

りょうけいやくしょ
利用契約書

きょたくかいごじぎょうしょ
居宅介護事業所 ホームヘルプセンターつむぎ

りようけいやくしょ
サービス利用契約書

_____(以下「利用者」と言います。)と社会福祉法人剣淵町社会福祉協議会(以下「事業者」と言います。)は、事業者がサービスを希望する利用者に対して提供する居宅介護サービスについて、次の通り契約します。

(契約の目的)

第1条 この契約は、利用者が可能な限りその居宅において、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、その事業者が利用者に対して、入浴、排せつ、食事等の支度、相談及び援助、その他の生活全般にわたるサービスの提供を行うことを目的として、障害者総合支援法第5条第2項に規定される「障害者居宅介護等事業」のサービスについて定めます。

(居宅介護の内容)

第2条 事業者は、サービス提供者を利用者の居宅に派遣し、別紙「重要事項説明書」に定める内容の居宅介護を提供します。

2 事業者は、居宅介護の提供に当たっては、利用者の支給期間、支給量に応じて、利用者へ居宅介護を提供します。

(契約期間)

第3条 この契約の期間は、令和 年 月 日から利用者の支給決定期間終了日までとします。ただし、契約期間満了1か月前までに、利用者または事業者から特に申し出がない場合、かつ利用者の支給決定期間に改めて支給決定されて場合には、この契約は自動的に更新するものとし、以後同様とします。

(居宅介護計画)

第4条 当事業者のサービス提供責任者利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、居宅介護計画を作成します。

- 2 居宅介護計画は、別紙『個別支援計画』に定めるとおりとします。
- 3 サービス提供責任者は、居宅介護計画を作成した時は、利用者に居宅介護計画の内容を説明し、同意を得ます。
- 4 サービス提供者は、居宅介護計画作成後においても、当該計画の実施状況の把握を行い、その必要に応じて計画の変更を行い、利用者にその内容を説明し同意を得ます。

(居宅サービス計画変更の援助)

第5条 事業者は、利用者が居宅サービスの変更を希望する場合は、利用者の担当の市町村窓口に連絡するなど必要な援助を行います。

(サービス内容の変更)

第6条 利用者は、いつでもサービスの内容を変更するよう申し出ることができます。事業者は、利用者からのサービスのの変更の申し出があった場合は、この契約の目的に反するなど変更を拒否する正当な理由がない限り、サービス内容を変更するものとします。

- 2 事業者、もしくは契約者および、その同居家族が、感染症等の体調不良が見られた場合には、サービスを一時中止、もしくは延期等の対応をさせていただく場合があります。

(緊急時の援助)

第7条 居宅介護員は、居宅介護の提供時に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに協力医療機関又は利用者の指定する医療機関での診察を依頼します。

- 2 前1項のほか、利用者の心身の状況が変化した場合、利用者が指定する者に対し、緊急に連絡します。

(守秘義務)

第8条 事業者は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た利用者又はその家族に関する秘密を保持する義務を負います。

2 事業者は、従事者が退職後、正当な理由がなく在職中知り得た利用者又はその家族に関する秘密を漏らすことのないよう必要な措置を講じます。

(身分証明書携行義務)

第9条 サービス提供者は、常に身分証を携行し、訪問時に利用者や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。

(身体拘束の禁止)

第10条 事業者は、利用者の生命または身体を保護するため、緊急、やむを得ない場合を除いて、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

(虐待の防止について)

第11条 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待防止等の為に必要な体制を整備するとともに、従業者に對し、研修を実施する等の措置を講じます。

(事業継続計画について)

第12条 感染症や火災が発生した場合でも利用者が継続して居宅介護サービスを受けれるよう、

業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施するものとする。

感染症の予防及び蔓延防止に努め、感染防止に関する会議等においてその対策を協議し、対応指針等を

作成し掲示を行う。また、研修や訓練等を実施する事で資質向上に努める。

(苦情・ハラスメント対応等)

第13条 事業者は提供した居宅介護支援又は自らが訪問サービス計画に位置付けた居宅介護サービス等に対する利用者又はそのご家族等からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずる。

(利用料金)

第14条 利用者は、サービスの対価として市町村が定める介護給付費と利用者負担額の合計金額を事業者に支払います。ただし、介護給付費については、利用者に代わり市町村より代理受領します。

2 事業者は、利用者が希望する特別なサービスに要する費用の支払いを利用者に請求できます。

3 事業者は、居宅介護の提供に当たっては、あらかじめ利用者に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得ます。

(利用料の支払い方法等)

第15条 利用者は、サービス提供の対価として、別紙「重要事項説明書」に定める利用料の合計額を、月ごとに支払います。

2 事業者は、当月の利用料金の請求書を、翌月10日までに利用者に送付します。

3 利用者は、当月の利用料金の合計額を、翌月20日までに支払います。

4 事業者は、利用者から利用料金の支払いを受けたときは、利用者に領収書を発行します。但し、銀行振り込みの場合は、振込所を領収書とみなしますが、必要に応じて領収書も発行します。

(契約の終了)

第16条 利用者は、30日以上予告期間において、文書で事業者に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。但し、次の事由に該当する場合には、利用者は、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。

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とき。
- (2) 事業者が守秘義務に違反したとき。
- (3) 事業者が社会通念に逸脱する行為を行ったとき。

2 事業者は、やむを得ない事情がある場合には、利用者に対し、30日間の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができます。但し、次の事由に該当する場合には、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解除することができます。

- (1) 利用者が事業者を支払うべきサービスの利用料金を2か月以上滞納し、期限を定めて再三催促したにもかかわらず、その期限までにサービス利用料の支払いがないとき。
- (2) 利用者がこの契約を継続しがたいほどの不信行為を行ったと認めるとき。
- (3) 利用者が死亡した場合。

(損害賠償)

第17条 事業者は、居宅介護の提供により事故が発生した場合は、関係市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

2 事業者は、居宅介護を提供する上で、事業者の責に帰すべき事由により利用者に損害を与えた場合には、その損害を速やかに賠償する義務を負います。

(情報の保存)

第18条 事業者は、利用者に対するサービスの提供に関する書類を整備し、この契約終了後5年間保存します。

- 2 利用者は、事務所にて当該利用者に関するサービス記録を閲覧できます。
- 3 利用者は、当該利用者に関するサービスの記録の複写物の交付を受けることができます。但し、複写に関しては、事業者は利用者に対して実費相当額を請求できるものとします。

(相談支援事業者等の連携)

第19条 事業者は、居宅介護の提供にあたり、相談支援事業者その他保険医療サービスまたは、福祉サービスの提供する者との密接な連携に努めます。

2 事業者は、居宅介護の提供の終了(解約の場合も含みます)に際しては、利用者またはその家族に対して適切な指導を行うとともに、終了の旨を市町村に連絡します。

(苦情解決)

第20条 利用者または、その家族、後見人は事業者が提供したサービスに関する苦情がある場合には、いつでも別紙「重要事項説明書」に記載されている苦情相談担当窓口で苦情を申し立てることが出来ます。事業者は苦情が申し立てられたときは速やかに事実関係を調査し、その結果、改善の必要性の有無及びそのほうほうについて利用者又は家族、後継人に文書で報告します。

2 事業者は、利用者またはその家族、後見人が苦情申し立てをした場合に、これを理由として利用者に対し、一切の不利益を与えません。

(その他)

第21条 この契約に定めのない事項について疑義が生じたときは、障害者総合支援法、その他の関係法規に従い、利用者、家族、後見人が信義に従い協議して決定します。

上記の契約の成立を称するために、この契約書 2 通を作成し、利用者及び事業者が記名捺印の上、各自その 1 通を所持します。

令和 年 月 日

事 業 者	住 所	北海道上川郡剣淵町仲町 2 8 番 1 号
	事業所名	居宅介護事業所
		ホームヘルプセンター つむぎ
	代 表 者	社会福祉法人 剣淵町社会福祉協議会
	会 長	田 中 茂 一 ⑩

利 用 者	住 所	
	氏 名	⑩

上記代理人等	住 所	
	氏 名	⑩
	(利用者との関係)	