アクア浜松小池訪問介護　利用契約書

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様（以下「利用者」という）と株式会社スタッフシュウエイ（以下「事業者」という）が運営する指定訪問介護事業所「アクア浜松小池訪問介護」（以下「事業所」という）との間において、利用者が事業者から提供される訪問介護サービスを受け、それに対する利用料金を支払うことについて次のとおり契約（以下「本契約」という）を締結します。

第１条（サービスの目的及び内容）

１　事業者は、介護保険法等の関係法令の趣旨に従い、利用者が住み慣れた地域での生活を継続し、その有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的として、訪問介護サービスを提供します。

２　訪問介護サービスの内容は「重要事項説明書」に定めるとおりとします。

第２条（契約の有効期間）

１　本契約書の有効期間は、契約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します。

２　事業者は有効期間満了日の７日前までに、利用者から契約終了の申し入れがない場合には、本契約は同じ条件で更新されるものとし、その後も同様とします。

第３条（訪問介護計画の決定・変更）

１　事業者は、利用者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合には、それに沿って利用者の訪問介護計画を作成するものとします。

２　事業者は、利用者に係る居宅サービス計画が作成されていない場合でも、訪問介護計画の作成を行います。その場合に、事業者は利用者に対して、居宅介護支援事業者を紹介する等居宅サービス計画作成のために必要な支援を行うものとします。

３　事業者は、訪問介護計画について、利用者及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。

４　事業者は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等の変化により、援助目標や具体的なサービス内容を変更する場合、または利用者もしくはその家族等の要請に応じて、訪問介護計画についての変更の必要があるかどうかを調査し、その結果、必要があると認められる場合には、利用者及びその家族等と協議して訪問介護計画を変更するものとします。

５　前項の変更に際して、医療系サービスなど居宅サービス計画の変更が必要となる場合は、速やかに関係事業者に連絡するなど必要な援助を行います。

６　事業者は、訪問介護計画を変更した場合には、利用者に対して書面を交付し、同意を得た上で決定するものとします。

第４条（介護保険給付対象のサービス）

事業者は、介護保険給付対象サービスとして、利用者の居宅に訪問介護員を派遣し、利用者に対して入浴、排泄、食事等の介護調理・洗濯・掃除・買い物等の生活援助その他日常生活上の世話を提供するものとします。

第５条（介護保険給付対象外のサービス）

１　事業者は利用者との合意に基づき、介護保険給付外サービスとして、介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービスを提供するものとします。

２　前１項のサービスについて、その利用料金は利用者が負担するものとします。

３　事業者は、第１項に定める各種のサービスの提供について、必要に応じて利用者の家族等に対して説明するものとします。

第６条（サービスの実施）

１　利用者は第４条及び第５条で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

２　訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分配慮するものとします。

３　利用者は、訪問介護サービス又は実施のために必要な備品等（水道・電気・ガスを含む）を無償で提供し、訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等の使用を受諾するものとします。

第７条（サービス利用料金の支払い）

１　利用者は、第４条に定めるサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護保険給付金額を差し引いた差額分（自己負担分：通常はサービス利用料金の１割、２割又は３割）を事業所に支払うものとします。

２　第５条第１項及び第２項に定めるサービスについては、利用者は、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を事業者に支払うものとします。

３　サービス利用料金は１ヶ月ごとに計算し利用者はこれを翌月 27 日に支払うものとします。

第８条（利用の中止、変更、追加）

１　利用者は、利用期日前においてサービスの利用を中止、変更又は追加することができます。この場合には、原則としてサービスの利用日の前日午後３時までに事業者に申し出るものとします。

２　利用者が、利用日前日午後３時以降に利用の中止を申し出た場合は、重要事項説明書に定める所定の取消料を事業者に支払いいただく場合があります。但し、利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

３　事業者は、第１項に基づく利用者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼動状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議するものとします。

第９条（サービス内容の変更）

事業者は、サービス利用当日、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更をすることができるものとします。

第１０条（利用料金の変更）

１　第７条第１項に定めるサービス利用料金について、介護保険給付体系の変更があった場合事業者は当該サービスの利用料金を変更することができるものとします。

２　第７条第２項に定めるサービス利用料金については、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、事業者は、利用者に対して変更を行う１ヶ月前までに説明をした上で、当該サービスの利用料金を相当な額に変更することができます。

３　利用者は、前項の変更に同意することができない場合、本契約を解約することができます。

第１１条（事業者及びサービス従事者の責務）

１　事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって、利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。

２　事業者は、サービス実施日において、訪問介護員により利用者の体調・健康状態からみて、必要な場合には、利用者又はその家族等からの聴取・確認の上で訪問介護サービスを実施するものとします。

３　事業者は、サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めるものとします。

４　事業者は、利用者に対する訪問介護サービス又は実施について記録を作成し、それを５年間保管し、利用者又は代理人の請求に基づいてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

第１２条（守秘義務）

１　事業者及びサービス従事者は、訪問介護サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族等に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。

２　事業者は、利用者に医療上、緊急の必要がある場合には医療機関等に対して利用者に関する心身等の情報を提供できるものとします。

３　前２項に関わらず、利用者に係る他の介護サービス事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、利用者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

第１３条（訪問介護員の禁止行為）

１　訪問介護員は、利用者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次の各号に該当することは行いません。

一　医療行為又は医療補助行為

二　利用者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受

三　利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

四　利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

五　その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

第１４条（損害賠償責任）

１　事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により利用者に生じた損害について賠償する責任を負います。第１２条に定める守秘義務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、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められるときに限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

２　事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

第１５条（損害賠償がなされない場合）

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。

一　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、又は不実の告知を行ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合

二　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、又は不実の告知を行ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合

三　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もっぱら起因して損害が発生した場合

四　利用者が、事業者及びサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもっぱら起因して損害が発生した場合

第１６条（事故時の対応）

事業者は、利用者に対する介護サービスの提供にあたって事故が発生した場合は、すみやかに利用者の後見人、利用者の家族、身元引受人等の関係者に連絡をするとともに、必要な措置を講じます。

第１７条（事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

事業者は、本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、利用者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

第１８条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

１　利用者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本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。

一　利用者が死亡した場合

二　医療機関への入院、または介護保険施設への入所の場合

三　要介護認定により要介護以外の認定がでた場合

四　事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合

五　事業所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

六　第１９条から第２０条に基づき本契約が解約又は解除された場合

２　事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めるものとします。

第１９条（利用者からの中途解約）

１　利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解除することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の７日前までに事業所に通知するものとします。

２　利用者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。

一　第１０条第３項により本契約を解約する場合

二　利用者が入院した場合

三　利用者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合

第２０条（事業者からの契約解除）

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができます。

一　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、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

二　利用者による第７条第１項から第３項に定めるサービス利用料金の支払いを３ヶ月間遅滞したとき（解約予告期間とみなします）

三　利用者が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

第２１条（清算）

第１８条第１項第二号から第五号により本契約が終了した場合において、利用者が既に実施されたサービスに対する利用料金支払義務その他事業者に対する義務を負担している場合は、契約終了日から一週間以内に清算するものとします。

第２２条（身元引受人の義務）

契約書の身元引受人は、既に実施されたサービスに対する利用料金支払義務その他事業者に対する義務を連帯して保証するものとします。

第２３条（苦情対応）

１　利用者は、提供されたサービスに関して苦情がある場合には、事業者、介護支援専門員、市町村等に対して、いつでも苦情を申し出ることができます。

２　事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにし、苦情の申し出又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。

３　事業者は、利用者が苦情申し出等を行ったことを理由として何らかの不利益な取り扱いをいたしません。

第２４条（協議事項）

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、本契約と誠意をもって協議するものとします。

アクア浜松小池訪問介護　重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
浜松市　指定　第　2277206054 号

当事業所はご利用者に対して指定訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

１　事業者

法人名	**株式会社スタッフシュウエイ**
法人所在地	**愛知県東海市名和町後酉 19 番地**
連絡先	**052-601-3366（問合せはこちらまで 090-6464-8558　本社事務）**
代表者氏名	**代表取締役　内藤　明**

２　事業所の概要

事業の目的	**アクア浜松小池訪問介護事業の適切な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、要介護状態にある高齢者に対し、適切な指定訪問介護を提供することを目的とする。**
事業所の名称	**アクア浜松小池訪問介護**
事業所の所在地	**静岡県浜松市中央区小池町 440 番地**
連絡先	**TEL　053-581-7650　FAX　053-581-7651**
運営方針	**ご利用者様の意思及び人格を尊重し、利用者のためのサービス提供を行います。**
指定年月日	令和４年１月１日
第三者評価の実施の有無	なし

３　職員の体制

当事業所では、ご利用者に対して指定訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉　令和５年１１月１日現在

職　種	人数	勤　務　形　態
管理者	１名	常勤（サービス提供責任者と兼務）
サービス提供責任者	１名	常勤（管理者と兼務）
訪問介護員	名	常勤換算　2.5 人以上

４　事業実施地域及び営業時間

通常の事業実施地域	**浜松市**
事務所の営業日・営業時間	**月曜～日曜　9:00～18:00**
その他	**24 時間対応可能**

５　当事業所が提供するサービス内容・料金

（１）介護保険の給付の対象となるサービス ※介護保険法に定められるサービス

身体介護	排泄、食事、入浴、清拭、衣類着脱、洗面、体位変換、移動・移乗介助、外出介助、起床及び就寝介助、服薬介助、自立生活支援・重度化防止のための見守り的援助（自立支援、ＡＤＬ・ＩＡＤＬ・ＱＯＬ向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等）
生活援助	調理、洗濯、掃除、買い物、衣類の入れ替え、その他

（２）介護保険の給付の対象とならないサービス

利用料金	介護保険の給付限度額を超えた部分にかかるサービスは全額自己負担額となります。
交通費等	実費負担はありません。

提供するサービスの第三者による評価の実施状況等

<table>
<tr><td rowspan="3">利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況</td><td rowspan="2">[1]　あり</td><td>実施日</td><td></td></tr>
<tr><td>結果の開示</td><td>1　あり　　[2]　なし</td></tr>
<tr><td colspan="3">2　なし</td></tr>
<tr><td rowspan="4">第三者による評価の実施状況</td><td rowspan="3">1　あり</td><td>実施日</td><td></td></tr>
<tr><td>評価機関名称</td><td></td></tr>
<tr><td>結果の開示</td><td>1　あり　　2　なし</td></tr>
<tr><td colspan="3">[2]　なし</td></tr>
</table>

（３）利用料金は『アクア浜松小池訪問介護　利用料金表』参照

（４）利用料金のお支払い方法

・ 前記（１）、（２）の料金・費用は、１ヶ月分をまとめて請求させていただきます。
・ 支払方法：金融機関口座からの自動振替となります。
・ 支払日：サービス提供月の翌月２７日に振替口座より引き落とさせていただきます。

（５） 利用の中止、変更、追加

・ 利用予定日の前に、ご利用者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更、もしくはサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日午後３時までに事業者に申し出て下さい。

・ 利用予定日の前日までに申し出がなく、利用の中止の申し出をされた場合、キャンセル料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但しご利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日午後３時までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日午後３時までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の５０％

サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼動状況により利用者の希望する日時にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

６　サービス利用にあたっての留意事項

（１）サービス提供を行う訪問介護員

サービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員が交代してサービスを提供します。

（２）サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

利用者は「５　当事業所が提供するサービス内容・料金」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

②訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。

但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に充分に配慮するものとします。

③備品等の使用

訪問介護サービス実施のために必要な居室の備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。

（３）サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

（４）訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご利用者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は致しません。

①医療行為又は医療補助行為

②ご利用者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受

③ご利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

④ご利用者もしくはその家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動

⑤その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

（５）事故時の対応

事業所は、利用者に対する介護サービスの提供にあたって事故が発生した場合は、すみやかに必要な処置を講じます。

７．苦情の受付について

（１）当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は全職員が受付けますが、苦情受付け窓口も設けてあります。

苦情受付窓口	アクア浜松小池訪問介護　053-581-7650
担当者	大石　寛樹

（２）当事業所以外の苦情受付機関

浜松市役所健康福祉部介護保険課	ご利用時間 平日 8:30～17:15 電話番号　053-457-2374
中央区役所長寿支援課	ご利用時間 平日 8:30～17:15 電話番号　053-457-2324
東行政センター長寿支援担当	ご利用時間 平日 8:30～17:15 電話番号　053-424-0184
西行政センター長寿支援担当	ご利用時間 平日 8:30～17:15 電話番号　053-597-1164
南行政センター長寿支援担当	ご利用時間 平日 8:30～17:15 電話番号　053-425-1542
北行政センター長寿保険担当	ご利用時間 平日 8:30～17:15 電話番号　053-523-1144
浜名区役所長寿保険課	ご利用時間 平日 8:30～17:15 電話番号　053-585-1123
天竜区役所長寿保険課	ご利用時間 平日 8:30～17:15 電話番号　053-922-0065
静岡県国民健康保険連合会（介護保険課）苦情窓口	ご利用時間 平日 9:00～17:00 電話番号　054－253－5590

アクア浜松小池訪問介護　個人情報使用同意書

私（利用者）、及びその家族の個人情報については、以下に記載するとおり必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

１　使用する目的

・ 居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施される
　サービス担当者会議及び介護支援専門員との連絡調整等において必要な場合
・ 利用者が自らの意思によって介護保険施設に入所されることに伴う必要最小限度の
　情報の提供
・ 在宅療養をサポートする病院、診療所、薬局、訪問看護ステーション、介護事業所
　その他の関係者と連携を図るため、医療従事者や介護従事者その他の関係者が共有すべき
　介護情報を含む個人情報の提供
・ 家族等への心身の状態等の情報提供
・ 行政、審査支払機関へのレセプト提出、審査支払機関又は保険者からの照会への回答等
・ 業務委託業者の業務遂行に関する情報の提供
・ 損害賠償保険などに係る保険会社等への必要な情報の提供

２　使用する事業者の範囲

　利用者が提供を受けるすべてのサービス事業者

３　使用する期間

　契約で定める期間

４　条件

・個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることの
　ないよう細心の注意を払うこと
・ 個人情報を使用した会議においては、出席者、議事内容等を記録しておくこと

上記の契約を証するため、本書２通を作成し、利用者、事業者が記名捺印のうえ、利用者と事業者が各１通を保有するものとします。　　令和　　年　　月　　日

事　業　者	
当事業者は、居宅サービス事業者として利用者の申し込みを受諾し、この契約に定める各種サービスを誠実に責任持って行います	
法 人 名	株式会社スタッフシュウエイ
法人住所	愛知県東海市名和町後酉 19 番地
代表者名	代表取締役　内藤　明　　㊞
事業所名	アクア浜松小池訪問介護
事業所住所	静岡県浜松市中央区小池町 440 番地
連 絡 先	053-581-7650

ご利用者様	
私は、以上の契約書、重要事項説明書、個人情報使用同意書の内容について説明を受け、内容を確認したうえで、訪問介護サービスの利用を申し込み、個人情報使用同意書に同意いたします。	
氏　　名	㊞
住　　所	

ご家族様等（身元保証人　兼　連帯保証人①）			
私は、以上の契約書、重要事項説明書、個人情報使用同意書の内容について説明を受け、内容を確認したうえで、訪問介護サービスの利用を申し込み、個人情報使用同意書に同意いたします。			
氏　　名	㊞　　（ご関係：　　）		
住　　所			
勤務先名称			
連絡先(TEL)		勤務先 TEL	
署名代行理由	□　書字困難　　□その他		

ご家族様等（身元保証人　兼　連帯保証人②） **※①署名者が無職の場合、お勤めの方もう一名の連帯保証が必要になります。**			
私は、以上の契約書、重要事項説明書、個人情報使用同意書の内容について説明を受け、内容を確認したうえで、訪問介護サービスの利用を申し込み、個人情報使用同意書に同意いたします。			
氏　　名	㊞　　（ご関係：　　）		
住　　所			
勤務先名称			
連絡先(TEL)		勤務先 TEL	