

# 社会福祉法人 恵仁会

## 「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条	契約の目的	第20条	精算
第2条	契約期間	第21条	虐待防止
第3条	計画の決定・変更	第22条	非常災害時及び感染症発生時の対応
第4条	定期巡回サービス	第23条	緊急の対応
第5条	随時対応訪問サービス	第24条	相談苦情対応
第6条	訪問介護員の交替等	第25条	協議事項
第7条	サービスの実施	第26条	裁判管轄
第8条	サービス利用料金の支払い		
第9条	利用の中止、変更、追加		
第10条	サービス内容の変更		
第11条	利用料金の変更		
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14条	訪問介護員の禁止行為		
第15条	身元保証人		
第16条	損害賠償責任		
第17条	損害賠償がなされない場合		
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		
第19条	契約の解約及び終了		

ご利用者様氏名： \_\_\_\_\_ 様

**様（以下「利用者」という。）と社会福祉法人 恵仁会 ケアコールセンター鹿屋長寿園（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、次の通り契約する。**

#### 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（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（随時対応、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8条（サービス利用料金の支払い）

契約者は、利用者は、要介護度に応じて、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（介護保険被保険者証及び介護保険負担割合証に則った負担割合に応じた自己負担分の金額）を事業者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（随時訪問）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。また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する。

#### 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する。

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る。

#### 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する。
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する。
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する。
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。※交付は有料となります

#### 第13条（守秘義務等）

1. 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ない事。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続するものとします。
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は行いません。

- 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15条（身元保証人）

1. 契約者は、身元保証人を定めるものとします。ただし、身元保証人を定めることができない相当の理由が認められる場合はこの限りではありません。
2. 前項の身元保証人は、契約者の事業者に対する債務について、契約者と連帯して履行の責を負うものとします。
3. 前項の債務について身元保証人の負担は、利用料金の24ヶ月相当である極度額 800,000円を限度とします。
4. 身元保証人が負担する債務の元本は、本契約終了時に確定するものとします。
5. 身元保証人から契約者の債務に関する請求があったときは、事業者は身元保証人に対し、遅滞なく、利用料等の支払い状況や滞納金の額、損害賠償の額に関する情報を提供します。
6. 契約者に判断能力がない場合は、事業者は必要に応じて身元保証人へ生活上の意思決定の判断を確認します。
7. 事業者は、契約者へのサービス提供において必要な場合には、身元保証人への連絡・協議等に努めるものとします。

#### 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。

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、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
2. 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
3. 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
4. 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）

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19条（契約の解約及び終了）

1. 利用者は、事業者に対して1週間の予告期間において、本契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院等やむを得ない事由が生じた場合は予告期間が1週間以内の通知でも、本契約を解約することができます。
2. 次の事由に該当した場合は、利用者は本契約を解約することができます。
  - (1) 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
  - (2) 事業者が守秘義務に反した場合
  - (3) 事業者が利用者や家族等に対して社会通念を逸脱すると認められる行為を行った場合
  - (4) 事業者が破産した場合
3. 事業者は、やむを得ない事由が生じた場合、利用者に対して1ヶ月の予告期間において本契約を解約に関する協議を設けることとします。
4. 次の事由に該当した場合は、協議をもって本契約を解約させて頂く場合があります。
  - (1) 利用者が正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返した場合
  - (2) 利用者が入院、施設等への入所等により1ヶ月をこえた場合
  - (3) 利用者及び身元引受人がサービス利用料金の支払いを2ヶ月以上遅延し、催促にもかかわらず10日以上これが支払われない場合
5. 次の事由に該当した場合は、事業所は直ちに本契約解約終了致します。
  - (1) 利用者又は、その家族が事業者やサービス従業者、他の利用者に対して、本契約を継続し難い程の背信行為を行った場合
  - (2) 利用者やその家族が他の利用者や職員に対して威嚇行為や危害を加えた場合
    - ・暴力又は乱暴な言動、無理な要求（物を投げつける、刃物をむける等）
    - ・セクシュアルハラスメント（体を触る、手を握る、性的な卑猥な言動等）
    - ・その他（個人の携帯番号を聞く、ストーカー行為等）
6. 次の事由に該当した場合は、本契約は自動的に終了します。
  - (1) 利用者が介護施設等に1ヶ月以上、入所等をし在宅復帰が困難な場合
  - (2) 利用者の要介護区分が非該当となった場合
  - (3) 利用者が死亡もしくは被保険者資格を喪失した場合

利用者は、以上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。

## 第20条（精算）

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 2 1 条（虐待防止）

利用者の権利を擁護する為に、事業所内にて委員会を設置し研修を行い、虐待防止及び権利擁護に努めるものとします。

## 第 2 2 条（非常災害時及び感染症等発生時の対応）

感染症の発生及び蔓延等に関する取り組みの観点から、委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等、また、感染症や災害が発生した場合は、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等を定めることとします。

## 第 2 3 条（相談・苦情対応）

事業者は現に定期巡回随時対応型訪問介護看護サービスの提供を行っているときに利用者の病状に急変が生じた場合、その他必要な場合は、家族または緊急連絡先へ連絡するとともに速やかに主治医歯科医師または協力医療機関の医師、歯科医師に連絡を取る等の必要な措置を講じます。

## 第 2 4 条（相談・苦情対応）

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相談・苦情に対応する窓口を設置し、定期巡回随時対応型訪問介護看護事業所に関する利用者の要望、苦情に対して適切に対応するものとします。

## 第 2 4 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。

## 第 2 5 条（裁判管轄）

本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は利用者及び事業者は、事業所の居住地を管轄する裁判所を第一裁判所とすることを予め合意します。

この契約書は、平成 25年 3月 11日より施行する。

平成 26年 4月 1日より施行する。

平成 27年 4月 1日より施行する。

平成 27年 12月 1日より施行する。

平成 29年 4月 1日より施行する。

令和 2年 4月 1日より施行する。

令和 3年 4月 1日より施行する。

令和 4年 2月 1日より施行する。

令和 4年 4月 1日より施行する。

定期巡回・随時対応型訪問介護看護」サービスの提供開始に際し、本書面に基づき重要事項及び契約に係わる説明を行いました。

※署名を持って印の代替とする。署名は真正の意味を示すものとします。

定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所名：ケアコールセンター鹿屋長寿園

管理者

(契約担当者) 上 園 健 二

説明者

私は、本書面に基ついて事業者からの重要事項及び契約に係わる説明を受け、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」サービスの提供開始に同意し、本説明書を受領しました。

同意・交付年月日

令和 年 月 日

※署名を持って印の代替とする。署名は真正の意味を示すものとします。

<利用者>

住 所

氏 名

<家族等（身元保証人）>

住 所

氏 名

続柄（ ）

<利用者代理人又は後見人（選任した場合）>

住 所

氏 名