

平成 12 年 3 月 29 日

モデル「指定居宅サービス」利用契約書
～ 通所介護 + 訪問介護 ～

全社協「福祉サービスの契約及び情報提供のあり方に関する検討会」

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（個別の居宅サービスに係る介護計画の
決定・変更）

第 4 条（介護保険給付対象サービス）

第 5 条（介護保険給付対象外のサービス）

第 6 条（訪問介護員の交替等）

第 7 条（訪問介護サービスの実施）

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第 8 条（サービス利用料金の支払い）

第 9 条（利用の中止、変更、追加）

第 10 条（訪問介護サービスにおけるサービス
内容の変更）

第 11 条（利用料金の変更）

第三章 事業者の義務

第 12 条（事業者及びサービス従事者の義務）

第 13 条（守秘義務等）

第 14 条（訪問介護員の禁止行為）

第四章 契約者の義務

第 15 条（契約者の施設利用上の注意義務等）

第五章 損害賠償（事業者の義務違反）

第 16 条（損害賠償責任）

第 17 条（損害賠償がなされない場合）

第 18 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）

第六章 契約の終了

第 19 条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

第 20 条（契約者からの中途解約）

第 21 条（契約者からの契約解除）

第 22 条（事業者からの契約解除）

第 23 条（契約の一部が解約又は解除された場合に
おける関連条項の失効）

第 24 条（精算）

第七章 その他

第 25 条（苦情処理）

第 26 条（協議事項）

〇〇〇〇（以下「契約者」という。）と□□□□（以下「事業者」という。）は、契約者が（以下「事業所」という。）において、事業者から提供される通所介護サービス及び訪問介護サービス（以下、「指定居宅サービス」という。）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条に定める指定居宅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指定居宅サービスの内容、利用日、利用時間、費用等の事項は、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（個別の居宅サービスに係る介護計画の決定・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個別の居宅サービスに係る介護計画（それぞれのサービスの介護計画である通所介護計画及び訪問介護計画を指す。以下「個別サービス計画」という。）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、個別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、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、個別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の要請に応じて、個別サービス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、個別サービス計画の変更の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、個別サービス計画を変更するものとします。
- 5 事業者は、個別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（介護保険給付対象サービス）

- 1 事業者は、通所介護サービスにおける介護保険給付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。
- 2 事業者は、訪問介護サービスにおける介護保険給付対象サービスとして、契約者の居宅に訪問介護員を派遣し、契約者に対して入浴・排せつ・食事等の介護、調理・洗濯・掃除・買い物等の家事援助その他日常生活上の世話を提供するものとします。

第5条（介護保険給付対象外のサービス）

- 1 事業者は契約者との合意に基づき、介護保険給付の支給限度額を超える通所介護サービス及び訪問介護サービスを提供するものとします。
- 2 前項の他、事業者は介護保険給付対象外のサービスとして、通所介護サービスにおいて（ ）のサービスを提供し、訪問介護サービスにおいて（ ）のサービスを提供するものとします。
- 3 前2項のサービスについて、その利用料金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項に定める各種のサービスの提供について、必要に応じて契約者の家族等に対してもわかりやすく説明するものとします。

第6条（訪問介護員の交替等）

- 1 本契約において「訪問介護員」とは、所定の研修を受けた上で訪問介護サービス事業に従事し、介護・家事援助及び相談助言等を行う専門職員をいうものとします。
- 2 本契約において「サービス従事者」とは介護職員、訪問介護員、保健婦、看護婦、ソーシャルワーカー等、事業者が指定居宅サービスを提供するために使用する者をいうものとします。
- 3 契約者は、選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。
- 4 事業者は、訪問介護員の交替により、契約者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

第7条（訪問介護サービスの実施）

- 1 訪問介護サービスの利用にあたり、契約者は第4条第3項及び第5条で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。
- 2 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

- 3 契約者は、訪問介護サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）を無償で提供し、訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等の使用を承諾するものとします。

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第8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：通常はサービス利用料金の1割）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、通所介護サービスにおいては、食事代とおむつ代等契約者の日常生活上必要となる諸費用実費を、訪問介護サービスにおいては、通常のサービス提供実施地域以外の地域の居宅におけるサービスの提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業者を支払うものとします。
- 5 契約者は、通所介護サービスにおいては、前4項に定めるサービス利用料金をサービスの利用終了時に支払うものとします。但し、訪問介護サービスにおいては、サービス利用料金は1か月ごとに計算し、契約者はこれを翌月〇日までに支払うものとします。
- 5 前項但し書の場合において、1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。

第9条（利用日の中止・変更・追加）

- 1 契約者は、サービス利用期日前において、それぞれの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に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（通所介護）又は訪問介護員の稼働状況（訪問介護）により、契約者の希望する日にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議するものとします。

第 10 条（訪問介護サービスにおけるサービス内容の変更）

- 1 事業者は、訪問介護サービスの実施にあたり、サービス利用当日、契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更をすることができるものとします。
- 2 前項の場合に、事業者は、所定のサービス利用料金を請求できるものとします。

第 11 条（利用料金の変更）

- 1 第 8 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 8 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、契約者に対して、変更を行う日の 2 か月前までに説明をした上で、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 12 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、生命、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もしくは主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関と連携し、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、契約者に対する指定居宅サービスの提供について記録を作成し、それを 2 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が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。

第 13 条（守秘義務等）

- 1 事業者及びサービス従事者又は従業員は、指定居宅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。

第 14 条（訪問介護員の禁止行為）

訪問介護員は、契約者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

- 一 医療行為
- 二 契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- 三 契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- 四 飲酒及び契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- 五 契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- 六 その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

第四章 契約者の義務

第 15 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 16 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 13 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 17 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。

- 一 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っぱら起因して損害が発生した場合
- 二 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もっぱら起因して損害が発生した場合
- 三 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もっぱら起因して損害が発生した場合
- 四 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もっぱら起因して損害が発生した場合

第 18 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。

第六章 契約の終了

第 19 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。

- 一 契約者が死亡した場合
- 二 要介護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
- 三 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
- 四 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
- 五 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
- 六 第 20 条から第 22 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 20 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、本契約の全部又は一部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○日前（最大 7 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、本契約の全部又は一部を即時に解約する
ことができます。
 - 一 第 11 条第 3 項により本契約を解約する場合
- 3 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。
 - 二 契約者が入院した場合
 - 三 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 21 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、本契約の全部又は一部を解除することができます。

- 一 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指定居宅サービ
スを実施しない場合
- 二 事業者もしくはサービス従事者が第 13 条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 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
- 四 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 22 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、本契約の全部又は一部を解除す
ることができます。

- 一 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、その結果本契約を継続しがたい重大な事
情を生じさせた場合
- 二 契約者による、第 8 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○
か月以上（最低 3 か月）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
- 三 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 23 条（契約の一部が解約又は解除された場合における関連条項の失効）

第 20 条から第 22 条により、本契約の一部が解約又は解除された場合には、当該サービスに関わる条項はその効力を失うものとします。

第 24 条（精算）

第 19 条第 1 項第二号から第六号により本契約が終了した場合において、契約者が、すで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 15 条第 2 項（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、契約終了日から 1 週間以内に精算するものとします。

第七章 その他

第 25 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 26 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。

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

平成○年○月○日

事業者 住所

事業者名

代表者氏名

印

契約者 住所

氏名

印