


(介護予防) 短期入所生活介護

利用契約書

 社会福祉法人
翠生会 特別養護老人ホーム

音羽台レジデンス

特別養護老人ホーム「音羽台レジデンス」
(介護予防) 短期入所生活介護 利用契約書

指定短期入所生活介護サービスを利用するに当たり、重要事項の説明及び重要事項説明書の交付を受けて、下記のとおり契約を締結します。

第1条 (契約の目的)

社会福祉法人翠生会特別養護老人ホーム「音羽台レジデンス」(以下、「事業者」という。)は、要介護認定を受けた利用者(以下、「利用者」という。)に対し、介護保険法等の趣旨に従って、利用者がその居宅において、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、短期入所生活介護サービスを提供します。

第2条 (契約期間と更新)

本契約の契約期間は契約締結の日から要介護認定有効期間の満了日までとします。

ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の更新の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合は、更新後の要介護認定の満了日をもって契約期間の満了日とします。

- 2 契約期間満了の30日前までに、利用者又は利用者代理人から書面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。
- 3 本契約が、自動更新された場合、更新後の契約期間は、期間経過の翌日から更新後の要介護認定有効期間の満了日とします。

ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合、更新後の要介護認定期間の満了日をもって契約期間の満了日とします。

第3条 (サービス計画の作成・変更)

事業者は、利用者の日常生活全般の状況及びその希望を踏まえて、「居宅サービス計画」(ケアプラン)に沿って「短期入所生活介護計画」を作成します。

- 2 事業者は、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止に資するよう、短期入所生活介護の目標を設定し、「短期入所生活介護計画」に基づき計画的に行います。
- 3 事業者は、利用者が書面によりサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合、その変更が「居宅サービス計画」の範囲内で可能なときは、速やかに「短期入所生活介護計画」の変更等の対応を行います。
- 4 事業所は、「短期入所生活介護計画」の作成及び変更に当たっては、利用者及びその家族に対し、説明し、同意を得て計画書を交付します。

第4条（サービスの内容及びその提供）

利用者が提供を受けるサービスの内容は、「重要事項説明書」（以下、「説明書」という）に定めたとおりです。

- 2 事業者は、前項「説明書」を、その内容につき、利用者及びその家族に説明し、書面による同意を得て交付します。
- 3 事業者は、「短期入所生活介護計画」に基づき、利用者の機能訓練及び利用者が日常生活を営む上で必要な援助を行います。
- 4 事業者は、常に利用者の心身の状況を適切に把握しつつ、相談援助等の生活指導、機能訓練その他 必要なサービスを利用者の希望に沿って適切に提供します。
- 5 事業者は、サービスの提供記録を、この契約終了2年間保管し、利用者の書面による求めに応じて閲覧、又は複写物を交付します。

第5条（緊急時の対応）

事業者は、現にサービス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、速やかに主治医又は協力医療機関に連絡をとるなど必要な措置を講じます。

第6条（居宅介護支援事業所との連携）

事業者は、サービス提供に当たり、居宅介護支援事業所及び他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との綿密な連携に努めます。

- 2 事業者は、利用者が「居宅サービス計画」の変更を書面にて希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業所への連絡調整等の援助を行います。

第7条（秘密保持・個人情報の保護）

事業者及び従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族の個人情報（個人情報保護法における定義に従います。）を正当な理由なく第三者に漏らしません。なお、この守秘義務は、契約終了後も同様です。

- 2 当法人の雇用契約では、従業者の退職後も職務上知り得た個人情報の守秘義務を定めています。
- 3 前項の規定にかかわらず、事業者は以下の場合に限り利用者に関する心身等の情報を含む個人情報を提供できるものとします。
 - (1) 介護サービスの提供を受けるに当たって、介護支援専門員と介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。
 - (2) 上記の外、介護支援専門員又は、介護サービス事業所との連携調整のために必要な場合。
 - (3) 現に介護サービスの提供を受けている場合で、利用者が体調等を崩し又はケガ

等で病院へ行ったときで、医師・看護師等に説明をする場合。

(4) 介護保険サービスの質の向上のための学会、研究会等での事例研究発表等。

(5) 施設広報や介護雑誌等の掲載（SNS へのアップロード）

4 入所者は、本契約の締結により前項の内容の個人情報の使用を了承するものとします。

詳しくは、別紙1「当施設における個人情報の利用目的」を確認ください。

※(4)(5)については、個別に本人、代理人等の意向を確認します。

第8条（損害賠償）

事業者は、サービス提供に当たって故意又は過失により、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

ただし、利用者に故意又は過失が認められ、かつ、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、損害賠償額を減ずることができるものとします。

2 事業者は、自己の責めに帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。特に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) 利用者が、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専ら起因して損害が生じた場合

(2) 利用者が、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専ら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、事業者が実施したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合

(4) 利用者が、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専ら起因して損害が発生した場合

第9条（利用者負担金及びその変更）

利用者は、サービスの対価として「説明書」の記載に従い、利用者負担金を支払います。

2 利用者負担金のうち関係法令に基づいて定められたものが、契約期間中に変更になった場合、関係法令に従って改定後の利用者負担金が適用されます。

その際には、事業者は、利用者に事前に説明します。

3 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、特にそのサービス内容及び利用者負担金を説明し、利用者の同意を得ます。

4 事業者が、前項の利用者負担金の変更（増額又は減額）を行う場合には、利用者に対して変更予定日の1か月前までに文書により説明し、同意を得ます。

第10条（利用者負担金の支払い）

サービスが介護保険の適用を受ける場合には、原則として負担限度額認定書に応じた負担割合分をお支払いいただきます。

- 2 保険料の滞納などにより、サービス費の自己負担分の「利用者負担金」で利用できなくなる場合は、一旦、サービス費全額をお支払いいただき、後日、保険者から保険給付分の払い戻しを受ける手続きが必要となります。
- 3 事業者は、当月の利用者負担金の請求に明細を付して、翌月末までに利用者に請求し、利用者は、次の方法により支払います。
 - (1) 当事業所指定の金融機関への口座振替（ただし、口座振替が開始されるまでの期間は、口座振込又は現金による支払いで対応する）
 - (2) 当事業所指定の郵便局への口座振替（ただし、口座振替が開始されるまでの期間は、口座振込又は現金による支払いで対応する）
 - (3) 現金による支払い

第11条（利用者負担金の滞納）

利用者が、正当な理由なく、利用者負担金を3か月滞納した場合には、事業者は文書により30日以上を定めてその期間内に滞納額の全額を支払わなければ、契約を解約する旨の催告をすることができます。

- 2 前項の催告をしたときは、事業者は「居宅サービス計画」を作成した居宅介護支援事業者と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から「居宅サービス」の変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な協議を行うものとします。
- 3 事業者は、前項に定める調整の努力を行い、かつ第1項に定める期間が満了した場合には、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。
- 4 事業者は、前項の規定により解約に至るまでは、滞納を理由としてサービスの提供を拒むことはありません。

第12条（契約の満了）

次の事由に該当した場合には、この契約は自動的に解約します。ただし、終了事由が発生し、契約が終了したにもかかわらず、事業者が行ったサービスの対価は利用者がこれを負担します。

- (1) 利用者の要介護認定区分が、自立（非該当）又は要支援と認定されたとき
- (2) 利用者が死亡したとき
- (3) 利用者の所在が4週間以上不明になったとき
- (4) 第11条、第13条又は第14条に基づき本契約が解約又は解除された場合

第13条（利用者の解約権）

利用者は事業者に対して、契約期間満了希望日の30営業日前までに通知することに

より、この契約を解約することができます。なお、この場合、事業者は利用者に対し、文書による確認を求めることができます。

ただし、利用者の病状の急変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、直ちにこの契約を解約することができます。

2 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とき
- (2) 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とき

第14条（事業者の解約権）

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解約することができます。

- (1) 利用者が契約締結時及び契約期間中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、又は不実な告知を行い、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) 第11条による場合
- (3) 利用者が法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、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、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- (4) 以下の禁止行為があったとき
 - ①宗教や信条の相違などで他人を攻撃し、又は自己の利益のために他人の自由を侵すこと。
 - ②けんか、口論、泥酔などで他の入所者等に迷惑を及ぼすこと。
 - ③施設の秩序、風紀を乱し、安全衛生を害すること。
 - ④指定した場所以外で火気を用いること。
 - ⑤故意に施設もしくは物品に損害を与え、又はこれを持ち出すこと。
 - ⑥利用者および家族による職員への「妊娠・出産等に関するハラスメント」「セクシュアルハラスメント」および「パワーハラスメント」行為（別紙1）を繰り返すこと。

第15条（契約終了時の援助）

契約を解除又は終了する場合には、事業者はあらかじめ居宅介護支援事業者に対する情報の提供を行うとともにその他の保険医療サービス又は福祉サービス提供者等と連携し、利用者に対して必要な援助を行います。

第16条（苦情処理）

事業者は、利用者又はその家族からの短期入所生活介護に関する相談、苦情等に対応する窓口を設置し、迅速かつ適切に対応し、サービスの向上及び改善に努めます。

- 2 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。
- 3 利用者は、介護保険法令にしたがい、市町村及び国民健康保険団体連合会等の苦情申立機関に苦情を申し立てることができます。

第17条（利用者代理人）

利用者は、代理人を選任することができます。ただし、代理人がその代理権を行使する場合は、事業者に対し、その権限を証する書面を提示して、これを行うこととします。

第18条（裁判管轄）

この契約に関する紛争の訴えは、利用者の住所地を管轄する裁判所を管轄裁判所とすることに合意します。

第19条（契約外事項）

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によります。

第20条（協議事項）

この契約に関して問題が生じた場合は、第1条記載の目的のため、当事者が互いに信義に従い、誠実に協議したうえで解決するものとします。

上記契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名のうえ、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

<施設>

法人名 社会福祉法人 翠生会

名称 指定介護老人福祉施設 特別養護老人ホーム 「音羽台レジデンス」
(指定番号 1371906361)

住所 東京都板橋区成増4丁目33番1号

理事長名 新貝 憲利

<利用者>

住所

氏名

<利用者代理人>

住所

氏名

介護現場におけるハラスメントの定義

1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。(職員が回避して危害を免れたケースを含む)

- 例：○コップをなげつける ○蹴られる
 ○手を払いのけられる ○たたかれる
 ○手をひっかく、つねる ○首を絞める
 ○唾を吐く ○服を引きちぎられる

2) 精神的暴力

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。

- 例：○大声を発する ○怒鳴る
 ○気に入っている介護職等以外に批判的な言動をする
 ○威圧的な態度で文句を言い続ける

以下、訪問介護・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

- サービスの状況をのぞき見する
 ○刃物を胸元からちらつかせる
 ○「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
 ○利用者の夫が「自分の食事と一緒に作れ」と強要する(訪問介護)
 ○家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする
 ○訪問時不在のことが多く書置きを残すと「予定通りサービスがなされていない」として、謝罪して正座するよう強く求める
 ○「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要、断ると文句を言う
 ○利用料金の支払を求めたところ、手渡しせずに、お金を床に並べてそれを拾って受け取るように求められた。
 ○利用料金を数か月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する
 ○特定の訪問介護員にいやがらせをする

3) セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

- 例：○必要もなく手や腕をさわる ○抱きしめる
 ○女性のヌード写真を見せる
 ○入浴介助中、あからさまに性的な話をする
 ○卑猥な言動を繰り返す

- サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる
- 活動中の介護職のジャージに手を入れる

厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策」の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（2019年3月）より抜粋

当施設における個人情報の利用目的

特別養護老人ホーム音羽台レジデンスでは、「個人情報保護に関する基本方針」を定め、利用者並びに家族・代理人（以下、「利用者等」とする。）の個人情報保護に厳重な注意を払っております。安全で快適にご利用いただくため、利用者等の個人情報について、下記の目的に利用することに同意いただきますようお願いいたします。

I. 利用者等への介護サービスの提供に必要な利用目的

1. 施設内部での利用目的

- ・当施設が利用者等に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービスの利用者等に係る当施設の管理運営業務のうち、
 - (1) 入退所等の管理
 - (2) 会計・経理
 - (3) 事故等の報告
 - (4) 当該利用者等の介護サービスの向上

2. 他の事業者等に提供を伴う利用目的

- ・当施設が利用者等に提供する介護サービスのうち、
 - (1) 市区町村、居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等の連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - (2) 利用者等の診察等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - (3) 検体検査業務の委託その他の業務委託
 - (4) 家族の方等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち、
 - (1) 保険事務の委託
 - (2) 審査支払機関へのレセプトの提出
 - (3) 審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

II. 上記以外の利用目的

1. 施設の内部での利用目的

- ・介護関係事業者の管理運営業務のうち、
 - (1) 医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - (2) 当施設において行われる学生の実習への協力
 - (3) 当施設において行われる事例研究

2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

- ・当施設の管理運営業務のうち、
 - (1) 外部監査機関への情報提供

Ⅲ. 法令上の届出義務、報告義務等にもとづく第三者提供

1. 法令上、義務として明記されているもの

- ・サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等（指定基準）
- ・居宅介護支援事業所（地域包括支援センター〔介護予防支援事業所〕）等との連携（指定基準）
- ・利用者等が偽りその他の不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村への通知（指定基準）
- ・利用者等に病状の急変が生じた場合等の主治医への連絡等（指定基準）
- ・生命・身体の保護のため必要な場合（災害時において安否確認情報を行政に提供する場合等）

2. 行政機関等の報告徴収、立入り検査等に応じることが間接的に義務付けられているもの

- ・市区町村による文書提出等の要求への対応（介護保険法）
- ・厚生労働大臣又は都道府県知事による報告命令、帳簿書類等の指示命令等への対応（同法）
- ・都道府県知事による立入り検査への対応（同法及び老人福祉法）
- ・市区町村が行う利用者等からの苦情に関する調査への協力等（指定基準）
- ・事故発生時の市区町村、消防、警察等公的機関への連絡報告（指定基準）