

# 指定訪問介護（ホームヘルプサービス）利用契約書

利用者 \_\_\_\_\_（以下「利用者」という。）と社会福祉法人加美町社会福祉協議会（以下「事業者」という。）は、利用者が、社会福祉法人加美町社会福祉協議会中新田ヘルパーステーション（以下「事業所」という。）から提供される訪問介護サービスを受け、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。

## 第一章 総則

### 第1条（契約の目的）

事業者は、介護保険法令の趣旨にしたがい、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、利用者に対し、第4条及び第5条に定める訪問介護サービスを提供します。

### 第2条（契約期間）

本契約の有効期間は、契約締結の日から1か月間とします。契約期間満了の2日前までに利用者から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に1か月間同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

### 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、訪問介護計画を作成した際には、当該訪問介護計画を利用者に交付するものとします。
- 5 事業者は、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、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があるかどうかを調査し、その結果、訪問介護計画の変更の必要性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。
- 6 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・清拭・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世話を提供するものとします。

#### 第5条（介護保険給付対象外サービス）

- 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サービス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負担するものとします。
- 3 事業者は第1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の家族等に対してもわかりやすく説明するものとします。

#### 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うえで訪問介護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」とは訪問介護員等事業者が訪問介護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。

#### 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依頼することはできません。
- 2 訪問介護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、事業者は訪問介護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 利用者は訪問介護サービスの実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気等を含む）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。

## 第二章 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）

- 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、利用者が居宅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：負担割合により通常はサービス利用料金の1割または2割〔高所得者は3割〕）を事業者に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いったん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条第1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 サービス利用料金の支払い方法については、利用者は、重要事項説明書に定める方法を用いて支払うものとします。

#### 第9条（利用日の中止・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できます。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。

#### 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できない場合には、サービスの内容を変更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、所定のサービス利用料金を請求できるものとします。

#### 第11条（利用料金の変更）

- 1 第8条第1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、利用者に対して、変更を行う日の2か月前までに説明をしたうえで、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、本契約を解約することができます。

## 第三章 事業者の義務

### 第12条（事業者及びサービス従事者の義務）

- 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、利用者またはその家族等からの聴取・確認のうえ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、サービス提供時において、利用者に病状の急変が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。
- 5 事業者は、利用者に対する訪問介護サービスの実施について記録を作成し、それを5年間保管し、利用者もしくはその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。

### 第13条（守秘義務等）

- 1 事業者及びサービス従事者または従業員は、訪問介護サービスを提供するうえで知り得た利用者又は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、本契約が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書により得た上で、利用者又は利用者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。

### 第14条（訪問介護員の禁止行為）

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。

- 一 医療行為もしくは医療補助行為
- 二 利用者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- 三 利用者の家族等に対するサービスの提供
- 四 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
- 五 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
- 六 その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

## 第四章 事故と損害賠償（事業者の義務違反）

### 第15条（事故発生時の対応）

- 1 事業者は、利用者に対する訪問介護サービスの提供に伴って事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとします。
- 2 事業者は、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ものとします。

### 第16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ともなって、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するものとします。

### 第17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。

- 一 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つぱら起因して損害が発生した場合
- 二 利用者が、サービスの実施にあ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
- 三 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つぱら起因して損害が発生した場合
- 四 利用者が、事業者もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

### 第18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）

- 1 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訪問介護サービスの実施ができなくなった場合には、利用者に対して、当該サービスを提供すべき義務を負いません。
- 2 前項の場合に、事業者は、利用者に対して、既に実施したサービスについては所定のサービス利用料金の支払いを請求できるものとします。

## 第五章 契約の終了

### 第19条（契約の終了事由，契約の終了に伴う援助）

- 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できるものとします。
  - 一 利用者が死亡した場合
  - 二 要介護認定又は要支援認定により、利用者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合
  - 三 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
  - 四 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
  - 五 第20条から第22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、前項第一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20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、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2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できます。
  - 一 第11条第3項により本契約を解約する場合
  - 二 利用者が入院した場合
  - 三 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21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できます。
- 一 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サービスを実施しない場合
  - 二 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
  - 三 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、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22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できます。
- 一 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
  - 二 利用者による、第8条第2項から第4項に定めるサービス利用料金の支払いが3か

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  
三 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23条（精算）

第19条第1項第三号から第五号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い義務、その他事業者に対して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。

## 第六章 その他

#### 第24条（苦情処理）

事業者は、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25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、利用者と誠意をもって協議するものとします。

以上のとおり、契約が成立したことを証するために本契約書2通を作成し、利用者及び事業者は記名押印の上、各自その1通を保有することとします。

令和 年 月 日

利 用 者	私は、以上の契約の内容について説明を受け、内容を確認いたしました。 私は、この契約書で確認する訪問介護の利用を申し込みます。			
	住 所	〒 ー		
	氏 名			印
	電話番号	ー ー	F A X	ー ー

署 名 代 行 者	私は、本人に代わり、上記署名を行いました。 私は、本人に契約意思を確認しました。			
	本人との関係		署名代行の理由	
	住 所	〒 ー		
	氏 名			印
	電話番号	ー ー	F A X	ー ー
	緊急の連絡先		電話番号	ー ー

事 業 者	当事業者は、指定訪問介護事業者として利用者の申し込みを受諾し、この契約書に定める各種サービスを誠実に責任をもっておこないます。			
	所 在 地	〒981-4261 宮城県加美郡加美町字町裏320番地		
	名 称	社会福祉法人 加美町社会福祉協議会		印
	代表者名	会 長 早 坂 家 一		
	電話番号	0229-63-2547	F A X	0229-63-2898