

# 喜楽苑ホームヘルプ事業所 契約書

社会福祉法人 清心会 喜楽苑ホームヘルプ事業所

# 目 次

## 第1章 総 則

- 第1条 (契約の目的)
- 第2条 (契約の期間)
- 第3条 (居宅介護)
- 第4条 (ホームヘルパー)

## 第2章 料 金

- 第5条 (利用料)
- 第6条 (キャンセル・変更・追加)
- 第7条 (当日のサービス内容の変更)
- 第8条 (料金体系の変更)

## 第3章 事業者の義務

- 第9条 (事業者及びホームヘルパーの義務)
- 第10条 (ホームヘルパーの禁止行為)
- 第11条 (不可抗力)
- 第12条 (秘密保持)

## 第4章 利用者の義務

- 第13条 (サービスの提供に関する事項)

## 第5章 損害賠償

- 第14条 (損害賠償責任)
- 第15条 (損害賠償がなされない場合)

## 第6章 契約の終了

- 第16条 (契約の自動終了)
- 第17条 (利用者による中途解約)
- 第18条 (事業者による中途解約)
- 第19条 (利用者からの契約の解除)
- 第20条 (事業者からの契約の解除)

## 第7章 その他

- 第21条 (契約当事者の変更等)
- 第22条 (苦情処理)
- 第23条 (協議事項)
- 第24条 (裁判管轄)

# 喜楽苑ホームヘルプ事業所 契約書

\_\_\_\_\_  
様(以下、「利用者」といいます。)と喜楽苑ホームヘルプ事業所(以下、「事業者」といいます。)は、事業者が利用者に対して行う居宅介護サービスについて次のとおり契約(以下、「本契約」といいます。)を結びます。

## 第1章 総 則

### 第1条 (契約の目的)

事業者は、利用者に対し、自立支援法の趣旨にしたがって、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居宅介護サービスを提供し、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。

### 第2条 (契約期間)

- 1 この契約の有効期間は、契約の締結の日から利用者の居宅支給決定期間満了日までとします。
- 2 契約の満了日の7日前までに、利用者から事業者に対して文章による契約終了の申し出がない場合、契約は自動的に更新(継続)されるものとし、以後も同様とします。

### 第3条 (居宅介護)

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、「居宅介護計画」を作成します。事業者はこの「居宅介護計画」の内容を利用者へ説明します。

- 1 この契約において、「居宅介護サービス」とは、事業者が利用者の居宅にホームヘルパーを派遣し、入浴・排泄・食事等の介護、調理・洗濯・掃除・買い物等の家事援助、移動中の食事・排泄、外出先での代筆・代読など移動中の介護、また視覚障害者の移動支援、その他日常生活上の世話を提供するサービスをいいます。
- 2 事業者が利用者に対して実施する居宅介護サービスの内容、利用日、利用時間、契約期間、費用等については、【重要事項説明書】に定めるとおりとします。
- 3 事業者は、【重要事項説明書】の内容について、利用者及び介護者(家族等)に説明します。
- 4 事業者と利用者の合意に基づいて、【重要事項説明書】に定める居宅介護サービスの内容を変更する場合には、事業者は利用者に対して、新たな「居宅介護計画」を交付し、その変更内容について確認します。

#### 第4条 (ホームヘルパー)

この契約において「ホームヘルパー」とは、介護福祉士及び訪問介護員養成研修1・2級課程修了者とし、移動介護を利用される場合には、ガイドヘルパー養成研修課程修了者とします。

- 1 利用者は、選任されたホームヘルパーの交代を希望する場合には、その理由を明らかにして事業者の苦情相談窓口(別紙記載)に申し出ることができます。
- 2 事業者は、ホームヘルパーの交代により、利用者及び介護者(家族等)に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。

## 第2章 料 金

#### 第5条 (利用料)

- 1 利用者は、居宅介護サービスの対価として、【重要事項説明書】に記載の料金表に基づく利用料を支払います。
- 2 事業者は、当月の利用料請求書を、遅くとも翌月末日までに利用者へ送付します。
- 3 利用者は、当月の利用料を翌々月12日まで(但し、12日が金融機関休業日にあたる場合は、直後の営業日に繰り下げ)に、所定の方法で支払います。
- 4 事業者は、利用者からの料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収書を発行します。
- 5 事業者は、自立支援法の適用を受けないサービスがある場合には、特にそのサービス内容及び利用料金を説明し、利用者の同意を得ます。

#### 第6条 (キャンセル・変更・追加)

- 1 利用者は事業者に対し、居宅介護サービス提供の24時間前までに通知することにより、キャンセル料を負担することなくサービスの利用を中止することができます。
- 2 利用者が居宅介護サービス提供日の24時間前までに通知することなく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、料金の全部または一部を請求することができます。但し、体調の急変、緊急入院などやむをえない理由による場合はその限りではありません。
- 3 事業者は、本条第1項に基づく利用者からのサービスの変更・追加の申し出に対して、ホームヘルパーの稼働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、利用可能な別の日時を利用者に提示して協議するものとします。但し、この変更又は追加しようとするサービス内容が自立支援法の適用を受けないものである場合は、事業者は利用者に対してその旨を説明します。

## 第7条 （当日のサービス内容の変更）

- 1 事業者は、サービス利用当日、利用者の体調等の理由でサービスが予定通り提供できない時は、「サービスが提供できないこと」及び「それにもかかわらず利用料金を支払わなければならないこと」の利用者の同意を得た上で、サービス内容を変更することができるものとします。
- 2 前項の場合に、事業者は所定のサービス利用料金を請求できるものとします。

## 第8条 （料金体系の変更）

- 1 事業者は、やむを得ない事情により所定の料金体系を変更した場合には、契約の有効期間内であっても利用者に対して利用料の増額又は減額を求めることができます。この場合、事業者は利用者に対して1ヶ月前に文章をもって通知します。
- 2 利用者は、前項の変更を了承することができない場合には、本契約を解約することができます。
- 3 前項の場合に、利用者は、すでに提供したサービスについては、所定のサービス料金を事業者を支払うものとします。

## 第3章 事業者の義務

### 第9条 （事業者及びホームヘルパーの義務）

- 1 事業者及びホームヘルパーは、サービスの提供に当たって利用者の生命、身体、財産の安全に配慮するものとします。
- 2 ホームヘルパーは、サービス提供日に、利用者の体調・健康状態等の必要な事項について利用者又は介護者(家族等)から聞き取り・確認した上で、サービスを提供するものとします。
- 3 事業者は、その日のサービスが終了するごとに居宅介護サービス提供実施記録票に実績を記録し、利用者又は介護者(介護者家族等)による確認を受けます。
- 4 事業者は、前項の記録をこの契約の終了後5年間は保管し、利用者もしくは代理人の請求に応じてこれを閲覧させるものとします。また、そのコピーを交付する場合のコピー代は請求者が実費負担するものとします。
- 5 事業者は、サービス提供のために準備した備品等について、安全面衛生面をふまえて適切な管理を行うものとします。
- 6 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。

## 第10条 (ホームヘルパーの禁止行為)

ホームヘルパーは、利用者に対する居宅介護サービスの提供にあたって、次の各号に当たる行為を行うことができません。事業者は、ホームヘルパーが次の各号に当たる行為を行った場合には、そのホームヘルパーを処分するなどの措置をとります。

### ① 医療行為又は医療補助行為

ホームヘルパーが医療行為又は医療補助行為を行った場合には、そのヘルパーが処罰される場合がございますので、利用者は絶対にこのような行為を求めないで下さい。ただし、以下の行為は利用者の状態が安定しており、ヘルパー(実施者)が一定期間の研修を行うことによって、場合によっては実施する事が可能な為、事業者にご相談してください。

A)体温測定

B)自動血圧測定器による血圧測定

C)軽い擦り傷・軽い切り傷の処置(絆創膏をはるなど)

D)健康な状態での皮膚への薬塗り、湿布貼り、目薬点し、座薬(下剤等)挿入

E)爪に異常のない場合の爪きり(巻き爪などはできません)

F)ストマ(人口肛門)装具にたまった排泄物を捨てる(パウチの取替えはできません)

### ② 利用者又は介護者(家族等)からの金銭又は物品の授受

ホームヘルパーが、利用者又は介護者(家族等)から金銭又は物品をもらった場合には、解雇等の処分をせざるを得なくなりますので、利用者等の好意によるものであっても絶対に金銭・物品を提供しないでください。

### ③ 利用者の介護者(家族等)に対するサービスの提供

ホームヘルパーが、利用者以外の介護者(家族等)に対してサービスを提供した場合も、事業者はこれを処分せざるを得ない場合がありますので、そのようなサービスを要求しないでください。家族等への介護サービスの提供には、別の手続きが必要となりますので、その旨ご相談ください。

### ④ 飲酒及び喫煙

ホームヘルパーがサービス提供中に飲酒や喫煙をした場合には、何らかの対応を検討しますので、事業者にご連絡ください。

### ⑤ その他利用者又は介護者(家族等)に対する迷惑行為

④と同様に、事業者にご連絡ください。

## 第11条 (不可抗力について)

契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他事業者の責に帰すべからざる事由により、サービス提供ができなくなった場合には、利用者は、既に提供したサービスについては、所定の利用料を事業者を支払うこととなります。

## 第12条 (秘密保持)

事業者及びホームヘルパーは、サービスを提供する上で知り得た利用者又は介護者(家族等)に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。事業者は、ホームヘルパー及びホームヘルパーであった者が秘密を漏らすことのないよう、必要な措置をとります。なお、この守秘義務はこの契約が終了した後も継続します。

## 第4章 利用者の義務

### 第13条 (サービスの提供に関する事項)

- 1 利用者又は介護者(家族等)は、本契約で定められた以外の業務をホームヘルパーに依頼することはできません。
- 2 居宅介護の提供に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は居宅介護の提供にあたって利用者又は介護者(家族等)の事情・意向等に十分に配慮するものとします。
- 3 居宅介護提供のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)を無償で提供していただきます。又、利用者または介護者(家族等)の依頼により、使用した電話料金等は利用者(家族等)が負担するものとします。

## 第5章 損害賠償

### 第14条 (損害賠償責任)

- 1 事業者は、居宅介護サービスの提供にあたって、事業者の責めに帰すべき事由により、利用者又は介護者(家族等)の生命・身体・財産・信用等を傷つけた場合には、その損害を賠償します。第12条に定める秘密保持に違反した場合も同様とします。
- 2 前項の賠償額は、事業者と利用者が協議した上で合意する相当な金額とします。また、事業者と利用者との間で協議が整わない場合には、裁判所における和解や裁判手続で定められた相当な金額を賠償することとします。

## 第15条 （損害賠償がなされない場合）

- 1 事業者は、居宅介護サービスの提供にあたって、事業者の責めに帰すべからざる事由によって生じた損害については損害賠償を負いません。とりわけ、事業者は以下の事由に該当する場合には、損害賠償を免れるか又は賠償額が減額されることがあります。
  - ① 利用者が、契約締結時にその疾患又は身体状況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 利用者又は介護者(家族等)が、サービスの提供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、事業者の実施した居宅介護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 利用者又は介護者(家族等)が、事業者及びサービス従業者の指示・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。
- 2 前項の賠償責任の有無や賠償額の合意については、事業者と利用者が協議することになります。また、事業者と利用者との間で協議が整わない場合には、裁判所における和解や裁判手続で決めることとなります。

## 第6章 契約の終了

### 第16条 （契約の自動終了）

- 1 契約の有効期間中、以下の事由が発生した場合には、本契約は自動的に終了するものとします。
  - ① 利用者が死亡した場合。
  - ② 利用者が介護福祉施設、身体障害者更生援護施設に入所した場合。
  - ③ 施設が事業者の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合。
  - ④ 事業者が破産した場合。
- 2 前項の場合に、利用者は、既に実施した居宅介護については所定のサービス料金を事業者を支払うものとします。

#### 第17条 （利用者による中途解約）

- 1 利用者は、本契約に定める居宅介護サービスが不要となった場合には、契約の有効期間中であっても、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7日前までに事業者に文章による解約通知をするものとします。但し、利用者の病変・急な入院等通知することができない特別な事情が生じた場合には、事前の通知がなくても本契約を解約することができます。
- 2 前項の場合に、利用者は、既に提供した居宅介護サービスについては所定のサービス利用料金を事業者を支払うものとします。

#### 第18条 （事業者による中途解約）

事業者は、事業の継続が困難であるなどやむを得ない事情がある場合、利用者に対し1ヶ月前までに解約の理由等を記した文章を以って通知することにより、本契約を解約することができるものとします。

#### 第19条 （利用者からの契約の解除）

- 1 利用者は、事業者が以下の事項に該当する場合には、文章で通知することにより、直ちに本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本契約に定める居宅介護サービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらずこれを提供しようとししない場合。
  - ② 事業者が第12条に定める秘密保持義務に違反した場合。
  - ③ 事業者が、利用者又は介護者(家族等)の生命・身体・財産・信用を傷付け、又は社会通念を逸脱する背信行為を行った場合。
- 2 前項の場合に、利用者は、既に提供した居宅介護サービスについては所定のサービス料金を事業者を支払うものとします。

#### 第20条 （事業者からの契約の解除）

- 1 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。
  - ① 利用者によるサービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合。
  - ② 利用者又は介護者(家族等)が、事業者もしくはホームヘルパーの生命・身体・財産・信用等を傷付け、又は著しい背信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。
- 2 前条第1項の規程は、本条第1項についても準用するものとします。

## 第7章 その他

### 第21条 （契約当事者の変更等）

- 1 利用者は、この契約の有効期間中に心神喪失その他の事由により判断能力を失った場合には、この契約の利用者の代理人として「  
」(以下「代理人」という。)を指定し、その代理人が利用者に代わり事業者と協議してこの契約を履行することに同意します。
- 2 利用者は、この契約の有効期間中に心神喪失その他の事由により判断能力を失った場合には、第2条に定めるこの契約期間の更新に際し、利用者の家族等が、事業者との間で、利用者のための契約(第三者のための契約)として新たなサービス契約を締結することに同意します。その際には、そのサービス契約の内容について、当事者となる家族等が、利用者のために、事業者と協議して変更等を行うことに同意します。
- 3 利用者は、この契約の有効期間中に心神喪失その他の事由により判断能力を失う場合に備えて、任意後見契約等により任意後見受任者を選任するなどの努力をします。

### 第22条 （苦情処理）

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応するものとします。

### 第23条 （協議事項）

本契約に疑義が生じた場合、又は本契約に定められていない事項が生じた場合には、利用者と事業者は誠意をもって協議のうえ、解決に努めるものとします。

### 第24条 （裁判管轄）

利用者と事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、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予め合意します。



【契 約】

上記の契約を証するため本書2通を作成し、利用者、事業者が署名捺印の上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

(利 用 者)

私は、契約書の内容を確認した上で、貴事業所の居宅介護サービスの利用を申し込みます。

<住 所>

\_\_\_\_\_

<氏 名>

\_\_\_\_\_ 印

<電話番号>

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) - ( \_\_\_\_\_ ) - ( \_\_\_\_\_ )

(利用者の代理人)

私は、利用者本人の契約意思を確認し、署名します。

<住 所>

\_\_\_\_\_

<氏 名>

\_\_\_\_\_ 印

<電話番号>

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) - ( \_\_\_\_\_ ) - ( \_\_\_\_\_ )

(事 業 者)

当事者は、この契約書に定める各種サービスを誠実に責任を持ってご提供いたします。

<住 所>

\_\_\_\_\_ 長崎市竿浦町 9 2 3 番地 1 電話 095-878-2970

<名 称>

\_\_\_\_\_ 社会福祉法人 清 心 会 喜楽苑ホームヘルプ事業所

<代表者>

\_\_\_\_\_ 理 事 長 寺 澤 律 子 印