

## 「指定訪問介護（ホームヘルプ）」利用契約書

\_\_\_\_\_様（以下「契約者」という。）と訪問介護事業所みぎわホーム（以下「事業者」という。）は、契約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

#### 第1条（契約の目的）

- 1 事業者は、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、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。
- 2 事業者が契約者に対して実施する訪問介護サービス内容、利用日、利用時間、契約期間、費用等の事項（以下「訪問介護計画」という。）は、別紙『（サービス利用書）等』に定めるとおりとします。

#### 第2条（契約期間）

本契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護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2日前までに契約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。

#### 第3条（訪問介護計画又は介護予防訪問介護計画の決定・変更）

- 1 事業者は、契約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、それに沿って契約者の訪問介護計画を作成するものとします。
- 2 サービスの提供時間や回数、実施内容等については、前項の介護訪問介護計画に定めます。ただし、契約者の状態の変化、介護サービス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 事業者は、契約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、契約者に対して、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。
- 4 事業者は、訪問介護計画について、契約者及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 5 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画が変更された場合、又は契約者若しくは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、契約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。

6 事業者は、訪問介護計画を変更した場合には、契約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。

#### **第4条（介護保険給付対象サービス）**

事業者は、介護保険給付対象サービスとして、契約者の居宅に訪問介護員を派遣し、契約者に対して入浴・排せつ・食事等の介護、調理・洗濯・掃除・買い物等の生活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（介護保険給付対象外のサービス）**

- 1 事業者は契約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て利用する訪問介護サービスを提供するものとします。
- 2 前項の他、事業者は、契約者のサービスを介護保険給付対象外のサービスとして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負担するものとします。
- 4 事業者は、第1項及び第2項で定める各種の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（サービスの実施）**

- 1 契約者は第4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。

## **第二章 サービスの利用と料金の支払い**

#### **第7条（サービス利用料金の支払い）**

- 1 事業者は、契約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、契約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、契約者に代わって市町村から支払いを受けます。
- 2 第5条第1項及び第2項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 前2項及び3項に定めるサービス利用料金は1か月ごとに計算し、契約者はこれを翌月末日までに支払うものとします。

**第8条（サービス内容の変更）**

- 1 事業者は、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9条（利用料金の変更）**

- 1 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。

**第三章 事業者の義務****第10条（事業者及びサービス従事者の義務）**

- 1 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契約者の生命、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、訪問介護員により契約者の体調・健康状態からみて必要な場合には、契約者又はその家族等からの聴取・確認の上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、契約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5年間保管し、契約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。

**第11条（虐待防止について）**

- 1 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
  - 一 虐待防止に関する責任者を選定します。
 

虐待防止に関する責任者	管理者 井上 健太
-------------	-----------
  - 二 成年後見制度の利用を支援します。
  - 三 苦情解決体制を整備します。
  - 四 従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。
  - 五 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します。

**第12条（身体拘束について）**

- 1 事業者は原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げことに留意して、

必要最小限の範囲内で行うことがございます。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等について記録を行います。また、事業所として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- 一 緊急性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
- 二 非代替性・・・身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
- 三 一時性・・・利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及びことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

#### 第13条（ハラスメント対策について）

- 一 事業所は職場におけるハラスメント対策に取り組み、職員が働きやすい職場作りに取り組みます。
- 二 利用者が事業者の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等による迷惑行為、セクシュアルハラスメントなどの行為を禁止します。

#### 第14条（非常災害対策）事業継続計画・BCPの策定

- 1 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新型コロナウイルスなどの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15条（守秘義務等）

- 1 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契約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、契約者に医療上、緊急の必要性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項にかかわらず、契約者に係る他の介護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、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（訪問介護員の禁止行為）

訪問介護員は契約者に対するサービスの提供にあたって、次の各号に対する行為を行いません。

- 一 医療行為
- 二 契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授与
- 三 契約者の家族に対するサービスの提供

- 四 支援中の飲酒および喫煙
- 五 契約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
- 六 その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

## 第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

### 第 17 条（損害賠償責任）

1 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 11 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。

### 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
- 二 契約者が、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
- 三 契約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
- 四 契約者が、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

### 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）

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る場合もございます。契約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。

## 第五章 契約の終了

### 第20条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

- 1 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 要介護認定により契約者の心身の状況が要支援、総合事業対象者、自立と判定された場合
  - 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 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
  - 五 第17条から第19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）

- 1 契約者は、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、契約者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者へ通知するものとします。
- 2 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 契約者が入院した場合
  - 二 契約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

### 第22条（契約者からの契約解除）

契約者は、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。

- 一 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
- 二 事業者もしくはサービス従事者が第11条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により契約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

### 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を解除することができます。

- 一 契約者が契約締結時に、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
- 二 契約者によるサービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、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24条（精算）

第16条第1項第二号から第五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事業者に対する義務を負担しているときは、契約終了月から翌月末日までに精算するものとします。

### 第六章 その他

#### 第25条（苦情処理）

事業者は、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、苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

#### 第26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、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、契約者と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、契約者、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。

西暦 年 月 日

事業者 住所 町田市南町田一丁目19番40号-102  
 事業者名 社会福祉法人南町田ちいろば会  
 訪問介護事業所みぎわホーム  
 事業所長（管理者） 氏名 井上 健太 印

契約者 住所  
 氏名 印

（家族/代理人） 住所  
 氏名 印