

社会福祉法人 大協会  
指定訪問介護（ヘルパー派遣）  
ハートフルふしおホームヘルパーステーション

契約書

No. \_\_\_\_\_

契約者

# 「訪問介護サービス」利用契約書

## ◇◆目次◆◇

### 第1章 総則

#### 第1節 通則

第1条 (契約の目的)

第2条 (定義)

第3条 (契約期間)

第4条 (介護計画の決定・変更)

第5条 (サービス利用の中止・  
変更・追加)

第2節 サービスの利用と料金の支払い

第6条 (サービス利用料金の支払い)

第7条 (利用料金の変更)

### 第二章 訪問介護サービス内容

#### 第3節 訪問介護サービス

第8条 (介護保険給付対象サービス)

第9条 (介護保険給付対象外サービス)

第10条 (訪問介護サービスの実施)

第11条 (訪問介護サービスにおける  
サービスの内容の変更・事業  
者による)

第12条 (訪問介護員の交替等)

第13条 (訪問介護員の禁止行為)

### 第三章 事業者の義務

第14条 (事業者及びサービス従事  
者の義務)

第15条 (守秘義務)

### 第四章 損害賠償 (事業者の義務違反)

第16条 (損害賠償責任)

第17条 (損害賠償がされない場合)

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)

### 第五章 契約の終了

第19条 (契約の終了事由、契約終了  
に伴う援助)

第20条 (契約者からの中途解約)

第21条 (契約者からの契約解除)

第22条 (事業者からの契約解除)

第23条 (契約の一部解除・解約の  
場合における関連事項の  
失効)

第24条 (精算)

### 第六章 雑則

第25条 (苦情処理)

第26条 (協議事項)

第27条 (契約者に関する事項)

\_\_\_\_\_（以下「契約者」という。）と社会福祉法人大協会（以下「事業者」という。）が運営するハートフルふしおヘルパーステーション（以下「事業所」という。）において、事業所から提供される指定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節 通則

#### 第1条（契約の目的）

- 1 事業所は、介護保険法令の趣旨に従い、利用者がその有する能力に応じて、可能な限り自立した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、第二章各節に定める訪問介護サービスを提供します。
- 2 事業所が、利用者に対して実施する訪問介護サービスの内容、利用期間、利用日、利用時間、費用等の事項は、別紙『サービス利用表』に定めるとおりにします。

#### 第2条（定義）

本契約において、次の各号に掲げる用語の定義は、それぞれ当該各号に定めるところによるものとします。

- 一 契約者…利用者とする。但し、意志判断が難しい利用者の方については、親族（三親等内）が代行するものとする。
- 二 契約期間…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の有効期間をいいます。
- 三 利用期間…契約期間内において、事業所が利用者に対して、現に指定居宅サービスを実施する期間をいいます。
- 四 訪問介護員…所定の研修を受けた上で訪問介護サービス事業に従事し、介護・生活支援及び相談助言等を行う専門職員をいいます。
- 五 サービス従事者…訪問介護員が指定居宅サービスを提供するために使用する者をいいます。

#### 第3条（契約期間）

本契約の有効期間は、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。契約期間満了1ヶ月前までに契約者から文章による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

#### 第4条（訪問介護計画の決定・変更）

- 1 事業所は、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個別の居宅サービスに係る介護計画を作成するものとします。
- 2 事業所は、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あっても、個別サービス計画の作成を行います。その場合には、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の作成のために必要な支援を行なうものとします。
- 3 事業所は、個別サービス計画について、契約者及び利用者ならびにその家族等に対して説明し、同意を得たうえで、これを決定するものとします。
- 4 事業所は、次の各号に該当する場合には、契約者等と協議して、個別サービス計画を変更するものとします。
  - 一 利用者に係る居宅サービス計画が変更された場合
  - 二 契約者等の要請に応じて、個別サービス計画について変更が必要かどうかを調査し、その結果、個別サービス計画の変更の必要があると認められた場合
- 5 事業所は、個別サービス計画を変更した場合には、契約者等に書面を交付し、その内容を確認するものとします。

#### 第5条（サービス利用の中止・変更・追加）

- 1 契約者は、サービス利用開始前において、それぞれの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、契約者等は利用開始日または利用期日の前日までに必ず事業者申し入れるものとします。
- 2 事業所は、利用開始日または利用期日の当日において、前項後段の定めにかかわらず前日までに利用の中止または変更を申し入れがなく利用者が不在の場合は、当初の介護計画に基づく開始時刻より15分間待機の後、サービスの提供が出来ない場合には、他の利用可能期間または利用可能日時を契約者等に提示して、協議するものとします。
- 3 事業所は、第1項に基づく契約者等からサービス利用の変更又は追加の申し入れに対して、次の各号の事由により契約者等の希望する日にサービスの提供が出来ない場合には、他の利用可能期間または利用可能日時を契約者等に提示して、協議するものとします。

## 第2節 サービスの利用と料金の支払い

### 第6条（サービス利用料金の支払い）

- 1 契約者及び利用者は、利用者の要介護度に応じて第二章各節に定めるサービスを受け、重要事項説明書に定める所定の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）を事業者に支払うものとします。ただし、利用者が要介護認定を受けていない場合又は居宅サービス計画が作成されていない場合には、サービス利用料金の全額をいったん支払うものとします。（要介護認定後また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））
- 2 第二章各節に定める介護保険給付対象外サービスについては、契約者及び利用者は、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。
- 3 訪問介護サービスのサービス利用料金は1ヶ月ごとに計算し、契約者はこれを翌月27日までに事業者が指定する方法で支払うものとします。
- 4 1ヶ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計算した金額とします。

### 第7条（利用料金の変更）

- 1 第6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を変更する事が出来るものとします。
- 2 第6条第2項に定める利用料金について、経済状況の著しい変化その他止むを得ない事由がある場合、事業者は、契約者に対して、変更を行う日の3ヶ月前までに説明をしたうえで、当該サービス利用料金を相当な額に変更できるものとします。
- 3 契約者は、前項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できます。

## 第二章 訪問介護サービスの内容

### 第3節 訪問介護サービス

#### 第8条（介護保険給付対象サービス）

事業所は、訪問介護サービスにおける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、食事・入浴・排泄等の

介護、調理・洗濯・掃除・買い物の生活支援その他日常生活上の世話の各サービスを提供するものとします。

#### 第9条（介護保険給付対象外サービス）

- 1 事業所は、契約者との合意に基づき、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 事業所は、本条に定めるサービス提供について、必要に応じて、契約者等に対し、分かりやすく説明するものとします。

#### 第10条（訪問介護サービスの実施）

- 1 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令については、すべて事業所が行います。ただし、事業者は、訪問介護サービスの実施にあたり、契約者の事情・意向等を十分に配慮するものとします。
- 2 訪問介護サービスの利用にあたり、契約者及び利用者は、第8条及び第9条で定められたサービス以外の業務を、訪問介護員等に依頼することは出来ません。
- 3 契約者等は、訪問介護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11条（訪問介護サービスにおけるサービス内容の変更—事業所による—）

- 1 事業所は、訪問介護サービスの実施にあたり、サービス利用の当日、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出来ない場合には、サービスの内容を変更する事が出来るものとします。
- 2 前項の場合、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12条（訪問介護員の交替等）

- 1 契約者は、選任された訪問介護員の交替を求める場合には、事業者に対して、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情そのた交替を求める理由を明らかにして、訪問介護員の交替を申入れることが出来ます。
- 2 事業所は、訪問介護員の交替を申入れ又は交替により、契約者等に対して、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13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り、次の各

号に該当する行為をしません。

- 一 医療行為
- 二 契約者等から金銭または高価な物品の授受
- 三 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- 四 飲酒及び利用者の家族等の同意なしに行う喫煙
- 五 契約者等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- 六 前5号のほか、契約者等に対する迷惑行為

### 第三章 事業者の義務

#### 第14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、指定居宅サービスの提供にあたり、利用者の生命、身体、財産に配慮するものとします。
- 2 事業者は、利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、事業所の医師または看護職員もしくは主治医またはあらかじめ定めた協力医療機関と連携し、利用者からの聴取・確認のもと、各サービスを提供するものとします。
- 3 事業者は、各サービス提供時において、利用者の病状の急変その他必要な場合には、速やかに主治医またはあらかじめ定めた協力医療機関と連携して、必要な措置を講じるものとします。
- 4 事業者及びサービス従事者は、利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急止む得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わないものとします。
- 5 事業者は、利用者に対する指定居宅サービスの提供について記録を作成し、これを2年間保管するものとし、契約者またはその代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、複写物を交付するものとします。この場合、複写に要する費用は、契約者及び代理人の負担とします。

#### 第15条（守秘義務）

- 1 事業者及びサービス従事者ならびに従業員は、指定居宅サービスを提供する上で知り得た契約者等に関する事項について、次の各号に該当する場合を除き、正当な理由なく第三者に漏洩しません。
  - 一 事業者が、利用者に医療上の緊急の必要がある場合に、医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供する場合
  - 二 事業者が、利用者に係る他の居宅介護支援事業者等と連携を図る場合に、その情報が用いられる者の事前の同意を文章により得たうえで、契約者等の個人情報を用いる場合

- 2 本条に定める守秘義務は、本契約が終了した後も継続するものとします。

#### 第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

##### 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、契約者または利用者に生じた損害について賠償する責を負います。ただし、契約者または利用者に故意また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範囲内において、損害賠償責任を免じる事が出来るものとします。
- 2 前項本文の規定は、第 15 条に定める守秘義務に違反した場合にも準用します。
- 3 事業者は、本条に定める損害賠償責任を、速やかに履行するものとします。

##### 第 17 条（損害賠償がされない場合）

事業者は、第 16 条の規定にかかわらず、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、次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るものとします。

- 一 契約者等が、契約者締結時に利用者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 契約者等が、利用者への各サービスの実施にあたり必要な事項に対する聴取・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あるいは心身機能の低下等、事業者の実施したサービスを起因としない事由にもつぱら起因して、損害が発症した場合
- 四 契約者等が、事業者また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において、地震・噴火等の天変地異その他自己の責に帰すべからざる事由による各サービスの実施ができなくなった場合には、利用者に対し当該サービスの提供を中断するものとします。
- 2 前項の場合において、事業者は、利用者に対して、すでに実施したサービスを除き、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 19 条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

- 1 契約者は、次の各号のいずれか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、事業者が提供する各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自立と判断された場合
  - 三 事業者が解散命令を受けた場合または破産宣告を受けた場合もしくは止むを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
  - 四 施設の滅失または重大な毀により各サービスの提供が不可能になった場合
  - 五 事業者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
  - 六 第 20 条から 22 条の規定に基づき本契約が解除または解約された場合
- 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（契約者から中途解約）

- 1 契約者は、本契約の有効期間中、本契約の全部または一部を解約する事が出来ます。この場合には、契約者は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 契約者は、前項の規定にかかわらず、第 7 条 3 項（利用料金の変更の不同意）の場合には、本契約の全部または一部を即時に解約する事が出来ます。
- 3 契約者は、第 1 項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を即時に解約する事が出来ます。
  - 一 利用者が入院した場合
  - 二 利用者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更され、その内容に同意できない場合

### 第 21 条（契約者からの契約解除）

契約者は、事業者またはサービス従事者が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約の全部または一部を解除することが出来ます。

- 一 正当な理由なく本契約に定める指定居宅サービスを実施しない場合
- 二 第 15 条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 故意または過失により、契約者または利用者の身体・財物・信用等を傷つけた場合、著しい不信行為をした場合、その他契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

- 四 他の利用者が利用者の身体・財物・信用等を傷つけた場合または傷つける恐れがある場合において、適切な措置対応を執らない場合

#### 第 22 条（事業者からの契約解除）

事業者は契約者が次の各号のいずれかに該当する行為を行った場合には、本契約の全部または一部を解除することが出来ます。

- 一 契約者が、契約締結時に利用者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 利用車が、濃いまたは重大な過失により、事業者またはサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、また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
- 四 利用者の行動がサービス従事者または他の利用者の生命・身体・健康に重大な影響を及ぼす恐れがある場合、または利用者が重大な自傷行為を繰り返す場合等、本契約を継続しがたい重大な事情を生じた場合
- 五 第 5 条第 1 項及び第 2 項（利用の中止・変更の申し入れ）について、事業者からの再三の要請にもかかわらず無断での中止が繰り返され、その結果本契約を継続しがたい重大な事情がみとめられる場合

#### 第 23 条（契約の一部解除・解約の場合における関連事項の失効）

第 20 条から第 22 条の規程により、本契約の一部が解除または解約された場合には、当該サービスに関する条項はその効力を失うものとします。

#### 第24条 （精算）

本契約が終了した場合、契約者が事業者に対して、すでに実施されたサービスに対する利用料金の支払義務、その他条項に基づく義務がある場合は、事業者が指定する方法により精算するものとします。

## 第六章 雑則

#### 第 25 条（苦情処理）

事業者は、その提供した各サービスに関する契約者等からの苦情に対し、苦情を受付へる窓口を設置して、適切に対応するものとします。

#### 第 26 条（協議事項）

- 1 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、介護保険法その他の関係法令の定めるところに従い、契約者等と協議する

ものとしします。

- 2 法定後見人または任意後見人が、契約者として本契約を締結する場合には、事業者は、その負担する責任の内容・範囲・限度等について、法定後見人または任意後見人と協議するものとしします。

#### 第 27 条（契約者に関する事項）

- 1 利用者に家族または三親等内の親族がある場合、家族または三親等内の親族を身元引受人とします。この場合は、利用者の判断能力の有無は問いません。
- 2 利用者に家族及び三親等内の親族がなく、法定または任意後見人がついている場合
  - ① 利用者に判断能力がある場合は、利用者を契約者とします。
  - ② 利用者に判断能力がない場合は、利用者を契約者とし後見人は利用者の代理人として契約の締結を行います。ただし、この場合には、後見人の責任の内容・範囲・限度等については、協議を要するものとしします。

上記契約の締結を証するため、本書 2 通を作成し、契約者及び事業者が記名捺印のうえ、各自 1 通を所有するものとしします。

令和 年 月 日

事業所 所在地 大阪府池田市伏尾町12番地の1  
事業所名 ハートフルふしおホームヘルプステーション  
代表者 理事長 加納 繁 照

契約者 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

代筆者 \_\_\_\_\_

ご家族 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印