

# 契 約 書

## (介護サポートサービス)

あけぼのデイサービス  
まごころ館成城

ケアゲート株式会社

# 介護サポートサービス契約書

利用者 \_\_\_\_\_ (以下「甲」という。)と事業者 ケアゲート株式会社  
(以下「乙」という。)とは、介護サポートサービスの利用に関して次のとおり契約を結びます。

(目的)

- 第1条 乙は、この契約書に従い、甲が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介護サポートサービスを提供し、甲の必要な夜間の介護、健康状態および心身機能の維持並びに甲の家族の身体的、精神的負担の軽減等を図ります。
- 2 乙は、介護サポートサービス提供にあたっては、甲の健康状態や介護の必要性を考慮してサービス提供します。

(契約期間)

- 第2条 この契約書の契約期間は、令和\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日から1年間とします。
- 2 前項の契約期間の満了日の7日前までに甲から更新拒絶の意思表示がない場合は、この契約は同一の内容で自動更新されるものとし、その後もこれに準じて更新されるものとします。
- 3 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、1年間とします。

(介護サポートサービス計画の作成・変更)

- 第3条 乙は、甲の心身の状況、その置かれている環境及び希望を踏まえて、介護サポートサービス計画を作成し、介護サポートサービス計画作成後も当該計画の実施状況の把握に努めます。
- 2 介護サポートサービス計画には、在宅における生活の継続等の目標や目標達成のための具体的なサービス内容等を記載します。
- 3 介護サポートサービス計画は、居宅サービス計画が作成されている場合は、その内容に沿って作成します。
- 4 乙は、次のいずれかに該当する場合には、第1条に規定する通所介護サービスの目的に従い、介護サポートサービス計画の変更を行います。
- (1) 甲の心身の状況、その置かれている環境等の変化により、当該介護サポートサービス計画を変更する必要がある場合
- (2) 甲が介護サポートサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合
- 5 前項の変更に際して、居宅サービス計画の変更が必要となる場合は、乙は、速やかに甲の居宅介護支援事業者に連絡するなど必要な援助を行います。
- 6 乙は、介護サポート計画を作成し又は変更した際には、これを甲及びその後見人又はその家族に対し説明し、その同意を得るものとします。

(介護サポートサービスの内容及びその提供)

第 4 条 乙は、介護サポートサービス計画に沿ってサービスを提供します。

- 2 乙は、甲の介護サポートサービスの実施状況等に関する記録を整備し、その完結の日から 2 年間保存しなければなりません。
- 3 甲及びその後見人(後見人がいない場合は、甲の家族)は、必要がある場合は、乙に対し前項の記録の閲覧及び自費による謄写を求めることができます。ただし、この閲覧及び謄写は、乙の業務に支障のない時間に行うこととします。

(協力義務)

第 5 条 甲は、乙が甲のため介護サポートサービスを提供するにあたり、可能な限り乙に協力しなければなりません。

(認知症介護基礎研修に係る措置)

第 6 条 乙は介護に携わる全ての者の認知症対応力を向上させていくため、介護に携わる職員のうち、医療・福祉関係の資格を有さない者について、認知症介護基礎研修を受講するために必要な措置を講じます。

(サービスの重要事項の掲示・閲覧に関して)

第 7 条 乙は運営規定の概要等の重要事項等について、「書面掲示」に加え、インターネット上で情報の閲覧が完結するよう、原則として重要事項等の情報をウェブサイトに掲載・公表しなければなりません。

(苦情対応)

- 第 8 条 乙は、苦情対応の責任者及びその連絡先を明らかにし、乙が提供した介護サポートサービスについて甲、甲の後見人又は甲の家族から苦情の申立てがある場合は、迅速かつ誠実に必要な対応を行います。
- 2 乙は、甲、甲の後見人又は甲の家族が苦情申し立て等を行ったことを理由として、甲に対し不利益な取扱いをすることはできません。

(虐待防止に関する事項)

第 9 条 乙は、甲の人権の擁護・虐待の防止のための次の措置を講ずるものとします。

- 1 乙は、甲の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修等を実施すること。
- 2 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置

を講じなければなりません。

- 一 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（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。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
  - 二 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的 to 実施すること。
  - 三 前2号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。
- 3 乙は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、これを市町村に通報します。

（業務継続計画の策定）

第 10 条 乙は、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ための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じなければなりません。

2 乙は、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 to 実施しなければなりません。

3 乙は、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 を行うものとします。

（感染症の予防及びまん延の防止のための措置）

第 11 条 乙は、当事業所において感染症（又は食中毒）が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じなければなりません。

一 事業所における感染症（及び食中毒）の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（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。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。

二 事業所における感染症（及び食中毒）の予防及びまん延の防止のための指針を整 備すること。

三 事業所において、従業者に対し、感染症（及び食中毒）の予防及びまん延の防止 のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的 to 実施すること。

（身体的拘束等の禁止）

第 12 条 乙は、サービス提供にあたり身体的拘束その他甲の行動を制限する行為を行いません。  
ただし、甲又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

2 前項ただし書きの規定に基づき身体的拘束等の行為を行った場合には、乙は直ちに、その日時、態様、甲の心身の状態、緊急やむを得なかった理由、当該行為が必要と判断した職員等及び当該行為を行った職員等の氏名その他必要な事項について、サービス提供記録等に記録します。

(緊急時の対応)

第 13 条 乙は、現に介護サポートサービスの提供を行っているときに甲に容態の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに甲の主治医に連絡を取るなど必要な対応を講じます。

(費用)

第 14 条 乙が提供する介護サポートサービスの利用料その他の費用は、別紙重要事項説明書に記載したとおりです。

2 甲は、サービスの対価として、前項の費用の額をもとに月ごとに算定された利用者負担額を乙に支払います。

3 乙は、提供する介護サポートサービスの内容及び利用料金を説明し、甲の同意を得ます。

4 乙は、前項に定める費用の額にかかるサービスの提供にあたっては、あらかじめ甲に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、甲の同意を得なければなりません。

5 乙は、甲が正当な理由で介護サポートサービスの利用をキャンセルした場合は、キャンセル料の支払いを求めないものとします。

6 乙は、介護サポートサービスの利用料及びその他の費用の額を変更しようとする場合は、1カ月前までに甲に対し文書により通知し、変更の申し出を行います。

7 乙は、前項に定める料金の変更を行う場合には、新たな料金に基づく別紙重要事項説明書及び契約書別紙サービス内容説明書を添付した利用サービス変更合意書を交わします。

(利用者負担額の滞納)

第 15 条 甲が正当で合理的な理由なく利用者負担額を2月以上滞納した場合は、乙は、30日以上  
の期間を定めて、利用者負担額を支払わない場合には契約を解除する旨の催告をすることができます。

2 乙は、前項に定める協議を行い、かつ甲が第1項に定める期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、この契約を文書により解除することができます。

3 乙は、前項の規定により解除に至るまでは、滞納を理由として介護サポートサービスの提供を拒むことはできません。

(秘密保持)

第 16 条 乙は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た甲及びその後見人又は家族の秘密を

漏らしません。

- 2 乙及びその従業員は、サービス担当者会議等において、甲及びその後見人又は家族に関する個人情報を用いる必要がある場合には、甲及びその後見人又は家族に使用目的等を説明し同意を得なければ、使用することができません。

#### (甲の解除権)

第 17 条 甲は、7 日間以上の予告期間をもって、いつでもこの契約を解除することができます。

#### (乙の解除権)

第 18 条 乙は、甲が法令違反又はサービス提供を阻害する行為をなし、乙の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、このサービス利用契約の目的を達することが困難になったときは、30 日間以上の予告期間をもって、この契約を解除することができます。

#### (契約の終了)

第 19 条 次に掲げるいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。

- 一 甲が、要介護認定を受けられなかったとき
- 二 第 2 条 1 項及び 2 項により、契約期間満了日の 7 日前までに甲から更新拒絶の申し出があり、かつ契約期間が満了したとき。
- 三 甲が、介護保険施設や医療施設等へ入所又は入院等をしたとき
- 四 甲が、死亡したとき

#### (ハラスメント)

第 20 条 ハラスメントに関して

##### ① カスタマーハラスメントへの自衛に関する条項

- 1 甲(代理人、連帯保証人、甲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
  - ・ 甲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 甲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、事業所は甲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、甲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。

#### 4 契約解除に関する条項

- a 事業所は、以下の場合に限り、甲との契約を解除する権利を留保します。
  - ・ 甲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
  - ・ 甲が職員の安全や福祉を脅かす行動を取る場合
  - ・ 甲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
- b 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
- c 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週間前に甲に対し理由書を示した書面によって解約を申し入れ、甲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、甲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。

- ② 職場におけるハラスメントの防止 ・ 事業所は、適切なサービス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従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の 必要な措置を講じなければならない。

(損害賠償)

第 21 条 乙は、介護サポートサービスの提供にあたって、事故が発生した場合には、速やかに甲の後見人及び家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

- 2 前項において、事故により甲に損害が発生した場合は、乙は速やかにその損害を賠償します。ただし、乙に故意、過失がない場合はこの限りではありません。
- 3 前項の場合において、当該事故発生につき甲に重過失がある場合は、損害賠償の額を減額することができます。

(利用者代理人)

第 22 条 甲は、代理人を選任してこの契約を締結させることができ、また、契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。

2 甲の代理人選任に際して必要がある場合は、乙は成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の内容を説明するものとします。

(合意管轄)

第 23 条 この契約に起因する紛争に関して訴訟の必要が生じたときは、東京地方裁判所を管轄裁判所とすることに合意します。

(協議事項)

第 24 条 この契約に定めのない事項については、関係法令に従い、甲乙の協議により定めます。この契約の成立を証するため本証 2 通を作成し、甲乙各署名押印して 1 通ずつを保有します。

令和 年 月 日

利用者 甲

住所

氏名

印

代理人(選任した場合)

住所

氏名

印

事業者 乙

住所

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

代表者名 代表取締役 田邊 光

印

