「指定訪問介護」利用契約書

◇◆目次◆◇

第１章　総則
第１条　(契約の目的)
第２条　(契約期間)
第３条　(個別援助計画の決定・変更)
第４条　(介護保険給付対象サービス)
第５条　(介護保険給付対象外のサービス)
第６条　(訪問介護員の交替等)
第７条　(サービスの実施)
第２章　サービスの利用と料金の支払い
第８条　(サービス利用料金の支払い)
第９条　(利用の中止、変更、追加)
第10条　(サービス内容の変更)
第11条　(利用料金の変更)
第３章　事業者の義務
第12条　(事業者及びサービス従事者の義務)
第13条　(守秘義務等)
第14条　(虐待防止および身体拘束の禁止)
第15条　(感染症対策)
第16条　(訪問介護員の禁止行為)
第４章　損害賠償（事業者の義務違反）
第17条　(損害賠償責任)
第18条　(損害賠償がなされない場合)
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)
第５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)
第21条　(利用者からの中途解約)
第22条　(利用者からの契約解除)
第23条　(事業者からの契約解除)
第24条　(精算)
第６章　その他
第25条　(苦情処理)
第26条　(ハラスメント行為について)
第27条　(事故発生時の対応)
第28条　(合意管轄)
第29条　(協議事項)

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様（以下「利用者」という）と特定非営利活動法人ワーカーズコープ夢コープ（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に支援することを目的として、訪問介護を提供します。

（契約期間）

第２条　本契約の有効期間は、契約締結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。但し、契約期間満了の７日以上前までに利用者から契約終了の

申し入れがない場合、本契約は更新の度に同じ条件で自動継続されるものとします。

（個別援助計画の決定・変更）

第 3 条　事業者は、利用者に係るケアプランが作成されている場合には、それに沿って利用者の個別援助計画を作成するものとします。

2　事業者は、利用者に係るケアプランが作成されていない場合でも、個別援助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ケアプラン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、個別援助計画について、利用者及びその家族に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。

4　事業者は、利用者に係るケアプランが変更された場合、又は利用者若しくはその家族等の要請に応じて、個別援助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、個別援助計画の変更の必要があると認められた場合には、利用者及びその家族と協議して、訪問介護等計画を変更するものとします。

5　事業者は、個別援助計画を変更した場合には、利用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。

（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。

（介護保険給付対象外のサービス）

第 5 条　事業者は利用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が全額実費負担するものとします。

3　事業者は、第 1 項で定める各種サービスの提供について、必要に応じて利用者の家族に対してもわかりやすく説明するものとします。

（訪問介護員の交替等）

第 6 条　本契約において「訪問介護員」とは、所定の研修を受けた上で訪問介護等事業に従事し、介護・生活援助及び相談助言等を行う専門職をいうものとします。

2　本契約において「サービス従事者」とは、訪問介護員等、事業者が訪問介護を提供するために使用する者をいうものとします。

3　利用者は、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。

4　事業者は、訪問介護員の交替により、利用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　利用者は第 4 条および第 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、事業者はサービスの実施にあたって利用者の事情･意向等に充分配慮するものとします。

3　利用者は、サービスの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　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､利用者が居宅介護サービス費として市町から給付を受ける額（以下、介護給付額という。）の限度において､利用者に代わって市町村から支払いを受けます。

2　利用者は第 4 条に定めるサービスについて、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料金から介護保険給付額を差し引いた差額分（自己負担分）を事業者に支払うものとします。但し、介護保険法令に基づいて、利用者が保険給付を償還払い（一旦利用者が事業者に対し全額を支払い、その後市町村から払い戻しを受ける方法）で受ける場合には、事業者に対し、利用料の全額を支払います。

3　第 5 条第 1 項及び第 2 項に定めるサービスについては、利用者は、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（10 割負担）を事業者に支払うものとします。

4　前項の他、利用者は、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、また利用者がヘルパーの駐車場所を確保できない場合で、利用者に了解を得て、ヘルパーが有料駐車場を使用した場合の実費を事業者に支払うものとします。

5　サービス利用料金は１ヶ月ごとに計算し、利用者はこれを翌月末までに支払うものとします。

6　利用者が正当な理由なく事業者にサービス利用料金を請求書発送後２ヶ月以上滞納した場合において、催告したにもかかわらず全額の支払いがないときは、この契約を解除することができます。

（利用の中止、変更、追加）

第 9 条　利用者は、利用期日前において、訪問介護の利用を中止又は変更、もしくはケアプランの変更を希望する場合は､介護支援専門員を通して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　利用者が利用当日に利用の中止を申し出た場合は、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理由がある場合は、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､訪問介護員の稼動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 10 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、所定のサービス料金を請求できるものとします。

（利用料金の変更）

第 11 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

（事業者及びサービス従事者の義務）

第 12 条　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、利用者に対する訪問介護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、又はその複写物を交付するものとします。

（守秘義務等）

第 13 条　事業者、サービス従事者は訪問介護を提供する上で知り得た利用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、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章により得た上で、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。

（虐待防止および身体拘束の禁止）

第 14 条　事業者は、虐待防止および身体拘束等の禁止の推進のため、指針を整備し、責任者を置き、虐待防止および身体拘束等の禁止を検討する委員会を開催し、サービス従事者への研修を行います。

（感染症対策）

第 15 条　事業者は、感染症の発生およびまん延を防止するため、指針を整備し、委員会を開催し、サービス従事者への定期的な研修を行います。

（訪問介護員の禁止行為）

第 16 条　訪問介護員は、利用者に対する訪問介護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)利用者もしくはその家族からの物品等の授受
(3)利用者の家族等に対するサービスの提供
(4)利用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
(5)その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

第 4 章　損害賠償　（事業者の義務違反）

（損害賠償責任）

第 17 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 13 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、利用者に故意また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出来るものとします。

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 18 条　事業者は、自己の責に帰する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、事業者及びサービス従事者の指示・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 19 条　事業者は、本契約の有効期間中、地震・台風等の天災、感染症等により注意報や警報、警戒宣言等が発せられた場合（その恐れのある場合も含みます。）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出来なくなった場合、事業者の判断でサービスの中止をさせていただく場合があります。

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 20 条　次の各号のいずれかに該当する場合には、この契約は終了します。

(1) 利用者が死亡した場合

(2) 要介護認定が、要支援認定・事業対象者または非該当（自立）と判定された場合

(3) 利用者が介護保険施設へ入所・入院した場合

(4) 利用者が特定施設入居者生活介護、小規模多機能型居宅介護、または認知症対応型共同生活介護を受けることとなった場合

(5) 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

(6) 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は、解除された場合

(7) 第 21 条から 23 条に基づき本契約が解約又は指定を辞退した場合

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、利用者の心身の状況、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。

（利用者からの中途解約）

第 21 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１か月以上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 11 条第 3 項により本契約を解約する場合

(2) 利用者が入院した場合

(3) 利用者に係るケアプランが変更された場合

（利用者からの契約解除）

第 22 条　利用者は、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場合には、本契約を解除することができます。

(1) 正当な理由なく本契約に定める訪問介護を実施しない場合

(2) 第 13 条に定める守秘義務に違反した場合

(3) 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た場合

（事業者からの契約解除）

第 23 条　事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には利用者に理由を示した文書を通知後、１ヶ月の予告期間を置いて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料金の支払いが２か月以上遅延し、その支払いを督促したにもかかわらず４週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サービス従事者の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は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

(4) 利用者又はその家族等が故意に法令および本契約に違反する行為その他社会通念を逸脱する行為を行い、その結果、本契約を継続し難い重大な事由を生じさせた場合

（清算）

第 24 条　第 20 条第 1 項により本契約が終了した場合において利用者が、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、契約終了日から翌月月末までに清算するものとします。

第６章　その他

（苦情処理）

第 25 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。

（ハラスメント行為について）

第 26 条　利用者及びその家族はサービス従事者に対する次の行為は行いません。

(1) 極度に威圧的な言動や暴言、体を触る、性的な話をする、その他のハラスメント行為、申し入れに関わらず改善されない迷惑行為

(2) 身体および財物の損傷または損壊すること

（事故発生時の対応）

第 27 条　当事業所は、利用者に対する訪問介護の提供により事故が発生した場合は、家族等及び市町村、当該利用者に係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。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、利用者に対する訪問介護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。

（合意管轄）

第 28 条　本契約に関してやむを得ず裁判となる場合は、利用者の住宅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。

（協議事項）

第 29 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。

上記の契約を証するため、本書２通を作成し、利用者及び事業者が署名または記名押印の上、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 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

利用者は心身の状況等により署名ができないため、本人の意思を確認し、本人に代わり上記署名を行いました。

氏　名 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代筆者　利用者との続柄 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

連絡先電話番号 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

事業者

所 在 地　静岡市葵区黒金町 12-5

事業者名　特定非営利活動法人
ワーカーズコープ　夢コープ

代表者氏名　理事長　杉井　初世