

## 居宅介護サービス利用契約書

\_\_\_\_\_様（以下「利用者」という。）と有限会社アウトソーが開設する訪問介護はすな（以下「事業者」という。）は、利用者が事業者から提供される居宅介護サービス・重度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（目的）

本契約は、利用者が円滑に日常生活ができるよう、事業者が利用者に対して必要な障害者自立支援法に基づく障害福祉サービスにおける居宅介護サービス・重度訪問介護サービスを適切に提供する事を定めます。

### 第2条（期間）

本契約の契約期間は、令和 \_\_\_\_年 \_\_\_\_月 \_\_\_\_日から利用者の支給決定期間終了日までとします。ただし、契約満了日前までに、利用者から事業者に対して文書により契約満了の申し出がない場合、かつ利用者の支給決定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（居宅介護計画及び契約支給量）

- 1 事業者は、利用者の受給者証に記載された介護給付費の支給量を踏まえ、利用者の課題と意向を把握し、居宅介護計画または重度訪問介護計画を作成します。この計画は、事業者が利用者に説明して同意を得たうえで作成することとし、利用者はいつでも当該計画についての説明を求め、意見を述べることや変更を求めることができます。
- 2 事業者は、前項の居宅介護計画等に基づき契約支給量を定め、利用者の受給者証に記載します。
- 3 利用者は、受給者証記載事項に変更があった場合には、速やかに事業者に変更内容を知らせるとともに、事業者の求めに応じて受給者証の内容を確認させるものとします。

### 第4条（サービス内容）

事業者は、その指揮命令のもとに、サービス従業者（以下「従業者」という。）を派遣させ、前条の居宅介護計画等に基づき適切な居宅介護サービス・重度訪問介護サービスを提供します。

### 第5条（利用者負担額及び実費負担額）

- 1 利用者は、前条に定めるサービスに対して、重要事項説明書に定める所定の利用者負担額及びサービス利用にかかる実費負担額を事業者に支払います。
- 2 前項の利用者負担額及び実費負担額は、1か月ごとに計算し、利用者はこれを翌月末日までに支払います。

## 第6条（利用の中止、変更、追加）

- 1 利用者は、利用期日前において、居宅介護サービス・重度訪問介護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を契約支給量の範囲内で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までに事業者申し出るものとします。
- 2 利用者が、利用期日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お支払いいただく場合があります。ただし、利用者の体調不良等やむを得ない事情がある場合は、取消料はいただきません。
- 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、当該利用希望日の従業員の派遣状況等により利用者の希望する時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します。

## 第7条（事業者の基本的義務）

- 1 事業者は、利用者に対し、必要なサービスを適切に行います。
- 2 事業者は、利用者の意思と人格を尊重し、常に利用者の立場にたってサービスを提供します。

## 第8条（事業者の具体的義務）

- 1（安全配慮義務）事業者は、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・確保に配慮します。
- 2（説明義務）事業者は、本契約に基づく内容について、利用者の質問等に対して適切に説明します。
- 3（守秘義務）事業者及びサービス従事者は、本契約によるサービスを提供するにあたって知り得た利用者や家族等の秘密について、正当な理由がある場合を除き第三者に開示することはありません。
- 4（身体拘束の禁止）事業者は、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除いて、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- 5（記録保存整備義務）事業者は、サービス提供に関する記録を整備し、サービス提供日から5年間保存します。事業者の窓口業務時間（毎週月曜日～金曜日 9時～17時）に自分の記録を見ることができますし、実費を負担してコピーすることができます。

## 第9条（虐待防止のための措置）

当事業所は虐待防止に関する責任者の設置、従業者に対する虐待防止啓発のための定期的な研修の実施、成年後見人制度を活用した権利擁護、苦情解決体制の整備、自治体における虐待防止に関する相談窓口の周知等、虐待防止のための措置を講じるよう努めます。

## 第10条（事故と賠償責任）

- 1 事業者は、サービスの提供によって事故が発生した場合には、速やかに足立区・利用者の家族に連絡して必要な措置を講じます。
- 2 事業者は、サービスを提供するにあたって、事業者の責に帰すべき事由によって利用者に損害を与えた場合には、速やかに利用者の損害を賠償します。

#### 第 11 条（契約の終了事由）

本契約は、以下の各号に基づく事由により終了するものとします。

- 一 利用者が死亡した場合
- 二 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
- 三 事業者が登録を取り消された場合又は登録を辞退した場合
- 四 第 11 条から第 13 条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- 五 第 2 条の契約期間が満了した場合（ただし満了前に契約更新の手続きがとられた場合は除く）

#### 第 12 条（利用者からの中途解約）

利用者は、本契約の有効期間中に本契約を解約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 14 日前までに事業者へ通知するものとします。ただし、利用者が入院した場合等、正当な理由がある場合には即時に解約することができます。

#### 第 13 条（利用者からの契約解除）

利用者は、事業者もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- 一 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める居宅介護サービスを実施しない場合
- 二 事業者もしくはサービス従事者が第 8 条に定める義務に違反した場合
- 三 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者もしくはその家族等の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

#### 第 14 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 利用者に支払能力があるにもかかわらず第 5 条に定めるサービス利用料金の支払が 3 か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらず故意に支払わない場合
- 二 利用者またはその家族が、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・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合

#### 第 15 条（苦情解決）

- 1 利用者は、本契約に基づくサービスに関して、いつでも重要事項説明書に記載されている苦情受付窓口へ苦情を申し立てることができます。
- 2 利用者は、本契約に基づくサービスに関して、重要事項説明書に記載された第三者委員へ苦情を申し立てることもできますし、重要事項説明書に記載された都道府県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会へ苦情を申し立てることもできます。

## 第 16 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、事業者は障害者自立支援法その他諸法令の定めるところに従い、利用者と誠意をもって協議するものとします。

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

令和 年 月 日

事業者名 訪問介護 はすな  
 指定事業者番号 東京都都知事指定第 1372111250  
 住 所 東京都足立区西新井本町 2-8-14 セントラルマンション西新井 101  
 所 長 馬 場 義 和

利用者 住 所

氏 名

(代理人による署名の場合)

住所

氏 名

(利用者との関係)