

# なごみの家 契約書

契約者（以下「利用者」という）となごみの家（以下「事業者」という）は、利用者が事業者から提供される（介護予防）小規模多機能型居宅介護サービスを受け、それに対する利用料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）

- 1 事業者は、介護保険法令の主旨に従い、利用者が住み慣れた地域での生活を継続し、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に支援することを目的として、第4条に定める（介護予防）小規模多機能型居宅介護サービスを提供します。
- 2 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」及び「サービス利用書」に定めるとおりとします。

### 第2条（契約期間）

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日までとします。

ただし、契約期間満了の7日前までに利用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（居宅サービス計画及び（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画の決定・変更）

- 1 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（介護予防）小規模多機能型居宅介護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内容等を記載した（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画を作成します。
- 3 事業者は、居宅サービス計画及び（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画について、利用者及びその家族等に説明し、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等の変化により、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（介護予防）小規模多機能型居宅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、必要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居宅サービス計画及び（介護予防）小規模多機能型居宅介護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居宅サービス計画の変更が必要となる場合は、速やかに関係事業者に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（介護予防）小規模多機能型居宅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、同意を得た上で決定するものとします。

#### 第4条（介護保険給付対象サービス）

- 1 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に対して日常生活上の世話及び機能訓練を提供するサービス（以下、「通いサービス」という）、利用者の居宅に訪問して介護等を行うサービス（以下、「訪問サービス」という）及び事業者のサービス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、（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画に沿って提供します。

## 第二章 サービスの利用と料金の支払い

#### 第5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、「介護保険給付費額」という）の限度額において、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費額を差し引いた差額分（自己負担分：収入に応じて1割・2割・3割）を事業者に支払うものとします。

但し、利用者の被保険者証に支払方法の変更の記載（利用者が保険料を滞納しているため、サービスの提供を償還払いとする旨の記載）があるときは、費用の全額を支払っていただきます。この場合、当事業者でサービス提供証明書を発行しますので、この証明書を後日、保険者である市町村の窓口に提出して差額の払い戻しを受けてください。

- 3 本サービスの利用料は月額制とします。月途中で登録した場合または月途中で登録を終了した場合、利用者は登録した期間に応じた日割りした料金を事業者に支払います。
- 4 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。
- 5 前項のほか、利用者は、以下の料金を支払うものとします。
  - 一 通常の事業の実施地域以外の利用者に対する送迎費及び交通費
  - 二 食事の提供に要する費用
  - 三 おむつ代
  - 四 宿泊にかかる費用
  - 五 (介護予防) 小規模多機能型居宅介護サービスのなか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わる費用であって、利用者に負担させることが適当と認められる費用。
- 6 前5項に定めるサービス利用料金は1ヶ月ごとに計算し、利用者はこれを翌月28日までに支払うものとします。

#### 第6条 (利用の中止、変更、追加)

- 1 利用者は、利用期日前においてサービスの利用を中止、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、従業員の稼働状況により、利用者の希望する日時にサービスが提供できない場合、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7条 (利用料金の変更)

- 1 第5条第1項及び第2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5条第5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その他やむを得ない事情がある場合、事業者は、利用者に対して変更を行う2カ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、本契約を解約することができます。

### 第三章 事業者の義務

#### 第8条（事業者及びサービス従事者の義務）

- 1 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、主治医との密接な連携に努めるものとします。
- 3 事業者は、現に（介護予防）小規模多機能型居宅介護サービスの提供を行っているとき、利用者に容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（介護予防）小規模多機能型居宅介護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う等の地域との交流を図るものとします。
- 6 事業者は、利用者に対する（介護予防）小規模多機能型居宅介護の提供に関する記録を作成し、それを2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。

#### 第9条（守秘義務等）

- 1 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、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の個人情報を用いることができるものとします。

#### 第10条（高齢者虐待防止） 事業者は、ご契約者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- 1 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- 2 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

- 3 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が契約者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

#### 第11条（事業継続計画）業務継続に向けた取り組みについて

- ①感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- ②従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- ③定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

#### 第12条（ハラスメント防止の取組）事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- ①事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を 超える下記の行為は組織として許容しません。（1）身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為（2）個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為（3）意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為 上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- ②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等 により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

## 第四章 損害賠償

### 第10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9条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、利用者に故意または過失が認められるときに限り、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11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、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、また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に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、また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、事業者及び従業員の指示・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12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13条 (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

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 要介護認定により利用者の心身の状況が要支援また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、破産した場合またはやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合

四 事業所が介護保険の指定を取り消された場合または指定を辞退した場合

五 第14条から第16条に基づき本契約が解約または解除された場合

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します。

#### 第14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、本契約を解除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7条第3項により本契約を解除する場合

二 利用者が入院した場合

#### 第15条（利用者からの契約解除）

利用者は、事業者または利用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 事業者もしくは従業員が、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

二 事業者もしくは従業員が、第9条に定める守秘義務に違反した場合

三 事業者もしくは従業員が、故意または過失により利用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

#### 第16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、また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5条第1項から第5項に定めるサービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、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、故意または重大な過失により事業者または従業者の生命・財産・信用等を傷つけ、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

四 契約者又はその家族等から、社会通念上許容される限度を超えるハラスメント等の行為 によって相互の信頼関係が損壊し、問題解決の場を設け信頼関係の回復に努めたにも関わらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが不可能になった場合

#### 第17条 (清算)

第13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、既の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場合は、契約終了日の翌月10日までに清算するものとします。

### 第六章 その他

#### 第18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性に対応するものとします。

#### 第19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。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が記名捺印の上、各1通保有するものとします。



私は、なごみの家のサービス利用に際し、契約書及び重要事項説明書につき、下記の担当職員より説明を受けその内容を理解しました。また、別紙の個人情報に対する基本方針、個人情報利用目的についても同様に理解いたしました。

私は、この契約に定めるところに従い、貴施設の各種サービスの利用を申し込みます。

また、サービス担当者会議等において、利用者等の個人情報を使用することにも同意いたします。

契約締結日 令和 年 月 日

契約者（利用者）

住 所

電話番号

氏 名

印

身元引受人

住 所

電話番号

氏 名

印

当施設は、(介護予防) 小規模多機能型居宅介護事業者として、契約者（利用者）の申し込みを受諾し、この契約に定めるサービスを誠実に提供いたします。

事業者名 小規模多機能ホーム なごみの家  
(浜松市中央区若林町45番地)

所在地 静岡県浜松市中央区根洗町681番地の5

法人名 社会福祉法人 ひかりの園

代表者名 理事長 秋山 正和 印

契約書及び契約内容、重要事項説明書、個人情報に対する基本方針及び利用目的の説明担当者

職 名 氏 名 印