

# ヘルパーステーション コンフィ陽だまり苑利用契約書

\_\_\_\_\_様（以下「利用者」という。）と社会福祉法人いじみの福祉会（以下「事業者」という。）は、事業者が利用者に対して行う（介護予防）訪問介護及び総合事業（現行相当サービス・訪問型サービスA）（以下「総合事業」という。）について、本契約書に添付の「重要事項説明書（ヘルパーステーション）」に基づき事業者（担当者）から重要事項の説明を受け、（介護予防）訪問介護及び総合事業の提供に同意したので次のとおり契約します。

## （契約の目的）

**第1条** 事業者は、利用者に対し、介護保険法等関係法令の趣旨に従って、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（介護予防）訪問介護及び総合事業のサービスを提供し、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。

## （契約期間）

**第2条** この契約の契約期間は、\_\_\_\_\_年 月 日から\_\_\_\_\_年 月 日とします。

2 契約満了の2日前までに、利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合は、さらに同一条件で1年間更新されるものとし、その後も同様とする。

## （訪問介護計画・介護予防訪問介護計画及び介護予防ケアマネジメント）

**第3条** 事業者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、「居宅サービス計画」及び「介護予防サービス計画」または、介護予防ケアマネジメントに沿って必要とするサービス計画を作成し、利用者からその内容に同意を得たうえで決定します。

## （訪問介護・介護予防訪問介護及び介護予防ケアマネジメントの内容）

**第4条** 利用者が提供を受ける介護保険給付対象の（介護予防）訪問介護及び総合事業サービス（以下「サービス」という。）の内容は「身体介護サービス」及び「生活援助サービス」とします。事業者は、サービスの内容について、利用者及びその家族に説明します。

2 事業者は、サービス従業者を利用者の居宅に派遣し、（介護予防）訪問介護計画及び介護予防ケアマネジメントに沿って別紙に定めた内容の（介護予防）訪問介護及び総合事業

のサービスを提供します。

- 3 第2項のサービス従業者は、介護福祉士、実務研修修了者、3年以上介護等の業務に従事した介護職員初任者研修等修了者又は訪問介護員養成研修2級課程以上を修了した者としてします。
- 4 (介護予防)訪問介護計画及び介護予防ケアマネジメントが利用者との合意をもって変更され、事業者が提供するサービスの内容又は介護保険及び総合事業の適用範囲が変更となる場合は、利用者及び連帯保証人の了承を得て新たな内容の契約書別紙を作成し、それをもって(介護予防)訪問介護及び総合事業の内容とします。

### (サービスの提供の記録)

- 第5条** 事業者は、(介護予防)訪問介護及び総合事業の実施ごとに、サービスの内容等をこの契約書と同時に交付する書式の記録票に記入し、サービスの終了時に利用者の確認を受けることとします。利用者の確認を受けた後、その控えを利用者に交付します。
- 2 事業者は、サービス提供記録を付けることとし、この契約の終了後5年間保管します。
  - 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第2項のサービス実施記録を閲覧できます。
  - 4 利用者は、当該利用者に関する第2項のサービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。

### (料金)

- 第6条** 事業者は、利用者が支払うべき介護保険給付サービスに要した費用について、利用者が介護サービス費として市町村から給付を受ける額(以下「介護保険給付額」という。)の限度において、利用者に代わって市町村から支払いを受けます。
- 2 事業者は、当月の料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月15日までに利用者へ送付します。
  - 3 利用者は、当月の料金の合計額を翌月25日までに事業者の指定する方法で支払うものとします。
  - 4 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収証を翌月の利用料請求時に交付します。
  - 5 利用者は、居宅においてサービス従業者がサービスを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。

### (サービスの中止)

- 第7条** 利用者は、事業者に対して、サービス提供の前々日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 利用者がサービスの中止を申し出た場合は、事業者は、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、料金の全部又は一部を請求することができます。この場合の料金は第6条に定める料金の支払いと合わせて請求します。

## (料金の変更)

**第8条** 事業者は、第6条第1項の規定による料金について、介護給付体系の変更があった場合、当該料金を変更することができるものとします。

## (契約の終了)

**第9条** 利用者は、事業者に対して、1週間の予告期間を置いて文書で通知をすることにより、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、予告期間が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 事業者はやむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月前の予告期間を置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) 事業者が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合

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) 利用者のサービス利用料金の支払が3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10日以内に支払われない場合

(2) 介護サービス提供に際して、著しく障害となる暴力行為や暴言等のある場合

① パワーハラスメント

業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与えたり、介護支援をする際の環境を悪化させる行為

② セクシュアルハラスメント

事業者の職員や介護支援専門員を不快にさせる性的な言動

③ マタニティハラスメント

妊娠した事業者の職員や介護支援専門員に対する嫌がらせ

④ カスタマーハラスメント

利用者や本人であるという立場の優位性を盾に、悪質な要求や理不尽なクレームを行う行為

⑤ 契約以外の行為を執拗に要求した場合

⑥ その他、事業者や介護支援専門員が契約の行為を行うことが困難になる理不尽な行為があった場合

(3) 利用者又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難いほどの背信行為を行った場合

5 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) 利用者が介護老人福祉施設、介護老人保健施設、特定施設、地域密着型施設等に入所した場合
- (2) 利用者の認定区分が要介護認定及び基本チェックリストにおいて、非該当（自立）と認定された場合
- (3) 利用者が死亡した場合

### **(守秘義務)**

**第10条** 事業者及び事業者の従業者は、サービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報について、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても、第三者には漏らしません。

- 2 事業者は、事業者の従業者が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。
- 3 事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、利用者の居宅サービス計画（介護予防サービス・支援計画）立案のためのサービス担当者会議並びに介護支援専門員（地域包括支援センター）及び居宅サービス（介護予防給付サービス・総合事業サービス）提供事業者との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。
- 4 第1項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律124号）に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとしします。

### **(賠償責任)**

**第11条** 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。また、第10条に規定する守秘義務等に違反した場合も同様とします。ただし、利用者に故意又は過失が認められる場合には、損害賠償額を減じることができるものとしします。

### **(緊急時の対応)**

**第12条** 事業者は、現に（介護予防）訪問介護及び総合事業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、速やかに主治の医師等に連絡を取る等必要な措置を講じます。

### **(身分証携行義務)**

**第13条** サービス従業者は、常に身分証を携行し、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時は、いつでも身分証を提示します。

## (連携)

**第14条** 事業者は、(介護予防)訪問介護及び総合事業の提供にあたり、介護支援専門員(地域包括支援センター)及び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、この契約書の写しを利用者の担当介護支援専門員(地域包括支援センター)に速やかに送付します。

3 事業者は、この契約の内容が変更された場合又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担当介護支援専門員(地域包括支援センター)に送付します。

なお、第9条第2項から4項に基づいて解約通知をする際は、事前に担当介護支援専門員(地域包括支援センター)に連絡します。

## (苦情対応)

**第15条** 事業者は、利用者又は連帯保証人からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、(介護予防)訪問介護及び総合事業に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速かつ適切に対応します。

## (連帯保証人)

**第16条** 利用者は契約に際し、連帯保証人を定めるものとします。

2 連帯保証人は、本契約の締結により生じる利用者の債務全般に渡り、利用者が負担する債務について極度額100万円の範囲内で弁済する義務を負うものとし、変更する場合及び住所等に変更のある場合は速やかに事業者に報告するものとする。

## (本契約に定めのない事項)

**第17条** 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、介護保険法等関係法令の定めるところを遵守し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

## (裁判管轄)

**第18条** この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者及び事業者は、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あらかじめ合意します。

本契約を証明するために、同契約書3通を作成し、利用者、連帯保証人及び事業者が記名・押印の上、それぞれ1部ずつを保管します。

\_\_\_\_年 \_\_\_\_月 \_\_\_\_日

(事業者) 所在地 新潟県新発田市中央町5丁目4番2号  
事業者名 社会福祉法人 いじみの福祉会  
代表者職・氏名 理事長 馬場成男 印

(利用者) 私は、この契約内容及び添付の重要事項説明書並びに個人情報の使用について、同意します。

ご住所 \_\_\_\_\_  
お名前 \_\_\_\_\_ 印  
電話番号 \_\_\_\_\_

(連帯保証人) 私は、この契約内容及び添付の重要事項説明書に同意します。  
また、家族の代表として、個人情報の使用について同意します。

ご住所 \_\_\_\_\_  
お名前 \_\_\_\_\_ 印  
利用者との続柄 \_\_\_\_\_  
電話番号 \_\_\_\_\_

# 重要事項説明書

## (ヘルパーステーション)

### 1. 事業者(法人)の概要

法人名	社会福祉法人 いじみの福社会	代表者氏名	理事長 馬場 成男
法人所在地	新潟県新発田市中央町5丁目4番2号	設立年月日	平成 12年 3月 30日

### 2. 事業所の概要

事業所の名称	ヘルパーステーション コンフィ陽だまり苑
サービスの種類	訪問介護、介護予防・日常生活総合事業（現行相当サービス・訪問型サービスA）
事業所の所在地	〒957-0055 新発田市諏訪町1丁目10番38号
電話番号	0254-24-1111
指定年月日	平成25年4月1日
介護保険事業所番号	1570601433
管理者の氏名	平野 望
通常の事業の実施地域	新発田市、胎内市

### 3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護・要支援状態又は、総合事業（現行相当サービス・訪問型サービスA）の利用対象者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービス、介護予防サービス及び総合事業（現行相当サービス・訪問型サービスA）のサービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険関係法令及び新発田市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護（要支援）状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護（要支援）状態となることの予防のため、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに利用者の自立の可能性を最大限引き出すためのサービスの提供に努めます。

### 4. 職員の配置状況

従業者の職種	勤務の形態及び人数	
介護福祉士	常勤 6人	非常勤 2人
介護職員基礎研修課程 修了者	常勤 0人	非常勤 0人
訪問介護員養成研修1級課程 修了者	常勤 0人	非常勤 0人
訪問介護員養成研修2級課程 修了者	常勤 0人	非常勤 0人

## 5. 営業日及び営業時間

(1)営業日 年中無休

(2)営業時間 午前7時00分から午後7時00分まで

営業時間外の利用要望については、職員の対応可能な範囲でご要望に応じます。

## 6. サービスの概要

訪問介護・介護予防訪問介護又は、総合事業（現行相当サービス・訪問型サービスA）は、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の身体介助、調理、洗濯や掃除等の家事などの生活援助を行うサービスです。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

1 身体介助	利用者の身体に直接触れて行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。 (例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭（せいしき）、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助など
2 生活援助	家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。 (例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など

※訪問サービスAは、生活援助のみのサービスとなります。

## 7. サービス提供の責任者

あなたへのサービス提供の責任者は、下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら何でもお申し出ください。

サービス提供責任者の氏名	平野 望
--------------	------

## 8. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

(1) サービス提供の際、訪問介護員等は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。

- ① 医療行為及び医療補助行為
- ② 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
- ③ 他の家族の方に対する食事の準備など

(2) 訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。

(3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）又は当事業所の担当者へご連絡ください

## 9. サービス利用料金

サービス利用料金は、介護保険負担割合証による記載割合の額をご負担いただきます。原則として基本利用料の1割（一定以上の所得のある方は2割、現役世代並みの所得がある方は3割）の額です。介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

### (1) 訪問介護利用料金・総合事業利用料金

添付料金表のとおり

・訪問介護料金表



## (2) キャンセル料

利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、あなたの体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

また、介護予防訪問介護及び総合事業は、利用料が月単位の定額のため、キャンセル料は不要とします。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用予定日の前日	利用者負担金の50%の額
利用予定日の当日	利用者負担金の100%の額

(注) 利用予定日の前々日までのキャンセルの場合は、キャンセル料不要です。

## (3) 支払い方法

お支払いは、下記金融機関の各本支店のご指定の口座より翌月25日に自動引き落としとさせていただきます。(請求明細書は、月末締め翌月15日頃の発送となります。)

きらやか銀行、ゆうちょ銀行、第四北越銀行、大光銀行、信用組合(新潟県内)、信用金庫(新潟県内)  
新潟県労働金庫、JAバンク新潟県信連(農協)

口座引き落としができない場合のお支払いにつきましては、下記口座へのお振込みをお願い致します。

銀行名	きらやか銀行(508)	支店名	新発田支店(支店番号:670)	口座種別	普通
口座番号	1017348				
カナ	フク イジミノフクシカイ リジチョウ ババナリオ				
口座名義	社会福祉法人 いじみの福社会 理事長 馬場成男				

利用請求書及び領収書の再発行はいたしませんので、大切に保管くださいますようお願いいたします。

## 10. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

緊急連絡先 (家族等)	氏名 (利用者との続柄)	( )
	電話番号	
協力病院等	県立新発田病院	0254-22-3121
	北越病院	0254-26-1010
	村山歯科医院	0254-23-1019

## 11. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員(又は地域包括支援センター)及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

## 12. 苦情解決相談窓口

### (1) 利用相談・苦情担当者及び苦情解決責任者

	利用相談・苦情担当者		苦情解決責任者	
ヘルパーステーション コンフィ陽だまり苑	管理者	平野 望	苑 長	馬場 玲子
	電 話	0254-24-1111	電 話	0254-24-1111

## (2) 苦情解決第三者委員

氏 名	電話番号
比企 広正 (新発田市議会議員)	0254-41-1000
佐久間 助左エ門 (社会福祉法人いじみの福祉会監事)	0254-28-2739

## (3) 当施設で苦情が解決できない場合の申し立て先の紹介

申し立て先	電話番号
新潟県福祉サービス運営適正化委員会 (新潟県社会福祉協議会内) (新潟市中央区上所 2-2-2 新潟ユニゾンプラザ3階)	025-281-5609
新潟県国民健康保険団体連合会 介護サービス相談室 (新潟市中央区新光町 4-1 新潟県自治会館本館3階)	025-285-3022
新発田市高齢福祉課 (新発田市中央町 3-3-3)	0254-22-3030
胎内市福祉介護課 (胎内市新和町 2-10)	0254-43-6111

## 13. 第三者による評価の実施状況

実施の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

## 14. 衛生管理等

- (1) サービスに供する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
- (2) 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。  
  
施設において感染症が発生し又はまん延しないように、措置を講じます。

## 15. 認知症への対応力向上に向けた取組み

認知症についての理解のもと本人主体の介護を行い、認知症の人の尊厳の保証を実現するために、介護に直接かかわる職員のうち医療・福祉の資格を有さないものについては、入職から1年以内に認知症介護基礎研修を修了します。

## 16. 業務継続計画の策定等について

- (1) 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(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 職員に対し、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します。
- (3) 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。

## 17. 虐待の防止について

施設は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について職員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 職員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該施設職員又は家族・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、これを市町村に通知します。

## 18. ハラスメントの防止について

- (1) 施設は、適切な指定訪問介護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職員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るものとします。
- (2) ハラスメントは、サービスの提供を困難にし、関わった職員の心身に悪影響を与えます。状況によってはサービスの提供を停止させて頂く場合があります。