

小規模多機能型居宅介護事業所
(介護予防小規模多機能型居宅介護事業所)
「心」

契 約 書

特定非営利活動法人 心所老宅

目 次

第一章 総則

- 第 1 条 (契約の目的)
- 第 2 条 (契約期間)
- 第 3 条 (居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画の決定・変更)
- 第 4 条 (介護保険給付対象サービス)

第二章 サービスの利用と料金の支払い

- 第 5 条 (サービス利用料金の支払い)
- 第 6 条 (利用の中止、変更、追加)
- 第 7 条 (利用料金の変更)

第三章 事業者の義務

- 第 8 条 (事業者及びサービス従事者の義務)
- 第 9 条 (守秘義務等)
- 第 10 条 (個人情報の保護)

第四章 損害賠償 (事業者の義務違反)

- 第 11 条 (損害賠償責任)
- 第 12 条 (損害賠償がなされない場合)
- 第 13 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)

第五章 契約の終了

- 第 14 条 (契約の終了事由、契約終了に伴う援助)
- 第 15 条 (契約者からの中途解約)
- 第 16 条 (契約者からの契約解除)
- 第 17 条 (事業者からの契約解除)
- 第 18 条 (清算)

第六章 その他

- 第 19 条 (相談・苦情対応)
- 第 20 条 (高齢者虐待防止について)
- 第 21 条 (身体的拘束等について)
- 第 22 条 (緊急時の対応)
- 第 23 条 (事故発生時等の対応)
- 第 24 条 (非常災害時の対応)
- 第 25 条 (衛生管理について)
- 第 26 条 (生産性の向上に資する取り組み)
- 第 27 条 (認知症対応力の強化)
- 第 28 条 (実習生の受入れについて)
- 第 29 条 (入院時の取り扱いについて)

第 30 条（連携）

第 31 条（本契約に定めない事項）

第 32 条（裁判管轄）

第一章 総則

第 1 条（契約の目的）

- 1 事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、契約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、第 4 条に定める（介護予防）小規模多機能型居宅介護サービスを提供します。
- 2 事業者が契約者に対して実施するサービス内容、事業所の概要、利用料金などの重要事項は、別紙「重要事項説明書」に定めるとおりとします。

第 2 条（契約期間）

本契約書の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護（要支援）認定の有効期間満了日までとします。但し、契約期間満了の 7 日前までに契約者から文書による契約終了の申し入れが無い場合には本契約は更新されるものとし、以後も同様とします。

第 3 条（居宅サービス計画及び（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画の決定・変更）

- 1 事業所の管理者（以下、「管理者」という。）は、事業所の介護支援専門員（以下、「介護支援専門員」という。）に契約者の居宅サービス計画及び（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画の作成に関する業務を担当させることとします。
- 2 介護支援専門員（計画作成担当者）は、契約者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、援助の目標、当該援助の目標を達成するための具体的なサービス内容等を記載した（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画を作成します。
- 3 事業者は、居宅サービス計画及び（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画について、契約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、契約者の心身の状況、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必要がある場合、または契約者もしくはその家族等の要請に応じて、居宅サービス計画及び（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画について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た場合には、契約者及びその家族等と協議して居宅サービス計画及び（介護予防）小規模多機能型居宅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、居宅サービス計画及び（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画を変更した場合には、契約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（介護保険給付対象サービス）

- 1 事業者は、介護保険給付対象サービスとして、事業者のサービス拠点において契約者に対して日常生活上の援助を提供するサービス（以下、「通いサービス」という。）、契約者の居宅に訪問して介護等を行うサービス（以下、「訪問サービス」という。）及び事業者のサービス拠点に宿泊するサービス（以下、「宿泊サービス」という。）を柔軟に組み合わせ、（介護予防）小規模多機能型居宅

介護計画に沿って提供します。

2 事業者は、介護保険給付対象サービスとして、事業者のサービス拠点において契約者に対して利用者の状態や利用者の家族等の事情により、指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員〔指定介護予防支援事業所の担当職員〕が、緊急に利用することが必要と認めた場合であって、事業所の介護支援専門員が、事業所の登録者に対するサービスの提供に支障がないと認めた場合に、短期間の指定小規模多機能型居宅介護〔指定介護予防小規模多機能型居宅介護〕（以下「短期利用居宅介護」という。）を提供します。（登録者以外）

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第5条（サービス利用料金の支払い）

- 1 事業者は、契約者が支払うべき介護保険給付サービスに要した費用について、契約者が介護サービス費として市町村から給付を受ける額（以下、「介護保険給付費額」という。）の限度において、契約者に代わって市町村から支払いを受けます。
- 2 契約者は、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費額を差し引いた差額分（自己負担：通常 1 割、但し一定以上の所得のある方（世帯）の場合、負担割合が 2 割または 3 割になる場合があります。詳細は「介護保険負担割合証」を参照）を事業者に支払うものとします。

なお、契約者の要介護（要支援）認定結果が出ていない場合には、サービス利用料金を、一旦支払うものとします。要介護認定後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます。（償還払い）

- 3 本サービスの利用料は月額制（第4条2項については日額制）とします。月途中から登録した場合または月途中から登録を終了した場合、契約者は登録した期間に応じて日割りした料金を事業者に支払います。
- 4 月途中で要介護度が変わった場合には、日割り計算により、それぞれの単価に基づいて利用料を計算します。
- 5 前項のほか、契約者は、以下の料金を事業者に支払うものとします。
 - 一 通常の事業の実施地域以外の利用者に対する送迎費及び交通費
 - 二 食事の提供に要する費用
 - 三 おむつ代（第4条2項については事業者負担）
 - 四 宿泊にかかる費用
 - 五 （介護予防）小規模多機能型居宅介護サービスのなかで提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、契約者に負担させることが適当と認められる費用。
- 6 前2～5項に定めるサービス利用料金は1ヶ月ごとに計算し、契約者はこれを翌月末日までに、支払うものとします。

第6条（利用の中止、変更、追加）

- 1 契約者は、利用期日前においてサービスの利用を中止、変更もしくは新たな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、原則としてサービスの実施日の前日までに、事業者に出るものとします。
- 2 事業者は、前項に基づく契約者からのサービス利用の変更の申し出に対して、従事者の稼働状況に

より、契約者の希望する日時にサービス提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議するものとします。

第7条（利用料金の変更）

- 1 第5条第1項及び第2項に定めるサービス利用料金について、介護給付費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5条第5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、契約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 契約者は、前項の変更に同意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。

第三章 事業者の義務

第8条（事業者及びサービス従事者の義務）

- 1 事業者及び従事者は、サービスの提供にあたって、契約者の生命、身体、財産の保全等に配慮するものとします。
- 2 事業者は、契約者の健康管理を適切に行うため、主治医との密接な連携に努めるものとします。
- 3 事業者は、（介護予防）小規模多機能型居宅介護サービスの提供中に、利用者に容態の急変が生じた場合、その他必要な場合は速やかに契約者の主治医に連絡を取るなど必要な対応を講じます。
- 4 （介護予防）小規模多機能型居宅介護サービスの提供中に、火災・風水害・地震等の災害に対処するための計画を策定し、年2回以上の訓練を実施します。天災その他の災害が発生した場合には、従事者は契約者の避難等適切な措置を講じます。また、管理者は、日常的に具体的な対処方法、避難経路及び協力機関等との連携方法を確認し、災害時には避難等の指揮を執ります。
- 5 契約者に対する（介護予防）小規模多機能型居宅介護サービス提供により事故が発生した場合は、市町村、契約者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。前項の事故の状況及び事故に際して採った処置については、記録を整備します。契約者に対する（介護予防）小規模多機能型居宅介護サービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。但し契約者の責に帰すべき事由による場合はこの限りではありません。
- 6 事業者は、自ら提供する（介護予防）小規模多機能型居宅介護の質の評価を行うとともに、定期的に外部の者（運営推進会議を含む）による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図るものとします。
- 7 事業者は、事業の運営にあたって、地域住民またはその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流を図るものとします。
- 8 事業者は、契約者に対する（介護予防）小規模多機能型居宅介護の提供に関する記録を作成し、それを5年間保管し、契約者または代理人の請求に基づいてこれを閲覧させ、またはその複写物を交付するものとします。

第9条（守秘義務等）

- 1 事業者及び従事者は、サービスを提供する上で知り得た契約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、契約者に医療上、緊急の必要がある場合には医療機関等に契約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、契約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、契約者及び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10条（個人情報の保護）

- 1 事業者及びその従事者は、契約者の個人情報を含むサービス計画、各種記録等については、関係法令等に基づき個人情報の保護に努めるものとします。
- 2 個人情報の取扱いに関する契約者からの苦情については、苦情対応体制に基づき、適切かつ迅速に対応するものとします。

第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

第11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、契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第9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、契約者に故意または過失が認められる場合には、契約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。
- 3 契約者の責に帰すべき事由によって、事業者が損害を被った場合、契約者は事業者に対してその損害を賠償するものとします。

第12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。

- 1 契約者が、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つぱら起因して損害が発生した場合。
- 2 契約者が、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つぱら起因して損害が発生した場合。
- 3 契約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つぱら起因して損害が発生した場合。
- 4 契約者が、事業者及び従事者の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合。

第13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、契約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。

第五章 契約の終了

第14条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

- 1 契約者は、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。

- (1) 契約者が死亡した場合
 - (2) 要介護(要支援)認定により契約者の心身の状況が自立と判定された場合
 - (3) 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
 - (4) 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
 - (5) 第14条から第17条に基づき本契約が解約または解除された場合
- 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、契約者の心身の状況、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15条 (契約者からの中途解約)

- 1 契約者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、契約者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者へ通知するものとします。
- 2 契約者は、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。
 - (1) 第7条第3項により本契約を解約する場合
 - (2) 契約者が入院した場合

第16条 (契約者からの契約解除)

契約者は、事業者または職員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。

- 1 事業者又は従事者が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- 2 事業者又は従事者が、第9条に定める守秘義務に違反した場合
- 3 事業者又は従事者が、故意または過失により契約者またはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

第17条 (事業者からの契約解除)

事業者は、契約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 契約者が契約締結時に、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、又は不実の告知などを行い、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
- 2 契約者による第5条第1項から第5項に定めるサービス利用料金の支払いが2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
- 3 契約者が、故意または重大な過失により事業者または従事者の生命・財産・信用等を傷つけ、また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 (カスタマーハラスメント含む)

第18条 (清算)

第14条から第16条により本契約が終了した場合において、契約者が、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がある場合、契約終了日の翌月末日までに清算するものとします。

第六章 その他

第19条 (相談・苦情対応)

事業者は、契約者からの相談・苦情等に対応する窓口を【重要事項説明書】の通り設置し、（介護予防）小規模多機能型居宅介護サービスに関する契約者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

第20条（高齢者虐待防止について）

事業者は、契約者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- 1 研修等を通じて、従事者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- 2 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- 3 従事者が支援にあたっての悩みや個人的な相談ができる体制を整える他、従事者が契約者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます（ハラスメント等のストレス対策を含む職場環境改善）。

第21条（身体的拘束等について）

（介護予防）小規模多機能型居宅介護サービスの提供にあたり、事業者は契約者に対し自由を制限するような身体的拘束等を行わないこととします。ただし、緊急やむを得ない理由により、拘束せざるを得ない場合には、事前に契約者及びその家族等へ説明し同意を得るとともに、態様及び時間、その他契約者の心身状況ならびに緊急やむを得ない理由について記録します。

第22条（緊急時の対応）

（介護予防）小規模多機能型居宅介護サービスの提供を行っているときに、契約者の病状に急変が生じた場合等には、家族または緊急連絡先へ連絡するとともに速やかに主治の医師、または協力医療機関の医師に連絡を取る等必要な措置を講じます。

第23条（事故発生時等における対応）

サービス提供時に事故が発生した場合には、適宜、応急措置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに家族等に連絡するとともに、記録を整備し再発防止に努めその対応について協議します。また、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。ただし、事業者および従事者の責に帰すべからざる事由による場合はこの限りではありません。

第24条（非常災害時の対応）

非常災害、風水害、地震等に対処するための事業継続計画（BCP）を作成するとともに、年1回の研修及び訓練を行います。また、火災発生時の避難訓練（年2回）を実施します。また、災害が発生した場合には、従事者は契約者の避難等適切な措置を講じます。

第25条（衛生管理について）

事業所の設備及び備品等については、消毒等の衛生的な管理に努め、従事者の健康管理をし、衛生教育の徹底を図ります。そして衛生管理に関する研修を行い、事業継続計画（BCP）を作成し訓練を行います。また、契約者にも手洗い、うがい、手指消毒等の感染予防等をさせていただきます。

第26条（生産性の向上に資する取り組み）

現場における課題を抽出及び分析した上で、事業所の状況に応じて、利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会を設置し適宜改善に努めます。

第 27 条（認知症対応力の強化）

認知症介護実践リーダー研修等修了者を認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が 20 人未満の場合は 1 以上、20 人以上の場合は左記に、当該対象者の数が 19 を超えて 10 又は端数を増すごとに 1 を加えて得た数以上配置します。また、認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者に対して、専門的な認知症ケアを実施いたします。事業所の職員に対して、認知症ケアに関する留意事項の伝達又は技術的指導に係る会議を実践者研修及びリーダー研修修了者を中心に定期的に開催します。

第 28 条（実習生の受入れについて）

事業所として、後進の養成という意味合いで実習生の受入れを行います。実習生は指導職員の下で業務を行い個人情報やプライバシーの保護を徹底して行います。また、受入れについては誓約書の記入提出を義務付けています。

第 29 条（入院時の取り扱いについて）

利用者が入院された際には、すみやかに次の 4 項目について確認し、記録に残します。①入院先、②入院期間、③利用者及び家族の意向、④1 ヶ月を通して入院する事が予見される場合には、契約を解除するかどうかを尋ねます。

第 30 条（連携）

事業者は（介護予防）小規模多機能型居宅介護サービスの提供にあたり、地域住民、保健医療サービス、福祉サービスを提供する者等との密接な連携に努めます。

第 31 条（本契約に定めない事項）

- 1 契約者および事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
- 2 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に従い、双方が誠意をもって協議するものとします。

第 32 条（裁判管轄）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、契約者および事業者は、契約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に予め合意します。

指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護サービスの提供開始に際し、重要事項説明書並びに契約書に同意いたします。

契約を証するため、本書2通を作成し、利用者・事業者が記名押印の上、各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

契約者
住所

氏名

印

契約者代理人
住所

氏名

印

事業者

所在地 草津市駒井沢町3 4 3 番地

事業者名 特定非営利活動法人 宅老所心
(小規模多機能型居宅介護事業所 心)

代表者 村田 美穂子

印