

特定施設入居者生活介護 利用契約書

様（以下、「利用者」といいます。）と株式会社レイクス21（以下、「事業者」といいます。）は、介護保険法その他の法令（以下、「介護保険法令等」といいます。）に基づき、事業者が利用者に対して提供する特定施設入居者生活介護サービス（以下、「サービス」といいます。）の利用について、以下のとおり契約を締結します。

（契約の目的）

第1条 事業者は、介護保険法令等及びこの契約書に従い、指定を受けた当該事業所において、利用者がその有する能力に応じ自立した日常生活が営めるよう、特定施設入居者生活介護の各種サービスを提供します。

2 利用者は、事業者からサービスの提供を受けたときは、事業者に対し、別紙重要事項説明書の記載に従い、そのサービスに対する料金を支払うものとします。

（契約期間と更新）

第2条 この契約の契約期間は、 年 月 日から利用者の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更新認定または要介護認定区分変更により、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間の満了日をもって契約期間の満了日とします。

2 契約満了日の30日前までに、利用者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。

（身元引受人、残置物の引き取り）

第3条 事業者は利用者に対し、身元引受人を求めるものとします。ただし、社会通念上、身元引受人を定めることができない相当の理由があると認められる場合は、その限りではありません。なお、利用者代理人は身元引受人を兼ねることができます。

2 身元引受人は、事業者が必要と認め要請したときはこれに応じて事業者と協議し、身上監護に関する決定、利用者の身柄の引き取り等を行うことに責任を負うものとします。

3 残置物の引き取りに関する事項は、別途締結する建物賃貸借契約の定めるところによるものとします。

（特定施設サービス計画の作成）

第4条 事業者は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、利用者及び利用者代理人と介護従事者との協議のうえ、援助の目標及び当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した特定施設サービス計画（以下、「サービス計画」といいます。）を作成するものとします。

2 事業者は、計画作成担当者に、利用者のためのサービス計画を作成する業務を担当させ、計画作成担当者が本条項に定める職務を誠意をもって遂行するよう、責任をもって指導・監督します。

3 事業者は、サービス計画作成後においても、その実施状況の把握を行い、必要に応じてサービス計画の変更をします。

4 利用者は、計画作成担当者に対し、いつでもサービス計画の内容を変更するよう申し出ることができます。この場合、計画作成担当者は明らかに変更の必要がないとき及び利用者の不利益となる場合を除き、利用者の希望に添うようにサービス計画の変更を行います。

5 計画作成担当者は、サービス計画原案を作成し、または同計画を変更した場合は、利用者（代理人または利用者の家族を含む）に対しその内容を説明し、同意を得たうえで、書面で交付するものとします。

（利用者の基本的権利）

第5条 利用者とは事業者は、利用者が事業者からサービスの提供を受けるにあたり、この契約書において個々に定めるほか、次のとおりの権利を有することを確認し、事業者はサービスの提供にあたり、利用者の権利を尊重し、利用者はこれらの権利を行使することにより、事業者から不利益な扱いを受けたり、差別的な対応を受けることはありません。

1. 独自の生活歴を有する個人として尊重され、プライバシーを保ち、尊厳を維持すること。
2. 生活やサービスにおいて、十分な情報が提供され、個人の自由や好み、及び主体的な決定が尊重されること。
3. 安心感と自信を持てるよう配慮され、安全と衛生が保たれた環境で生活できること。

4. 自らの能力を最大限に発揮できるよう支援され、必要に応じて適切な介護を継続的に受けられること。
5. 必要に応じて適切な医療を受けることについて援助を受けられること。
6. 家族や大切な人との通信や交流の自由が保たれ、個人情報を守られること。
7. 地域社会の一員として生活し、選挙その他一般市民としての行為を行なえること。
8. 暴力や虐待及び身体的精神的拘束を受けないこと。
9. 生活やサービスにおいて、いかなる差別も受けないこと。
10. 生活やサービスについて職員に苦情を伝え、解決されない場合は、専門家または第三者機関の支援を受けること。

(介護サービスの内容及びその提供)

第6条 事業者は、利用者に対して、第4条により作成されるサービス計画に基づき各種サービスを提供します。

- 2 事業者は、利用者の介護保険被保険者証に認定審査会の意見が記載されている場合には、この意見に配慮して各種サービスの提供を行うよう努めます。
- 3 事業者は、介護保険給付対象サービスとして、次の各号のサービスを提供します。これらのサービスは、内容毎に区分することなく全体を包括して提供します。
 - ア 入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話
 - イ 機能訓練
 - ウ 療養上の世話
 - エ 生活相談・援助、状況把握・安否確認、緊急時対応
 - オ 健康管理、定期健康診断・協力医療機関への通院同行
 - カ レクリエーション（事業者が主催し利用者全員を対象として行う場合）

- 4 介護保険給付の対象外となる有料の各種サービスとして、特定施設入居者生活介護（サービス付き高齢者向け住宅）重要事項説明書（以下、「重要事項説明書」といいます。）別紙「介護サービス等の一覧表」のとおり提供します。
- 5 事業者は、本条の各種サービス提供にあたり、利用者（代理人または利用者の家族を含む）から求められたときには、各種サービスの提供方法について説明をします。
- 6 事業者は、利用者が事業者の提供する当該サービスに代えて、事業者以外のものが提供するサービスを利用することを妨げないものとします。
- 7 事業者は、保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努め、利用者のその利用状況等を把握するようにします。

(計画作成までのサービス)

第7条 事業者は利用者に対し、本契約締結後第4条のサービス計画が作成されるまでの間、利用者がその有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう適切な各種サービスを提供します。

- ア 基本サービス（生活相談、安否確認、緊急時対応、健康管理）
- イ 選択サービス（第6条第4項）

(介護の場所)

第8条 事業者は、利用者に対し、この契約に基づくサービスを、事業所内における利用者の居室、食堂兼機能訓練室、浴室その他適切な場所で提供します。

- 2 事業者は、適切なサービス提供に支障をきたすと判断した場合、またはそのおそれがあると判断した場合は、一定期間の観察を行い、医師の意見を聞き、利用者（代理人または利用者の家族を含む）の同意を得たうえで契約した居室を変更していただくことがあります。この場合、利用者・事業者間による本契約及び建物賃貸借契約の合意解約がなされたものとし、その後移動先の居室で新たなサービス契約及び建物賃貸借契約を締結することとなります。

(健康管理)

第9条 事業者は、利用者の健康状態の把握のため、看護職員による利用者の症状等の観察、脈拍、呼吸、体温、血圧などの測定、健康相談等を実施し、必要に応じて医師に報告するものとします。

(緊急時その他医療上の必要への対応)

第10条 事業者は、利用者が病気または負傷等により診断、検査、治療が必要となった場合、その他必要と認めた場合は、利用者の主治医または事業者の協力医療機関において必要な治療等が受けられるよう、医療機関との連絡、紹介等について利用者を支援します。

- 2 事業者は、利用者に健康上の急変があった場合は、的確かつ迅速に救急処置をなし、状況により、医師と連絡をとり、利用者の希望する病院または事業者の協力医療機関において救急治療あるいは緊急入院が受けられるようにします。
- 3 事業者は、サービス供給体制の確保並びに、夜間における緊急時の対応のために、重要事項説明書記載の協力医療機関と連携をとるものとします。

(相談及び援助)

第11条 事業者は、常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者及び利用者に関するその家族の心配事や悩みについて相談に応じます。

(利用料金の支払い)

第12条 利用者は事業者に対し、サービス計画に基づき事業者が提供する介護保険給付サービス並びに介護保険給付外サービスについて、重要事項説明書のとおり利用料等を支払います。

- 2 利用者は、利用者が事業者に支払うべきサービスに要した費用について、利用者がサービス費として保険者より支給を受ける額の限度において、事業者が利用者にとって保険者より支払いを受けることに同意します（以下「法定代理受領サービス」といいます。）。
- 3 事業者は、利用者に対し、原則として毎月10日までに前月の利用料等の請求書を送付します。請求書には、利用者が利用した各種サービス内容毎の利用回数、利用単位の内訳、介護保険給付対象と対象外の区別を明記します。
- 4 利用者は、事業者に対し、前項の利用料金を原則として当月27日までに事業者の指定する方法により支払います。
- 5 事業者は、利用者から利用料金の支払いを受けた時は、利用者に対し、領収証を発行します。領収書には、事業者が提供した各種サービス毎の介護保険給付の対象となるものと対象外の区別、領収金額の内訳を明記します。

(利用料金の変更)

第13条 事業者は、介護保険法令等の改正、利用者の要介護度の変更その他の理由により、介護保険対象サービスの費用として支払う利用料金に変更があった場合には、変更後の利用料金を利用者に請求することができるものとします。

- 2 事業者は、介護保険給付対象外サービスの費用として支払う利用料金について、消費者物価指数、雇用情勢、その他の経済事情の変動により利用料金が不相当になった場合は、利用料金を改定することができるものとします。
- 3 前項により介護保険給付外のサービス利用料金を変更する際は、事業者は、利用者、利用者の代理人または利用者の家族等の関係者に対して、あらかじめ通知のうえ、運営懇談会の意見を聴いたうえで重要事項説明書を用いて十分に説明し同意を得ることを必要とするものとします。

(法定代理受領サービス以外のサービス提供証明書の交付)

第14条 事業者は、法定代理受領サービスに該当しないサービスを提供した場合において、利用者から利用料の支払いを受けたときは、利用者が償還払いを受けることができるように、利用者に対し、サービス提供証明書を交付するものとします。サービス提供証明書には、提供した介護保険給付対象の各種サービスの種類、内容、利用単位、費用等を記載するものとします。

(サービスの記録)

第15条 事業者は、利用者に対するサービスの提供に際し作成した記録を、完了日から2年間保存します。

- 2 利用者、利用者の代理人または利用者の家族は、事業者に対しいつでも前項の記録の閲覧または複写を求めることができます。
- 3 前項の規定により、利用者、利用者の代理人または利用者の家族が記録の複写物の提供を求める場合、事業者は複写請求者に対し、実費相当額を請求することができるものとします。

(事業者及びサービス従事者の義務)

第16条 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、利用者の生命、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、利用者の健康管理を適切に行うために、利用者の主治医または協力医療機関と密接な連携に努めるものとします。
- 3 事業者は、サービス提供時において、利用者において病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに医師への連絡を行等の必要な措置を講じるものとします。

- 4 事業者は、自ら提供するサービスの質の評価を行うとともに、定期的に外部の第三者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図るものとします。
- 5 事業者は、事業の運営にあたって、地域住民またはその自発的な活動等との連携及び協力を行う等の地域との交流を図るものとします。

(個人情報保護及び守秘義務)

- 第17条 事業者及びサービス従事者は、サービスを提供するうえで知り得た利用者また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、この契約が終了した後も継続します。
- 2 事業者は、利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等に利用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、利用者に係るほかの居宅介護支援事業者その他関係機関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うえで、利用者または利用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 第1項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律124号）に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

(身体拘束の禁止)

- 第18条 事業者は、身体的拘束その他利用者の行動を制限しません。ただし、利用者または他の利用者等の生命また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。しかし、その場合も速やかな解除に努めるとともに、理由を利用者本人に説明し、理由及び一連の経過を利用者または代理人に報告します。

(事故発生の防止)

- 第19条 事業者は、事故の発生またはその再発を防止するため、必要な措置を講じるものとします。
- 2 事業者は、利用者に事故が発生した場合は、速やかに東京都、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとします。
 - 3 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録をするものとします。

(感染症発生の防止)

- 第20条 事業者は、当該事業所において感染症または食中毒が発生し、またはまん延しないように、必要な措置を講じることとします。
- 2 事業者は、感染症及び食中毒の発生が疑われる際の対処等に関する手順に沿った対応を行うこととします。

(非常災害対策)

- 第21条 事業者は、消火設備その他の非常災害に際して必要な設備を設けるとともに、非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に職員に周知することとします。
- 2 事業者は、非常災害に備えるため、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うこととします。

(苦情処理)

- 第22条 利用者、利用者の家族または身元引受人は、提供された介護サービスに苦情がある場合、いつでも別紙重要事項説明書記載の苦情受付担当者に苦情を申し立てることができます。その場合、事業者は迅速、適切に対処し、サービスの向上、改善に努めます。
- 2 利用者は、介護保険法令に従い、保険者、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。
 - 3 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由として利用者に対して何らの差別待遇もいたしません。

(利用者及び利用者代理人の義務)

- 第23条 利用者及び利用者代理人は、当施設のサービスに関して以下の義務を負います。
1. 利用者の能力や健康状態についての情報を正しく事業者を提供すること。
 2. 他の利用者やその訪問者及び事業者の職員の権利を不当に侵害しないこと。
 3. 特段の事情がない限り、事業者の取り決めやルール、及び事業者またはその協力医師の指示に従うこと。ただし、利用者または利用者代理人が、介護や医療に関する事業者またはその協力医師の指示に

従うことを拒否する旨を明示した書面を事業者に提示し、それによって起こる全てについて利用者及び利用者代理人が責任を負うことを明らかにした場合はその限りではありません。

4. 事業者が提供する各種のサービスに異議がある場合に、速やかに事業者に知らせること。
5. 区市町村並びに、介護保険法その他省令に基づく事業者への立ち入り調査について協力すること。

(利用者の施設利用上の注意義務等)

第24条 利用者は、事業所の施設、設備、敷地を本来の用途にしたがって利用するものとします。

- 2 利用者は、事業所の施設、設備について、故意また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、事故の費用により原状に復するか、または相当の代価を支払うものとします。
- 3 利用者の心身の状況等により特段の配慮が必要な場合には、利用者及びその家族等と事業者の協議により、施設、設備の利用方法等を決定するものとします。

(契約の終了)

第25条 次の各号の一つに該当する場合は、この契約は終了します。

1. 要介護認定更新または要介護区分変更において、利用者が要支援または自立（非該当）と認定されたとき。
2. 契約期間満了日以前に利用者が要介護更新認定または要介護区分変更を申請せず、要介護認定有効期間が満了した場合。
3. 利用者が死亡したとき。
4. 利用者または利用者代理人が第26条に基づき本契約の解除を通告し、予告期間が満了したとき。
5. 事業者が第27条に基づき本契約の解除を通告し、予告期間が満了したとき。
6. 利用者が他の介護保険サービスの利用を選択し利用を開始したとき。
7. 事業者が介護保険法令に基づく特定施設入居者生活介護の指定の取り消し処分を受けたときまたは指定を辞退したとき。
8. 事業者が解散命令を受けたとき、破産したとき、またはやむを得ない事情により事業所を閉鎖したとき。
9. 利用者が病気の治療その他の理由により長期に当施設を離れることが決まり、かつその移転先入院または入所したとき。ただし、利用者が長期に当施設を離れる場合でも、利用者または利用者代理人と事業者の協議のうえ、居室確保等に合意したときは、本契約を維持することができる。

(利用者の契約解除)

第26条 利用者及び利用者代理人は事業者に対し、いつでも30日の予告期間において文書で通知することにより、この契約を解除することができるものとします。

(事業者の契約解除)

第27条 事業者は、利用者の行動が他の利用者の生命に危害を及ぼすおそれがあり、通常の方法ではこれを防止することができず、この契約を将来にわたり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は、次の手続きを経て、この契約を解除できるものとします。

- (1) 一定の観察期間を設けること。
- (2) 主治医及び職員等の意見を聴くこと。
- (3) 契約解除の通告について90日の予告期間をおくこと。
- (4) 前号の通告に先立ち、利用者本人の意思を確認すること及び代理人または利用者の家族等の意見を聴くこと。
- 2 事業者は、利用者が次に掲げる義務に違反した場合において、事業者が相当の期間を定めて当該義務の履行を催告したにもかかわらず、その期間内に当該義務が履行されないときは、本契約を解除することができるものとします。
 - (1) 利用者が第12条に定める利用料金の支払を3か月以上怠ったとき。
 - (2) 利用者またはその家族等がこの契約を継続し難いほどの背信行為を行ったとき。

(退去時の援助及び費用負担)

第28条 契約の解除あるいは終了により利用者が当施設を退去する時は、事業者は予め退去先が決まっている場合を除き、居宅介護支援事業者またはその他の介護保険機関もしくは福祉サービス機関等と連携して、利用者及び利用者代理人に対して、円滑な退去のために必要な援助を行います。なお、利用者の退去までに利用者の生活に要した費用等の実費は、利用者及び利用者代理人の負担とします。

(契約終了時の精算)

第29条 事業者は、この契約が終了した場合において、利用者がすでに受けたサービスの利用料金を契

約終了日から 1 か月以内に精算するものとします。その際、1 か月に満たない期間のサービスの利用料金の支払額は、1 月を 30 日とした利用日数に基づいて計算した金額とします。

(損害賠償)

- 第 30 条 事業者は、利用者に対するサービスの提供にあたって、万が一事故が発生し、利用者の生命、身体、財産に損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、速やかに利用者に対して損害を賠償します。ただし、利用者に重大な過失がある場合は、事業者は賠償責任を免除され、または賠償額を減額されることがあります。
- 2 事業者は、万が一の事故発生に備えて重要事項説明書記載のとおり、損害賠償責任保険に加入するものとします。
 - 3 利用者の故意または重大な過失により、居室または備品につき通常の保守・管理の程度を超える補修等が必要となった場合には、その費用は利用者または利用者代理人が負担します。

(合意管轄)

第 31 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、利用者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、利用者及び利用者代理人、事業者は予め合意します。

(契約に定めのない事項)

第 32 条 この契約に定めのない事項及び疑義がある場合は、介護保険法令その他諸法令の定めるところに従い、利用者及び利用者代理人、事業者が協議のうえ、誠意をもって解決するものとします。

