ヘルパーステーションいけだ契約書

（定期巡回・随時対応型訪問介護看護）

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様（以下、「利用者」という。）と社会福祉法人やまなし勤労者福祉会（以下、「事業者」という。）は、事業者が利用者に対して行う定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスについて、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、定期巡回・随時対応型訪問介護看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週間前までに、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。

（定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの内容）

第３条　事業者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスとして、①定期的に利用者の居宅を巡回して行う訪問サービス（定期巡回サービス）、②あらかじめ利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、利用者からの通報を受け、通報内容等を基に訪問介護員等の訪問の要否等を判断するサービス（随時対応サービス）、③オペレーションセンター等からの随時の連絡に対応して行う訪問サービス（随時訪問サービス）を提供します。

２　事業者が提供する定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの具体的内容、介護保険適用の有無については、別紙「重要事項説明書」のとおりです。

（居宅介護支援事業者等との連携）

第４条　事業者は、利用者に対して定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供するにあたり、居宅介護支援事業所の介護支援専門員及びその他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

（定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成及び変更）

第５条　事業者のオペレーションセンター従業者は、利用者の日常生活全般の状況や希望を踏まえて、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成します。

２　定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画には、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、当該目標達成のための具体的なサービス内容等を記載します。

３　定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画は、訪問看護師とサービス計画作成責任者とのアセスメントの内容に沿って作成し、利用者の状況の変化に伴い居宅サービス計画の変更と定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書の変更を行います。

４　事業者のオペレーションセンター従業者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画作成後も、当該計画の実施状況を把握し、利用者の希望にも配慮しながら、必要に応じて当該計画の変更を行います。また、居宅サービス計画の変更に伴い定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の変更も必要となる場合には、速やかに当該計画を変更します。
５　利用者は、事業者に対し、いつでも定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を変更するよう申し出ることができます。事業者は、利用者からの申し出があった場合、第１条に規定する定期巡回･随時対応型訪問介護看護サービスの目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、利用者の希望に添うよう計画を変更します。
６　事業者のサービス計画作成責任者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成し又は変更した際には、利用者及び利用者の家族に対し、その内容を説明します。
提供する訪問介護サービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、特にそのサービスの内容及び利用料を説明し、利用者の同意を得ます。

（居宅サービス計画変更の援助）
第６条　事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業所の介護支援専門員に連絡するなど必要な援助を行います。
２　事業者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の変更に際して、居宅サービス計画の変更が必要となる場合は、速やかに居宅介護支援事業所の介護支援専門員に連絡するなど必要な援助を行います。

（サービスの提供記録）
第７条　事業者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施ごとに、サービスの内容などを所定の記録票に記入し、サービスの終了時に利用者の確認を受けることとします。利用者の確認を受けた後、その控えを利用者に交付します。
２　事業者は、サービス提供記録票をこの契約の終了後５年間保管します。
３　利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第２項のサービス提供記録を閲覧できます。
４　利用者は、当該利用者に関する第２項のサービス提供記録の複写物の交付を受けることができます。ただし、複写物に関しては実費相当額を請求できるものとします。

（サービスの利用料金）
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３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。月途中から契約した場合又は、月途中から契約を終了した場合、利用者は契約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更となった場合には、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。
（保険給付の請求のための証明書の交付）
第９条　事業者は、利用者に対して提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護について、サービス利用者から利用料の全額の支払いを受けた場合、利用者から求められたときは、利用者に対し、サービス提供証明書を交付します。

２　サービス提供証明書には、提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの種類、内容、利用単位、費用等を記載します。

（契約の終了）

第１０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、破産した場合又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

本契約が解約された場合

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１１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に通知するものとします。

（利用者からの契約解約）

第１２条　利用者は、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約することができます。

（１）　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）　職員が、第１４条に定める守秘義務に違反した場合

（３）　職員が、故意又は過失により契約者又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る場合

（事業者からの契約解約）

第１３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、又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８条２項から４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１４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

（守秘義務等）
第１５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、利用者又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。

（緊急時の対応）
第１６条　事業者は、現にサービスの提供を行っている時に、利用者の病状に急変その他緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨時応急手当を行うとともに、速やかに主治の医師に連絡し、適切な処置を行うとともに、管理者に報告します。
２　事業者は、前項について、速やかに利用者の家族等および介護支援専門員に連絡するとともに必要な措置を講じます。

（事故発生時の対応）
第１７条　事業者は、サービスの提供により、利用者に予期せぬ事故が発生した場合は、以下の通り迅速なかつ適切な対応により、円滑円満な解決に努めます。
２　利用者に対する事故が発生した場合は、速やかに主治の医師、利用者の家族等、利者に関わる介護支援専門員および、市町村の担当部署に連絡をするとともに、必要な措置を講じます。
３　利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を行います。
４　事故が発生した場合は、その原因を解明し、再発の防止の対策を講じます。

（虐待防止のための処置に関する事項）
第１８条　事業者は、利用者に対する虐待を早期に発見し、迅速かつ適切な対応を図るために必要な措置を講じます。

（身分証携行義務）
第１９条　事業者の訪問介護員は、常に身分証を携行し、面接時、初めて利用者の居宅を訪問した時、利用者や利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

（苦情処理）
第２０条　条事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、利用者の要望苦情等に対し迅速かつ適切に対応します。

（裁判管轄）
第２１条　本契約に関してやむを得ず訴訟をする場合は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを利用者及び事業者は予め合意します。

（本契約に定めにない事項）
第２２条　利用者および事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
２　この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを遵守し、双方が誠意を持って協議の上を定めます。

上記の契約を証するため、この契約書を２部作成し、利用者、事業者が署名の上１通ずつ保持するものとします。

契約締結日　　年　　月　　日

事業者
＜所在地＞甲府市若松町６－３５
＜事業者＞社会福祉法人やまなし勤労者福祉会
理事長　平田　理

事業所
＜所在地＞甲府市下飯田 1-2-18
＜事業所＞ヘルパーステーションいけだ
管理者　中　信博

利用者
＜住　所＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜氏　名＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

家族又は代理人
＜住　所＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜氏　名＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　続柄＿＿＿＿＿＿

連帯保証人
＜住　所＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜氏　名＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　続柄＿＿＿＿＿＿