

社会福祉法人

「定期巡回随時対応型訪問介護看護」

ケアコールセンター鹿屋長寿園 利用契約書

◇◆ 目 次 ◆◇

第1章 総則	
第1条 契約の目的	
第2条 契約期間	
第3条 定期巡回随時対応型訪問介護看護 計画書の決定・変更	
第4条 定期巡回サービス	第5章 契約の終了
第5条 随時訪問サービス	第17条 事業者の責任によらない事由によ サービスの実施不能
第6条 訪問介護員の交替等	第18条 契約終了事由、契約終了に伴う援助
第7条 サービスの実施	第19条 契約者からの中途解約
第2章 料金	第20条 契約者からの契約解約
第8条 サービス利用料金の支払い	第21条 事業者からの契約解約
第9条 利用の中止、変更、追加	第22条 清算
第10条 サービス内容の変更	第6章 その他
第11条 利用料金の変更	第23条 苦情処理
第3章 業者の義務	第24条 協議事項
第12条 事業者及びサービス従業者の義務	
第13条 守秘義務等	
第13条 守秘義務等	
第15条 利用者負担金の滞納	
第16条 契約の満了	

ご利用者様氏名： _____ 様

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従い、契約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、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる定期巡回随時対応型訪問介護看護を提供し、居宅において生活を送ることが出来るようにするための援助を行います利用者又は利用者の代理人は事業者に対しそのサービスの利用料金を支払います。

第2条（契約期間）

本契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定又は要支援認定の有効期間満了日までとします。

但し、契約期間満了の2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、本契約は更に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（定期巡回随時対応型訪問介護看護計画の決定・変更）

- 1 事業者は、契約者に係る居宅介護サービス計画に基づき、定期巡回随時対応型訪問介護看護計画等を作成し、定期巡回随時対応型訪問介護看護の提供を行います。また、当該事業所は、日々の定期巡回随時対応型訪問介護看護計画の実施状況や看護職員による状況確認また、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえ、必要に応じて計画作成責任者が定期巡回随時対応型訪問介護看護計画を変更します。
- 2 事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看護の提供にあたり、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の身体状況、日常生活全般の状況、その他保健医療、福祉サービスの利用状況の把握に努めます。
- 3 事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看護計画について、利用者及びその家族に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看護計画の提供するにあたって居宅介護支援事業者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。また、定期巡回随時対応型訪問介護看護の提供の終了に際しては、利用者又は利用者代理人に対して適切な指導を行うとともに居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者と密接な連携に努めます。
- 5 事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看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（定期巡回サービス）

事業者は、利用者の居宅に訪問介護員を派遣し、定期的に利用者に対して入浴、排せつ、食事等の日常生活上の介護を行います。

第5条（随時訪問サービス）

事業者は、利用者又はその家族等からの通報を受けて、在宅介護の相談等に適切に対応します。また随時の訪問の必要性がある場合は訪問介護員を派遣して対応します。同時に複数の利用者に対して随時の訪問が必要となった場合は、状況確認の結果に基づき緊急性の高い利用者を優先する場合があります。

第6条（訪問介護員の交代等）

事業者は、定期巡回サービス、随時訪問サービスを提供するにあたり訪問介護員を派遣します。訪問介護員は専従の者（オペレーターも含む）と、当該事業所と連携をとっている事業所の訪問介護員となります。その為、複数の訪問介護員が関わる事をあらかじめご了承ください。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。事業者は、訪問介護員の交替により、契約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）

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。定期巡回、随時対応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、事業者は定期巡回サービス、随時対応サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。利用者は、定期巡回サービス、随時対応サービス実施のために必要な備品等（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）

契約者は、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）を事業者を支払うものとします。

サービス利用料金は1か月ごとに計算し、契約者はこれを翌月末日までに支払うものとします。1か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日割り計算を行います。また、利用月途中からの入院・退院に関しては重要事項説明書に記載してあるとおりの利用料となります。

第9 条（利用の中止、変更、追加）

利用者は、利用期日前において、定期巡回サービス、随時対応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。

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。

利用者が入院された場合、退院後以前利用されていた曜日、時間では利用できない場合があります。又当時派遣していた訪問介護員が引き続き入れるとは限りません。

第10 条（サービス内容の変更）

事業者は、サービス利用当日、契約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、サービス内容の変更をすることができるものとします。

第11 条（利用料金の変更）

第8 条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。

利用者は、利用料金の変更に同意する事が出来ない場合には、本契約を解約する事が出来ます。

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）

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等からの聴取・確認の上で定期巡回サービス、随時対応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、利用者に対する定期巡回サービス、随時対応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、契約者又は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。なお複写物に関しては有料となりますのでご了承ください。

第13 条（守秘義務等）

事業者、サービス従事者又は従業員は、定期巡回サービス、随時対応サービスを提供する上で知り得た契約者及び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、緊急の必要性がある場合には医療機関等に契約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、契約者に係る他の居宅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、契約者又はそ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、利用者に対する定期巡回サービス、随時対応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
- 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定期巡回サービス、随時対応サービスの提供
- 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の宗教活動、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対する迷惑行為

第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

第15 条（損害賠償責任）

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、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。

- 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、サービスの実施のため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、事業者及び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でき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できないものとします。

第五章 契約の終了

第18 条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

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、 2か月を超える長期の入院になった場合
 - 二、 利用者が死亡した場合
 - 三、 利用者の要介護区分が、要支援または自立とされた場合。
 - 四、 事業者が解散命令を受けた場合及び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
 - 五、 事業所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
 - 六、 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19 条（契約者からの中途解約）

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できます。
- 一、 第11条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定期巡回サービス随時対応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、又は不実の告知などを行い、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 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促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もしく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
- 四 利用者が非協力など利用者および事業所間の信頼関係を損壊する行為をなし、改善の見込みがない為、この契約の目的を達する事が不可能となった時は、30日以上予告期間をもってこの契約を解除します。

第22 条（精算）

第18 条第1 項第二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。

第六章 その他

第23 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、契約者と誠意をもって協議するものとします。

この契約書は、平成25年 3月 11日より施行する。

この契約書は、平成26年 4月 1日より施行する。

この契約書は、平成27年 4月 1日より施行する。

この契約書は、平成27年 12月 1日より施行する。

この契約書は、平成29年 4月 1日より施行する。