

訪問介護サービス 契約書

様（以下、「利用者」といいます）と株式会社あかね（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サービスについて、次のとおり契約します。

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したがって、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）

- 1 この契約の契約期間は、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、契約期間満了日前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け、認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間満了日までとします。
- 2 契約満了の7日前までに、利用者から事業者に対して、契約を更新しない旨の申し出がない場合、この契約は同一の内容で自動更新されるものとします。第1項のただし書きは、更新後の契約についても適用されます。

第3条（訪問介護計画書の作成及び変更）

- 1 事業者は、利用者の日常生活全般の状況および希望を踏まえて、担当介護支援専門員が作成した「居宅サービス計画」に沿って事業所のサービス提供責任者が訪問介護計画書を作成します。
- 2 訪問介護計画書の作成に当たって、事業者はこの計画の内容を利用者およびその家族に説明し同意を得た上で、交付いたします。
- 3 サービス提供責任者は、訪問介護計画書の作成後も計画の実施状況を把握し、利用者の希望に配慮し、必要に応じて訪問介護計画書を変更します。

第4条（訪問介護サービスの内容）

- 1 利用者が提供を受ける訪問介護サービスの内容は「訪問介護計画書」に定めたとおりです。事業者は定めた内容について、利用者およびその家族に説明します。
- 2 事業者は、サービス従業者を利用者の居宅に派遣し、その計画に沿って定めた内容の訪問介護サービスを原則として利用者の居宅において提供します。
- 3 第2項のサービス従業者は、介護福祉士、訪問介護員初任者研修、実務者研修、介護職員基礎研修、養成研修1～2級課程等を修了した者です。
- 4 訪問介護計画が利用者との合意をもって変更され、事業者が提供するサービスの内容または介護保険適用の範囲が変更となる場合は、利用者の了承を得て新たな内容の「訪問介護サービス計画」を作成し、それをもって訪問介護サービスの内容とします。

第5条（サービス提供の記録）

- 1 事業者は、訪問介護サービス実施ごとに、その内容等を所定の介護記録システムに入力し、サービスの終了時に電子データとして当該事業所に保管します。
- 2 事業者は、サービス提供記録をつけることとし、この契約の終了後5年間は記録データを保管します。
- 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第2項のサービス実施記録を閲覧できます。
- 4 利用者は、希望すれば当該利用者に関する第2項のサービス提供記録を交付されることができます。

第6条（利用料金）

- 1 利用者は、サービスの対価として介護保険で定める利用単位毎の料金をもとに計算された月毎の合計額を支払います。
- 2 事業者は、当月の料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月15日以降に利用者に送付します。
- 3 利用者は、当月の料金の合計額を翌月末日までに（銀行引き落とし等の方法で）支払います。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収証を発行します。
- 5 利用者は、居宅においてサービス従業者がサービスを実施のために必要となる水道、ガス、電気、電話の費用を負担します。

第7条（利用料金の変更）

- 1 事業者は、介護保険給付対象サービスの介護報酬が改定されたときには、サービス利用料金を変更（増額または減額）する事ができます。
- 2 利用者が料金の変更を承諾する場合、新たな利用料金に基づく〔料金改定同意書〕を作成し、お互いに取り交わします。
- 3 利用者は、料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し、文書で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。

第8条（通常の事業の実施地域）

通常の事業の実施地域は下記に定めるとおりです。なお、同地域外にお住まいの利用者にサービスを提供する場合には、交通費を徴収する場合がありますが、その際には事前に説明し、同意を得るものとします。[通常の事業の実施地域] 世田谷区、目黒区、渋谷区、港区

第9条（訪問介護サービスの中止、変更、追加）

- 1 利用者は、事業者に対して、利用日前営業日夕方5時前までに通知をすることにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。
- 2 利用者が、上記1項に記載の期日以降にサービス中止を申し出た場合は、重要事項に定める所定のキャンセル料を事業者を支払います。ただし、利用者の体調不良等による急な病変や入院などのやむを得ない事由がある場合は、キャンセル料はいただきません。
- 3 事業者は、利用者の体調不良その他の理由により、訪問介護サービスを提供する事が困難であると判断した場合には訪問介護サービスを中止し、又は日時を変更することができます。
- 4 事業者は、大雪や大雨等の災害時には訪問日、時間等の変更及び中止する場合があります。

第10条（訪問介護職員の交替）

- 1 利用者は事業者が派遣した訪問介護職員の交替を希望される場合には、当該訪問介護職員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望される理由を明らかにして事業者に申し出ることができます。
- 2 事業者は、訪問介護職員の交替実施する場合があります。訪問介護職員の交替により、利用者及びその家族等に対して訪問介護サービス利用上の不利益が生じないよう配慮します。

第11条（契約の終了）

- 1 利用者は事業者に対して、1週間の予告期間において書面で通知をすることにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約することができます。
- 2 事業者はやむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1カ月間の予告期間において理由を示した文書で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。
- 3 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより、直ちに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くサービスを提供しない場合

- 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など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
- 4 次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
- ① 利用者のサービス利用料金の支払が2ヵ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず14日以内に支払われない場合。
 - ② 利用者またはその家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの言動又は背信行為又はハラスメント行為をしたとき。
 - ③ 利用者が正当な理由なく訪問介護サービスの中止をしばしば繰り返すとき、又は利用者の入院若しくは病気等により3か月以上にわたって訪問介護サービスが利用できない状態であることが明らかになったとき。
- 5 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
- ① 利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ② 利用者の要介護認定区分が、利用者が要支援認定または事業対象者でなくなった場合
 - ④ 利用者が死亡若しくは被保険者資格を喪失した場合

第12条（秘密の保持）

- 1 事業者および事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およ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。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 事業者は利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。
- 3 事業者は、利用者の家族から予め文書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。

第13条（個人情報の保護）

- 1 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めます。
- 2 事業者が得た利用者の個人情報については、事業者での介護サービス提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については、必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得ます。

第14条（緊急時及び事故発生時における対応方法）

- 1 事業者は、現に訪問介護サービスの提供を行っているときに利用者の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師または歯科医師に連絡を取る等必要な措置を講じます。
- 2 事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には速やかに利用者の家族、居宅介護支援事業者、区市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- 3 事業者は、事故が発生した場合はその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
- 4 事業者は、利用者に対するサービス提供により発生した事故等により利用者の生命、身体、財産等に損害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償します。ただし、事業者の故意または過失によらない場合は、この限りではありません。

※賠償保険加入保険会社名：東京海上日動火災保険会社

第15条（虐待防止に関する事項）

- 1 事業所は、利用者の人権擁護・虐待等の防止のため次の措置を講じます。
 - ① 従事者は虐待を防止するためのマニュアルを遵守し、管理者は虐待を防止するため従事者に対する啓発・普及するための研修を行う。

- ② 利用者及びその家族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
- 2 事業所は、虐待の防止等に関する責任者、家族代表者、第三者委員を含めた虐待防止 委員会を設置し委員会を定期的に開催します。
- 3 事業所は、サービス提供中に、従業者又は養護者（利用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利用者を発見した場合は、速やかに都道府県、区市町村に通報します。

第16条（身体拘束）

- 1 事業者は、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得 ない場合を除き、利用者に対する身体拘束その他行動を制限する行為は行いません。
- 2 やむを得ず前項の身体拘束を行う場合には、身体拘束の内容、目的、緊急やむを得ない理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、検討記録等の 整備や手続きなど厚生労働省が策定した「身体拘束ゼロへの手引き」を遵守し適正な取り扱いにより行うものとし、第15条2項の虐待防止委員会に報告します

第17条（業務継続計画の策定、災害時、非常時のサービス停止）

- 1 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護サービスの提供を継続的に実施するため、事業継続、または早期再開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
- 2 大規模な自然災害や火事等の被災、感染症発生などの非常事態により利用者や事業所の職員、その他関係者の安全を確保できない事業者において判断したときは、事業所の運営を一時的に停止する場合があります。

第18条（感染症の予防及びまん延防止のための措置）

事業者は、感染症の予防及びまん延防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- 1 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- 2 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備し、研修を定期的 to 実施することで、従業者が必要な知識を習得するための措置を適切に講じます。

第19条（身分証携行義務）

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20条（他のサービス事業者等との連携）

- 1 事業者は、訪問介護サービスの提供にあたり、介護支援専門員および保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
- 2 事業者は、この契約書の写しを介護支援専門員に速やかに送付します。
- 3 事業者は、この契約の内容が変更された場合またはこの契約が終了した場合は、その内容を記した書面の写しを速やかに介護支援専門員に送付します。なお、第11条2項または4項に基づいて解約通知をする際は事前に介護支援専門員に連絡します。

第21条（相談・苦情対応）

- 1 利用者は、事業所より提供されたサービスに関して苦情があるときは、事業所、区市町村または国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、提供したサービスについて利用者から苦情の申し立てがあった場合は、迅速かつ誠実に対応します。また、事業者は、利用者が苦情を申し立てたことを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

- 3 事業者の苦情相談窓口は重要事項説明書のとおりです。
- 4 事業者は、苦情の申し立てがあった場合は、次の手順によりその解決を図ります。
 - ① 利用者や従業者からの事情聴取等により、事実関係を把握します。
 - ② 苦情に係る問題点を把握し、対応策を検討し、必要な改善を行います。
 - ③ 利用者に対し、調査結果や講じた措置の内容を、納得が得られるよう説明します。なお、必要に応じて概要を記した文書を添えることとします。
- 5 事業者は、苦情の処理に際しては、必要に応じて市町村または国民健康保険団体連合会へその概要について報告し、適切な対応について指示を仰ぎます。

第22条（本契約に定めない事項）

- 1 利用者および事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
- 2 この契約に定めない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところに従い、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第23条（裁判管轄）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者および事業者は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

第24条（代理人）

利用者が行為能力又は責任能力に欠け、この契約の内容を理解することが明らかに困難であると認められるときは、その家族等、法定相続人、成年後見人等のうちから選任された特定の方を利用者の代理人として、この契約を締結することができるものとします。

第25条（情報の公表）

事業所において実施する事業の内容について、厚生労働省が定める介護保険法の規定に基づき、ホームページ及び施設内掲示等において公表します。

以上の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

事業者

〔事業者名〕 株式会社 あかね（事業所番号 1371203272）

〔住所〕 東京都世田谷区三軒茶屋2-11-20 サンタワーズD棟8階

〔代表者名〕 代表取締役 若尾 肇宏 印

利用者

〔住所〕

〔氏名〕 印

代理人（続柄 ）

〔住所〕

〔氏名〕 印