

ほだいじホームヘルプステーション 障害福祉サービス（居宅介護）契約書

様（以下、「利用者」といいます。）と ほだいじホームヘルプステーション（以下、「事業者」といいます。）は、事業者が利用者に対して行う居宅介護について、次のとおり契約します。

第1条（契約の目的）

事業者は、利用者に対し、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律令の趣旨にしたがって、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居宅介護等を提供し、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 日から利用者の障害福祉サービス介護給付費支給期間満了日までとします。

2 契約満了の2日前までに、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（居宅介護計画の作成及び変更）

1 サービス提供責任者は、利用者について、解決すべき課題を把握し、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、居宅介護サービスの目標、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居宅介護計画を、本契約締結後に作成します。

2 居宅介護計画の作成及び変更の際は、その内容を利用者及びその同居の家族に説明し交付します。

第4条（居宅サービスの内容）

1 事業者は、サービス従業者を利用者の居宅に派遣し、第3条に定めた居宅介護等計画に沿って、居宅介護等サービスを提供します。

2 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、利用者及びその家族に説明します。

3 居宅介護計画が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、利用者の了承を得て新たな内容の「重要事項説明書・契約書別紙」を作成し、それをもって居宅介護等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、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、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、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、居宅介護の提供に関する諸記録を作成し、契約終了完結の日から5年間保存します。
- 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所において、当該利用者に関する2項の諸記録を閲覧できます。
- 4 利用者は、当該利用者に関する2項の諸記録の複写物の交付を受けることができます。

第7条（利用料等の支払い）

- 1 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、当月の料金の合計額の請求書に明細書を付して、翌月15日までに利用者へに通知します。
- 3 利用者は、当月の料金の合計額を翌月20日に（20日が銀行休業日の場合は翌営業日に）事業所指定の金融機関口座自動振替にて支払います。
- 4 利用者が銀行口座自動振替にて料金を支払うことが困難な場合は現金にて支払い、事業者は利用者へに領収証を発行します。
- 5 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 利用者は、事業者に対して、サービス提供実施日の前日の朝8時30分～17時30分までにご連絡いただいた場合（営業時間中の留守番電話への伝言も含みます）、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 ご利用日・ご利用時間の当日3時間前までにご連絡があった場合、一律1,000円（要介護の方）を徴収致します。（営業時間中の留守番電話への伝言も含みます）
- 3 ご利用日・ご利用時間の当日3時間前までにご連絡がなかった場合一律2,000円（要介護の方）を徴収致します。（営業時間中の留守番電話への伝言も含みます）
- 4 この場合の料金は第6条に定める他の料金の支払いと合わせて請求します。

第9条（契約の終了）

- 1 利用者は事業者に対して、契約終了希望日の1週間前の予告期間において文書で通知することにより、この契約を解約することができます。ただし、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契約終了希望日の1週間以内の通知でもこの契約を解約することができます。
- 2 事業者は、人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに、理由等を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。
- 3 次の事由に該当した場合は、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場合

- ② 事業者が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て社会通念を逸脱する行為を行った場合
 - ④ 事業者が破産した場合
- 4 次の事由に該当した場合は、事業者は文書で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ます。
- ① ご本人が、サービス利用料金の支払いを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2週間以内に支払われない場合
 - ② ご本人が正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返し、改善が見込まれない場合
 - ③ ご本人が入院もしくは病気等により、3ヶ月以上にわたり、今後のサービスが利用できない状態であることが明らかになった場合（*再契約はできません）
 - ④ ご本人やご家族による次のいずれかに該当し、居宅介護支援事業所や地域包括支援センター等と協力し防止策を講じても行為等が継続する場合
 - ヘルパーに対する暴力行為や暴言、威嚇行為
 - ヘルパーに対する心身に危害を及ぼし、または及ぼすおそれのある行為
 - ヘルパーに対する性的な行為、または映像等を強要する行為や言動

注：なお、居宅介護に係る契約が終了する際には、事業者は、利用者に係る居宅介護支援事業者に連絡するほか、他の事業者の情報を提供するなどの措置を講じます。

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 利用者が障害福祉施設等に入所した場合
- ② 利用者の障害区分が、自立と認定された場合
- ③ 利用者が死亡した場合

第10条（秘密保持）

- 1 事業者および事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく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 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。
- 3 事業者は、利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。
- 4 災害時、緊急時等、人命にかかる事象の場合、および犯罪等においてはこの限りではありません。

第11条（損害賠償がなされる場合）

- 1 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利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。
- 2 利用者の故意、過失により、事業所の設備、備品に通常の保守・管理の限度を越える場合補修が必要となった場合は、利用者は事業者に対してその損害を賠償します。

第12条（損害賠償がなされない）

事業者は自己の責に帰すべき事由がない限り、賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- ① 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項につい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専ら起因して損害が発生した場合
- ② 利用者が、サービスの実施のために必要な事項に関する聴取・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専ら起因して損害が発生した場合
- ③ 利用者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合
- ④ 利用者が、事業者及び従業員の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合

第13条（虐待の防止について）

事業者は、ご利用者様等の人権の擁護・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 虐待防止に関する責任者を選定しています。
- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 苦情解決体制を整備しています。
- ④ 従業員に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ⑤ サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。
- ⑥ 身体拘束等の禁止について適正な運営を行います。

虐待防止に関する責任者	管理者：羽賀美弥子
-------------	-----------

第14条（ハラスメントの防止について）

1 基本方針

当事業所は誰であっても「ハラスメント」を受けないことがない、「ハラスメント」の無い職場の実現を目指しています。

2 ハラスメントの意味

介護サービスの提供、利用の場面で、①暴力、暴言、不当な要求、その他、相手に著しく迷惑をかける言動、または相手方に不快感を与える性的な言動（セクシャルハラスメント）を意味します。

3 職員に対する教育および指導

4 職員に対して、利用者または家族に対して「ハラスメント」を行うことがないよう研修、指導を行います。

5 苦情または相談

6 職員から「ハラスメント」を受けた場合は、苦情相談窓口にご相談、または苦情をお申し出ください。

7 利用者またはその家族による「ハラスメント」の禁止

8 介護サービスの提供を困難にしますから、職員に対する「ハラスメント」は行わないでください。

第15条（感染対策について）

- 1 確定診断が出る前の発熱などの感染症状がある場合、職員が利用者にマスクの着用など感染対策を求め、介護サービス内容の変更を求めることがあります。また、介護サービスを継続するため、職員が感染防具を付けさせていただくことがあります。
- 2 感染防止対策が困難な感染症である場合、本人、居宅介護支援事業所の同意のもと、介護サービスの中止をさせていただくことがあります。その場合、入院などの適切な医療サービスの利用について協力いたします。
- 3 感染症状のある場合、居宅介護支援事業所、ご家族様等へ連絡させていただくことがあります。
- 4 職員の健康管理には最大の注意を払っており、日々の体調管理、報告、感染防具の備蓄、教育研修等の体制を整えております。
- 5 新型コロナ感染症、インフルエンザ等は完全に予防できるものになっておらず、誰がいつ感染するか予測できません。職員、利用者および家族の感染症が発生した場合でも、相互に賠償の責任を負わないものとします。

第16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利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医または歯科医師、救急連絡先、その他事前に取り決めた連絡先に連絡をとる等必要な措置を講じます。

第17条（事故発生時の対応）

利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

第18条（身分証携行義務）

サービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者または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。

第19条（連携）

1. 事業者は居宅介護の提供にあたり、介護支援専門員および保健医療サービスまた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、この契約の内容が変更された場合または本契約が終了した場合は、その内容を記した書面の写しを速やかに介護支援専門員に送付します。尚、第9条2項または4項に基づいて解約通知をする際は事前に介護支援専門員に連絡します。

第20条（苦情処理）

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、訪問介護に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

● 相談、要望、苦情等の窓口

訪問介護に関する相談、要望、苦情等はサービス提供責任者か下記窓口までお申し出下さい。

☆	サービスおよび苦情相談窓口
	苦情解決責任者 羽賀美弥子
	苦情受付担当者 羽賀美弥子 電話 0748-74-3904
	第三者委員 社会福祉法人近江ちいろば会苦情解決規程による第三者委員
	電話番号：0748-74-3904（受付時間月～金 8：30～17：30）
☆	事業所外の苦情相談窓口（重要事項説明書に記載）
	各市町村福祉担当課 他

第21条（本契約に定めのない事項）

- 1 利用者および事業者は、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、障害者総合支援法その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第22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、利用者および事業者は、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。

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

契約者氏名

【事業者】

<事業者名> 社会福祉法人 近江ちいろば会 ほだいじホームヘルパーステーション
(指定事業者番号 2512300159 滋賀県)

<住所> 滋賀県湖南市菩提寺東四丁目1番5号

<代表者名> 理事長 森 口 茂

【利用者】

<住所>

<電話>

<氏名>

(代理人)

<住所>

<電話>

<氏名>

利用者との関係 ()

(契約書別紙)

○ サービス提供責任者

氏名 羽賀 美弥子 氏名 坂本 真由美
氏名 齋藤 美香 氏名 上西 璃奈

○ 居宅介護の内容・利用料

提供するサービスの内容及び料金の単価は下記のとおりです。

	曜日	訪問時間帯	サービス内容	保険適用	基本料金	基本料金の 内自己負担分 (1割)
①				有・無		
②				有・無		
③				有・無		
④				有・無		
⑤				有・無		

事業者

<事業者名> 社会福祉法人 近江ちいろば会 ほだいじホームヘルパーステーション
(指定事業者番号 2512300159 滋賀県)
<住所> 滋賀県湖南市菩提寺東四丁目1番5号
<代表者名> 理事長 森口 茂

上記内容の説明を受け、了承しました。

年 月 日

<利用者氏名> _____

<代理人氏名> _____

利用者との関係 ()

契約終了申請書

社会福祉法人 近江ちいろば会

ぼだいじホームヘルパーステーション 様

私が貴事業所と契約した訪問介護について、契約を終了したいので第2条第2項により申し出ます。

年 月 日

契約者氏名	
契約者住所	〒 電話番号 (- -)
代理人氏名	
代理人住所	〒 電話番号 (- -)
契約終了日	

- ※ 契約を終了しようとする場合は、申出書を必ず届け出て下さい。
- ※ この申出書の届け出が無い場合は自動更新されます。

※ この欄は記入していただくなくて結構です。

届出書受付日 年 月 日 (事業者確認印)

個人情報に関する基本方針

社会福祉法人 近江ちいろば会（以下 法人という）は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

法人が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

記

1. 個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

①個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します。

②個人情報の取得・利用・第三者提供にあたり、本人の同意を得ることとします。

③法人が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

2. 個人情報の安全性確保の措置

①法人は、個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報に関する規則類を整備し、必要な教育を継続的に行います。

②個人情報への不正アクセス、個人情報の漏えい、滅失、またはき損の予防及び是正のため、法人内において規則類を整備し、安全対策に努めます。

3. 個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等への対応

法人は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等の申し出がある場合には、速やかに対応します。これらを希望される場合には、個人情報相談窓口（電話 0748-74-3900 法人本部）までお問い合わせください。

4. 苦情の対応

法人は、個人情報取扱に関する苦情に対し、適切かつ迅速な対応に努めます。

施行 2009年4月1日

改訂 2015年12月15日

社会福祉法人 近江ちいろば会
理事長 森 口 茂

個人情報の利用目的

社会福祉法人 近江ちいろば会では、個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、個人情報の「利用目的」を公表します。

【利用者への居宅介護サービスの提供に必要な利用目的】

1. 施設内部での利用目的

- ① 施設が利用者等に提供する居宅介護サービス
- ② 障害福祉・介護保険事務
- ③ 介護サービスの利用にかかる施設の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 入退所等の管理
 - ・ 会計、経理
 - ・ 介護事故、緊急時等の報告
 - ・ 当該利用者の介護・医療サービスの向上

2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

- ① 施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - ・ 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - ・ その他の業務委託
 - ・ 利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合
 - ・ 家族等への心身の状況説明
- ② 介護保険事務のうち
 - ・ 保険事務の委託（一部委託含む）
 - ・ 審査支払い機関へのレセプトの提出、審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
- ③ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

1. 施設内部での利用に係る利用目的

- ① 施設の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
 - ・ 施設等において行われる学生等の実習への協力
 - ・ 施設において行われる事例検討会、調査

2. 他の事業等への情報提供に係る利用目的

- ① あらかじめご本人に必要事項を明示または通知し、同意を得ている場合（写真の利用許諾等）
- ② 施設の管理運営業務のうち
 - ・ 外部監査機関（行政監査等）、第三者評価機関等における情報開示
- ③ 法令により開示が要求される場合および法令に基づき提供する場合（例；警察等からの要請）
- ④ 人（法人を含む）の生命、身体、財産等の利益を保護するために必要であって、ご本人の同意を得ることが困難な場合（大規模災害等）
- ⑤ 合併その他の法律上の事由による承継に伴って個人情報を提供する場合であって、承継前の利用目的の範囲内で、当該個人情報を取り扱う場合
- ⑥ 公衆衛生（感染症等）の向上のために特に必要である場合で、ご本人の同意を得ることが困難な場合

本法人は、上記の利用目的以外に個人情報は利用しません。

施行 2009年4月1日

改訂 2015年12月15日

社会福祉法人 近江ちいろば会 理事長 森口 茂

【個人情報利用同意書】

社会福祉法人 近江ちいろば会
ぼだいじホームヘルパーステーション 様

○契約書第11条第2項に基づく個人情報の利用に関して同意します。

年 月 日

利用者氏名

(必要な家族等の同意欄)

氏 名

(参 考 契約書抜粋)

第11条第1項

事業者及びその従業者は、サービス提供するうえで知り得た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。

第11条第2項

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、事業者が利用者の個人情報を用いることに、利用者は同意します。