

介護予防・日常生活支援総合事業
第一号通所事業（介護予防通所介護相当）利用
契 約 書

社 会 福 祉 法 人 ニ 之 沢 愛 育 会

施設名：ひかりの里デイサービスセンター

介護保険番号 1070800584

社会福祉法人二之沢愛育会理事長 竹内 宏（以下「甲」という。）と契約者（以下「乙」という。）は、乙がひかりの里デイサービスセンター（以下「事業所」という。）において、事業者から提供される介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業（介護予防通所介護相当）サービスを受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

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、契約者がその有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、契約者に対し、第4条及び第5条に定める介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業（介護予防通所介護相当）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介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業（介護予防通所介護相当）サービスの内容、利用日、利用時間、費用等の事項（以下「介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業（介護予防通所介護相当）サービス計画」という。）は別紙「（サービス利用書）」に定めるとおりとします。

第2条（契約期間）

本契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護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2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ない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第3条（介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業（介護予防通所介護相当）サービス計画の決定・変更）

- 1 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合には、それに沿って契約者の介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業（介護予防通所介護相当）サービス計画を作成するものとします。
- 2 事業者は、契約者に係る居宅サービス計画が作成されていない場合でも、介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業（介護予防通所介護相当）サービス計画の作成を行います。その場合に、事業者は、契約者に対して、地域包括支援センターや居宅介護支援事業者を紹介する等居宅サービス計画作成のために必要な支援を行うものとします。
- 3 事業者は、介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業（介護予防通所介護相当）

サービス計画について、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、契約者に係る居宅サービス計画が変更された場合、もしくは契約者及びその家族等と協議して、介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業（介護予防通所介護相当）サービス計画を変更するものとします。
- 5 事業者は、介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業（介護予防通所介護相当）サービス計画を変更した場合には、契約者に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。

第4条（介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業（介護予防通所介護相当）対象サービス）

事業者は、介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業（介護予防通所介護相当）対象サービスとして、事業所において、契約者に対して、日常生活上の世話及び機能訓練を提供するものとします。

第5条（介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業（介護予防通所介護相当）対象外のサービス）

- 1 事業者は、契約者との合意に基づき、介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業（介護予防通所介護相当）サービスの支給限度額を超える介護予防通所介護サービスを提供するものとします。
- 2 前項の他、事業者は、以下のサービスを介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業（介護予防通所介護相当）対象外のサービスとして提供するものとします。
 - ① 食事の提供
 - ② 特別な食事の提供（選択食、行事食など）
 - ③ 通常の事業の実施地域を除く送迎サービスの提供
 - ④ 事業者が特別に定める教養娯楽設備等の提供あるいはレクリエーション等の行事、クラブ活動等の提供
 - ⑤ 事業者が契約者の必要により提供した介護用品など
 - ⑥ 事業者が提供する以外の物品や食品など
 - ⑦ その他日常生活において通常必要とするもので、契約者に負担させることが適当と認められる物品等の提供
- 3 第1項及び第2項のサービスについて、その利用期間は契約者が負担するものとします。
- 4 事業者は第1項及び第2項に対してもわかりやすく説明するものとします。

第二章 サービスの利用と料金の支払

第6条 サービス利用料金の支払

- 1 事業者は、契約者が支払うべき介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業（介護予防通所介護相当）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、要介護度に応じて第4条に定めるサービスを受け、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額を差し引いた差額分（自己負担分：通常は介護保険負担割合証に記載された負担割合に応じた額）を事業者を支払うものとします。
但し、契約者がいまだ要介護認定を受けていない場合及び居宅サービス計画が作成されていない場合には、サービス利用料金をいったん支払うものとします。（要介護認定後又は居宅サービス計画作成後、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 第5条に定めるサービスについては、契約者は、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を事業者を支払うものとします。
- 4 前項の他、契約者は日常生活上必要となる諸費用実費を事業者を支払うものとします。
- 5 事業者は、前2項、前3項、前4項に定めるサービス利用料金を月末で締めて、利用月毎に計算し、利用月の翌月15日までに契約者へ請求します。
- 6 契約者は、前5項に定めるサービス利用料金を事業者からの請求に基づき、これを利用月の翌月末日までに、事業者が指定する方法で支払うものとします。
- 7 契約者及び身元引受人は介護報酬から得られる金額を超える部分のサービスを得ようとするときは、その金額を支払うものとします。

第7条（利用日の中止・変更・追加）

- 1 契約者は、利用期日前において、介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業（介護予防通所介護相当）サービスの利用を中止又は変更、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、契約者はサービス実施日の前日までに事業者申し出るものとします。
- 2 契約者が、利用期日に利用の中止を申し出た場合は、重要事項説明書に定める所定の取消料を事業者にお支払いいただく場合があります。但し契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。
- 3 事業者は、第1項に基づく契約者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所が満員で契約者の希望する日にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日を契約者に提示して協議するものとします。

第8条（利用料金の変更）

- 1 第6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ものとします。
- 2 第6条第3項及び第4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、当該サービス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9条（事業者及びサービス従事者の義務）

- 1 事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって、契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。
- 2 事業者は、契約者の体調・健康状態からみて必要な場合には、事業所の医師又は看護職員は事業所の協力医療機関又は主治医と連携し、契約者からの聴取・確認の上でサービスを実施するものとします。
- 3 事業者は、契約者に対する介護予防・日常生活支援総合事業
第一号通所事業（介護予防通所介護相当）サービスの提供について記録を作成し、それを5年間保管し、契約者もしくはその代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、複写物を交付するものとします。
- 4 事業者は、サービス提供時において、契約者に病状の急変等が生じた場合やその他必要な場合は、速やかに事業所の協力医療機関や主治医へ連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。

第10条（守秘義務）

- 1 事業者及びサービス従事者又は従業員は、個人情報保護法を遵守し、介護予防・日常生活支援総合事業第一号通所事業（介護予防通所介護相当）サービスを提供する上で知り得た契約者又は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、本契約が終了した後も継続します。
- 2 事業者は、契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には、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項にかかわらず、契約者に係る他の地域包括支援センターや居宅介護支援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、契約者又は契約者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。

4. 事業者が実施するサービス担当者会議等において契約者及び家族等の個人情報を経営の有効期間内に用いることに同意することとします。
5. 事業者が実施する行事やクラブ活動、レクリエーション等に契約者が参加し作品などを作製した場合、それを展示し作成者として契約者の氏名を公開することについて同意することとします。
6. 事業者が実施する行事やクラブ活動、レクリエーション等に契約者及び身元引受人や家族等が参加し、事業者等がその様子をビデオ撮影したり、又は写真などを撮って、それを公開したり展示することなどに用いることについて同意することとします。

第四章 契約者の義務

第 11 条（契約者の施設利用上の注意義務等）

- 1 契約者は、事業所の施設、設備、敷地をその本来の用途に従って、利用するものとします。
- 2 契約者は、事業所の施設、設備について、故意又は重大な過失により滅失、破損、汚損もしくは変更した場合には、自己の費用により原状に復するか、又は相当の代価を支払うものとします。
- 3 契約者の心身の状況等により特段の配慮が必要な場合には、契約者及びその家族等と事業者との協議により、施設、設備の利用方法等を決定するものとします。

第五章 損害賠償（事業者の義務違反）

第 12 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 10 条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、契約者に故意又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時に限り、損害賠償額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。

第 13 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、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 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 契約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 契約者が、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

第 14 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かった場合には、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を請求することはできないものとします。

第六章 契約の終了

第 15 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 要介護認定により契約者の心身の状況が自立と判断された場合
 - 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 施設の滅失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能になった場合
 - ⑤ 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
 - ⑥ 第 16 条から第 18 条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- 2 事業者は、前項第①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 16 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前日までに事業者に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 8 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
 - ③ 契約者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合

第 17 条（契約者からの契約解除）

契約者は、事業者もしくはサービス従事者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 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める介護予防通所介護サービスを実施しない場合
- ② 事業者もしくはサービス従事者が第 10 条に定める守秘義務に違反した場合
- ③ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により契約者の身体・財物・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
- ④ 他の利用者が契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

第 18 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。

- ⑤ 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い、その結果本契約を維持しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ⑥ 契約者による、第 6 条第 1 項から第 4 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、料金をお支払くださるよう催告したにもかかわらず、15 日以内にこれが支払われない場合
- ⑦ 契約者が故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又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

第 19 条（精算）

第 15 条第 1 項第 2 号から第 6 号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及び第 11 条第 2 項の原状回復の義務、その他の条項に基づく義務を事業者に対して負担しているときは、その義務を履行するものとします。

第七章 その他

第 20 条（苦情処理）

事業者は、その提供したサービスに関する契約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 21 条（協議事項）

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、契約者と誠意をもって協議するものとします。

第 22 条 カスタマーハラスメントの禁止

1. 利用者およびご家族・関係者は、当施設の職員に対し、以下の行為を含む不当な要求または迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という）を行ってはならない。

- 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
- 身体的な攻撃、物品の破損行為
- 長時間の拘束、過度な要求、業務範囲を逸脱した要求
- SNS・インターネット等による誹謗中傷
- その他、社会通念上不適切と認められる行為

2. 当施設は、カスタマーハラスメントが認められる場合、状況に応じて以下の措置を講じることができる。

- 事実確認のための情報収集
- カスタマーハラスメントに該当した場合の注意・警告
- 面談による改善の要請
- 職員の安全確保のための対応（複数名対応、接触制限など）
- 必要に応じて行政機関・警察等への相談
- 当該者による迷惑行為が重大または改善が見られない場合、契約の継続が困難と判断し、利用契約の解除を行うことがある

3. 前項の措置により利用者のサービス提供に不利益な影響が生じる場合であっても、当施設はその責任を負わない。

4. カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断は、当施設が事実関係を確認のうえ、合理的に判断するものとする。

上記の契約を証するため、本書 2 通を作成し、契約者、家族、事業者が記名捺印の上、各 1 通を保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

事 業 者 住 所 群馬県渋川市渋川 2216-1
社会福祉法人 二之沢愛育会
事業者氏名 ひかりの里デイサービスセンター
代表者氏名 理事長 竹内 宏 印

契 約 者 住 所
氏 名 印

身元引受人 住 所
氏 名 印
続 柄

代筆の場合、その理由