通を作成し、事業者・説明者・契約者又は署名代行者・
家族代表者が署名又は記名押印の上、事業者・契約者がそれぞれ各 1 通を保有するものとします。