

介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業契約書

様(以下「利用者」という。)と社会福祉法人誠和(以下「事業者」という。)は、事業者が提供するサービスの利用等について、以下のとおり契約を締結します。

第1条(契約の目的)

- 1 事業者は、介護保険法(平成9年法律第123号)その他関係法令及びこの契約書に従い、利用者が可能な限り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サービスを提供します。
- 2 利用者及び利用者の家族(身元引受人)は、事業者からサービスの提供を受けたときは、事業者に対し、別紙「重要事項説明書」の記載に従い、利用料自己負担分を支払います。(※身元引受人とは法定後見人または任意後見人または家族関係者の代表である者をさします)

第2条(契約期間)

- 1 この契約の期間は、以下のとおりとします。
令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日
- 2 上記契約期間満了日までに利用者から契約更新しない旨の申し出がない場合、本契約は自動的に更新されるものとします。

第3条(個別サービス計画の作成及び変更)

- 1 事業者は、必要に応じて利用者の日常生活全般の状況、心身の状況及び希望を踏まえ、利用者の介護予防サービス計画書(以下「介護予防ケアプラン」という。)の内容に沿って、サービスの目標及び目標を達成するための具体的サービス内容等を記載した個別サービス計画を作成します。個別サービス計画の作成に当たっては、事業者はその内容を利用者に対して説明して同意を得、交付します。
- 2 事業者は、計画実施状況の把握を適切に行い、一定期間ごとに、目標達成の状況等を記載した記録を作成し、利用者に対して説明の上、交付します。

第4条(提供するサービスの内容及びその変更)

- 1 事業者が提供するサービスのうち、利用者が利用するサービスの内容、利用回数、利用料は、重要事項説明書のとおりです。
- 2 利用者は、いつでもサービスの内容を変更するよう申し出ることができます。この申し出があった場合、当該変更が介護予防ケアプランの範囲内で可能であり、第1条に規定する契約の目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、速やかにサービスの内容を変更します。
- 3 事業者は、利用者が介護予防ケアプランの変更を希望する場合は、速やかに地域包括支援センターに連絡するなど必要な援助を行います。
- 4 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、そのサービスの内容及び利用料を具体的に説明し、利用者の同意を得ます。

第5条(利用料等の支払い)

- 1 利用者は、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。

第6条(利用料の変更)

- 1 事業者は、介護保険法その他関係法令の改正により、利用料の利用者負担金に変更が生じた場合は、利用者に対し速やかに変更の時期及び変更後の金額を説明の上、変更後の利用者負担金を請求することができるものとします。ただし、利用者は、こ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7条(利用料の滞納)

- 1 利用者が正当な理由なく事業者を支払うべき利用者負担金を3ヶ月分以上滞納した場合は、事業者は、利用者に対し、1ヶ月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、担当の地域包括支援センター及び瀬戸内市と連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。
- 3 事業者は、前項の措置を講じた上で、利用者が第1項の期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、文書をもって本契約を解約することができます。
- 4 利用者の家族(身元引受人)は、この契約に基づく甲の乙に対する一切の債務を極度額100万円の範囲内で、甲と連帯して履行の責任を負います。

第8条(利用者の解約権)

- 1 利用者は、7日以上予告期間を設けることにより、事業者に対しいつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。
- 2 利用者及び利用者の家族(身元引受人)は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず、予告期間を設けることなく直ちにこの契約を解約できます。
 - (1) 事業者が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらず、これを提供しようとしなない場合
 - (2) 事業者が、第12条に定める守秘義務に違反した場合
 - (3) 事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合

第9条(事業者の解約権)

- 1 事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により2週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。
 - (1) 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが著しく困難となった場合
 - (2) 利用者が事業者の通常の事業(又は送迎)の実施地域外に転居し、事業者においてサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合
- 2 事業者は、前項によりこの契約を解約する場合には、担当の地域包括支援センター及び必要に応じて瀬戸内市に連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう、必要な措置を講じます。

第10条(契約の終了)

- 1 次の各号のいずれかに該当する場合は、この契約は終了します。
 - (1) 第2条第2項に基づき、利用者から契約更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合
 - (2) 第8条第1項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
 - (3) 第6条もしくは第8条第2項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされた場合
 - (4) 第7条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされた場合
 - (5) 第9条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
 - (6) 利用者が介護保険施設へ入所した場合。ただし、退所して利用を開始する場合は除く。
 - (7) 利用者が介護予防特定施設入居者生活介護、介護予防小規模多機能型居宅介護、又は介護予防認知症対応型共同生活介護を受けることとなった場合
 - (8) 利用者の要介護状態区分が自立又は要介護となった場合
 - (9) 利用者が死亡した場合

第11条(損害賠償)

- 1 事業者は、サービスの提供にあたり、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の家族に対して損害を賠償します。ただし、当該損害について事業者の責任を問えない場合はこの限りではありません。
- 2 事業者は、サービスの提供により甲に賠償すべき事故が発生した場合には、天変地異等不可抗力による場合を除き、速やかに誠意をもって損害賠償を行います。
- 3 利用者の責に帰すべき事由によって、当施設が損害を被った場合、利用者及び身元引受人は、連帯して、当事業者に対して、その損害を賠償するものとします。

第12条(守秘義務)

- 1 事業者及び事業者の従業者は、サービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族(身元引受人)の秘密及び個人情報について、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても、第三者には漏らしません。
- 2 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族(身元引受人)の秘密及び個人情報を漏らすことがないように必要な処置を講じます。
- 3 事業者は、利用者及び利用者の家族(身元引受人)の個人情報について、介護保険法第23条に基づくもののほか、利用者の介護予防ケアプラン立案のためのサービス担当者会議並びに地域包括支援センター及び介護予防サービス事業者等との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。
- 4 第1項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律(平成17年法律124号)に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

第13条(苦情処理)

- 1 利用者又は利用者の家族(身元引受人)は、提供されたサービスに苦情がある場合は、「契約書別紙(兼重要事項説明書)」に記載された事業者の相談窓口及び関係機関に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業者は、提供したサービスについて、利用者又は利用者の家族(身元引受人)から苦情の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処し、サービスの向上及び改善に努めます。
- 3 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたし

ません。

第14条(サービス内容等の記録の作成及び保存)

- 1 事業者は、サービスの提供に関する記録を整備し、完結の日から5年間保存します。
- 2 利用者及び利用者の家族(身元引受人)は、事業者に対し、いつでも前項の記録の閲覧及び複写を求めることができます。ただし、複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。
- 3 事業者は、契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者の指定する他の居宅介護支援事業者等へ、第1項の記録の写しを交付することができるものとします。

第15条(契約外条項)

- 1 本契約に定めのない事項については、介護保険法その他関係法令の定めるところを尊重し、利用者及び事業者の協議により定めます。

個人情報の利用目的

私と家族、貴事業者との間の介護保険法に基づく契約書第 12 条の秘密保持に関し、貴事業者が私のよりよき生活を図るために、以下に示された個人情報の利用目的に記載している場合に、私及び家族の個人情報を契約の有効期間中用いることがあります。

【本人へのサービス提供に必要な利用目的】

〔事業者の内部での利用に係る事例〕	
当該事業者が本人等に提供するサービス	
施設の管理運営業務	<ul style="list-style-type: none"> －入退所等の管理 －会計・経理 －事故等の内部報告 －当該利用者の福祉サービスの向上
費用の請求及び収受に関する事務	
〔他の事業者等への情報提供を伴う事例〕	
当該事業者が利用者等に提供するサービス	<ul style="list-style-type: none"> －他の事業者等との連携 －他の事業者等からの照会への回答 －外部の者の意見・助言を求める場合 －業務委託 －家族等への状況の説明
費用の請求及び収受に関する事務	<ul style="list-style-type: none"> －保険事務の委託 －審査支払機関又は保険者からの照会への回答
損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等	

【上記以外の利用目的】

〔事業者での利用に係る事例〕	
事業者の管理運営業務	<ul style="list-style-type: none"> －福祉サービスや業務の維持・改善のための基礎資料 －事業者内外において行われる学生の実習への協力 －事業者内外において行われるケース研究 －事業者内外における写真掲載等による福祉啓蒙活動
〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕	
○当施設の管理運営業務	－外部監査機関への情報提供

重要事項説明書

サービスの提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者(法人)の概要

事業者(法人)の名称	社会福祉法人 誠和
主たる事務所の所在地	〒701-4301 瀬戸内市牛窓町長浜 1745-1
代表者(職名・氏名)	理事長 赤島 耕一路
指定年月日	平成29年 4月 1日
電話番号	0869-34-6366

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	ヘルパーステーションあじさい	
サービスの種類	第1号訪問事業(サービスA)	
事業所の所在地	〒701-4301 瀬戸内市牛窓町長浜 1716-1	
管理者	赤島 耕一路	
電話番号	0869-34-6602	
指定年月日・事業所番号	平成29年 4月 1日指定	3372400246
事業の実施地域	瀬戸内市	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り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、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるようサービス提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、ひとり暮らし高齢者及び高齢者のみ世帯に対し、日常生活に必要な家事等について、その利用者が可能な限りその者の居宅において、その状態を踏まえながら生活援助等の支援を行うことにより、利用者の生活機能の維持又は向上をめざすものとする。

4. 提供するサービスの内容

第1号訪問事業(サービスA)は、事業者が設置する事業所(ヘルパーステーション)が自宅を訪問し、日常生活に必要な家事等について、その利用者が可能な限りその者の居宅において、その状態を踏まえながら生活援助等の支援を行うことにより、利用者の生活機能の維持又は向上を図るサービスです。

(1)生活援助に関する援助

- ①調理
- ②衣類の洗濯
- ③住居の掃除
- ④生活必需品の買い物
- ⑤その他必要な日常生活に関する支援

5. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日までとし、週末、年末年始の12月30日から1月3日を除くものとする。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分まで
サービス提供時間	午前8時30分から午後5時30分まで

6. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数
管理者	1人
サービス提供責任者	1人
従事者	名

7. 利用料

あなたがサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に応じた基本利用料の1割又は2割又は3割の額です。ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

(1)第1号訪問事業(訪問型サービスA)の利用料

サービス名称	基本利用料(1回)	利用者負担(1割)	利用者負担(2割)	利用者負担(3割)
訪問型サービスA	20分以上30分未満 1,890円	189円	378円	567円
	30分以上60分迄 2,370円	237円	474円	711円

(2)キャンセル料

利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、あなたの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。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用予定日の前々日	不要
利用予定日の前日及び当日	利用者負担金相当額

(3)支払い方法

上記(1)から(2)までの利用料(利用者負担分の金額)は、1ヶ月ごとにまとめて翌月15日に請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた後に差し上げます。

支払い方法	支払い要件等
<input type="checkbox"/> 口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の15日(土・日・祝日の場合は翌営業日)に、指定する原則ゆうちょ銀行(または中国銀行)より引き落とします。
<input type="checkbox"/> 銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の15日(土・日・祝日の場合は翌営業日)までに、事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。
上記支払いが難しい場合には、ご相談下さい。	

8. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

緊急時の対応方法	利用者の主治医又は事業者の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。また、緊急連絡先に連絡いたします。
緊急時連絡先	TEL/FAX 0869-34-6602/0869-34-6604

9. 事故発生時の対応

1. 事故の状況に応じ、必要な措置を迅速に講じます。
2. 利用者の家族、県、市町村、当該利用者に係る地域包括支援センター等に連絡・報告を行います。
3. 損害賠償の責めを負う必要があるときは速やかに応じます。
4. 事故発生の原因を解明し、再発防止のための対策を講じるとともに、全従業員に周知徹底します。

10. 非常災害対策

事業者は、当事業所の所在する地域の環境及び利用者の特性に応じて、事象別の非常災害に関する具体的計画として災害時対応マニュアルを策定しております。

福祉避難所の指定を受けていることもあり、東南海地震等による津波到来の可能性がある際には、施設へ避難することも可能ですが、地域の避難指示がでるまで利用者を自宅で待機するものとしております。なお、従事者は利用者の安全を確保した後、施設へ戻ることにしております。

11. 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

苦情相談窓口	利用時間	平日 午前8時30分～午後5時30分
	利用方法	TEL/FAX 0869-34-6602/0869-34-6604
	苦情担当	竹本 哲也

(2) 苦情処理手順下記のとおりです。

苦情処理体制・手順	<ol style="list-style-type: none">1) 利用者側と連絡を取り、事情を聞き、苦情の内容の詳細を確認する。2) 苦情の内容を管理者に報告し、全職員を招集、苦情処理に向けた検討会議を開催する。3) 検討会議の結果をまとめ、具体的な対応をする。4) 利用者を訪問し謝罪するとともに、検討結果を説明する。5) 苦情処理結果を記録、整理する。再発防止に努めるよう全職員に徹底する。6) 場合によっては、第三者委員からも助言を請う。
-----------	---

(3) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

瀬戸内市福祉部	瀬戸内市邑久町尾張 300 番地1
いきいき長寿課 介護保険係	TEL/FAX 0869-24-8866/0869-24-8840
国民健康保険団体連合会	岡山市北区桑田町 17-5 TEL/FAX 086-223-8811/086-223-9109

12. 虐待の防止

- 1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- 2) 虐待の防止のための指針を整備します。
- 3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施します。
- 4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。
- 5) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(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、市町村に通報します。

13. 衛生管理及び従業者等の健康管理等

- 1) 使用する衛生管理用・健康管理用備品を清潔に保持し、定期的な消毒を施すこと、常に衛生管理に十分留意します。
- 2) 従業者に対し伝染病等に関する基礎知識の習得に努めるとともに、年1回以上の健康診断を受診させます。

14. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) サービス提供の際、訪問介護員等は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了承ください。
 - ① 医療行為及び医療補助行為
 - ② 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
 - ③ 他の家族の方に対する食事の準備 など
- (2) 訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の地域包括支援センター又は当事業所の担当者へご連絡ください。

【説明確認欄】サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき利用契約書並びに個人情報の利用目的、重要事項の説明を行いました。

(乙)

サービス事業者

岡山県知事指定 第 3372400246 号

所在地 〒701-4301

岡山県瀬戸内市牛窓町長浜 1745-1 番地

名称 社会福祉法人 誠和

代表者 理事長 赤島 耕一路

電話番号 0869-34-6366 (FAX)0869-34-6370

説明者 竹本 哲也

私は、本書面に基づいて、利用契約書並びに個人情報の利用目的、重要事項の説明を受け、サービスの提供の開始に同意しました。また、以上の契約の証として、本契約書及び重要事項説明書を2通作成し、甲、乙は記名の上、各自その1通を保有します。

(甲)

(サービス利用者)

住所

氏名

(身元引受人)(※法定後見人・任意後見人・家族等介護者の代表を指す)

私は、以上の内容につき事業者から説明を受け、身元引受人の責任につき理解しました。後見人登記者が代理署名する場合には、後見人登記事項証明書の添付をお願いいたします。

住所

〒 _____

氏名
