サービス基本契約書

様（以下「利用者」とする)と、（以下「事業者」とする）は、事業者が利用者に対して行う業務について、次のとおり契約します。

第１条（契約の目的・種類）

1　事業者は、介護保険法、障害者総合支援法、利用者在住自治体条例、および福祉業務に関わる各種の法令（以下「関係法令」とする）の趣旨に従い、利用者がその有する能力に応じ可能な限り自立した豊かな日常生活を営めるよう、以下の業務を実施します。

計画作成業務	介護保険	□居宅介護支援	
	障害支援	□計画相談支援	
ケア業務	介護保険	□訪問介護（総合事業）	□福祉用具貸与（販売）
	障害支援	□居宅介護	□重度訪問介護
		□同行援護	□地域生活支援（移動支援）
	その他	□自費ヘルパー派遣	□自費用具レンタル

2　前項の業務の内容詳細は、重要事項説明書において説明し書面交付いたします。

第２条（契約期間）

1　この契約の契約期間は以下の通りとします。

２０　　年　　月　　日　～　２０　　年　　月　　日（２年間）

2　契約満了日までに契約終了の申し出がない限り、契約は自動更新されるものとします。

第３条（秘密保持）

1　事業者およびその従業員は、業務実施で知り得た利用者およびその家族に関する個人情報を、予め文書により本人の同意を得ることなく第三者に提供または事業所内部で使用しません。
2　前条に係らず、関係法令の定めによる通報等は行うことができるものとします。
3　本条の規定は、本契約終了後も遵守いたします。

第４条（計画作成業務の内容）

1　事業者は、計画作成業務を実施する際は、介護支援専門員（ケアマネジャー）または相談支援専門員を担当職員として任命します。
2　担当職員は、利用者に対し以下の計画作成業務を行います。
　①介護保険居宅サービス計画または障害支援サービス等利用計画の作成
　②計画に基づくサービス事業者との連絡調整、給付管理の支援
　③行政への支給申請および更新に関わる支援および代行
　④施設入所に関わる支援および制度に関わる情報提供

第５条（計画作成業務の方法）

1　担当職員は、利用者と面会するなど必要な情報を収集するとともに、解決すべき課題を把握します。
2　担当職員は、利用者のサービス選択の補助とするため以下の情報を提供します。
　①サービスの目標、達成時期および留意点など
　②サービス事業者の情報
　③給付の対象範囲などの制度情報
　④その他必要な情報
3　担当職員は、介護保険居宅サービス計画または障害支援サービス等利用計画を作成し、書面にて交付のうえ利用者の同意を得て決定します。
4　担当職員は、計画にもとづく業務が行われるよう関係機関との連絡調整を行います。
5　サービス事業者を利用者へ提案する際には公正中立に行うとともに、決定に当たっては利用者へ誠実に説明を行い、利用者の意思を最大限に尊重いたします。

第６条（ケア業務の個別計画）

1　事業者は、ケア業務実施の際は業務種別ごとに個別計画を作成し、その内容に基づき業務を実施します。
2　事業者は、個別計画及び注意事項を事前に利用者に説明し、利用者の承諾を得ます。
3　事業者は、利用者から個別計画の内容変更の希望があった場合は、速やかに関係機関と協議し、変更出来ない正当な理由がない限り個別計画の変更を実施します。

第７条（ケア業務における連絡調整）

1　事業者は、個別計画の策定に当たり、以下の関係機関の指示を順守します。
・介護保険制度　　担当介護支援専門員（ケアマネジャー）または　利用者指定の機関
・障害支援制度　　担当相談支援専門員またはケースワーカーまたは　利用者指定の機関
2　事業者は、関係機関との連携に必要な情報を、前項の関係機関と共有します。
3　事業者は、この契約が終了した際も、利用者の生活に困難を来さぬよう必要な措置を講じます。

第８条（ケア業務の実施）

1　事業者は、毎回のサービスの詳細を前月末までに決定します。
2　利用者は、サービス提供中止または変更の場合は、サービス提供２４時間前までに事業者に通知します。

第９条（注意義務）

1　事業者は、業務の実施にあたり以下の各号を順守します。
①業務に関わる注意事項を予め伝え、双方の損害の回避に努めます。
②利用者の心身の変化など、業務に関する情報の収集に努めます。
2　利用者は、サービスの利用にあたり以下の各号を順守します。
①業務に関わり事業者から受けた注意事項を順守します。
②利用者の心身の変化など、事業者が業務のために必要とする情報を提供します。
③業務実施場所となる利用者宅の環境を適切な状態に保ちます。

第１０条（定期的評価）

1　事業者は、利用者と定期的に情報を共有し、経過の把握を行います。
2　事業者は、利用者の状況にもとづき定期的に計画の再評価を行い、状態の変化に応じた計画変更などの必要な措置を講じます。
3　利用者が計画の変更を希望した場合は、事業者は関係機関と協議のうえ計画を変更します。

第１１条（記録・保存）

1　事業者は、業務記録を作成するとともに、業務記録を含む記録書類を５年間保管します。
2　利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、自身の記録書類を閲覧できます。また、実費を負担したうえで複写物の交付も受けることができます。

第１２条（身分証携行義務）

事業者の従業員は身分証を携行し、利用者またはその家族から提示を求められる際は身分証を提示します。

第１３条（緊急時の対応）

事業者は、現に業務を実施している際に、利用者の病状の急変などの緊急事態が起きた場合は、速やかに緊急医療に連絡を取るなど必要な措置を講じます。

第１４条（軽微な事項における連絡代理人の設定）

1　利用者は、本契約に関する連絡調整について連絡代理人を指定することができます。
2　事業者は、利用者の不利益とならない範囲で連絡代理人の指示に従いサービスを実施します。
3　連絡代理人は、本契約書の別表１に指定するものとします。

第１５条（金銭支出の代行）

1　事業者と利用者は、日常的に利用者の金銭支出を代行する場合は、「金銭取扱いについての協定」において代行の期間・方法・用途・上限金額等を定めるものとします。
2　事業者は、支出を証する帳票を保管し、また毎月の支出の状況を利用者に報告します。また、利用者からの請求がある場合は帳票類をいつでも開示します。
3　利用者は、毎月の支出予定額を事前に事業者に預けるものとします。ただし、事業者が認める場合は事後の精算も可能とします。

第１６条（利用料）

1　利用者が支払う利用料は関係法令に定められた額とし、法令の定めに無い利用料については、重要事項説明書または見積書等において事前に明示するものとします。

2　業務に関わる利用者宅での以下の費用は利用者の負担とします。

①　派遣サービス提供時の光熱水費及び利用者食材費

②　福祉用具使用時の電気料

3　サービス提供の２４時間前を過ぎて利用者の都合によりサービスを中止または変更した場合、事業者は重要事項説明書に定めた額をキャンセル料として請求できるものとします。

4　その他の利用料およびその支払方法は両者で協議の上、予め決定いたします。

第１７条（利用料の変更）

1　関係法令の改正により、利用者が負担すべき法定利用料に変更が生じた際は、事業者は利用者に対し速やかに通知したうえで、変更後の利用者負担分を請求できるものとします。

2　法令改正に係らない利用料の増額は、書面により１か月以上前に利用者の承諾を得ることとします。

3　利用者は、料金の変更を承諾しない場合、契約期間中でも本契約を解約することができます。

第１８条（賠償責任）

1　事業者は、業務において利用者に損害を及ぼした場合は、速やかにその損害を賠償します。

2　利用者は、サービスの利用にあたり事業者に損害を及ぼした場合は、その損害を賠償します。

3　賠償にあたり９条の注意義務とそれぞれの責めに帰すべき事由を勘案し、その額の減免ができます。

第１９条（利用者による期間途中の解約）

1　利用者は、１週間前までに予告することで本契約を解約することができます。

2　以下の場合は、予告期間なく本契約を解約することができます。

①　事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合

②　事業者が３条に定める守秘義務に反した場合または社会通念を逸脱する行為を行なった場合

③　利用者本人の急な入院などやむを得ない事情の場合

第２０条（事業者による期間途中の解約）

1　事業者は、以下の場合、２週間以上前に予告することで本契約を解約することができます。

①　利用者が利用料の支払いを正当な理由なく３ヶ月以上遅延した場合。

②　利用者またはその家族が、事業者及びその従業員に対し精神的・肉体的苦痛を与え、申し入れをしたにも関わらず改善されない場合。

③　利用者が事業者の通常のサービス実施地域以外に転居した場合。

第２１条（契約の終了）

1　次の各号のいずれかに該当する場合は、本契約は終了とします。

①　業務の休止が２か月以上に渡り、事業者が再開の見込みがないと判断した場合。

②　利用者が死亡した場合。

第２２条（相談・苦情対応および第三者機関の仲介）

1　事業者は、利用者からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、利用者の苦情等に迅速に対応します。

2　双方の協議によっても解決が困難な事態が生じた場合は、行政などの第三者機関の仲介を受け、誠意をもって解決に努めます。

第２３条（虐待防止措置）

1　事業者は、虐待防止のために社内に虐待防止委員会を設置するとともに、虐待のおそれがある場合は関係機関と連携し迅速に対応します。

第２４条（権利譲渡の禁止）

1　利用者および事業者は、本契約に基づく権利の全部または一部を第三者に譲渡及び転貸することはできません。

第２５条（本契約に定めのない事項）

1　利用者および事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行します。

2　この契約に定めのない事項については、関係法令の趣旨を踏まえ、双方が協議のうえ定めます。

上記の契約を証するため、本書２通を作成し、双方が署名押印の上１通ずつ保有します。

契約締結日	２０　　年　　月　　日		
契約者	《事業者》	名　称	
		代表者	
		所在地	
		契約担当者	
	《利用者》	氏　名	本人印
		住　所	

契約保証人（主たる連絡代理人）

＜氏名＞　　保証人印　＜住所＞　　＜続柄＞

別表１　連絡代理人記入欄（必要がある場合はご記入ください）

①氏名：	住所：	続柄：
②氏名：	住所：	続柄：

※上記の連絡代理人以外の方には例えご親族でも情報提供出来かねますのでご了承ください。

以上