

# ヘルパーステーションたんぼぼの里 利用契約書

様（以下「利用者」という）と有限会社 ライフサポート（以下「事業者」という）は、利用者が、ヘルパーステーションたんぼぼの里（以下「事業所」という）において、事業者から提供される訪問介護サービス及び介護予防訪問介護サービス（以下「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 1 条 （契約の目的）

- 1 事業者は、介護保険法の趣旨に従い、利用者がその有する能力に応じて、可能な限り自立した日常生活を営むことが出来るように支援することを目的として、利用者に対して、第 4 条及び第 5 条に定めるサービスを提供します。
- 2 事業者が、利用者に対して実施するサービスの内容・利用日・利用時間・利用料金等の事項（以下「訪問介護計画」といいます）は、別紙（重要事項説明書）に定めるとおりとします。
- 3 利用者は、前項のサービスに対する利用料自己負担分を、事業者を支払うこととします。

## 第 2 条 （契約期間）

- 1 本契約の有効期間は、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。
- 2 前項の規程にかかわらず、契約期間満了の 7 日前までに、利用者から事業者に対し、文書による解約の申し入れがない場合でかつ利用者が要介護認定の更新において、要支援者又は要介護者と認定された場合には、本契約は更新されるものとします。

## 第 3 条 （訪問介護計画の決定・変更）

- 1 事業者は、利用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、それに沿って利用者の訪問介護計画を作成するものとします。
- 2 事業者は、利用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、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。
- 3 事業者は、訪問介護計画について、利用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。
- 4 事業者は、利用者に係る居宅サービス計画が変更された場合、もしくは利用者及び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性を調査し、必要があると認められた場合には、利用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。
- 5 事業者は、訪問介護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。

## 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、利用者の居宅に訪問介護員を派遣し利用者に対して入

浴・排泄・食事等の身体介護、調理・洗濯・掃除・買い物等の生活援助、その他日常生活上の世話等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、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る訪問介護等サービスを提供するものとします。
- 2 前項の他、事業者は、庭木の手入れ、居室等以外の掃除、複写物の交付、その他日常生活上必要となる諸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、利用者が負担するものとします。
- 4 事業者は、第 1 項及び第 2 項に定める各種のサービスの提供について、必要に応じて利用者又はその家族に対して、わかりやすく説明し同意を得るものとします。

#### 第 6 条 (訪問介護員の交替等)

- 1 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、訪問介護等サービス事業に従事し、介護・生活援助及び相談助言等を行う専門職員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、保健婦、看護師、ソーシャルワーカー等で、事業者がサービス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出来ます。
- 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十分に配慮するものとします。

#### 第 7 条 (サービスの実施)

- 1 利用者は、第 4 条及び第 5 条で定められたサービス以外の業務を、事業者に対し依頼出来ません。
- 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・意向等に十分に配慮するものとします。
- 3 利用者は、サービスの実施にあたって、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 8 条 (サービス利用料金の支払い)

- 1 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います)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利用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：通常はサービス利用料金の 1 割)を事業者に支払うものとします。但し、利用者が未だ要介護認定を受けていない場合及び居宅サービス計画が作成されていない場合には、サービス利用料金を一旦支払うものとします。要介護認定後又は居宅サービス計画作成後自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます(償還払い)。

- 3 第 5 条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事業者に支払うものとします。
- 5 前4項に定める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20日までに支払うものとします。
- 6 1ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。

#### 第9条 (利用の中止・変更・追加)

- 1 利用者は、利用期日前において、訪問介護等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出来ます。この場合には、利用者はサービス実施日の前日までに事業者申し出るものとします。
- 2 利用者が、利用期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取消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による正当な事由がある場合は、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、訪問介護員の稼働状況により、利用者の希望する期間にサービスの提供が出来ない場合は、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。

#### 第10条 (サービス内容の変更)

- 1 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出来ない場合には、サービス内容の変更をすることが出来るものとします。
- 2 前項の場合、事業者は、所定のサービス利用料金を請求出来るものとします。

#### 第11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出来るものとします。
- 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出来ます。
- 3 利用者は、前項の変更に同意することが出来ない場合には、本契約を解約することが出来ます。

#### 第12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、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・医療機関等への連絡体制の確保に努めるものとします。

- 4 事業者は、利用者に対するサービスの実施について、記録を作成し、それを2年間保管し、利用者又はその代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、必要によりその複写物を交付するものとします。

#### 第13条 (守秘義務等)

- 1 事業者及びサービス従事者は、業務上知り得た利用者及びその家族等に関する情報を、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 前項の規程にかかわらず事業所は、利用者に医療上緊急の必要性が生じた場合や、他の介護サービス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、利用者又はその家族等の同意をあらかじめ文書により得た上で、その個人情報を用いることが出来るものとします。

#### 第14条 (訪問介護員の禁止行為)

訪問介護員は、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金銭又は高価な物品の授受
- ③ 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ 飲酒、及び利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤ 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
- ⑥ その他、利用者もしくはその家族等に対して行う迷惑行為

#### 第15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、利用者に故意又は過失が認められる場合には、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。

#### 第16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。

- ① 利用者が、契約締結時において、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。
- ② 利用者が、サービスの実施に当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。
- ③ 利用者の急激な体調の変化等、事業者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。
- ④ 利用者が、事業者もしくはサービス従事者の指示・依頼に反した行為により損害が発生した場合。

#### 第17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出来なくなった場合には、利用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出来ないものとします。

#### 第 18 条 (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

- 1 利用者は、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出来るものとします。
  - ① 利用者が、死亡した場合。
  - ② 要介護認定により、利用者の心身の状況が、自立と判定された場合。
  - ③ 事業者が、事業規模の縮小、又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合。
  - ④ 事業者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。
  - ⑤ 第 19 条から第 21 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 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。

#### 第 19 条 (利用者からの中途解約)

- 1 利用者は、本契約の有効期間中において、本契約を解約することが出来ます。この場合には、利用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 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出来ます。
  - ① 第 11 条 第 3 項により、本契約を解約する場合。
  - ② 利用者が介護保険施設に入所し、又は入院した場合。
  - ③ 利用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 20 条 (利用者からの契約解除)

- 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行為を行った場合には、本契約を解除することが出来ます。
- ① 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訪問介護等サービスを実施しない場合。
  - ② 事業者もしくはサービス従事者が、第 13 条に定める守秘義務に違反した場合。
  - ③ 事業者もしくはサービス従事者が、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等の社会通念を逸脱する行為を行った場合。

#### 第 21 条 (事業者からの契約解除)

事業者は、利用者が、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出来ます。

- 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。
- ③ 利用者が、故意又は重大な過失により、事業者又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等によって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ

た場合。

第 22 条 (精算)

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、利用料金支払い義務、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 1 週間以内に精算するものとします。

第 23 条 (苦情処理)

事業所は、その提供したサービスに関する利用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 24 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、利用者と誠意を持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、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。

契 約 締 結 日                      平 成                      年                      月                      日

( 事 業 者 )	事業者の住所	鹿児島市唐湊 4 丁目 1 番 2 号	
	事業者の名称	有限会社 ライフサポート	
	代表者氏名	代表取締役      佃      望	印

	事業所の住所	鹿児島市山田町 3 6 7 8 番地 1	
	事業所の名称	ヘルパーステーション たんぼぼの里	

( 利 用 者 )	利用者の住所	_____	
-----------	--------	-------	--

	利用者の氏名	_____	印
--	--------	-------	---