

訪問介護

介護型ヘルプサービス

生活支援型ヘルプサービス

契約書

医療法人同仁会（社団）

ヘルパーステーション マム

(利用者) _____ 様(以下「利用者」という。)と、
(事業者) 医療法人同仁会(社団) ヘルパーステーション マム(以下「事業者」という。)は、事業者が提供するサービスの利用に関して、次のとおり契約を結びます。

記

契約の目的

- 第1条 本契約は、介護保険法等関係諸法令の定めるところにより、利用者が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訪問介護サービス、介護型ヘルプサービス、生活支援型ヘルプサービスを提供します。
- 2 事業者は、サービス提供にあたっては、利用者の要介護状態区分、利用者の被保険者証に記載された認定審査会意見に従って、利用者に対しサービスを提供します。

契約の期間

- 第2条 本契約は利用者が本契約書を事業者に提出したときから効力を有します。但し家族・身元引受人又は成年後見人等(以下「家族等」という。)に変更があった場合は、新たに契約をすることとします。
- 2 本契約は利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。ただし、利用者が引き続いて要介護者(要介護1～5)又は、要支援者(要支援1・2)と認定され、認定有効期間の満了日が変更された場合は、変更後の認定有効期間満了日までとします。
- 3 契約期間中、サービス内容に変更が生じた場合は、事業者が利用者に書面によりその変更の説明を行い、同意を得、本契約書にその同意書を添付することで、契約の継続とします。

個別サービス計画

- 第3条 事業者は、利用者の日常生活全般の状況、心身の状況及び希望を踏まえ、利用者の居宅サービス計画の内容に沿って、サービスの目標及び目標を達成するための具体的サービス内容等を記載した個別サービス計画を作成します。
- 2 個別サービス計画の作成に当たっては、事業者はその内容を利用者及びその家族に説明します。
- 3 事業者は、個別サービス計画の実施状況の把握を適切に行い、一定期間ごとに、目標達成の状況等を記載した記録を作成します。

訪問介護サービス内容

- 第4条 事業者は、利用者に対し、前条により作成された利用者のための個別サービス計画に基づき、別紙「重要事項説明書」記載の各種訪問介護サービス、介護型ヘルプサービス、生活支援型ヘルプサービスを提供します。
- 2 利用者は、いつでもサービスの内容を変更するよう申し出ることができます。この申し出があった場合、当該変更が居宅サービス計画の範囲内で可能であり、第1条に規定する契約の目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、速やかにサービスの内容を変更します。

- 3 事業者は、利用者が個別サービス計画の変更を希望する場合は、速やかに介護支援専門員、及び居宅介護支援事業所等に連絡するなど必要な援助を行います。

記録

第5条 事業者は、個別サービス計画の実施状況の把握を適切に行い、一定期間ごとに、目標達成の状況等を記載した記録を作成し、その完結の日から5年間保存するものとします。

- 2 事業者は、利用者が前項の記録の閲覧、謄写を求めた場合には、原則として、これに応じます。但し家族等に対しては、利用者の承諾がある場合又は必要と認められる場合に限り、これに応じます。謄写の場合、事業者は実費相当額を請求者に請求いたします。

利用料等

第6条 利用者は、事業者から提供を受ける各種介護保険給付サービスについて、重要事項説明書のとりの利用料等を支払います。

- 2 事業者は、介護保険給付サービスに要した費用について、利用者が訪問介護サービス費として市町村から支給を受ける額の限度において、利用者にかわって市町村から支払いを受けます。(以下「法定代理受領サービス」といいます。)
- 3 事業者は、当月分の利用料等の金額を計算し、翌月15日頃に利用者に対し、請求書を発行します。請求書には、利用者が利用した各種サービスにつき、種類ごとに利用回数、利用単位の内訳、介護保険適用の有無、法定代理受領の有無等を明示します。
- 4 利用者は、事業者に対し、当月の利用料等を、翌月の末日までに、利用者又はその家族、身元引受人、成年後見人等が、「重要事項説明書」で選択した方法で支払います。
- 5 事業者は、利用者から利用料等の支払いを受けたときは、利用者に対して、サービス提供証明書(領収書)を交付します。
- 6 サービス提供証明書(領収書)には、提供したサービスの種類、内容、利用単位、費用等を記載します。
- 7 利用者は、事業者から介護保険給付対象外サービスの提供を受けたときは、事業者に対し利用料の自己負担分を支払います。

守秘義務及び個人情報の保護

第7条 事業者とその職員は、在職中また退職後においても、業務上知り得た利用者及び家族等に関する個人情報を、正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、【別添資料1】「医療法人同仁会(社団) 介護事業部における個人情報の利用目的」による個人情報の利用については、利用者及び家族等から予め同意を得ておきます。なお本契約の終了後も同様の取り扱いとします。

身体拘束

第8条 当事業者は、原則として利用者に対し身体拘束を行いません。

- 2 事業者は身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その内容について従業員に周知を図るものとする。
 - (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
 - (3) 身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。
- 3 事業者は、利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため、緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、利用者またはその家族に対し、事前に、身体拘束の根拠、内容、見込まれる期間について説明し、同意を得ます。
- 4 事業者は、利用者に対し身体拘束を行う場合には、次の事項を訪問介護サービス記録に記載します。
- (1) 利用者に対する身体拘束を決定した者の氏名、身体拘束の根拠、内容、見込まれる期間及び実施された期間。
 - (2) 前項に基づく利用者またはその家族に対する説明の時期及び内容、その際のやりとりの概要。

サービス利用に当たっての留意事項

第9条 サービス利用に当たっての留意事項は、利用者に説明をした後、同意を得るものとします。

- (1) サービス利用の際には、介護保険被保険者証を提示してください。
- (2) サービス利用中は、禁酒、禁煙です。
- (3) 当事業所の職員への宗教活動及び政治活動は、固くお断り致します。
- (4) 利用者、その家族や関係者は、当事業所、当事業所の職員等に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の背信行為又は反社会的行為を行わないで下さい。

事故発生時の対応及び損害賠償

第10条 事業者は、利用者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、事故が発生した場合は、速やかに家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

- 2 前項の場合において、事故が発生した場合は、事業者はすみやかに利用者の損害を賠償します。ただし、事業者に故意過失がない場合にはこの限りではありません。
- 3 前項の場合において、当該事故発生につき利用者に重過失がある場合は、損害賠償の額を減じることができます。

損害賠償がなされない場合

第11条 事業者は、自己の責めに帰すべき事由がない限り、損害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、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
- (2) 利用者が、サービスの実施にあたって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、事業者の実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合。

- (4) 利用者が、事業者もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。

契約の終了

第12条 次の各号に該当する場合は、本契約は終了します。

- (1) 第2条第2項による契約期間満了日の2週間以上前までに利用者から更新拒絶の申し入れがあり、かつ契約期間満了したとき。
- (2) 要介護認定の更新において、利用者が自立と認定されたとき。
- (3) 利用者において、介護保険訪問介護サービス提供の必要性がなくなったとき。
- (4) 利用者が死亡したとき。
- (5) 利用者について病院または診療所に入院する必要が生じ、その病院または診療所において利用者を受け入れる態勢が整ったとき。
- (6) 利用者について他の介護保険施設・特別養護老人ホーム等への入所が決まり、その施設において利用者を受け入れる態勢が整ったとき。

利用者の解約権

第13条 利用者は事業者に対し、いつでもこの契約の解約を申し入れることができます。この場合は3日間以上の予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日にこの契約は解約されます。

利用者の解除権

第14条 事業者が、介護保険法等関連諸法令及び本契約に定める債務を履行しなかった場合または不法行為を行った場合には、利用者は事業者に対し、いつでもこの契約の解除を事業者に申し入れることができます。この場合は、申し入れ時に契約解除となります。

事業者の解約権

第15条 事業者は、利用者が次の各号に該当する場合には、3週間以上の予告期間をもってこの契約を解約することができます。

- (1) 利用者が正当な理由なく、利用料その他、利用者が事業者に対し支払うべき費用を2ヶ月分以上滞納したとき。
- (2) 利用者の行動が、事業者職員の生命または健康に重大な影響を及ぼすおそれがあり、事業者において十分な介護を尽くしてもこれを防止できないとき。
- (3) 利用者が重大な自傷行為を繰り返すなど、自殺をするおそれが極めて大きく、事業者において十分な対策を尽くしてもこれを防止できないとき。
- (4) 利用者が故意に法令違反その他重大な秩序破壊行為をなし、改善の見込みがないとき。
- (5) 利用者、その家族や関係者が、当事業所、当事業所の職員又は他の利用者等に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の背信行為又は反社会的行為を行ったとき。

苦情処理

第16条 事業者は、その提供したサービスに関する利用者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対処するものとします。また、苦情処理体制・手順につきましては、次のとおりとします。

- (1) 苦情や要望を受けた窓口担当者は、起こったことを整理しながら傾聴する。
- (2) 窓口担当者と管理者が苦情内容の検討に入る。
- (3) 苦情の原因について事実確認し、解決に向けた対応をする。
- (4) 苦情申立人に説明・解決を図る。
- (5) 担当者は、苦情の内容を整理し、「苦情報告書」に概要及び対応結果を記載する。
- (6) 担当者と管理者は、苦情内容の検討・分析を行い、原因・理由・対応等を職員に周知し、事業所内で情報共有し再発の防止に努める。
- (7) 介護保険相談窓口は、【別添資料2】のとおり。

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

第17条 事業者は、契約の有効期間中、地震等の天災その他自己の責め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、利用者に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。

2 前項の場合に、事業者は、利用者に対して、既に実施したサービスについては所定のサービス利用料金の支払いを請求できるものとします。

緊急時の対応

第18条 事業者は、訪問介護サービスの提供中に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに下記の協力医療機関と連絡をとり、救急医療あるいは救急入院等必要な措置が受けられるようにします。

協力医療機関	医療法人同仁会（社団） 京都九条病院
住 所	京都市南区唐橋羅城門町10番地
電 話 番 号	075-691-7121

協力歯科医療機関	医療法人純康会 徳地歯科医院
住 所	京都市南区上鳥羽城ヶ前町 233
電 話 番 号	075-661-8515

この場合、予め利用者の指定する下記緊急連絡先に対し直ちに連絡します。

○緊急連絡先

氏 名 _____ 続柄（ _____ ）

連絡先電話番号 _____

契約外事項

第19条 この契約に定め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を尊重し、利用者、利用者の後見人、利用者の家族との間で協議の上誠意をもって解決します。

協議事項

第20条 本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、当事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。

裁判管轄

第21条 利用者及び事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、当事業者の住所地を管轄する裁判所を第一管轄裁判所とすることを予め合意します。

本契約を証するため、本契約書を2通作成し、利用者・事業者が署名のうえ、各1通保有します。

契約締結日 令和 年 月 日

利用者

私は、以上の契約につき説明を受け、その内容を理解し、本契約を申し込みます。

住所 _____

氏名 _____

署名代行

私は、下記の理由により、利用者の意思を確認したうえ、上記署名を代行しました。

住所 _____

氏名 _____

署名を代行した理由 本人が署名できないため・その他()

家族・身元引受人または成年後見人等

私は、以上の契約につき説明を受け、家族・身元引受人または成年後見人等の責任について理解しました。

住所 _____

氏名 _____ 続柄 _____

電話番号 _____

事業者

当事業所は利用者の申込を受け、本契約に定める義務を誠実に履行します。

所在地 京都市南区唐橋羅城門町37番地5の2 京都メディックスビル東館2階

名 称 医療法人同仁会（社団）ヘルパーステーション マム

代表者 理事長 松 井 道 宣

【別添資料Ⅰ】

医療法人同仁会（社団） 介護事業部における個人情報の利用目的

Ⅰ.法人内での利用

- ① 利用者様に提供する介護サービス
- ② 介護保険事務
- ③ 入院・退院・入所・退所及びサービスの利用開始・停止などの管理
- ④ 利用者様の診療のため、医師などの意見・助言を求める場合
- ⑤ 会計・経理事務
- ⑥ 介護事故などの報告
- ⑦ 利用者様への介護サービス向上
- ⑧ 介護実習への協力
- ⑨ 介護の質の向上を目的とした事例検討（教育・育成・研究）
- ⑩ その他、利用者様に係る管理運営業務

Ⅱ.事業所外への情報提供としての利用

- ① 他の医療機関、居宅サービス事業者、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、公的機関との連携・照会及び照会への回答
- ② 業務委託
- ③ ご家族等への心身の状況説明
- ④ 審査支払機関へのレセプト（介護報酬請求明細）の提出
- ⑤ 審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ⑥ 損害賠償保険等に係る保険会社等への相談または届出等
- ⑦ その他、利用者様への介護保険事務に関する利用
- ⑧ 京あんしんネットご利用の際、関係者との情報共有

Ⅲ.その他の利用

- ① 介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ② 外部監査機関への情報提供
- ③ 当施設、事業所内において行なわれる看護、介護、社会福祉士、リハビリ職等、学生の実習への協力
- ④ 学会・研究会等での事例研究発表等
- ⑤ 施設イベントなどの写真を SNS(Facebook、Instagram、TikTok 等)ホームページ、パンフレット、広報誌や施設内ポスターなどへの掲載（利用者様、ご家族等）
- ⑥ 利用者様が他の事業所と連携する場合（入院、転所、退所など）、また別のサービス等に移行する場合、ご家族等の個人情報の提供

【付記】

1. 上記の内容に同意いただける場合は、「個人情報利用同意書」にサインをお願いします。
2. 上記のうち、同意しがたい事項がある場合には、その旨お申し出下さい。
3. これらのお申し出は後からいつでも撤回、変更することが可能です。

医療法人同仁会（社団） 介護事業部

個人情報利用同意書

私（利用者）及びその家族の個人情報を利用することに同意します。

記

1. 個人情報を利用する目的及び範囲

☐『医療法人同仁会（社団） 介護事業部における個人情報の利用目的』のとおり

☐個人情報の利用を同意しない事項

（
）

2. 個人情報を利用する条件

（1）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、情報が漏れることのないよう細心の注意を払うこと。

（2）個人情報を使用した会議においては、出席者、議事録内容等を記録しておくこと。

医療法人同仁会（社団） 御中

令和 年 月 日

利用者

氏名 _____

家族

住所 _____

氏名 _____ 続柄（ _____ ）

家族

住所 _____

氏名 _____ 続柄（ _____ ）

利用者は、身体状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

署名代行者

氏名 _____ 続柄（ _____ ）

【別添資料2】

介護保険相談窓口

名 称	電 話 番 号	住 所
京都府国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護管理係 相談担当	075-354-9090	京都市下京区烏丸通四条下る 水銀屋町620番地 COCON烏丸内
北区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-432-1366	京都市北区紫野東御所田町3 3-1
上京区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-441-5107	京都市上京区今出川室町西入 堀出シ町285
左京区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-702-1071	京都市左京区松ヶ崎堂ノ上町 7-2
中京区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-812-2566	京都市中京区西堀川通御池下 る三坊堀川町521
東山区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-561-9187	京都市東山区清水5丁目 130-8
山科区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-592-3290	京都市山科区栂辻池尻町 14-2
下京区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-371-7228	京都市下京区西洞院塩小路上 る東塩小路町608-8
南区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-681-3296	京都市南区西九条南田町 1-3
右京区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-861-1430	京都市右京区太秦下刑部町1 2
右京区 京北出張所 保険福祉第一担当	075-852-1815	京都市右京区京北周山町上寺 田1-1
西京区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-381-7638	京都市西京区上桂森下町 25-1
西京区役所洛西支所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-332-9274	京都市西京区大原野東境谷町 2-1-2
伏見区役所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-611-2279	京都市伏見区鷹匠町39-2
伏見区役所深草支所 保健福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-642-3603	京都市伏見区深草向畑町 93-1
伏見区役所醍醐支所 保険福祉センター 健康長寿推進課 高齢介護保険担当	075-571-6471	京都市伏見区醍醐大構町 28