

# 契約書（訪問介護）

様(以下「お客様」といいます)と、エヌサポート葛飾(以下「事業者」

といいます)は、事業者がお客様に対して行う訪問介護サービス(以下「サービス」といいます)について、次の通り契約します。

## 第1条（契約の目的）

事業者はお客様に対して、介護保険法令の趣旨に従い、お客様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サービスを提供し、お客様は事業者はそのサービスに対する利用料を支払います。

## 第2条（契約期間）

- 1 本契約の契約期間は、締結日からお客様の要介護認定の有効期間満了日までとします。ただし、有効期間満了日以前にお客様が要介護状態区分の変更または更新の認定を受け、認定の有効期間満了日が更新された場合には、更新後の要介護認定有効期間満了日までとします。
- 2 有効期間満了日以前にはお客様が要介護状態区分の変更または更新の申請をし、有効期間満了日までに結果が通知されていない場合、本契約は認定が確定するまで自動更新されるものとします。

## 第3条（訪問介護計画）

事業者は、お客様の日常生活全般の状況および希望を踏まえ、居宅サービス計画に沿って訪問介護計画を作成します。事業者は訪問介護計画の内容をお客様およびそのご家族に説明します。

## 第4条（提供サービスの内容）

- 1 お客様が提供を受けるサービスの内容は別紙【重要事項説明書】に定めた通りです。事業者は【重要事項説明書】に定めた内容についてお客様およびそのご家族に説明します。
- 2 事業者は、サービス提供者をお客様の居宅に派遣し、訪問介護計画書に沿ってサービスを提供します。原則として複数のサービス提供者が入れ替わりでサービス提供を行う体制となるため、お客様から特定のサービス提供者を指名することはできませんが、サービス提供者の交代を希望する場合には、当該サービス提供者が業務上不適当と認められる事情等交代を希望する理由を明らかにし、事業者に対してサービス提供者の交代を申し出ることができます。事業者は、お客様のご希望を尊重し、できる限り調整を行いますが、事業所の人員体制等によりご希望に沿えない場合もあります。
- 3 第2項のサービス提供者は、介護福祉士、実務者研修修了者または介護職員初任者研修(旧介護職員要請研修基礎課程または1～2級課程を含む)修了者です。
- 4 訪問介護計画書に記載のないサービスは原則として提供できませんが、お客様がサービスの内容や提供方法の変更を希望し、その変更内容が居宅サービス計画の範囲内で可能な場合、事業者は訪問介護計画書の変更の必要性を精査し、お客様および居宅支援事業者との協議の上、介護計画書の変更等の対応を行います。
- 5 事業者は、お客様が居宅サービス計画の変更を希望する場合、居宅介護支援事業者へ連絡調整等の援助を行います。

## 第5条（サービス提供の記録）

- 1 事業者は、サービスの実施ごとにサービス内容等を記録票(実施記録票)に記入し、介護保険法その他関係法令および条例に定める期間保管します。
- 2 お客様は、お客様に対する第1項の実施記録票の複写物の交付を受けることができます。ただし、お客様は複写物の交付に要する経費として、その実費を負担します。

## 第6条（秘密保持）

- 1 事業者および事業者の使用する者は、サービス提供を行う上で知り得たお客様およびそのご家族に関する情報を【重要事項説明書】に記載の正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も継続されます。
- 2 事業者は、お客様から同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、ご家族の個人情報を用いません。
- 3 事業者は、お客様のご家族から同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、ご家族の個人情報を用いません。
- 4 第1項にかかわらず、事業者は、「高齢者虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律」に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負いません。

## 第7条（料金）

- 1 お客様は、サービスに対する利用料として、【重要事項説明書】に定める料金体系に基づいて計算された月ごとの合計額を支払います。
- 2 事業者は、当月の利用料金の合計額等を記載した請求書を翌月15日前後までにお客様に送付します。
- 3 お客様は、当月の利用料金の合計額を翌月末日(口座振替をご利用の場合は請求書に記載の引落日)までに支払います。
- 4 お客様は、居宅においてサービス提供者がサービスを実施するために使用する電気・電話・ガス・水道の使用料および交通費の実費(通院・買い物等で交通機関を利用した場合)を負担します。

## 第8条（料金の変更）

- 1 事業者は、介護保険法その他関係法令の改正により、お客様の利用料金に変更が生じた場合、お客様に対して速やかに変更の時期および変更後の金額を説明の上、変更後の料金を請求することができます。
- 2 お客様は、料金の変更を了承しない場合、事業者に対し書面で通知することにより本契約を解約することができます。

## 第9条（サービスの中止）

- 1 お客様は事業者に対して、サービス実施予定日の前営業日の午後5時までには通知することにより、料金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 お客様はサービス実施予定日の前営業日の午後5時までには通知することなくサービスの中止を申し出た場合、または申し出なかった場合、事業者はお客様に対して【重要事項説明書】に定めるキャンセル料を請求することができます。当該料金は、第7条の料金と合わせて請求します。

## 第10条（天災等によるサービスの実施不能）

- 1 事業者は、地震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、お客様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、事業者はお客様に対して、すでに実施したサービスについては所定の利用料金を請求することができます。

## 第11条（契約の終了）

- 1 お客様は事業者に対して、1週間の予告期間において書面で通知することにより、本契約を解約することができます。ただし、お客様の病変や急な入院等やむを得ない事情がある場合には、予告期間が1週間以内の通知でも本契約を解約することができます。
- 2 事業者は、人員不足や事業所の閉鎖・移転等サービス提供が困難と判断する正当な理由がある場合、お客様に対して1か月の予告期間において書面で通知することにより、本契約を解約することができます。
- 3 次の事由に該当する場合、お客様は書面で通知することにより、直ちに本契約を解約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場合。
  - ② 事業者が守秘義務に違反した場合。
  - ③ 事業者がお客様およびそのご家族に対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合。
- 4 次の事由に該当する場合、事業者は正面で通知することにより、直ちに本契約を解約することができます。
  - ① お客様の利用料金の支払いが1か月以上遅延し、支払いを催告したにもかかわらず、15日以内に支払われない場合。
  - ② お客様またはそのご家族が、故意に介護保険法その他諸法令に抵触するもしくは著しく常識を逸脱する行為をなし、またはそのような行為を事業者に求め、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、本契約の目的を達することが著しく困難な場合。
  - ③ お客様またはそのご家族等が、故意もしくは重大な過失により事業者もしくはサービス提供者の生命・身体・財産・信用等の侵害・毀損、または著しい背信行為もしくは度重なる罵倒・暴言・脅迫等により信頼関係を破壊し、本契約を継続することが著しく困難な場合。
- 5 次の事由に該当する場合、本契約は自動的に終了します。
  - ① お客様が介護保険施設等に入所した場合。
  - ② お客様の要介護状態区分が非該当(自立)と認定された場合。
  - ③ お客様が亡くなりました場合。
  - ④ 事業者が破産した場合。

## 第12条（賠償責任）

サービス提供に伴って、事業者は自己の責に帰すべき事由によりお客様の生命・身体・財産に損害を与えた場合、お客様に対してその損害を賠償します。

## 第13条（賠償責任がなされない場合）

サービス提供に伴って、事業者は自己の責に帰すべからざる事由によって生じた損害については賠償責任を負いません。とりわけ、次の事由に該当する場合、事業者は賠償責任を免れます。

- ① お客様が、契約締結時にその疾患および身体状況等の重要事項についてこれを告げず、また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 お客様またはそのご家族等がサービス提供を行う上で必要な事項に関する聴取・確認に対してこれを告げず、または不実の告知を行ったことに起因して損害が生じた場合。
- ③ お客様の急激な体調の変化等、事業者が提供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。
- ④ お客様またはそのご家族等が、事業者およびサービス提供者の指示・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。

## 第14条（事故発生時・緊急時の対応）

- 1 事業者は、サービス提供中にお客様に事故が発生した場合、速やかに区市町村、当該お客様のご家族、居宅支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また事業者は、事故の状況および事故に際して採った処置について記録し、介護保険法その他関係法令および条例に定める期間保管します。
- 2 事業者は、お客様に賠償すべき事故が発生した場合、速やかに損害賠償を行います。
- 3 事業者は、サービス提供中にお客様の容態が急変した場合、速やかに当該お客様の主治医、ご家族、居宅支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

## 第15条（相談・苦情対応）

事業者は、お客様からの相談・苦情等に対応する窓口を設置し、サービスに関するお客様の要望・苦情等に対して誠実に対応します。

## 第16条（連携）

- 1 事業者はサービス提供にあたり、居宅支援事業者および保健医療サービスまた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、本契約書を居宅支援事業者の求めに応じて速やかに開示します。
- 3 事業者は、本契約の内容が変更された場合、その内容を居宅支援事業者に連絡します。
- 4 事業者は、第11条第1項、第2項または第4項に基づいて契約が終了となる場合、事前に居宅支援事業者に連絡します。

## 第17条（本契約に定めない事項等）

- 1 お客様および事業者は、信義誠実をもって本契約を履行します。
- 2 本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を遵守し、双方が誠意をもって協議し、定めます。

## 第18条（裁判管轄）

本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を所属の管轄裁判所とすることを予め合意します。

本契約の成立を証するため、本書を2通作成し  
お客様および事業者が署名・押印の上1通ずつ保有します。

契約締結日

令和 年 月 日

契約者氏名

事業者

【事業者名】 エヌサポート葛飾

【介護保険事業所番号】 1372208692

【所在地】 東京都葛飾区金町3-26-5-101 コーポ88

【責任者】 永澤 伸夫



お客様

【住所】 \_\_\_\_\_

【氏名】 \_\_\_\_\_

印

代理人

(ご家族)

【住所】 \_\_\_\_\_

【氏名】 \_\_\_\_\_

印

続柄 ( )