



社会医療法人 共愛会

社会医療法人共愛会

居宅サービス・介護予防サービス利用 契約書

事業者： 社会医療法人 共愛会

施設名： 介護老人保健施設 あやめの里

居宅サービス・介護予防サービスを利用するにあたり、重要事項の説明及び重要事項説明書の交付を受けて、下記のとおり契約を締結します。

第1条（契約の目的）

事業者は、利用者に対し、介護保険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、次のサービスを提供します。

	サービス事業所名称	サービス内容
<input type="checkbox"/>	あやめの里 通所リハビリテーション	通所リハビリテーション
<input type="checkbox"/>	あやめの里 介護予防通所リハビリテーション	介護予防通所リハビリテーション

利用者は、この契約において上記サービスを利用します。

第2条（契約期間）

この契約は、利用者が当サービス利用にかかる同意書を当施設に提出したときから効力を有します。利用者は、第10条から第13条に基づく契約の解約・解除又は終了がない限り、この契約に定めるところに従い、事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。

第3条（サービス計画の作成・変更）

- 事業者は、利用者の日常生活や心身の状況及び希望、主治医又は歯科医師の指示を踏まえて、「（介護予防）居宅サービス計画（以下、「（介護予防）ケアプラン」という。）に沿って「サービス計画書」を作成します。
- 事業者は、利用者の要支援状態の維持若しくは改善、要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、サービスの目標を設定し、前項に規定する「サービス計画」に基づき計画的にサービスの提供を行います。
- 事業者は、利用者がサービス内容や提供方法等の変更を希望する場合、その変更が「（介護予防）ケアプラン」の範囲内で可能なときは、速やかに「サービス計画」の変更等の対応を行います。
- 事業者は、「サービス計画」の作成及び変更にあたっては、その内容を利用者又はその家族若しくは代理人に対し、説明し同意を得ます。

第4条（サービス提供と内容の記録及び保管）

1. 利用者が提供を受けるサービスの内容は、「サービス内容説明書」（以下「説明書」という。）に定めた通りです。
2. 事業者は、「説明書」に定めた内容について、利用者又はその家族若しくは代理人に説明します。事業者は、従業者を利用者の通所により、「サービス計画」に沿って、「説明書」に定めた内容のサービスを提供します。
3. 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その家族若しくは代理人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。
4. 事業者は、サービスの提供記録をこの契約終了後5年間保管し、利用者又はその家族若しくは代理人の求めに応じて閲覧させ、又は複写物を交付します。
ただし、事業者は複写に際して、利用者又はその家族若しくは代理人に対して、実費相当額を請求できるものとします。
5. 提供するサービスの内容を変更する場合には、利用者又はその家族若しくは代理人に十分な説明を行い、同意を得ます。

第5条（秘密保持及び個人情報の取り扱い）

1. 事業者及び従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族又は代理人に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。
なお、この守秘義務は、契約終了後も同様です。
2. 事業者は、利用者又はその家族若しくは代理人の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族若しくは代理人の同意を予め同意を得ない限り、サービス担当者会議等において用いません。

第6条（居宅介護支援事業者及び地域包括支援センターとの連携）

1. 事業者は、サービス提供にあたり居宅介護支援事業者（地域包括支援センター又は地域包括支援センターから委託された居宅介護支援事業者）及び保険・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、この契約書の内容を居宅介護支援事業者（地域包括支援センター又は地域包括支援センターから委託された居宅介護支援事業者）に連絡し、必要に応じて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この契約が終了した場合は、その内容を速やかに居宅介護支援事業者（地域包括支援センター又は地域包括支援センターから委託された居宅介護支援事業者）に連絡し、必要に応じて書面の写しを送付します。
4. 事業者は、利用者が「（介護予防）ケアプラン」の変更を希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業者（地域包括支援センター又は地域包括支援センターから委託された居宅介護支援事業者）への連絡調整等の援助を行います。

第7条（緊急時の対応）

事業者は、現にサービス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又は歯科医師に連絡を取るなど必要な措置を講じます。

第8条（賠償責任）

1. 事業者は、サービスの提供にあたって事業者の責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には、その損害を賠償します。

但し、事業者が故意・過失がなかったことを証明した場合は、この限りではありません。

2. 利用者は、故意または過失により、この契約上の利用者の義務に反して、従業者又は他の利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合は、その損害賠償責任を負います。

第9条（利用者負担金及びその変更）

1. 利用者は、サービスの対価として「説明書」の記載に従い、利用者負担金を支払います。

2. 利用者負担金のうち関係法令に基づいて定められたものが、契約期間中に変更になった場合、関係法令に従って改定後の利用者負担金が適用されます。

その際には、事業者は文書に必要事項を記載し、利用者又はその家族若しくは代理人に十分な説明を行い、同意を得ます。

3. 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、特にそのサービスの内容及び利用者負担金を説明し、利用者又はその家族若しくは代理人の同意を得ます。

4. 事業者が前項の利用者負担金の変更（増額又は減額）を行う場合には、利用者又はその家族若しくは代理人に対して文章により説明し、利用者の同意を得ます。

5. 利用者の要介護（要支援）状態に変更がある場合、又は利用回数の変更がある場合は、利用者又はその家族若しくは代理人に十分な説明を行い、同意を得ます。

第10条（利用者負担金の滞納）

1. 利用者が正当な理由なく利用者負担金の支払いを2ヶ月分以上滞納した場合には、事業者は文書により14日以上を定めて、その期間内に滞納額の全額を支払わなければ、契約を解約・解除する旨の催告をすることができます。

2. 前項の催告をしたときは、事業者は「(介護予防)ケアプラン」を作成した居宅介護支援事業者（地域包括支援センター又は地域包括支援センターから委託された居宅介護支援事業者）と、利用者の日常生活を維持する見地から「(介護予防)ケアプラン」の変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な協議を行うこととします。

3. 事業者は、前項に定める調整の努力を行い、かつ第1項に定める期間が満了した場合には、文書で通知することにより、この契約を解約・解除することができます。

4. 事業者は、前項の規定により解除に至るまでは、滞納を理由としてサービスの提供を拒むことはありません。

第11条（契約の終了）

利用者は、本契約書及び重要事項説明書の改定が行われない限り、初回利用時の同意書提出をもって、繰り返し当施設を利用することができるものとします。但し継続して1年以上当施設の利用がないときは、再度同意書を提出するものとします。また、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) 利用者の要介護認定区分が、自立（非該当）と認定されたとき
- (2) 利用者が死亡したとき
- (3) 利用者の所在が、7日以上不明になったとき

第12条（利用者の解約・解除権）

1. 利用者は事業者に対して、契約終了希望日の7日前までに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。なおこの場合、事業者は利用者又はその家族若しくは代理人に対し、文書による確認を求めることができます。

但し、利用者の病状の急変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、直ちにこの契約を解除することができます。

2. 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除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とき
- (2) 事業者が、利用者又はその家族若しくは代理人に対して社会通念を逸脱する行為を行ったとき
- (3) 事業者が、休廃業したとき

第13条（事業者の解約・解除権）

次の事由に該当した場合、事業者は利用者に対して文書で通告することにより、14日間の予告期間において、この契約を解約・解除することができます。

- (1) 利用者が法令違反その他著しく常識を逸脱する行為により、他利用者・従業者の精神的、肉体的な安全確保を脅かし若しくは不安を与え、事業者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となったとき。
- (2) 故意に建物・設備・機器等を汚損又は破損する行為をなしたとき。
- (3) 危険物や他人に危害を及ぼすもの、可能性のあるものを持ち込む行為をなしたとき。
- (4) その他、他利用者のサービス利用に支障をきたすと思われる行為をなしたとき。
- (5) 利用者がサービス利用料金の支払いを正当な理由なく2月分以上滞納し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず14日以内に支払われないとき。
- (6) やむを得ない事由により事業所を廃業又は縮小するとき。

第14条（契約終了時の援助）

契約の解約又は終了する場合は、予め必要に応じて主治医及び居宅介護支援事業者（地域包括支援センター又は地域包括支援センターから委託された居宅介護支援事業者）に対する情報の提供を行うほか、他の保健・医療サービス又は福祉サービスを提供する者と連携し、利用者に対して必要な援助を行います。

第15条（苦情等の申出）

1. 事業者は、利用者又はその家族若しくは代理人からの居宅（介護予防）サービスに関する相談、苦情等に対応する窓口を設置し、迅速かつ適切に対応します。

2. 事業者は、利用者又はその家族若しくは代理人が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いも致しません。

第16条（利用者代理人）

利用者は、自らの判断による本契約書に定める権利の行使と義務の履行に支障を生じるときは、あらかじめ選任した代理人をもって行わせることができます。

第17条（裁判管轄）

この契約に関する紛争の訴えは、本件事業者の所在地を管轄する裁判所を管理裁判所とすることに合意します。

第18条（連帯保証人）

連帯保証人は、利用者と連帯して本契約書に定める責務を保証し、履行の責を負うものとします。

第19条（催告の相手方）

事業者が、利用者に対して本契約書に定める催告・通知をする場合、利用者又は利用者が指定した代理人その他法律上定められた代理権限ある方に対して催告・通知をすることをもって足りるものとします。

第20条（契約外事項）

この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところによります。

第21条（協議事項）

この契約に関して争いが生じた場合は、第1条記載の目的のため、当該者が互いに信義に従い、誠実に協議した上で解決するものとします。

居宅（介護予防）サービスを利用するにあたり、重要事項の説明及び重要事項説明書の交付を受けて、契約を締結します。上記の契約を証するため、同意書2通を作成し、利用者又は代理人、事業者が署名押印のうえ、1通ずつ保有するものとします。

個人情報の使用

利用者及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限度の範囲内で使用致します。

記

1. 利用目的

□利用者の施設サービス計画に沿って、円滑にサービス提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員や事業者間の連絡調整等の実施時に使用する。

- ・病院、診療所など主治医などへの照会、カンファレンスでの利用等
- ・利用するサービス事業所への照会、サービス担当者会議への情報提供等

□介護保険事務の実施時に使用する。

- ・審査・支払い関係機関へのレセプトの提出及び照会への回答
- ・保険者への相談、届出、及び照会への回答
- ・入退所等の管理、会計・経理
- ・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

□介護サービス利用にかかる施設の管理運営業務等の実施時に使用する。

- ・ご利用者への緊急時の対応（例：行方不明の搜索）等に関し法に準拠した対応
- ・介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
- ・施設内において行われる学生等の実習への協力、事例研究等
- ・外部監査機関、評価機関への情報提供
- ・職員教育のための院内・院外研究活動（学会発表など）
- ・広報誌やインターネット上での行事写真等の掲載（ホームページ・SNS等）

2. 利用条件

- ・個人情報の提供は必要最低限度とし、提供にあたっては関係者以外に漏れることのないよう細心の注意を払う。
- ・個人情報を使用した会議の内容等を記録し、保管する。
- ・個人情報の利用は、利用者との契約期間とする。
- ・個人情報及びその秘密の保持について、契約期間はもちろん、契約終了後も漏れることのないよう取り扱いに注意する。
- ・職員は、退職後においても知り得た情報について秘密を保持する。

※施設内で掲示させて頂いているもの

- ・ご利用者の紹介写真や誕生日の掲示など（名前・誕生日・年齢）
- ・行事・レクリエーションでの写真や作品の掲示

※ご家族に送付させて頂いているもの

- ・あやめだより（レクリエーションやリハビリテーション活動の写真等）

※インターネット上に掲載させて頂いているもの

- ・当法人のホームページ上での掲載（レクリエーションやリハビリテーション活動等）
- ・SNSへのレクリエーションやリハビリテーション活動等の写真や動画掲載

職員へのハラスメント（暴言・暴力等）廃止へのご協力をお願い

医療や介護現場では従事者をご利用者やご家族からの暴言・暴力等が原因で休職や離職を余儀なくされるケースが増加傾向にあります。

2021年、厚生労働省の指導にて介護事業所におけるハラスメント防止対策への取り組みが始まりました。また、2022年4月より職場におけるパワーハラスメント、セクシャルハラスメント等について全国事業者へ防止措置への取り組みが義務化されました。

そこで、当施設では職員が人格ある一人の人間として尊重され、個人の能力が十分に発揮できる「ハラスメントのない安心で安全な職場作り」の強化を図ることとなりました。

ご利用者・ご家族の皆様には、こうした私どもの運営趣旨をご理解いただき、職員に対するハラスメント（暴言・暴力等）廃止への取り組みにご理解とご協力をいただきますようお願い申し上げます。

【ハラスメントの具体的例】

□身体的暴力（身体的な力で相手に危害を加える行為）

殴る・蹴る・叩く・物を投げる・手を引っかく・服を引っ張る・ちぎる・唾を吐く 等

□精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つける、貶める行為）

怒鳴る・大声で威嚇する・威圧的な態度で文句を言う理不尽な要求「(一方的に) この程度やって当たり前、プロなんだからそれくらい我慢しろ…」 等

□セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、性的嫌がらせ等）

必要もなく手や腕を触る・抱きしめる・性的な話・容姿をからかう・食事等に執拗に誘う 等

□その他プライバシーの侵害、個人情報漏洩

職員の写真を無断で撮る・プライバシーにかかる内容をしつこく聞く、SNS等への掲載 等

これらの行為が当施設内のサービス利用期間において発生した場合、また再三の注意にも関わらず改善が見られない場合は、サービス停止や契約の解除（契約書第13条2項）となります。また、事態の緊急性、犯罪性が高いと判断した場合は直ちに警察への通報を行います。