

第1章 総則

(契約の目的)

- 第1条 事業者は、指定介護予防特定施設入居者生活介護を利用する要支援者又は特定施設入居者生活介護を利用する要介護者（以下「お客様」といいます。）に対し、指定特定施設等において、介護保険法令等を遵守し、本契約の定めるところに従い、お客様が有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことを支援することを目的としてサービスを提供します。
- 2 本契約に基づき提供されるサービスの内容（本契約第4条及び第5条に定めるもの。以下同じ。）は、重要事項説明書に添付する『介護サービス等一覧表』に定めるとおりとします。

(契約期間と更新)

- 第2条 本契約の有効期限は、 年 月 日からお客様の最新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日以上前までにお客様から書面による更新拒絶の申し出がない場合、この契約は自動更新され、以降も同様とします。

(運営規程)

- 第3条 事業者は、指定特定施設において、以下に掲げる重要事項に関する規程（以下「運営規程」という）を定めます。
- 一 事業の目的及び運営の方針
 - 二 入居定員及び居室数
 - 三 従業者の職種、員数及び職務内容
 - 四 指定特定施設等の事業内容及び利用料その他の費用の額
 - 五 緊急時等における対応方法
 - 六 非常災害対策
 - 七 施設の利用に当たっての留意事項
 - 八 その他運営についての留意事項

(介護保険給付対象サービス)

- 第4条 本契約において、「介護保険給付対象サービス」とは、介護予防特定施設サービス計画又は特定施設サービス計画（以下、「特定施設等サービス計画」といいます。）に基づき、事業者がお客様に対して提供するサービスをいいます。
- 2 前項のサービスのうち、介護予防特定施設入居者生活介護においては、お客様の介護予防を目的とした入浴、排泄、食事等の介護、その他の日常生活上の支援、ならびに機能訓練及び療養上の世話をを行います。
- 3 第1項のサービスのうち、特定施設入居者生活介護においては、お客様に対して、入浴、排泄、食事等の介護、その他の日常生活上の世話、ならびに機能訓練及び療養上の世話をを行います。

(介護保険給付対象外サービス)

- 第5条 本契約において、「介護保険給付対象外サービス」については、重要事項説明書別紙に記載の「介護サービス等一覧表」の通り提供します。

(介護予防又は介護の場所)

- 第6条 事業者は、お客様に対し本契約に基づく介護予防サービス又は介護サービス（以下「介護等」といいます。）をホームにおけるお客様の居室において提供します。

(地域との連携等)

- 第7条 事業者は、事業運営にあたり、周辺地域住民が行う活動等を通じて地域との交流に努め、

また地方自治体が実施する事業に協力するよう努めるものとします。

第2章 介護等の内容確認とその手続き

(要支援認定又は要介護認定に伴う確認)

第8条 事業者は、お客様の要支援認定又は要介護認定が確定・更新・変更された場合、その内容を確認するために、次の各号に定める事項を含めた「要支援認定又は要介護認定に伴う確認書」をお客様に交付します。

- 一 要支援認定又は要介護認定の内容及びその認定日、有効期間
- 二 市町村により確定されたその他の重要な事項
- 2 前項の確認に際して、事業者は、お客様に対して次の各号に定める事項について説明を行い、それについてのお客様の意思を確認します。
 - 一 本契約第4条に定める「介護保険給付対象サービス」に関する費用の額への同意
 - 二 本契約第5条に定める「介護保険給付対象外サービス」に関するサービス内容及び利用料金についての同意
 - 三 その他お客様又は事業者において必要と考えられる事項

(特定施設等サービス計画の作成・変更)

- 第9条 事業者は、介護保険法令等に基づき、お客様ごとに特定施設等サービス計画の原案又は変更案を作成します。
- 2 前項の原案又は変更案はお客様又はその御家族に書面で交付し、かつ協議を行い、その同意を得た上で決定します。

第3章 事業者の義務

(事業者の守秘義務)

第10条 事業者は、正当な理由なしに、本契約に基づくサービスを提供するうえで知り得たお客様又はその御家族等に関する事項を第三者にもらしません。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。

第4章 サービスの料金の支払い

(サービス利用料金)

- 第11条 お客様は、事業者に対して、本契約に基づき提供されたサービスの利用料を、「要支援認定又は要介護認定に伴う確認」(第8条)及び「特定施設等サービス計画」(第9条)に基づき支払うものとします。
- 2 事業者は、お客様に対して、本契約に基づき提供されたサービスの内容に基づき、お客様が支払うべき利用料金の内訳やサービスの区分等を記載した請求書を送付します。

(利用料金の変更)

- 第12条 介護保険法令等の変更に伴い本契約第8条第2項第一号に定める費用に変更があった場合、事業者はお客様等への説明を行い、当該利用料金等を変更することができます。
- 2 本契約第8条第2項第二号に定める費用として支払う利用料金について、事業者は、お客様の同意を得たうえで、当該利用料金を変更することがあります。この場合、事業者は、ホームの所在する地域の発表する消費者物価指数及び人件費等を勘案するなどの手続きをとるものとします。

(証明書の交付)

第13条 事業者は、本契約に基づくサービス利用料金の支払いを受けたときは、お客様の求めに応じてサービス提供証明書を交付します。

2 前項のサービス提供証明書の発行に際し、事業者はお客様に対して、当該証明書の使用目的や提出先についての説明を求めることがあります。

(損害賠償)

第14条 事業者は、本契約に基づくサービスの提供に当たって、万一事故が発生しお客様の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかにお客様に対して損害を賠償します。ただし、お客様に故意又は重大な過失がある場合は賠償額を減ずることができます。

第5章 契約の終了

(契約の終了事由)

第15条 本契約は、次の各号の一つに該当するときは、終了します。

- 一 お客様が死亡した場合
- 二 (介護予防) 特定施設入居者生活介護の利用契約者が、自立と認定変更された場合
- 三 入居契約が終了した場合
- 四 事業者が介護保険法令等に基づく指定特定施設等の事業者指定を取り消された場合又は指定更新を行わなかった場合
- 五 お客様が指定特定施設等の利用に代えて、他の介護保険施設に入所した場合
- 六 第16条又は第17条に基づき本契約が解約又は解約された場合

(事業者からの契約解約)

第16条 事業者は、お客様の行動が他のお客様の生命に危害を及ぼす恐れがあり、かつ通常の介護方法ではこれを防止することができず、本契約を将来にわたって継続することが社会通念上著しく困難であると考えられる場合に、本契約を解約することがあります。

2 前項の場合、事業者は次の手続きを行います。

- 一 一定の観察期間をおくこと
- 二 医師の意見を聴くこと
- 三 契約解約の通告について90日の予告期間をおくこと
- 四 前号の通告に先立ち、お客様本人の意思を確認するとともに、入居契約で定める身元引受人等の意見を聴くこと

3 事業者は、本契約に基づくサービス利用料金の支払いにつき、お客様がしばしば遅延し又は支払いがない場合など、本契約における事業者とお客様の信頼関係を著しく害するものであると判断した場合には、90日の予告期間をおいて、本契約を解約することがあります。この場合、前項第四号の規定を準用します。

(お客様からの中途解約)

第17条 お客様は、本契約の有効期間中、いつでも本契約を解約することができます。この場合、お客様は契約終了を希望する日の7日前までに事業者に書面により通知するものとします。

(精算)

第18条 第15条の規定に基づき、本契約が終了した場合において、お客様が既に実施されたサービスに対する利用料金支払い義務その他事業者に対する義務を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。その際、1ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金の支払額については利用日数に基づいて計算した金額とします。

第6章 苦情処理

(苦情処理)

第19条 事業者は、本契約に基づくサービスに関するお客様からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置します。

- 2 お客様は、行政機関又は国民健康保険団体連合会等の苦情申立機関や紛争解決機関に苦情を申し立てることができます。
- 3 事業者は、前2項による苦情申し立てがなされた場合、これに対して迅速かつ適切に対応するものとし、お客様に対して、これを理由とした差別的な待遇を行いません。

第7章 その他

(介護サービスの記録)

第20条 事業者は、入居者に対する介護サービスの提供に際し、作成した記録を終了日から5年間保存するものとします。

- 2 入居者又はその同意を得た家族は、事業者に対し、いつでも前項の記録の閲覧、謄写を求めることができます。

(身元引受人)

第21条 入居者は、身元引受人を定めるものとします。

- 2 前項の身元引受人は、本契約に基づく入居者の事業者に対する債務について、本契約書頭書記載の極度額を限度として入居者と連帯して履行の責を負うものとします。本契約が更新された場合も同様とします。なお、身元引受人が負担する債務の元本は、入居者または身元引受人が死亡したときに確定するものとします。
- 3 身元引受人の請求があったときは、事業者は身元引受人に対し遅滞なく利用料等の支払い状況や滞納金の額、損害賠償の額等、入居者の全ての債務の額等に関する情報を提供しなければなりません。
- 4 身元引受人は事業者と協議し、必要なときは入居者の身柄を引き取るものとします。
- 5 事業者は、入居者の生活において必要な場合には、身元引受人への連絡・協議等に努めるものとします。
- 6 事業者は、入居者が要介護状態等にある場合には、入居者の生活および健康の状況並びにサービスの提供状況等を定期的に身元引受人に連絡するものとします。
- 7 入居者が死亡した場合、身元引受人はその遺体・遺留金品の引受け、および返還金がある場合は、その受取りを行うこととします。

(協議事項)

第22条 本契約に定めのない事項及び疑義がある場合は、介護保険法令等の定めるところを尊重し、事業者とお客様が協議の上、誠意をもって解決するものとします。

(合意管轄)

第23条 本契約に起因する紛争に関して訴訟の必要が生じたときは、お客様の住所地を管轄する裁判所をもって第一審管轄裁判所とすることを、お客様及び事業者は予め合意します。

以上

