

介護老人保健施設 甲府南ライフケアセンター

訪問リハビリテーション・介護予防訪問リハビリテーション契約書

(以下「利用者」という。)と介護老人保健施設 甲府南ライフケアセンター(以下「事業所」という。)は、介護保険法に基づき事業所が利用者に対して行う訪問リハビリテーションについて、次のとおり契約を締結するものとします。

(契約の目的)

第1条 当事業所は、利用者に対し介護保険法令の趣旨に従って、利用者が可能な限りその居宅において、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サービスを提供します。

(契約期間と更新)

第2条 この契約の期間は、令和 年 月 日から令和 年 月 日までとします。

2 この契約は、契約満了の1か月前までに利用者から事業所に対して、文書による契約終了の申出がない場合は、自動更新するものとします。

(サービス計画の作成・変更)

第3条 事業所は、利用者の病状、日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、「居宅サービス計画・介護予防サービス計画(ケアプラン)」以下「ケアプラン」という。)に沿って「訪問(介護予防)リハビリテーションサービス計画」(以下「サービス計画」という。)を作成します。

2 事業所は、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、訪問リハビリテーションサービスの目標を設定し、前項に規定する「サービス計画」に基づき計画的に行います。

3 事業所は、利用者が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「ケアプラン」の範囲内で可能なときは、速やかに「サービス計画」の変更等の対応を行います。

4 事業所は、「サービス計画」の作成及び変更にあたっては、その内容を利用者及びその家族に対し、説明し同意を得ます。

(サービス提供と内容の記録及び保管)

第4条 事業所は、サービス提供従業員を利用者の居宅に派遣し、「重要事項説明書」(以下「説明書」という。)に記載した事業者が提供するサービスのうち、「サービス計画」に基づいた内容のサービスを提供します。

2 サービス提供従業員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

3 事業所は、サービスの実施ごとに、その内容等を記録表に記入し、サービス終了時に利用者の確認を受けることとします。

4 事業所は、サービスの提供記録をこの契約終了後5年間保管し、利用者の求めに応じて閲覧させ、又は複写物を交付します。

ただし、複写に際しては、事業者は利用者に対して実費相当額を請求できるものとします。

(緊急時の対応)

第5条 事業所は、現にサービスの提供を行っているときに、利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治の医師に連絡を取るなど必要な措置を講じます。

(居宅介護支援事業者との連携)

第6条 事業所は、サービスの提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との緊密な連携に努めます。

2 事業所は、利用者が「ケアプラン」の変更を希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。

(秘密保持)

第7条 事業所及び事業所の使用する者は、サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密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。

(個人情報の取扱い)

第8条 利用者の個人情報の取扱いについては個人情報保護法を遵守し、個人情報を用いる場合は、事業所が定める個人情報保護に関する規定に従い、誠実に対応します。

なお、利用者の家族の個人情報についても同様です。

2 利用者及び利用者の家族の個人情報を使用する期間はサービス利用契約期間とします。

(賠償責任)

第9条 事業所は、サービスの提供にあたって利用者の生命・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、事業所に故意過失がなかったことを証明した場合は、この限りではありません。

(利用者負担金及びその変更)

第10条 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、事業所は利用者に説明します。

3 事業所が前項の利用者負担金の変更を行う場合には、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、利用者の同意を得ます。

(利用者負担金の滞納)

第11条 利用者が正当な理由なく利用者負担金を2か月分以上滞納した場合には、事業所は文書により10日間以上の期間を定めて、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、事業所は「ケアプラン」を作成した居宅介護支援事業所等と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から「ケアプラン」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ようにするものとします。

3 事業所は、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。

(契約の終了)

第12条 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

- (1) 利用者の要介護認定区分が、自立（非該当）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、2週間以上不明になったとき

(利用者の解約権)

第13条 利用者及び家族等は、事業所に対し、利用中止の意思表示をすることにより、利用者の居宅サービス計画にかかわらず、本契約に基づく訪問リハビリテーション利用を解除終了することができます。なお、この場合利用者及び家族は、速やかに事業所及び利用者の居宅サービス計画作成者に連絡するものとします。

但し、利用者が正当な理由なく、訪問リハビリテーション実施時間中に利用中止を申し出た場合については、原則、基本料金及びその他ご利用いただいた費用を事業所にお支払いいただきます。

(当事業所からの解除)

第14条 事業所は、利用者及び家族等に対し、次に掲げる場合には本契約に基づく訪問リハビリテーションサービスの利用を解除・終了することができます。

- ①利用者が要介護認定において自立と認定された場合
- ②利用者及び家族等が、本契約に定める利用料金を2か月分以上滞納しその支払いを督促したにもかかわらず10日間以内に支払われない場合
- ③利用者の病状、心身状態等が著しく悪化し、事業所での適切な訪問リハビリテーションサービスの提供を超えると判断された場合
- ④利用者又は家族等が事業所、事業所の職員に対して、利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合
- ⑤天災、災害、施設・設備の故障、その他やむを得ない理由により利用させることができない場合

(契約終了時の援助)

第15条 契約を解約又は終了する場合には、事業所はあらかじめ必要に応じて主治の医師及び居宅介護支援事業所もしくは地域包括支援センターに対する情報の提供を行うほかその他の保健医療サービス又は福祉サービス提供者と連携し、利用者に対して必要な援助を行います。

(苦情処理)

第16条 事業所は、利用者からの訪問リハビリテーション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ます。

- 2 事業所は、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。

(利用者代理人)

第17条 利用者は、自らの判断による本契約に定める権利の行使と義務の履行に支障を生じるときは、あらかじめ選任した代理人をもって行わせることができます。

(カスタマーハラスメントへの対応)

第18条 当事業所では、全ての利用者に安心して訪問リハビリテーションをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。そのため利用者又は家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境が害されるおそれのある行為については、適切な介護サービスを継続的に提供するため組織として必要な対応を行うものとします。具体的な例としては、次の行為などがあります。

- ・大声での叱責や威圧的な言動
- ・人格を否定する発言や差別的な言動
- ・業務の範囲を超えた過度な要求
- ・長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為または類似する行為が認められた場合には、複数名での対応やサービス提供方法の見直しについてご相談させていただくことがあります。

なお、介護サービスに関する正当なご意見やご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

(利用契約に定めのない事項)

第19条 この契約に定められていない事項は、介護保険法令その他諸法令に定めるところにより、利用者又は家族と事業所が誠意をもって協議して定めることとします。

訪問リハビリテーション・介護予防訪問リハビリテーション利用するにあたり、重要事項の説明及び重要事項説明書の交付を受けて、契約を締結します。

また、第8条に規定する個人情報の使用について同意します。

この契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が記名押印のうえ、1通ずつ保有するものとします。

令和 年 月 日

(利用者)

住 所 _____

氏 名 _____

(扶養者)

住 所 _____

氏 名 _____

(事業者)

住 所 山梨県甲府市住吉5丁目24-14 _____

名 称 介護老人保健施設 甲府南ライフケアセンター _____

施設長 土屋 幸治 _____