


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

介護老人福祉施設「音羽台レジデンス」利用契約書

介護老人福祉施設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、「施設」という。）は、要介護認定を受けた入所者（以下、「入所者」という。）に対し、介護保険法等の趣旨に従って、入所者が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支援の提供を目的として、重要事項説明書において同意を得たサービスを提供します。

第2条（契約の有効期間）

- 1 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入所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持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、入所者又は入所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入所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（施設サービス計画の作成・変更）

- 1 施設は、入所者の心身の状況及びその意向を踏まえ、「施設サービス計画」を作成し、これに従ってサービスを提供します。
- 2 施設は、入所者が書面によりサービス内容や提供方法等の変更を希望する場合には、速やかに施設サービスの変更等の検討を行います。
- 3 施設は、施設サービス計画の作成及び変更に当たっては、入所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。
- 4 施設計画書の作成にあたり、本人の意思を尊重した医療・ケアの方針決定に対する支援に努めます。

第4条（緊急時の対応）

施設は、現にサービスの提供を行っているときに、入所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5条（入院期間の取り扱い）

施設は、入所者が入所期間中、医療機関に入院した場合であって、入院の日から3ヶ月以内に退院することが見込まれるときは、入退院の手続きその他必要な便宜を提供するとともに、やむをえない事情がある場合を除いて、退院後、円滑に再入所できるようにします。

第6条（サービス提供の記録等）

- 1 事業者はサービス提供に関する記録を作成することとし、これをこの契約終了後も法人文書保存規定に従い保存します。また、記録とは入所者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりその写しを交付します。

第7条（利用料及びその変更）

- 1 入所者は、サービスの対価として「重要事項説明書」の記載に従い、利用料を支払います。
- 2 入所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料が適用されます。
その際には、施設は、入所者に事前に説明します。
- 3 施設は、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料を説明し、入所者の同意を得ます。
- 4 施設が、前項の利用料の変更（増額又は減額）を行う場合には、入所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8条（利用料の支払い）

- 1 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「利用料」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 施設は、当月の利用料の請求に明細を付して、翌月末までに入所者に請求し、入所者は、次の方法により支払います。
 - (1) 当施設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) 当施設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9条（利用料の滞納）

- 1 入所者が、正当な理由なく、利用料全額あるいは利用料の一部を3か月滞納し、その滞納により施設が継続的なサービスの提供に支障を来すほどの信頼関係が失われた場合においては、施設は、1ヶ月以上の期間を定めてその滞納金の支払いを催告し、入所者が期間満了までに滞納金を支払わないときは、文書によりこの契約を解除できます。
- 2 前項により、施設がこの契約を解除する場合には、施設は、本人、家族、市町村等の関係機関と協議し、入所者の日常生活を維持する見地から、在宅サービスの提供、生活の場の確保、あるいは入院手続きに協力し、必要な調整を行うよう努めるものとします。

第10条（その他の利用料の滞納）

前条の場合を除き、理美容代、日用品費等、そのサービスの提供を停止しても入所者の日常生活に支障ないサービスの利用料の滞納があったときには、施設は、1か月以上の期間を定めてその支払いを催告し、入所者が期間満了までにその支払いをしないときには、その支払いがあるまで当該サービスの提供を停止することができます。

第11条（身体拘束の禁止）

- 1 施設は、サービス提供に当たり身体拘束その他入居者の行動を制限する行為を行いません。ただし、入居者又は他の入所者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。
- 2 前項ただし書きの規定に基づき身体拘束等の行為を行った場合には、施設は、直ちにその日時、態様、入所者の心身の状況、緊急やむを得ないと判断した理由、当該行為が必要と判断した従業者等及び当該行為を行った従業者等の氏名その他必要な事項について、サービス提供記録書等の書面に記録します。

第12条（入所者からの解約）

- 1 入所者は施設に対して、契約期間満了希望日の30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、施設は入所者に対し、文書による確認を求めることができます。
ただし、入所者の病状の急変、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、入所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) 施設が、正当な理由なくサービスを提供しないとき

- (2) 施設が、入所者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為をおこなったとき

第13条（施設からの解約）

1 施設は、次の場合において、入所者に対し、その理由を記載した文書を交付することにより、この契約を解約することができます。

- (1) 入所者が、要介護認定において自立又は要支援と認定された場合
(2) 入所者の著しい不信行為によりこの契約を継続することが困難となった場合
(3) 入所者の病状、心身状態等が著しく悪化し、当施設でのサービスの提供では適さないと判断された場合

(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。

2 前項（2）～（4）の場合においては、施設は、速やかにその判断を入所者に告げるものとし、入所者は異議を述べる機会を与えられるものとします。

3 第1項の場合、施設は、本人、家族、市町村等の関係機関と協議し、入所者の日常生活を維持する見地から、在宅サービスの提供、生活の場の確保について必要な調整を行うよう努めることとします。

第14条（事故時の対応）

施設は、サービス提供に際して入所者のけがや体調の急変があった場合には、医師、家族への連絡、その他適切な措置を迅速に行います。

第15条（秘密保持・個人情報の保護）

1 施設及び従業者は、サービスを提供する上で知り得た入所者及び家族の個人情報（個人情報保護法における定義にしたがいます。）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、施設は、以下の場合に限り入所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施設との間で開催されるサービス担当者会議において、入所者の状態、家族の状況を把握する為に必要な場合
- (2) 上記の外、介護支援専門員又は介護サービス施設との連絡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、入所者が体調等を崩し又はケガ等で病院に行ったときで、医師・看護師等に説明する場合
- (4) 介護保険サービスの質の向上のための学会、研究等での事例研究発表等の場合
- (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16条（損害賠償）

1 施設は、サービス提供に当たって故意又は過失により、入所者の生命・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、入所者に故意又は過失が認められ、かつ入所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 施設は、事故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、施設は、損害賠償責任を免れます。

- (1) 入所者が、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) 入所者が、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) 入所者の急激な体調の変化等、施設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) 入所者が、施設及びサービス従事者の指示・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17条（苦情対応）

1 施設は、入所者又はその家族からの提供したサービスに関する相談、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 施設は、入所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を致しません。
- 3 入所者は、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18条（代理人）

入所者は、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、事業者に対して、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19条（裁判管轄）

この契約に関する紛争の訴えは、入所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20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21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、入所者、施設が署名のうえ、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 1371906387)
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

<入所者>

住所

氏名

<入所者代理人>

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「自分の食事も一緒に作れ」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）