

契約日 2025 年 月 日

訪問介護契約書

利用者

住所

氏名

法 人 名 たすけあい株式会社

事業者名 訪問介護事業所たすけあい

住 所 松阪市久保町1752-1

代表者名 代表取締役 松田 洋平

署名代行者

住所

氏名

利用者と事業者は、事業者が利用者に対して行う訪問介護について、次のとおり契約します。

第1条（契約の目的）

事業者は利用者に対し介護保険法令の趣旨に従って、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訪問介護を提供し、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 この契約の契約期間は契約日から利用者の要介護認定又は要支援認定の有効期間満了日までとします。
- 2 契約満了の7日前までに、利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

第3条（訪問介護計画の作成）

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、「居宅サービス計画」に沿って「訪問介護計画」を作成します。事業者はこの「訪問介護計画」の内容を利用者及びその家族に説明します。

第4条（訪問介護の提供内容）

- 1 利用者が提供を受ける訪問介護の内容は訪問介護計画に定めたとおりです。事業者は、その定めた内容について、利用者及びその家族に説明します。
- 2 事業者は、サービス従業者を利用者の居宅に派遣し、訪問介護計画に沿って定めた内容の訪問介護を提供します。
- 3 第2項のサービス従業者は、介護福祉士又は初任者研修等を修了した者です。
- 4 訪問介護計画が利用者との合意をもって変更され、事業者が提供するサービスの内容又は介護保険適用の範囲が変更となる場合は、利用者の了承を得て新たな内容を作成し、それをもって訪問介護の内容とします。

第5条（サービス提供記録）

- 1 事業者は、訪問介護の実施ごとに、サービスの内容等をこの契約書と同時に交付する書式の記録票に記入し、サービスの終了時に利用者の確認を受けることとします。利用者の確認を受けた後、その控えを利用者に交付します。
- 2 事業者は、サービス提供記録をつけることとし、この契約の終了後2年間保管します。
- 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第2項のサービス実施記録を閲覧できます。
- 4 利用者は、当該利用者に関する第2項のサービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。

第6条（料金）

- 1 利用者は、サービスの対価として利用単位毎の料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払います。
- 2 事業者は、当月の料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月25日までに利用者へ送付します。
- 3 利用者は、当月の料金の合計額を事業者と合意した方法で支払います。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収証を発行します。
- 5 利用者は、居宅においてサービス従業者がサービスを実施のために使用する水道、ガス、電気、電話の費用を負担します。

第7条（サービスの中止）

利用者は、事業者に対して、サービス提供日の前日午後1時までに通知をすることにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。

第8条（料金の変更）

- 1 事業者は、利用者に対して、1ヶ月前までに文書で通知することにより利用単位ごとの料金の変更（増額又は減額）を申し入れることができます。
- 2 利用者が料金の変更を承諾する場合、新たな料金を作成し、お互いに取り交わします。
- 3 利用者は、料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し、文書で通知することにより、この契約を解約することができます。

第9条（契約の終了）

- 1 利用者は事業者に対して、7日間の予告期間を置いて文書で通知をすることにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約することができます。

- 2 事業者は利用者に対して、1ヶ月間の予告期間において理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
- 3 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより、直ちにこの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反した場合
 - ③ 事業者が利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
 - ④ 事業者が破産した場合
- 4 次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
 - ① 利用者のサービス利用料金の支払が3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず7日以内に支払われない場合
 - ② 利用者又はその家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
- 5 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
 - ① 利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ② 利用者の要介護状態区分等が、非該当（自立）と認定された場合
 - ③ 利用者が死亡した場合

第10条（秘密保持）

- 1 事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を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同様です。
- 2 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。
- 3 事業者は、利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

第11条（賠償責任）

事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。

第12条（緊急時の対応）

事業者は、現に訪問介護の提供を行っているときに利用者の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師又は歯科医師に連絡を取る等必要な措置を講じます。

第13条（身分証携行義務）

サービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から

提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

第14条（連携）

- 1 事業者は、訪問介護の提供にあたり、介護支援専門員及び保健医療サービス又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、この契約書の写しを介護支援専門員に速やかに送付します。
- 3 事業者は、この契約の内容が変更された場合又は本契約が終了した場合は、その内容を記した書面の写しを速やかに介護支援専門員に送付します。

なお、第9条第2項又は4項に基づいて解約通知をする際は、事前に介護支援専門員に連絡します。

第15条（苦情対応）

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、訪問介護に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速かつ適切に対応します。

第16条（本契約に定めのない事項）

- 1 利用者及び事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
- 2 この契約に定めの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遵守し、双方が誠意を持って協議の上定めます。

第17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、利用者及び事業者は、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あらかじめ合意します。

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

1 当事業所が提供するサービスについての相談・苦情などの窓口

たすけあい株式会社

TEL：0598－60－2345

訪問介護事業所管理責任者 内田 三和

※ ご不明な点は、何でもお尋ねください。

2 法人の概要

法人名 たすけあい 株式会社

所在地 三重県松阪市久保町 1752-1

代表者 代表取締役 松田 洋平

事業内容 訪問介護事業／居宅介護支援事業

3 訪問介護事業所たすけあいの概要

(1) 業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	訪問介護事業所たすけあい
所在地	三重県松阪市久保町 1752-1
介護保険指定番号	訪問介護 (三重県 2470702768 号)
サービス提供する地域	松阪市

(2) 営業時間

月～日	午前 5：00～午後 21：00（緊急対応あり）
-----	--------------------------

(3) 職員体制

	資格	常勤	非常勤	計
管理者	介護福祉士	1	0	1 名
サービス提供責任者	介護福祉士	2	0	2 名
サービス従業者	介護福祉士	4	9	23 名
	介護職員実務者研修修了者	1	0	
	介護職員初任者研修修了者	2	7	

(4) サービス提供の時間帯

	早朝 5：00～9：00	通常時間帯 9：00～18：00	夜間 18：00～21：00
平日・土	△	○	△
日・祝日	△	○	△

※ 時間帯により料金が異なります。

※ 早朝(5:00～9:00)深夜(21:00～6:00)のご利用につきましてはご相談ください。

(5) 事業計画やサービス内容について

事業計画及びサービス内容については、利用者及びその家族にとどまらず全ての方に対し、求めがあれば閲覧することができます。(個人情報の取り扱いに基づく)

4 サービス内容

- (1) 身体介護 ①食事介助 ②入浴介助 ③排泄介助 ④清拭 ⑤体位変換 等
- (2) 生活援助 ①買い物 ②調理 ③掃除 ④洗濯 等
- (3) その他サービス ①介護相談 等

5 利用料金

(1) 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は原則として基本料金(料金表)の1割です。(但し、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担。)

[料金表 基本料金・通常時間]

身体介護が 中心の場合	20分未満	20分～ 30分未満	30分以上～ 1時間未満	1時間以上 (30分を増すごと に820円加算)
	1,630円	2,440円	3,870円	5,670円
生活援助が 中心の場合	20分以上45分未満		45分以上	
	1,790円		2,200円	

※ 基本料金に対して、早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～午後10時)帯は25%増し、深夜(午後10時～午前6時)は50%増しとなります。

※ 上記料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、お客様の居宅サービス計画(ケアプラン)定められた目安の時間を基準とします。

※ やむを得ない事情で、且つお客様の同意を得て、サービス従業者2人で訪問した場合は2人分の料金をいただきます。

(2) その他

- ① お客様の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用はお客様のご負担になります。
- ② 通院介助などで交通機関を利用した場合、サービス従業者の交通費はお客様のご負担になります。
- ③ 料金の支払方法
料金の支払方法は、毎月月末締めとし、翌月25日までに当月分の料金を請求いた

しますので、翌月 26 日までにあらかじめ指定の方法でお支払いください。

(お支払い方法は、口座自動引落、現金集金、銀行振込の 3 通りの中からご契約の際に選んでいただきます。尚、銀行振込の場合は、振込手数料はお客様のご負担とさせていただきます)

- ④ まれに、交通事情によりサービス時間が多少前後することがございます。
- ⑤ お客様のご希望に沿ってヘルパーを決めております。しかし、固定ヘルパーご希望の場合、必ずしもご希望に添えない場合がございます。
- ⑥ サービス期間中、当事業所のヘルパーが同行研修する場合がございます。
- ⑦ 誠に恐縮ではございますが、お茶・お菓子などの心遣いはご遠慮下さい。

6 提供するサービスの利用単位

加算	単位数	算定回数等
介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数の 22.4%	1 月につき

7 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずはお電話等でお申し込みください。当事業所職員がお伺いいたします。訪問介護計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。

※ 居宅サービス計画の作成を依頼時、事前に介護支援専門員とご相談下さい。

(2) サービスの終了

① お客様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の 1 週間前までに文書でお申し出ください。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了 1 ヶ月までに文書で通知いたします。

③ 自動終了（以下の場合は双方の通知がなくても自動的にサービス終了します）

- ・お客様が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、非該当
- ・〔自立〕又は要支援と認定された場合
- ・お客様が亡くなられた場合

④ その他

- ・当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に 反した場合、お客様やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当社が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することによって即座に契約を解約することができます。
- ・お客様が、サービス利用料金の支払いを 3 ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず 10 日以内に支払わない場合、またはお客様やご家族の方などが、当事業所や当事業所のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの

背信行為を行った場合は、当事業所により文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

(3) 事故発生時の対応

利用者に対する指定訪問介護のサービス提供により事故が発生した場合は、区市町村、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。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ないます。

8 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	
主治医への 連絡基準		

9 サービス内容に関する苦情

- (1) 当事業所お客様相談・苦情窓口（対応時間：月～金 9：00～18：00）

たすけあい 株式会社 電話 0598－60－2345

- (2) 外部に設置された相談・苦情窓口（対応時間： 8：30～17：00 土日祝日を除く）

松阪市役所介護高齢課介護保険係 電話 0598－53－4090

- (3) 国保連相談・苦情窓口（対応時間： 9：00～17：00 土日祝日を除く）

三重県国民健康保険団体連合会 電話 059－229－4165

10 非常災害対策

事業者は非常災害その他緊急の事態に備え、常に関係機関と連絡を密にし、必要な措置を講じます

11 利用者の尊厳

利用者の人権・プライバシー保護のため業務マニュアルを作成し、従業者教育を行います

12 身体拘束の禁止

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行わない事を約束します

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利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともにその対応及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します

13 損害賠償について

サービス提供時において、サービス提供者の責任により利用者に生じた損害について事業者は速やかにその損害を賠償します。守秘義務の違反をした場合も同様とします

ただし、損害の発生について、利用者に故意または過失が認められた場合には利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業者の損害賠償責任を減じさせていただきます。

14 第三者評価の実施状況について

実施なし

15 ハラスメントについて

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません
 - ① 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
 - ② 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - ③ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により同事案が発生しないための再発防止策を検討します。
- (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます

16 虐待防止について

事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともにその従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます

- (1) 事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います
- (2) 当該事業所従業者又は擁護者(現に養護している家族・親族・同居人等)による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかにこれを市区町村に通報します
- (3) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります
- (4) 事業所は虐待防止責任者を管理者に定めます

17 感染対策について

事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないように、次に掲げる措置を講じます

- (1) 従業員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます
- (3) 事業所における感染症の予防及び蔓延の防止のための対策を検討する委員会を概ね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底をしています
- (4) 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備しています
- (5) 従業者に対し、感染症の予防及び蔓延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します

18 業務継続に向けた取り組みについて

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護事業の提供を継続的に実施するための及び、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います

指定訪問介護サービスの開始に当たり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明交付しました。

上記の内容の説明を受け、了承しました。

説明者

年 月 日

事業者 三重県松阪市久保町 1752-1

たすけあい株式会社

代表取締役 松田 洋平

利用者氏名

署名代行者 : 私は本人の契約意思を確認し署名代行いたしました。

署名代行者氏名