

契約書

【重度訪問介護】・【居宅介護】

ケアゲート株式会社

あけぼの介護センター—東武練馬

重度訪問・居宅介護契約書

____様（以下、「ご利用者」といいます。）とケアゲート株式会社（以下、「事業者」といいます。）は、事業者がご利用者に対して行う重度訪問介護・居宅介護について、次のとおり契約します。

第1条（契約の目的）

事業者は、ご利用者に対し、障害者自立支援法令の趣旨にしたがって、ご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重度訪問介護を提供し、ご利用者は、事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払います。

第2条（契約期間）

1. この契約の契約期間は、令和____年____月____日からご利用者の介護給付費支給期間満了日までとします。
2. 契約満了日の1ヶ月前までに、ご利用者から事業者に対して、文書により契約終了の申し出がない場合、かつご利用者の介護給付費支給期間終了後に改めて支給決定された場合、契約は更新されるものとします。

第3条（重度訪問介護計画）

1. サービス提供責任者は、ご利用者について、解決すべき課題を把握し、ご利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえたうえで、重度訪問介護サービスの目標、担当する従業者の氏名、従業者が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を盛り込んだ重度訪問介護計画を、本契約締結の日から10日以内に作成します。
重度訪問介護計画については、6ヶ月に1度定期的に見直すほか、必要に応じて見直します。
2. 重度訪問介護計画の作成及び変更に際しては、その内容をご利用者及びその同居の家族に説明します。

第4条（重度訪問介護サービスの内容）

1. 事業者は、サービス従業者をご利用者の居宅に派遣し、第3条に定めた重度訪問介護計画に沿って、重度訪問介護サービスを提供します。
2. ご利用者が利用できるサービスの内容は、「重要事項説明書」のとおりです。事業者は「重要事項説明書」に定めた内容について、ご利用者及びその家族に説明します。
3. 重度訪問介護計画がご利用者との合意をもって変更されて、もしくは介護給付費の支給決定内容が変更されて、事業者が提供するサービスの内容が変更となる場合は、ご利用者の了承を得て新たな内容の「重要事項説明書」を作成し、それをもって重度訪問介護サービスの内容とします。

第5条（介護給付費支給申請に係る援助）

事業者は、ご利用者が介護給付費支給期間終了に伴う介護給付費支給申請を円滑に行えるよう、ご利用者を援助します。

第6条（サービス提供の記録）

1. 事業者は、毎回のサービス終了時に、ご利用者から書面によりサービス提供の確認を受けます。
2. 事業者は、重度訪問介護の提供に関する諸記録を作成し、契約終了後5年間保存します。
3. ご利用者は、事業者の営業時間内にその事業所において、当該ご利用者に関する2項の諸記録を閲覧できます。
4. ご利用者は、当該ご利用者に関する2項、諸記録の複写物の交付を受けることができます。

第7条（料金）

1. ご利用者は、サービスの対価として「重要事項説明書」に定める料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払います。
2. 事業者は、当月料金の合計額の請求書に明細書を付して、翌月20日までにご利用者に通知します。
3. ご利用者は、当月の料金の合計額を翌月27日までに、自動引落又は、振込、現金にて支払います。
4. 事業者は、ご利用者から料金の支払いを受けたときは、ご利用者に領収証を発行します。
5. ご利用者は、従業者が居宅においてサービス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。

第8条（サービスの中止）

1. ご利用者は、事業者に対して、サービス提供日の前日17時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. ご利用者がサービス提供日の前日17時までに通知することなく、サービス利用を中止する場合、事業者はご利用者に対して「重要事項説明書」に定める計算方法により料金を請求することができます。

第9条（相談・苦情対応）

1. 事業者は、ご利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、この契約に関するご利用者の要望、苦情等に対し、ご利用者の立場に立って、誠実かつ迅速に対応し、改善に努めます。なお、苦情の申し立てによって、ご利用者が不利益な対応を受けることは一切ありません。

2. 次の事由に該当する場合は、ご利用者は事業者に対し、改善及び改善結果の報告を求めることができます。
 - 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 事業者がご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

第10条（契約の終了）

1. ご利用者は、事業者に対して、1ヶ月間の予告期間において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。ただし、ご利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。
2. 前項の規定にかかわらず、第9条第2項に規定する事由に該当した場合及び事業者が破産した場合は、ご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除することができます。
3. 事業者は、事業所の廃止・縮小等、やむを得ない事情がある場合、ご利用者に対して、30日間の予告期間において、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。
4. 事業者は、次の事由に該当した場合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 ご利用者のサービス利用料金の支払いが正当な理由なく2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、指定した期日までに支払われない場合
 - ② ご利用者また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がたいほどの重大な背信行為を行った場合
5. ご利用者の重度訪問介護についての介護給付費の支給決定が取り消された場合、もしくは介護給付費支給期間終了に伴い介護給付費支給申請を行った結果、不支給となった場合、所定の期間の経過をもってこの契約は終了します。ただし、ご利用者の転居に伴い支給決定が取り消された後に、引き続き転入先の区市町村で支給決定された場合は、必要に応じて契約変更で対応することができるものとします。
6. 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 ご利用者が施設に入所した場合
 - ② ご利用者が死亡した場合

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（秘密保持）

1. 事業者及びその従業者は、サービス提供をするうえで知り得たご利用者及びその家族に関する秘密を、正当な理由なく他の事業者及び第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
2. 前項の規定にかかわらず、サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による審査のために、事業者がご利用者の個人情報を用いることに、ご利用者は同意します。

第12条（賠償責任）

事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由によりご利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、ご利用者に対してその損害を賠償します。

第13条（緊急時の対応）

事業者は、現に居宅介護の提供を行っているときにご利用者に病状の急変が生じた場合
その他必要な場合は、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

第14条（身分証携行義務）

従業者は常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者またはご利用者の家族から提示
を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

第15条（連携）

1. 事業者は、重度訪問介護の提供に当たっては、他の指定重度訪問介護等事業者その他
保健医療サービス又は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、重度訪問介護の提供終了に際しては、ご利用者又はその家族に対して適切
な指導を行うとともに、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な
連携に努めます。

第16条（本契約に定めのない事項）

1. ご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、障害者自立支援法令その他諸法令の定めると
ころに従い、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第17条（裁判管轄）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、ご利用者及び事業者はご利用者の住所
地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

第18条（障がい者虐待防止）

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 程田朱実

2 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。

3 虐待通報届出窓口 練馬区障害者虐待防止センター

住所：練馬区豊玉北 6-12-1

TEL 03-5984-1334

(業務継続計画の策定等)

第 19 条 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(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 の策定は別紙参照。

第条 (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。

ご協力いただきたい事項

第 20 条 お客様およびそのご家族は、以下の事項についてご理解いただき、事業所が行う訪問介護サービスの提供にご協力ください。

- (1) お客様の疾患および心身の状況などの事項は訪問介護を行う上で、重要な情報です。詳細にお知らせいただき、従事者が行う状況把握にご協力ください。
- (2) 従事者個人の電話番号や住所はお知らせできませんので、予めご了承ください。
- (3) 従事者への仕事上の茶菓子、お礼は固くお断りしております。ご理解いただけますようお願いいたします。
- (4) 訪問介護員の指名は承る事が出来ません。

以上の契約を証するため、本書2通を作成し、ご利用者、事業者が署名のうえ、1通ずつ保有するものとします。

年 月 日

事業者

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 代表取締役 田邊 光

事業所名 あけぼの介護センター東武練馬
板橋区徳丸 1-12-13 コウヨウハウスビル 102

説明者 氏名

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：

ご家族様代表 住所：

氏名：

(お客様との続柄) 続柄：

☐ 代理人 ☐ 署名代行人 住所：

住所：

(お客様との続柄) 氏名：

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。