

# ヘルパーステーション コンフィ陽だまり苑利用契約書

## (居宅介護・重度訪問介護)

\_\_\_\_様（以下「利用者」という。）と社会福祉法人いじみの福祉会（以下「事業者」という。）は、事業者が利用者に対して行う障害福祉サービス（居宅介護・重度訪問介護）（以下「サービス」という。）について、本契約書に添付の「ヘルパーステーションコンフィ陽だまり苑重要事項説明書（居宅介護・重度訪問介護）」に基づき事業者（担当者\_\_\_\_\_）から重要事項の説明を受け、サービスの提供に同意したので、次とおり契約します。

### （契約の目的）

**第1条** この契約は、障害者総合支援法等関係法令の理念に則り、利用者の自立と社会経済活動への参加を促進するために、個別のケアプランに基づき利用者に対して必要なサービスを適切に行うことにより、利用者がその有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるようになりますことを目的とします。

### （契約期間）

**第2条** この契約の期間は、\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日から障害支援区分の認定有効期間までとします。

ただし、認定有効期間満了日以前に利用者が障害支援区分の変更の認定を受け、障害支援区分の認定有効期限の満了日が変更された場合には、変更後の障害支援区分有効期間満了日までとします。

2 前項の契約期間満了日までに利用者から契約更新しない旨の申し出がない場合、本契約は自動的に更新されるものとし、以降も同様とします。

### （訪問介護計画・介重訪問介護計画）

**第3条** 事業者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、「居宅サービス計画」に沿って「居宅介護計画」又は「重度訪問介護計画」（以下「訪問介護計画等」という。）を作成し、利用者からその内容に同意を得たうえで決定します。

## (サービスの内容)

**第4条** 利用者が提供を受けるサービスの内容は「居宅介護サービス」及び「重度訪問介護サービス」とします。

- 2 事業者は、サービスの内容について、利用者及びその家族に説明します。
- 3 事業者は、サービス従業者を利用者の居宅に派遣し、訪問介護計画等に沿って別紙に定めた内容のサービスを提供します。
- 4 前項のサービス従事者は、介護福祉士又は訪問介護員養成研修2級課程以上を修了した者とします。
- 5 訪問介護計画等が利用者との合意をもって変更され、事業者が提供するサービスの内容又は介護給付適用の範囲が変更となる場合は、利用者の了承を得て新た内容の契約書別紙を作成し、それをもってサービスの内容とします。

## (サービスの提供の記録)

**第5条** 事業者は、サービスの実施ごとに、その内容等をこの契約書と同時に交付する書式の記録票に記入し、サービスの終了時に利用者の確認を受けるものとし、利用者の確認を受けた後、その控えを利用者に交付します。

- 2 事業者は、サービス提供記録を付けることとし、この契約の終了後5年間保管します。
- 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第2項のサービス実施記録を閲覧できます。
- 4 利用者は、当該利用者に関する第2項のサービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。

## (料 金)

**第6条** 事業者は、利用者が支払うべきサービスに要した費用について、利用者が介護給付費として市町村から給付を受ける額（以下「介護給付額」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 利用者が第4条に定めるサービスを受けた場合、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てサービス利用料金から介護給付費を差し引いた差額分（自己負担分で、通常は利用料金の1割）を事業者に支払うものとします。ただし、利用者の障害程度区分に変更があるときは、変更後の利用料金とします。
- 3 事業者は、当月の料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月15日頃に利用者に送付します。
- 4 利用者は、当月の料金の合計額を翌月25日までに事業者の指定する方法で支払うものとします。
- 5 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収証を翌月の利用料請求時に交付します。
- 6 利用者は、居宅においてサービス従業者がサービスを実施のために使用する水道、ガス、電気、電話の費用を負担します。

## (サービスの中止)

**第7条** 利用者は、事業者に対して、サービス提供の前々日までに通知をすることにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。

2 利用者がサービス実施日の前々日までに通知することなくサービスの中止を申し出た場合は、事業者は、利用者に対して別に定める計算方法により、料金の全部又は一部を請求することができます。この場合の料金は第6条に定める料金の支払いと合わせて請求します。

## (料金の変更)

**第8条** 事業者は、第6条第1項及び第2項の規定による料金について、国等において介護給付体系の変更があった場合、当該料金を変更することができるものとします。

## (契約の終了)

**第9条** 利用者は、事業者に対して、1週間の予告期間を置いて文書で通知をすることにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約することができます。

2 事業者はやむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月前の予告期間を置いて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。

3 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより、直ちにこの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) 事業者が利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- (4) 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

4 次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

- (1) 利用者が第6条第2項に規定するサービス利用料金の支払が3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日以内に支払われない場合

- (2) 介護サービス提供に際して、著しく障害となる暴力行為や暴言等のある場合
  - ① パワーハラスメント  
業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与えたり、介護支援をする際の環境を悪化させる行為
  - ② セクシュアルハラスメント  
事業者の職員や介護支援専門員を不快にさせる性的な言動
  - ③ マタニティハラスメント  
妊娠した事業者の職員や介護支援専門員に対する嫌がらせ
  - ④ カスタマーハラスメント  
利用者や本人であるという立場の優位性を盾に、悪質な要求や理不尽な

#### クレームを行う行為

- ⑤ 契約以外の行為を執拗に要求した場合
  - ⑥ その他、事業者や介護支援専門員が契約の行為を行うことが困難になる理不尽な行為があった場合
- (3) 利用者又はその家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合

5 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

- (1) 利用者が介護老人保健施設等に入所した場合
- (2) 利用者の障害程度区分が、非該当（自立）と認定された場合
- (3) 利用者が死亡した場合

#### (守秘義務)

**第10条** 事業者及びサービス従業者は、サービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報について、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても、第三者には漏らしません。

2 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。

3 事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、利用者の訪問介護計画等の立案のためのサービスサービス担当者会議並びに介護支援専門員（又は地域包括視線センター）及び居宅サービス事業者（又は介護予防サービス事業者）との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。

4 第1項の規定にかかわらず、事業者は高齢者虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律124号）に定める通報ができるものとし、その場合には、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

#### (賠償責任)

**第11条** 事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。また、第10条に規定する守秘義務等に違反した場合も同様とします。ただし、利用者に故意又は過失が認められる場合には、損害賠償額を減じることができるものとします。

#### (緊急時の対応)

**第12条** 事業者は、現にサービスの提供を行っているときに利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治の医師等に連絡を取る等必要な措置を講じます。

### (身分証携行義務)

**第13条** サービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

### (連携)

**第14条** 事業者は、サービスの提供にあたり、介護支援専門員及び保健医療サービス並びに福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

- 2 事業者は、この契約書の写しを利用者の担当介護支援専門員に速やかに送付します。
- 3 事業者は、この契約の内容が変更された場合又は本契約が終了した場合は、その内容を記した書面の写しを速やかに担当介護支援専門員に送付します。  
なお、第9条第2項から4項に基づいて解約通知をする際は、事前に担当介護支援専門員に連絡します。

### (苦情対応)

**第15条** 事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、サービスに関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速かつ適切に対応します。

### (連帯保証人)

**第16条** 利用者は契約に際し、連帯保証人を定めるものとします。

- 2 連帯保証人は、本契約の締結により生じる利用者の債務全般に渡り、利用者が負担する債務について極度額100万円の範囲内で弁済する義務を負うものとし、変更する場合及び住所等に変更ある場合は速やかに事業者に報告するものとします。

### (本契約に定めのない事項)

**第17条** 利用者及び事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。

- 2 この契約に定めのない事項については、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律その他諸法令の定めるところを遵守し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

### (裁判管轄)

**第18条** この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、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることをあらかじめ合意します。

本契約を証明するために、同契約書3通を作成し、利用者、連帯保証人及び事業者が記名・押印の上、それぞれ1部ずつを保管します。

年　　月　　日

(事業者) 所在地 新潟県新発田市中央町5丁目4番2号

事業者名 社会福祉法人 いじみの福祉会

代表者職・氏名 理事長 馬場成男 印

(利用者) 私は、この契約内容及び添付の重要事項説明書に同意し、サービスの利用を申し込みます。

ご住所 \_\_\_\_\_

お名前 \_\_\_\_\_ 印

電話番号 \_\_\_\_\_

(連帯保証人) 私は、この契約内容及び添付の重要事項説明書に同意します。  
また、家族の代表として、個人情報の使用について同意します。

ご住所 \_\_\_\_\_

お名前 \_\_\_\_\_ 印

利用者との続柄 \_\_\_\_\_

電話番号 \_\_\_\_\_

# 重 要 事 項 説 明 書

(居宅介護・重度訪問介護)

【 様】

社会福祉法人いじみの福祉会

## 1. 事業者(法人)の概要

法 人 名	社会福祉法人 いじみの福祉会	代 表 者 氏 名	理事長 馬場 成男
法 人 所 在 地	新潟県新発田市中央町5丁目4番2号	設 立 年 月 日	平成 12年 3月 30日

## 2. 事業所の概要

事 業 所 の 名 称	ヘルパーステーション コンフィ陽だまり苑
サ ー ビ ス の 種 類	居宅介護・重度訪問介護
事 業 所 の 所 在 地	〒957-0055 新発田市諏訪町1丁目10番38号
電 話 番 号	0254-24-1111
指 定 年 月 日	平成25年4月1日
介護保険事業所番号	1510600271
管 理 者 の 氏 名	平野 望
通常の事業の実施地域	新発田市全域

## 3. 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うことにより、障害者の福祉の増進を図ることを目的とする。
運営方針	利用者又は障害児の保護者の意思及び人格を尊重し、常に利用者又は障害児の保護者の立場に立ったサービスの提供に努めるとともに、地域及び家庭との結び付きを重視し、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者等その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

## 4. 職員の配置状況

従業者の職種	勤務の形態及び人数	
介護福祉士	常勤 6人	非常勤 2人
訪問介護員養成研修1級課程修了者	常勤 0人	非常勤 0人
訪問介護員養成研修2級課程修了者	常勤 0人	非常勤 0人

## 5. 営業日及び営業時間

(1) 営業日 年中無休

(2) 営業時間 午前7時00分から午後7時00分まで

営業時間外の利用要望については、職員の対応可能の範囲でご要望に応じます。

## 6. サービスの概要

サービス区分と種類	サービスの内容
居宅介護（身体介護・家事援助）	利用者の身体に直接接觸して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。 (例) 食事介助、排泄介助、更衣介助、清拭入浴介助、買い物、調理、清掃、洗濯、通院・外出介助など
重度訪問介護	入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行います。

## 7. サービス提供の責任者

あなたへのサービス提供の責任者は、下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら何でもお申し出ください。

サービス提供責任者の氏名	平野 望
--------------	------

## 8. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

(1) サービス提供の際、訪問介護員等は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者の同居家族に対するサービス

(2) 訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。

(3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員(又は地域包括支援センター)又は当事業所の担当者へご連絡ください。

## 9. サービス料金

(1) 介護保険適用サービス

添付料金表のとおり

・訪問介護（宅介護・重度訪問介護）料金表

## 10. キャンセル料

利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。

ただし、あなたの体調や容体の急変などやむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用予定日の前日	利用者負担金の50%の額
利用予定日の当日	利用者負担金の100%の額

(注) 利用予定日の前々日までのキャンセルの場合は、キャンセル料は不要です。

## 11. 支払い方法

お支払いは、下記金融機関の各本支店のご指定の口座より翌月 25 日に自動引き落としとさせていただきます。(請求明細書は、月末締めの翌月 15 日頃の発送となります。)

きらやか銀行、ゆうちょ銀行、第四北越銀行、大光銀行、信用組合(新潟県内)、信用金庫(新潟県内)  
新潟県労働金庫、JAバンク新潟県信連(農協)

口座引き落としができない場合のお支払いにつきましては、下記口座へのお振込みをお願い致します。

銀行名	きらやか銀行 (508)	支店名	新発田支店(支店番号:670)	口座種別	普通
口座番号	1017348				
カナ	フク) イジミノフクシカイ リジチョウ ババナリオ				
口座名義	社会福祉法人 いじみの福祉会 理事長 馬場成男				

用請求書及び領収書の再発行はいたしませんので、大切に保管くださいよう御願いいたします。

## 12. 緊急時の対応方法について

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名称	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名 (利用者との続柄)	( )
	電話番号	
協力病院等	県立新発田病院	0254-22-3121
	北越病院	0254-26-1010
	村山歯科医院	0254-23-1019

## 13. 事故発生時の対応方法について

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員(又は地域包括支援センター)及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

## 14. 苦情解決相談窓口

### (1) 利用相談・苦情担当者及び苦情解決責任者

	利用相談・苦情担当者		苦情解決責任者	
ヘルパーステーション コンフィ陽だまり苑	管理者	平野 望	苑長	馬場 玲子
	電話	0254-24-1111	電話	0254-24-1111

## (2) 苦情解決第三者委員

氏名	電話番号
比企 広正 (新発田市議会議員)	0254-41-1000
寺野 徹 (社会福祉法人いじみの福祉会監事)	0254-41-2980

## (3) 当施設で苦情が解決できない場合の申し立て先の紹介

申し立て先	電話番号
新潟県福祉サービス運営適正化委員会（新潟県社会福祉協議会内） (新潟市中央区上所2-2-2 新潟ユニゾンプラザ3階)	025-281-5609
新発田市社会福祉課 (新発田市中央町3-3-3)	0254-22-3030

## 15. 第三者による評価の実施状況

実施の有無	有	・	無
実施した直近の年月日			
実施した評価機関の名称			
評価結果の開示状況			

## 16. 衛生管理等

- (1) サービスに供する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
- (2) 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。  
施設において感染症が発生し又はまん延しないように、措置を講じます。

## 17. 認知症への対応力向上に向けた取組み

認知症についての理解のもと本人主体の介護を行い、認知症の人の尊厳の保証を実現するために、介護に直接かかわる職員のうち医療・福祉の資格を有さないものについては、入職から1年以内に認知症介護基礎研修を修了します。

## **18. 業務継続計画の策定等について**

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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) 職員に対し、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に実施します。
- (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。

## **19. 虐待の防止について**

施設は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について職員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 職員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該施設職員又は家族・親族・同居人等による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通知します。

## **20. ハラスメントの防止について**

- (1) 施設は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されるなどを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。
- (2) ハラスメントは、サービスの提供を困難にし、関わった職員の心身に悪影響を与えます。状況によってはサービスの提供を停止させて頂く場合があります。