

居宅サービス契約書

【介護予防・日常生活支援総合事業】

ケアゲート株式会社

あけぼの介護センター中村橋

介護予防・日常生活支援総合事業 契約書

様（以下「お客様」といいます）とあけぼの介護センター中村橋（以下「事業者」といいます）は、事業者がお客様に対して提供する介護予防・日常生活支援総合事業（以下、「介護予防」とする）について、次のとおり契約（以下「本契約」といいます）を締結します。

第1条（契約の目的）

事業者は本契約に従い、お客様が可能な限りその居宅において有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう、サービスを提供するものとします。

第2条（契約の有効期間）

1. 本契約の有効期間は、契約締結日から1年間とします。
2. 前項の有効期間満了日の2日前までに、お客様から事業者に対して、書面による契約終了の申し出がない場合には、本契約はさらに同一の内容で自動更新されるものとし、その後も同様とします。

第3条（サービス内容）

本契約に係るサービス内容は、介護保険法令に定めるサービス行為区分の中から、各種サービス計画（ケアプラン）に基づき、選択されたサービスを提供するものとします。サービス内容の詳細は、各サービス重要事項説明書に定めるとおりとします。

第4条（サービス内容の変更）

1. 事業者は、サービス利用当日、お客様の体調等の理由により予定されていたサービスを提供できない場合には、お客様の同意を得た上でサービス内容を変更することができるものとします。
2. 前項の場合には、お客様は変更後に提供されたサービスの利用料金を事業者に支払うものとします。
3. 事業者は、お客様からのサービス利用の変更や追加の申出に対して、サービス従事者の稼働状況等によりお客様の希望する日時にサービスの提供ができない場合には、他の利用可能日時をご提案させていただきます。

第5条（サービス利用料金）

1. 本契約に係るサービス利用料金は、介護保険法令に定める介護給付費に準拠した金額となります。サービス利用料金の詳細は、各サービス重要事項説明書のとおりとします。
2. 公的介護保険の適用がある場合には、お客様は事業者に対して、サービス利用料金から保険給付額を控除した金額（以下、「利用者負担額」といいます）を支払うものとします。
3. 公的介護保険の適用がない場合及び介護保険法令上償還払いとなる場合には、サービス利用料金の全額を、公的介護保険の適用がある場合において、給付限度額または支給限度額を超えるサービスを提供した場合には、その限度額を超えた額を、お客様は事業者に対して支払うものとします。また、公的介護保険の適用がない場合に限り、別途消費税をお客様にご負担いただきます。
4. 本契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令の改正により、サービス利用料金または利用者負担額の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとします。この場合、事業者は、法令改正後速やかにお客様に対し、改定の施行時期及び改定後の金額

を通知します。

5. 本契約に係る交通費及びその他の費用の額は、各サービス重要事項説明書のとおりとします。

第6条（キャンセル）

お客様は、事前に事業者連絡することにより、予定されたサービスの利用をキャンセルすることができます。但し、各サービス重要事項説明書に定めるところによりキャンセル料金を申し受ける場合がございます。

第7条（お客様による途中解約）

お客様は本契約の有効期間中であっても、契約終了を希望する日の1週間前（以下、「予告期間」といいます）までに事業者へ書面にて通知することにより、いつでも本契約を解除することができます。但しお客様の病変、急な入院などやむをえない理由がある場合は、予告期間内であっても、本契約を解除することができます。

第8条（お客様による契約解除）

お客様は事業者が以下の事由に該当する場合には、前条の規定にかかわらず、直ちに本契約を解除することができます。

- ①事業者が、お客様またはそのご家族に対し、不法行為を行った場合。
- ②事業者が、第14条の守秘義務違反をした場合。
- ③事業者が、正当な理由なくサービスの提供を拒否した場合。
- ④事業者が、破産手続開始の申立、商法上の整理開始の申立、民事再生手続開始の申立または会社更生手続開始の申立をし、または申立を受けた場合。
- ⑤上記各号のほか本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。

第9条（事業者による中途解約）

1. 事業者は、本契約に基づくサービスの提供を維持することが困難と判断すべき経営上または事業所運営上やむを得ない事情が発生した場合には、お客様に対し、原則として1ヶ月前までに解除の理由等を記した書面をもって通知し、本契約を解除することができます。
2. 事業者は、本契約を解約する場合においては、お客様の心身の状況及び希望等に応じて他の居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所、居宅サービス事業者または介護予防サービス事業者等を紹介するように努めるものとします。

第10条（事業者による契約解除）

事業者は、お客様が以下の事由に該当する場合には、本契約を解除することができます。

- ①お客様によるサービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、1ヶ月以上の期間を定めた催促にもかかわらずこれが支払われない場合。
- ②お客様またはそのご家族が、事業者もしくはその従事者の財産・信用、その従事者の生命・身体を傷つけ、またはその可能性があるなど、本契約を継続し難い事情が認められる場合。
- ③お客様やそのご家族と事業者の間の信頼関係に支障をきたし、その回復が困難であり、適切なサービスの提供を継続することができないと判断できる場合。
- ④第13条但し書きに定める事由に該当する場合。
- ⑤上記各号のほか、サービスの提供を継続し難い重大な事情が認められる場合。

特別条項として

1. カスタマーハラスメントへの自衛に関する条項：

- ① 利用者（代理人、連帯保証人、利用者の家族及びその関係人を含む。以下同じ。）からの暴言、脅迫、嫌がらせ、または他の不適切な行為が発生した場合、事業所は職員の安全と福祉を確保するため、以下の行動を取る権利を留保します。
 - ・ 職員に対するサポートの提供
 - ・ 利用者との対話や調停の試み
 - ・ 必要な場合、警察や関連当局との連絡と協力
- ② 利用者からのカスタマーハラスメントが慢性的または解決不能な場合、事業所は利用者との契約を終了する権利を留保します。
- ③ カスタマーハラスメントの定義については、利用者の行動が職員の身体的、精神的、または感情的な安全を脅かすものであり、適切な対処が著しく困難である場合に適用されます。

2. 契約解除に関する条項：

- ① 事業所は、以下の場合に限り、利用者との契約を解除する権利を留保します：
 - ・ 利用者が職員に対して継続的に暴言、脅迫、または嫌がらせを行う場合
 - ・ 利用者が職員の安全や福祉を脅かす行動を取る場合
 - ・ 利用者が介護サービスの提供を妨害し、または不正な要求を行う場合
- ② 契約解除の決定は、事業所の判断に基づき、事前の警告や調停の試みを含む適切な手続きに従って行われます。
- ③ 契約解除が行われた場合、事業所は適切なサポートを提供し、必要に応じて適切な法的手続きを踏むことができます。

上記の各事項のいずれかに該当し、本契約を継続しがたいほどに信頼関係を喪失したと事業所管理者が判断した時は本契約を解除できます。この場合は原則として2週間前に利用者に対し理由書を示した書面によって解約を申し入れ、利用者と協議の場を設けるものとします。

これらの条項は、職員の安全と福祉を確保するために必要な措置を明確にするとともに、利用者との契約を慎重に解除する際の適切な手続きを確立します。

第11条（サービスの停止）

お客様による本契約違反がある場合、事業者はお客様に通知することなくサービスを停止させる処置を取ることがあります。

第12条（契約の終了）

1. 本契約は、以下のいずれかの事由に該当する場合には終了します

- ① 第2条第2項に定める本契約を終了させようとする意思表示があり、契約の有効期間が満了した場合。
- ② 第7条に定めるお客様からの解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合。
- ③ 第8条に定めるお客様からの契約解除の意思表示がなされた場合。
- ④ 第9条1項に定める事業者からの書面による解約の意思表示がなされた場合。
- ⑤ 第10条に定める事業者からの契約解除の意思表示がなされた場合。
- ⑥ 特約条項に定めるところによりサービスを続けられないと事業者が判断した場合

2. 以下の事由に該当する場合には、本契約は自動的に終了します。

- ① お客様の死亡、または介護保険の被保険者の資格を喪失した場合。

第 13 条（お客様の医療機関への入院または介護保険施設等への入所）

お客様が医療機関へ入院または介護保険施設等へ入所された場合には、事業者はお客様が退院または退所された後にサービスの提供が再開できるよう努めるものとします。但し、入院または入所期間等によっては、退院または退所後のサービス提供が再開できず、本契約を解除する場合があります。この場合、事業者はお客様がサービスを確保できるよう他のサービス事業所の紹介等の便宜を図るものとします。

第 14 条（守秘義務）

事業者及びその従事者は、サービスを提供する上で知り得たお客様及びそのご家族に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らさないものとします。この守秘義務は、従事者退職後及び本契約終了後も同様とします。

第 15 条（天災等不可抗力）

1. 本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他事業者の責め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、事業者はお客様に対してサービスを提供すべき義務を負わないものとします。
2. 前項の場合にお客様は、既に提供されたサービスについては所定のサービス料金を事業者に支払うものとします。

第 16 条（事業者の損害賠償義務）

1. 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、お客様及びそのご家族の生命・身体・財産または名誉に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。
2. 前項の損害賠償義務の履行を確保するため、事業者は損害賠償責任保険に加入します。
3. 物品の賠償にあたっては原状の復帰を原則とし、その対応にあたっては専門家による修理または復元を原則とします。
4. 修理または復元が不可能な場合は、原則として購入時の価格ではなく時価（購入価格或使用年数・耐用年数を考慮した額）をその賠償額範囲とします。そのため購入から長年を経過した品物については賠償を致しかねることがあります。
5. 取扱いに特別の注意が必要なもの等については、予めご提示をお願いします。ご提示のない場合、賠償を致しかねることがあります。
6. 事業者は以下の事由に該当する場合その他事業者の責に帰すべからざる事由により生じた損害については、損害賠償の責任を負わないものとします。

- ①お客様またはそのご家族が、サービス提供のために必要な事項に関する聴取及び確認に対して、故意にこれを告げず、または不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
- ②お客様の身体の素因等による急激な体調の変化、その他事業者が提供したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合。
- ③お客様またはそのご家族の金銭その他の財産が、事業者の責に帰すべからざる事由により紛失した場合。
- ④サービス提供のため、お客様またはそのご家族の所有物品を通常的使用方法により使用したにもかかわらず、当該物品が耐用年数の超過その他の理由により破損した場合。
- ⑤安全及び適正なサービスの提供を確保するため、事業者またはその従事者の指示、依頼に反して行ったお客様またはそのご家族の行為に起因して損害が発生した場合。

第17条（お客様の損害賠償義務）

1. お客様及びそのご家族は、お客様またはそのご家族の責に帰すべき事由により、事業者又はそのサービス従事者の生命・身体・財産または信用に損害を及ぼした場合には、その損害賠償の責任を負うものとします。
2. お客様及びそのご家族は、家屋の内外を問わず、お客様またはそのご家族が飼われている犬、猫その他のペットが、サービス従事者に危害を及ぼしまたは負傷等をさせた場合には、本件に関する治療費を含む損害賠償の責任を負うものとします。

第18条（苦情対応）

1. 事業者は苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申し立て又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。
2. 事業者はお客様が苦情申し立てなどを行なったことを理由として、何らの不利益な取扱いをしません。

第19条（代理人）

1. お客様は自らの判断により、本契約に定める権利の行使と義務の履行に支障が生じるときは、代理人をもって本契約の締結を行うことができます。
2. 代理人はお客様の代行者として、本契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行なうものとし、責務の範囲は以下のとおりとします。
 - ①本契約の締結手続
 - ②利用料金の支払い
 - ③その他、お客様のサービス利用に係る一切の事項
 - ④代理人を変更する場合の通知

第20条（協議事項）

本契約に定めのない事項については、各種関係法令の趣旨を尊重し、お客様と事業者は誠意をもって協議の上、その解決に努めるものとします。

第21条（裁判管轄）

お客様と事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合には、本契約書に記載のお客様の住所地を管轄する裁判所とすることを予め合意するものとします。

第22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、従業者の人権意思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、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の設備に努めます。

虐待防止担当者 管理者：宮崎 澄子

前項第一号に規定する委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。

虐待通報届出窓口

名 称	練馬区虐待通報届出窓口
電話番号	03（5987）2066
住 所	東京都練馬区貫井4-2-31 富士見台ハイツ1F

第 23 条(業務継続計画の策定等)

事業所は、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為の計画を(以下「業務継続計画」という。)策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずる。

2 事業所は従事者に対し、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に実施する。

3 事業所は、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う。

4 BCP の策定あり。

第 24 条 (サービス提供困難時の対応)

事業所は通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申し込み者に対し自ら適切なサービスを提供する事が困難であると認めた場合は、適当な他の指定介護事業所等の紹介その他の必要な措置を速やかに講ずる。

以上

当社は契約書に基づいて、訪問介護等の契約内容の説明を行いました。本契約を証するため、本書は2通作成し、お客様（またはその代理人）及び当社双方が記名のうえ、各1通を保管するものとします。

年 月 日

所在地	神奈川県横浜市西区北幸2-9-30	
	横浜西口加藤ビル6F	
事業者名	ケアゲート株式会社	
代表者	田邊 光	印
事業所名	あけぼの介護センター中村橋	
所在地	練馬区貫井4-2-31富士見台ハイツ1F	
説明者		印

私は本書面により、事業者から訪問介護等の契約内容の説明を受け、説明を受けたこの内容について同意します。

年 月 日

お客様	住所：	
	氏名：	印
ご家族様代表	住所：	
	氏名：	印
(お客様との続柄)	続柄：	
☐ 代理人 ☐ 署名代行人	住所：	
	氏名：	印
(お客様との続柄)	続柄：	

(注)「代理人」欄には、本人とともに契約内容を確認し、緊急時などにお客様の立場に立って事業者との連絡調整等を行う方がいる場合に記載してください。なお、代理人は、契約上の法的な義務等を負うものではありません。