

あい愛 24 時間ケアセンター
定時巡回・随時対応訪問介護看護
利用契約書

利用者

様

____様（以下「利用者」という。）と、あい愛 24 時間ケアセンター（以下「事業者」という。）は、事業者が利用者に提供する居宅介護サービス（以下サービスという。）に関して次のとおり契約（以下「この契約」という。）を締結するものとする。

（契約の目的）

第1条 事業者は介護保険法令及び関係法令の趣旨に従い、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サービスを提供し、利用者は、利用したサービスに対する料金を事業者に対し支払う。

（契約期間等）

第2条 契約の期間は、この契約の締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとする。

2 前項の契約満了の2日前までに、利用者から事業者に対して契約終了の旨の申し出がない場合に、契約は自動更新されるものとする。

3 利用者は、自己の都合で契約を中途解約する場合、サービス終了の1週間前までに事業者へ申し出るものとする。

4 事業者が提供可能なサービスの内容や料金については、この契約に定めるものの他、別添「重要事項説明書」により取り扱うものとする。

（サービスと料金）

第3条 事業者は、「重要事項説明書」及び「居宅介護サービス計画」に基づき、サービス担当者会議を経て、決定したサービスを利用者に対して提供する。なお、利用者は利用したサービスに関して、この契約書の別紙1に定める料金を事業者を支払う。

料金に変更がある場合については、別紙1を差し替え、その都度覚書を締結する。

（料金の変更）

第4条 事業者は、サービスに係る料金に関して変更の必要が生じたときは、変更の1ヶ月前までに利用者に対し文書で利用料金の変更を申し入れるものとする。

2 前項の場合、新たに双方が記名・押印した重要事項説明書を作成するものとする。

（契約の終了）

第5条 利用者は、自己の都合により契約を終了（中途解約も含む。）する場合には、サービスが終了する1週間前までに事業者へ申し出るものとする。ただし、利用者の健康状態の急変、入院などやむを得ない事情がある場合には、1週間以内の連絡でもこの契約を終了（中途解約も含む）することができるものとする。

- 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1ヶ月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、この契約を解約することができる。
- 3 事業者は、以下の場合、前項によらず文書を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る。
 - (1) 利用者がサービス料金の支払いを正当な理由もないまま1ヶ月以上遅延し、督促したにもかかわらず14日以内に支払われない場合
 - (2) 利用者が正当な理由もなくサービスの休止をしばしば繰り返した場合
 - (3) 利用者又はその家族が事業者やその従業員に対し、この契約を継続し難いほど重大な背信行為を行った場合
- 4 利用者は、以下の場合、直ちにこの契約を解約することができる。
 - (1) 事業者が正当な理由もなくサービスを提供しない場合
 - (2) 事業者がこの契約等に定める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、社会通念を逸脱する行為を行った場合
- 5 次の場合には、この契約は自動的に終了するものとする。
 - (1) 利用者が介護保険施設等に入所した場合
 - (2) 利用者の要介護認定区分が、自立もしくは要支援と認定された場合
 - (3) 利用者が死亡もしくは被保険者資格を喪失した場合

(賠償責任)

第6条 事業者は、サービスの提供時において、事業者又は事業者の従事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ことが明らかな場合には、利用者に対しその損害を賠償する。

(身分証携行義務)

第7条 事業者の従事者は、常に身分証を携行するものとし、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ときは、いつでも身分証を提示しなければならない。

(相談・苦情対応)

第8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や苦情等に対して迅速に対応しなければならない。また、サービスに関して寄せられた苦情をサービスの質の向上に役立てる取り組みを行う。

- 2 事業者は、前項の苦情に関する記録を受付時から5年間保存するものとする。

(秘密保持)

第9条 事業者及び事業者の従事者は、サービス提供をする上で知り得た利用者やその家族に関する秘密を、正当な理由なしに第三者に漏らしてはならない。この守秘義務に関しては、契約の終了後も同様とする。

2 事業者は、利用者を担当する居宅介護支援事業所、緊急通報受付時の随時訪問を担当する訪問介護事業所等、医療機関、連携先の訪問看護事業者等、救急車出動を要請する消防本部情報指令課、そして 鳴門市又は国民健康保険団体連合会からの調査時以外には、利用者及びその家族に関する個人情報の提供を行ってはならない。

(感染症対策についての事項)

第10条 乙は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会(Web 会議等を活用して行うことができるものとする。)をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

(虐待防止についての事項)

第11条 乙は、甲の人権擁護、虐待防止の為、次の措置を講じます。

- (1) 虐待防止の対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 従業員に対し虐待防止のための研修を定期的実施します。
- (4) 責任者、担当者を置き、適切に防止のために必要な措置を講じます。

(身体的拘束等に関する事項)

第12条 乙は、甲の身体的拘束等の適正化のため次の措置を講じます。

- (1) 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会(Web 会議等を活用して行うことができるものとする。)をおおむね3月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。
- (3) 従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修及び訓練を定期的実施します。

(ハラスメント対策)

第 13 条 乙は、適切な指定居宅介護支援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療養士等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ます。

(業務継続計画 BCP の策定に関する事項)

第 14 条 乙は、感染症や非常災害発生時において、甲に対する居宅介護支援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、必要な措置を講じます。

- (1) 乙は従業者に対し、業務継続計画について説明し周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。
- (2) 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います。

(この契約に定めない事項)

第 15 条 利用者及び事業者は、双方が信義誠実をもってこの契約を履行するものとする。

- 2 この契約に定めのない事項及び疑義が生じたときは、介護保険法等の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ることとする。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

【利用者】

住 所
氏 名 印

署名代行者

私は、本人の契約意思を確認し署名代行いたしました。

利用者との関係
* 注意：原則として扶養者とします。

署名代行者 事 由
住 所
氏 名 印

緊急連絡先

① 住 所
氏 名
電話番号： 利用者との関係：

② 住 所
氏 名
電話番号： 利用者との関係：

【事業者】

徳島県鳴門市撫養町斎田字北浜99番地
医療法人 緑会
理事長 小 川 哲 也 印

【事業所】

徳島県鳴門市撫養町斎田字北浜95番地
医療法人 緑会 あい愛24時間ケアセンター

(指定番号 第3670201064号 鳴門市)