

まいほ一むももその利用契約書

様(以下、「利用者」といいます)と(福)やまなし勤労者福祉会(以下、「事業者」といいます)は、事業者が利用者に対して行う看護小規模多機能型居宅介護について、次のとおり契約します。

(契約の目的)

第1条 事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、利用者が住み慣れた地域で生活を継続し、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、看護小規模多機能型居宅介護サービスを提供します。
事業者が利用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】に定めるとおりとします。

(契約期間)

第2条 本契約書の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了の日までとします。
2 契約満了の1か月前までに、利用者から事業者に対して、契約終了の申し出がない場合、かつ利用者が要介護認定の更新で要介護者と認定された場合、契約は自動更新されるものとします。

(居宅サービス計画及び看護小規模多機能サービス計画)

第3条 事業者の管理者(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)に利用者の居宅サービス計画及び看護小規模多機能型居宅介護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 介護支援専門員は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、援助の目標、当該援助の目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した居宅サービス計画及び看護小規模多機能型居宅介護サービス計画を作成します。
3 事業者は、居宅サービス計画及び看護小規模多機能型居宅介護サービス計画について、利用者及びその家族へ説明し、同意を得た上で決定するものとします。
4 事業者は、利用者の心身の状況、その置かれている環境の変化により、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、または利用者もしくはその家族等の要請に応じて、居宅サービス計画及び看護小規模多機能型居宅介護サービス計画について変更の必要があるかを調査し、その結果、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をして居宅サービス計画及び看護小規模多機能型居宅介護サービス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介護計画の変更が必要となる場合には、速やかに関係事業者へ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看護小規模多機能型居宅介護サービス計画を変更した場合には、利用者へ書面を交付し、同意を得た上で決定するものとします。

(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、事業者のサービス拠点において利用者へ日常生活上の世話及びその他必要なサービス(以下、通いサービスという)利用者の居宅へ訪問して介護看護を行うサービス(以下、訪問サービスという)及び事業者の拠点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、看護小規模多機能型居宅介護サービス計画に沿って提供します。

(サービスの利用料金)

第5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、利用者が介護サービス費として市町村が給付を受ける額(以下、介護保険給付という)の限度において、利用者に代わって市町村から支払を受けます。

- 2 利用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を事業者へ支払うものとします。但し、利用者がいまだ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度全額支払うものとします。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 本サービスの利用料は月額制とします。月途中から登録した場合又は、月途中から登録を終了した場合、利用者は登録した期間に応じて日割りした料金を事業者へ支払います。

- 5 月途中で要介護度が変わった場合には、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、利用者は、以下の料金を事業者へ支払うものとします。

①食事の提供に有する費用

②宿泊にかかる費用

③看護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となるものに係る費用で、利用者に負担して頂く事が妥当と認められる費用

④前4項に定めるサービス料金は1ヶ月ごとに計算し、利用者はこれを翌月末日までに支払うものとします。

(利用の中止・変更・追加)

第6条 利用者は、利用期日前においてサービスの中止、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の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、前項に基づく利用者からのサービス利用の変更の申し出に対して、従事者の稼働状況により、利用者の希望する日時にサービスが提供できない場合は、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。

(利用料金の変更)

第7条 第5条1項及び2項に定めるサービス利用料金について、介護給付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5条5項に定めるサービスの利用料金については、やむを得ない事由がある場合、事業者は、利用者へ変更を行う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 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、本契約を解除することができます。

(事業者及びサービス従事者の義務)

第8条 事業者及び従事者は、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、利用者の健康管理を適切に行うため、主治医との綿密な連携に努めるものとします。
- 3 事業者は、看護小規模多機能型居宅介護サービスの提供を行っている際、利用者に状態の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに利用者の主治医に連絡を取るなど必要な対応を講じます。
- 4 事業者は、自ら提供する看護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等との連携及び協力を行い地域との交流を図るものとします。
- 6 事業者は、利用者または主たる判断者へ看護小規模多機能型居宅介護サービスの提供に関する記録を作成し、それを5年間保管し、利用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。

(守秘義務等)

第9条 事業者及び従事者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及び利用者家族等に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は、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項に関わらず、利用者に係る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、その情報が用いられる利用者の事前の同意を文書により得た上で、利用者またはその家族等に個人情報を用いることができるものとします。

(損害賠償責任)

第10条 事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。ただし、利用者に故意または重大な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から相当と認められた時に限り、過失割合に応じて、損害賠償を減じることができるものとします。

(契約の終了)

第11条 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できるものとします。

- ①利用者が死亡した場合
- ②要介護度認定区分が要支援又は非該当と認定された場合
- ③事業者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
- ④利用者が介護保険施設等に入所した場合
- ⑤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、契約者の心身の状況、置かれている環境を勘案し、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12条 利用者は、本契約有効期間中、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できます。

- ①第7条3項により本契約を解約する場合
- ②利用者が医療機関に入院し、2ヶ月を過ぎても退院の見込みがない場合

(利用者からの契約解約)

第13条 利用者は、事業者または職員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できます。

- ①事業者もしくは職員が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- ②事業者もしくは職員が、第9条に定める守秘義務に違反した場合
- ③事業者もしくは職員が、故意または過失により契約者またはその家族等の身体・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

(事業者からの契約解約)

第14条 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約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、または不実の告知などの行い、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5条1項から5項に定めるサービス利用料金の支払が2ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催促にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ 利用者が、故意または重大な過失により事業者または職員の生命・財産・信用等を傷付け、また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
- ④ 利用者又はその家族が、故意又は重大な過失、ハラスメントにより事業者又は職員の生命・財産・信用等を傷付け、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。

(禁止事項)

第15条 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。

- ① 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
- ② 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）
- ③ 職員を長時間または多数回拘束してクレームを続ける
- ④ 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
- ⑤ 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
- ⑥ その他、当事者間の信頼関係を破壊する行為

(清算)

第16条 第11条1項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、既に実施されたサービスに対する利用料金の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、本契約終了日の翌月10日までに清算するものとします。

