

「小規模多機能ホームわかまつ」 利用契約書

第一章 総則

第1条(契約の目的)

第2条(契約の期間)

第3条(居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画の決定・変更)

第4条(介護保険給付対象サービス)

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第5条(サービスの利用と料金の支払い)

第6条(利用の中止、変更、追加)

第7条(利用料金の変更)

第三章 事業者の義務

第8条(事業者及びサービス従業者の義務)

第9条(介護サービス記録)

第10条(守秘義務)

第四章 損害賠償(事業者の義務違反)

第11条(損害賠償責任)

第12条(損害賠償がなされない場合)

第13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)

第五章 契約の終了

第14条(契約の終了事由と手続き)

第15条(契約者からの中途解約)

第16条(契約者からの契約解除)

第17条(事業者からの契約解除)

第18条(禁止事項)

第19条(清算)

第六章 その他

第20条(苦情処理)

第21条(協議事項)

_____（以下「契約者」という）と社会福祉法人やまなし勤労者福祉会
理事長 平田理（以下「事業者」という）は、小規模多機能ホームわかまつ（以下「事業
所」という）において、契約者が事業者より提供される小規模多機能型居宅介護サービス
について、次の通り契約します。

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、契約者が住みなれた地域での生活を継続し、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できるよう支援することを目的として、第4条に定める小規模多機能型居宅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サービス内容、事業所の概要、利用料金などの重要事項は、別紙「重要事項説明書」に定める通りとします。

第2条（契約の期間）

本契約の有効期限は、契約締結日から契約者の要支援認定および要介護認定の有効期間満了日までとします。

ただし、契約期間満了の14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、本契約は同条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第3条（居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画の作成・変更）

- 1 事業所の管理者（以下、「管理者」という）は、事業所の介護支援専門員（以下、「介護支援専門員」という）に契約者の居宅サービス計画の作成に関する業務を担当させることとします。
- 2 管理者は、事業所の介護職員に、契約者の心身の状況、希望及びそのおかれている環境を踏まえて、援助の目標を達成するための具体的なサービス内容を記載した小規模多機能型居宅介護計画の作成に関する業務を担当させることとします。
- 3 事業者は、居宅サービス計画および小規模多機能型居宅介護計画について、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。
- 4 事業者は、契約者の心身の状況、そのおかれている環境等の変化により、援助目標や具体的なサービス内容を変更する必要がある場合、また、契約者もしくはその家族等の要望に応じて、居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅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、居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画を変更するものとします。

- 5 前項の変更に際して、医療系サービスなどの居宅サービス計画の変更が必要となる場合は、速やかに関係事業者連絡するなど必要な援助を行います。
- 6 事業者は、居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅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、同意を得た上で決定するものとします。

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の事業所において、契約者に対して日常生活上の世話および機能訓練を提供するサービス（以下、「通いサービス」という）、契約者の居宅に訪問して介護等を行うサービス（以下、「訪問サービス」という）及び事業所に宿泊するサービス（以下、「宿泊サービス」という）を柔軟に組み合わせ、小規模多機能型居宅介護計画に沿って提供します。

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第5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、「介護保険給付費」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 契約者及び連帯保証人は、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、介護保険給付費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。
ただし、契約者がいまだ要支援認定及び要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金を一旦支払うものとします。（要支援認定及び要介護認定後、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 連帯保証人は、本契約から生ずる一切の債務を、極度額30万円の範囲内で負担するものとします。
- 4 本サービスの利用は月額制とします。月途中から登録した場合、または月途中に契約を終了した場合、契約者は登録した期間に応じて日割りした料金を事業者に支払います。
- 5 月途中で、要支援度または要介護度が変更になった場合には、日割り計算により、それぞれの単価に基づいて利用料を計算します。
- 6 前項の他、契約者は以下の料金を事業者に支払うものとします。
 - 一 通常の事業実施地域以外の利用者に対する送迎費及び交通費
 - 二 食事の提供に要する費用

- 三 おむつ代
- 四 宿泊にかかる費用
- 五 小規模多機能型居宅介護サービスの中で提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要になるものに係る費用であって、契約者に負担させるものが適当と認められる費用
- 7 前5項に定めるサービス利用料金は1ヵ月毎に計算し、契約者はこれを翌月の27日までに入金し、自動口座引き落としの方法で支払うものとします。

第6条（利用の中止、変更、追加）

- 1 契約者は、利用期日前においてサービスの利用を中止、変更もしくは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、原則として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 事業者は、前項に基づく契約者からのサービス利用の変更の申し出に対して、従業員の稼働状況により、契約者の希望する日時にサービス提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議するものとします。

第7条（利用料金の変更）

- 1 第5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を変更することができるものとします。
- 2 第5条第5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やその他やむを得ない事由がある場合、事業者は契約者に対して変更を行う2ヶ月前までに、説明をした上で当該サービスの利用料金を相当な額に変更することができます。
- 3 事業者は、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。

第三章 事業者の義務

第8条（事業者及びサービス従業者の義務）

- 1 事業者および従業者は、サービスの提供にあたって、契約者の生命、身体、財産の安全と確保に配慮するものとします。
- 2 事業者は、契約者の健康管理を適切に行うため、主治医との密接な連携に努めるものとします。
- 3 事業者は、現に小規模多機能型居宅介護サービスの提供を行っている時、利用者に様態の急変が生じた場合やその他必要な場合は、速やかに契約者の主治医に連携を取るなど必要な対応を講じます。

- 4 事業者は、自ら提供する小規模多機能型居宅介護サービスの質の評価を行うとともに、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図るものとします。
- 5 事業者は、事業の運営にあたって、地域住民またはその自発的な活動との連携および協力を行う等の地域との交流を図るものとします。
- 6 事業者は、契約者に対する小規模多機能型居宅介護の提供に関する記録を作成し、それを5年間保管し、契約者または代理人の請求に基づいてこれを閲覧させ、またはその複写物を交付するものとします。

第9条（介護サービス記録）

- 1 事業者は、利用者に対する介護サービスの記録に対する書類を整備し、その完結の日から5年間保存します。
- 2 契約者又は後見人等は、事業所に対して前項の記録の閲覧・謄写を求めることができます。ただし、謄写の場合、事業者は実費相当額を利用者または後見人に請求することができます。

第10条（守秘義務等）

- 1 事業者及び従業者は、サービスを提供する上で知りえた契約者及びその家族に関する事項を、正当な理由無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がある場合には、医療機関等に契約者に関する身体等の情報を提供できるものとします。
- 3 前2項に関わらず、契約者にかかる他の介護事業者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、契約者またはその家族等の個人情報を用いることができます。

第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

第11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9条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。
ただし、契約者に故意または過失が認められる場合には、契約者のお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、損害賠償責任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できるものとします。

第12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および病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、または不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合
- 二 契約者が、サービス実施のために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、または不実の告知を行ったことに専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起因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合
- 四 契約者が、事業者及び従業員の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して、損害が発生した場合

第13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った場合には、契約者に対してすで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する。

第五章 契約の終了

第14条（契約の終了事由と手続き）

契約者は、以下の各号の事由に基づいた上で契約終了の同意書を交わさない限りは、本契約の定めるところに従い、事業者が提供するサービス契約を継続することとします。

- 一 契約者が死亡した場合
- 二 要支援認定または要介護認定により、契約者の心身の状況が自立と判定された場合
- 三 事業所が解散命令を受けた場合、破産した場合、また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、または指定を辞退した場合
- 五 第14条から第18条に基づき契約が解約された場合

第15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14日前までに事業者へ通知した上で、解約同意書

を交わすものとします。

2 契約者は、以下の事由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 第7条第3項により本契約を解約する場合

第16条（契約者からの契約解除）

契約者は、事業者または従業者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解約することができます。

- 一 事業者もしくは従業者が、正当な理由無く本契約に定めるサービスを実施しない場合
- 二 事業者もしくは従業者が、第10条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 事業者もしくは従業者が、故意または過失により契約者またはその家族等の生命・財産・信用等を傷つけ、または著しい不信行為、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17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、その心身の状況および病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、また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結果を生じさせた場合
- 二 契約者による第5条第1項から第6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促にも関わらずこれが支払われない場合
- 三 利用者が、故意又は重大な過失、ハラスメントにより事業者又はサービス従事者若しくは他の利用者等の生命・身体・財物・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18条（禁止事項）

利用者、家族との信頼関係のもとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう、利用者及び家族による以下のカスタマーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの迷惑行為は固くお断りします。これらの行為があり、利用者及び家族との健全な信頼関係を築くことが出来ないと当法人が判断した場合は、サービスの中止や契約解除をする場合があります。事案によっては、警察、弁護士、行為者に関わる方等へ連絡、通報または対応を依頼することも検討させていただきます。

- 一 事業所の職員に対して行う大声での恫喝・脅迫・暴言・暴力、嫌がらせ、侮辱、誹謗中傷・差別発言などの迷惑行為
- 二 著しく不当な要求（金品の要求、過度な謝罪や土下座の強要等）
- 三 職員を長時間または多数回拘束してクレームを続ける

- 四 無断での職員の写真や動画の撮影、録音等の行為、SNS 等に掲載する行為
- 五 職員への性的な言動・不必要な接触、つきまとうなどの行為、わいせつな図画の掲示
- 六 その他、当事者間の信頼関係を破壊する行為

第 19 条（清算）

第 14 条第 2 号から 5 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い義務、その他事業者に対する義務を負担している場合は、契約終了日の翌月 27 日までに清算するものとする。

第六章 その他

第 20 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正に対応するものとします。

第 21 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、契約者と誠意を持って協議するものとします。

以上の契約を証するため、本書 2 通を作成し、契約者、事業者が各々記名捺印の上、各 1 通保有するものとします。

年 月 日

契約者 住所

氏名 印

代理人 住所

氏名 印

連帯保証人 住所

氏名

印

※ 契約者は本人、代理人は家族・親戚・及びそれに代わる者（成年後見人等）とする。

事業者 所在地 甲府市若松町 6 番地 3 5

やまなし勤労者福祉会

平田 理

印

事業所名 小規模多機能ホームわかまつ