

個人情報使用同意書

私（及び私の家族）の個人情報の利用について、下記により必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1 使用目的

- (1) 指定訪問介護及び第1号訪問事業サービスの提供を受けるにあたって、居宅介護支援専門員と居宅サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。
- (2) 上記(1)の外、介護支援専門員又は訪問介護及び第1号訪問事業サービス事業者との連絡調整のために必要な場合。
- (3) 現に訪問介護サービスの提供を受けている場合で、私が体調等を崩し又はケガ等で病院へ行ったときで、医師・看護師等に説明する場合。

2 個人情報を提供する事業所

- (1) 居宅介護支援事業所、地域包括支援センター
- (2) 居宅サービス計画に掲載されている居宅サービス事業所
- (3) 病院、診療所（体調を崩し又はケガ等で診療することとなった場合）

3 使用する期間

指定訪問介護及び第1号訪問事業サービスの提供を受けている期間

4 使用する条件

- (1) 個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供に当たっては関係者以外の者に洩れることのないよう細心の注意を払う。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する。

同意日 _____

事業所の名称 グッドライフケア訪問介護 千代田
(法人名 株式会社 グッドライフケア東京)

利用者 住所 _____

氏名 _____

家族代表者 住所 _____

氏名 _____

続柄 _____

代理人 住所 _____

氏名 _____

利用者との関係 _____

重要事項説明書 (指定訪問介護事業所及び第1号訪問事業所)

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問介護及び第1号訪問事業（以下「事業」という。）について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営等に関する基準（平成11年厚生省令第37号）」第7条及び「千代田区介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱（平成27年4月1日27千保高介発第339号）」第18条第1項の規定に基づき、事業の提供に伴う契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 事業所を開設する事業者（法人）について

事業者名称	株式会社 グッドライフケア東京
代表者氏名	代表取締役 珍田 純子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒104-0033 東京都中央区新川1-23-5 TEL 03-3537-0790 FAX 03-3537-0791
法人設立年月日	平成12年6月12日

2 利用者に対して事業を実施する事業所の概要

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	グッドライフケア訪問介護千代田
サービスの種類	訪問介護・第1号訪問事業
介護保険指定 事業所番号	1370101303
事業所所在地	〒102-0073 東京都千代田区九段北2-3-7 前川九段ビル2階
連絡先 相談担当者名	03-6272-6475 相談担当者 荻 浩輝
事業所の通常 の実施地域	千代田区・中央区・港区・新宿区・文京区・台東区・江東区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定訪問介護及び第1号訪問事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者が、要介護状態若しくは要支援状態にある高齢者又は事業対象者に対し、適正な事業（以下「サービス」という。）を提供することを目的とします。
運営の方針	利用者の心身の特徴を踏まえて、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自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行ないます。また、事業の実施にあたっては、千代田区、関係区市町村、地域包括支援センター及び保健・医療又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	日曜日から土曜日 ただし、1月1日を除く。
営業時間	午前9時から午後6時までとする。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供時間	サービスの提供は、365日、24時間。
----------	---------------------

(5) 事業所の職員体制

管理者	荻 浩輝
-----	------

職種	人員数	職務内容
管理者	1名	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。
サービス提供責任者	1名以上	1 サービスの利用申込みに係る調整を行います。 2 訪問介護計画等の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画等を交付します。 3 指定訪問介護及び第1号訪問事業の実施状況の把握及び訪問介護計画等の変更を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等、サービス内容の管理を行います。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者及び地域包括支援センターと連携を図ります。 7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 その他サービスの内容の管理について必要な業務を実施します。
訪問介護員・従事者	2.5名以上	1 訪問介護計画等に基づき、日常生活を営むのに必要なサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスを提供します。 3 サービスの提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。
職 事務	1名	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

事業所が提供するサービスは、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話をを行うサービスです。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

サービス区分と種類		サービスの内容
訪問介護計画等の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者等が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）等に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画等を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。

	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
	自立生活支援のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。 ○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。 ○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心に必要な時だけ介助）を行います。 ○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。） ○ 車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。 ○ 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。 ○ 利用者と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

(2) 訪問介護員及び従業者の禁止行為

訪問介護員及び従業者はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

① 医療行為

② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

④ 利用者の同居家族に対するサービス提供

⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）

⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑦ 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）

⑧ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

別紙【料金表】のとおりとなります。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

(1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービスの提供を求められた場合は、提供をお断りする場合があります。

① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等） ・ 自家用車の洗車・清掃 等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり ・ 花木の水やり ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(2) 保険給付の範囲外のサービスの利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター又は区市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、千代田区が実施する介護サービス事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

(3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画等の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者等に連絡し、居宅介護サービス計画等の変更の援助を行います。

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は事業所の実施地域を越える地点から、1 kmにつき 30 円を請求いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	前日 17 時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	前日 17 時までにご連絡のない場合	1 提供当たりの料金（総額）の 100%を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。 ※利用者の都合により、当日訪問介護等提供時間を短縮された場合は、前日 17 時までにご連絡のない場合に準じて、1 提供当たりの料金（総額）の 100%を請求いたします。 ◆第 1 号訪問事業（月あたりの定額制度）は、キャンセル料は発生しません。		
③ サービスの提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	
④ 通院・買物・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービスの提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 20 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
--	--

<p>② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等</p>	<p>ア サービスの提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の月末までに、原則、下記の方法によりお支払い下さい。</p> <p>➤ 利用者指定口座からの自動振替</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）</p>
--	--

※利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から7日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

<p>利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。</p>	<p>相談担当者氏名</p>	<p>管理者 荻 浩輝</p>
	<p>連絡先電話番号</p>	<p>03-6272-6475</p>
	<p>同ファックス番号</p>	<p>03-6272-6476</p>
	<p>受付日及び受付時間</p>	<p>平日：午前9時～午後6時</p>

※担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供に当たって

(1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護・要支援認定の有無及び要介護・要支援認定の有効期間）及び介護保険負担割合証を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。

(2) 利用者が要介護・要支援認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護・要支援認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護・要支援認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行います。

(3) 利用者に係る居宅介護支援事業者等が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」等に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、サービスの目標、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「訪問介護計画」等を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」等は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。

(4) サービスの提供は「訪問介護計画」等に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」等は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

(5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行います。実際の提供に当たっては、利用者等の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8 虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	荻 浩輝
-------------	------

- (2) 虐待防止のための委員会を開催しています。
- (3) 虐待防止のための指針を整備しています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 介護相談員を受入れます。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを区市町村に通報します。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>ア 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>イ 事業所及び事業所の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>ウ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>エ 事業所は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
② 個人情報の保護について	<p>ア 事業所は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>イ 事業所は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>ウ 事業所が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料（10 円）などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

10 緊急時の対応について

サービス提供中に、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への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、利用者の家族、担当の介護支援専門員又は地域包括支援センター及び千代田区等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する訪問介護等の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。なお、事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保 険 名	賠償責任保険（福祉事業者用）

1 2 身分証携行義務

訪問介護員等は、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時は、いつでも身分証を提示します。

1 3 心身の状況の把握

訪問介護等の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

1 4 居宅介護支援事業者等との連携

(1) 訪問介護等の提供に当たり、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

(2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明書に基づき作成する「訪問介護計画」等の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者等に速やかに送付します。

(3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者等に送付します。

1 5 サービス提供の記録

(1) 訪問介護等の実施ごとに、その提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。

(2) 訪問介護等の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、当該利用者のそのサービスの完結の日から2年間保存します。

(3) 利用者は、事業所に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

1 6 衛生管理等

(1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

(2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

1 7 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

①提供した訪問介護等に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【苦情申立の窓口】のとおり)

②相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

i 苦情等が発生した場合、事実確認と原因究明を迅速に行い、組織対応をもって相談者に説明するなど、適切な初期対応に努めます。

ii 苦情内容や対応経過を記録する事により、事実確認・職員間の情報の共有化を図り、再発防止策の検討、問題点の明確化等、サービスの質の向上に取り組めます。

iii 苦情対応マニュアルを事業所の状況に合わせて作成し、職員に周知すると共に適切な活用を促します。

iv 前各号に基づく個人情報の管理を的確に行うことについて徹底を図ります。

(2) 苦情申立の窓口 ※祝日、年末年始を除きます。

グッドライフケア訪問介護 千代田 担 当：荻 浩輝	所 在 地 千代田区九段北 2-3-7 前川九段ビル 2 階 電話番号 03-6272-6475 受付時間 月～金 午前 9 時～午後 6 時
千代田区保健福祉部 高齢介護課 介護事業指定係	所 在 地 千代田区九段南 1-2-1 電話番号 03-5211-4336 (直通) 受付時間 月～金 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 ※土日祝日 年末年始(12/29～1/3)を除く

東京都国民健康保険団体連合会 介護福祉部 苦情相談窓口	所在地 千代田区飯田橋 3-5-1 電話番号 03-6238-0177 (専用) 受付時間 月～金 午前9時～午後5時 ※土日祝日 年末年始(12/29～1/3)を除く
-----------------------------------	---

18 金銭管理について

金銭管理は原則として利用者や利用者の家族等が行うべきものですが、買物援助時の現金の預かり等やむを得ない場合には、次の点に留意し、訪問介護員による金銭管理を行います。

- ① 小額である。
- ② 買物リストに相当すると思われる妥当な金額のみを預かる。
- ③ 買物援助用の財布又は袋に入れる。訪問介護員自身の財布とは一緒にしない。
- ④ 買物援助後、購入した物、おつり及びレシート（領収書）を必ず利用者または利用者の家族と共に確認してから返却する。
- ⑤ 訪問介護記録又は金銭預かり記録簿に「預り金額」「使用金額」「おつり」を明確に記録し、利用者もしくは利用者の家族等に確認印等を必ず得る。

上記内容について、利用者に説明を行い、交付しました。

この重要事項説明書の説明年月日	
-----------------	--

事業者	所在地	〒104-0033 東京都中央区新川一丁目 23 番 5 号
	法人名	株式会社 グッドライフケア東京
	代表者名	代表取締役 珍田 純子
	事業所名	〒102-0073 東京都千代田区九段北二丁目 3 番 7 号 前川九段ビル 2 階 グッドライフケア訪問介護 千代田

以上の内容の説明を事業所から受け、同意しました。

利用者	住所	
	氏名	

家族代表者	住所	
	氏名	
	続柄	

代理人	住所	
	氏名	
	利用者との関係	

サービス利用契約書 <指定訪問介護事業所及び第1号訪問事業所>

_____（以下「利用者」という。）と株式会社グッドライフケア東京（以下「事業者」という。）はグッドライフケア訪問介護 千代田（以下「事業所」という。）において提供する指定訪問介護及び第1号訪問事業（以下「事業」という。）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1条（契約の目的）

事業所は、利用者に対し、介護保険法令等の関係法令及び本契約従い、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自立した日常生活を営むことができるよう、事業（以下「サービス」という。）を提供し、利用者または家族は、事業所に対し、そのサービスに対する料金を支払うものとします。

2 利用者及び事業所は、信義誠実を持って本契約を履行するものとします。

第2条（契約期間）

本契約の期間は、_____を開始日とし、利用者の要介護または要支援の認定（以下「要介護認定等」という。）の有効期間満了日までとします。

2 上記の有効期間の満了日前に、利用者が要介護認定等の状態区分変更及び更新の認定を受け、要介護認定等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等有効期間の満了日まで本契約は自動更新されるものとし、以後もこの例によります。

3 前2項の規定に拘わらず、第1号訪問事業の対象者としてサービスを受ける場合にあっては、利用者の介護予防サービス・支援計画（以下「予防プラン」という。）に基づく期間とします。また、予防プランの見直し等によりサービスの継続を必要とされた場合は、本契約は自動更新されるものとし、以後もこの例によります。

第3条（訪問介護計画・介護予防訪問介護計画書）

事業所は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターの作成する居宅サービス計画及び介護予防サービス・支援計画（以下「ケアプラン等」という。）に沿って訪問介護計画または介護予防訪問介護計画書（以下「訪問介護計画等」という。）を作成します。事業所は、訪問介護計画等の内容を利用者及びその家族等に説明し同意を得て交付します。

2 事業所は、利用者または家族が訪問介護計画等の変更を希望する場合は、速やかに変更の手続きを行います。

3 事業所は、利用者または家族がケアプラン等の変更を希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業所及び地域包括支援センターに連絡するなど、必要な援助を行います。

第4条（サービスの内容）

サービスの具体的な内容は、「重要事項説明書」にて定めます。

第5条（サービス提供における基本方針）

事業所は、利用者の心身の状況、置かれている環境、他の保健医療サービスまたは福祉サービスの利用状況を把握するよう努めます。

2 事業所は、提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図るよう努力するとともに、適切な介護技術をもってサービスの提供を行います。

3 事業所は、懇切丁寧にサービスを提供し、利用者及び利用者の家族に対し、サービスの提供方法について解りやすく説明します。

第6条（サービス内容の記録の作成及び保存）

事業所は、提供した具体的なサービスの内容等の記録を整備し、完結の日から2年間保存します。

2 利用者または家族は、事業所に対し、いつでも前項の記録の閲覧及び交付を求めることができます。ただし、複写に際しては、事業所は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

第7条（連携）

事業所は、サービスの提供に当たり介護支援専門員（当該利用者を担当する介護支援専門員がいる場合に限り）及び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るものとします。

2 事業所は、本契約の内容が変更された時または本契約が終了した時は、速やかに利用者を担当する介護支援専門員に、その内容を記した書面の写し送付するものとします。

3 事業所は、第14条に基づいて契約解除をする際は、事前に当該利用者を担当する介護支援専門員に連絡するものとします。

第8条（緊急時の対応）

事業所はサービスの提供中に利用者の病状の急変が生じた場合、その他緊急を要する場合は、速やかに主治医または歯科医師等に連絡を取る等必要な措置を講じます。

第9条（身分証携行義務）

事業所が使用する者（以下「従業者」という。）は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

第10条（秘密保持）

従業者は、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に関する秘密及び個人情報について、正当な理由なく、契約中及び契約終了後においても、第三者に漏らしません。また事業所は、従業者が退職後も、在職中に知り得た利用者または家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないように必要な措置を講じます。

2 事業所は、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 事業所は、利用者の居宅サービス計画等立案のためのサービス担当者会議、地域包括支援センターまたは介護支援専門員及び他事業者等との連絡調整において、必要最小限の範囲で利用者またはそ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。または、その家族から予め文書で同意を得て、サービス担当者会議及び当該利用者の保険者、地域包括支援センター、当該利用者に係る他の居宅サービス事業者に、必要な情報提供を行うことができるものとします。

4 本条1項の規定にかかわらず、事業所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、事業所は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

第11条（利用料等）

利用者は、サービスの対価として事業所に対し「重要事項説明書」及び「料金表」に記載された利用料及びその他の費用（以下「利用料等」という。）を支払います。

2 利用料等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は、関係法令に従って改定後の利用料等が適用されます。この場合、事業所は利用者に利用料変更を説明します。なお、利用者はそれに同意できない場合には、本契約を解約することができます。

3 事業所は、当月の料金合計額が記載された請求書を、翌月20日頃までに利用者へ送付するものとします。

- 4 利用者は、当月の料金合計額を請求書到達後毎月月末日までに、原則、銀行口座引落の方法で支払うものとします。ご利用者のご都合で、銀行振込の方法を選択する場合には、振込手数料は利用者負担とします。
- 5 利用者は、居宅において事業所の従業者がサービスを提供するために使用した水道、ガス、電気、電話等の費用を負担するものとします。また、事業所が定める通常の事業の実施地域外で利用者がサービスを受けた場合、事業所は交通費として実費を請求することがあります。
- 6 事業所は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収証を発行するものとします。また、償還払いとなった場合には、利用者に対してサービス提供証明書を発行するものとします。
- 7 事業所は、利用者が正当な理由なくサービスの利用をキャンセルした場合は、キャンセルした時期に応じて、「重要事項説明書」に記載したキャンセル料の支払いを求めることができます。ただし、体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合を除きます。
- 8 料金の延滞分の支払いがあった場合は、延滞の古い順に入金があったものとして清算します。
- 9 事業所は、利用料等の額を変更しようとする場合は、1か月前までに利用者に対し文書により通知し、変更の申し出を行います。

第12条（契約の終了）

次の各号のいずれかに該当する場合には、当然に本契約は終了します。

- 1 次のいずれかの理由により利用者にサービスを提供できなくなった場合
 - i 利用者が死亡したとき
 - ii 利用者の要介護認定区分が非該当（自立）と認定された場合（ただし、第1号訪問事業の対象者を除く）
 - iii 主治医により訪問介護が必要ないまたは適さないと判断されたとき
 - iv 利用者の所在が2週間以上不明になったとき
 - v 利用者が介護保険施設等へ入所した場合
- 2 本契約第2条の規定による契約期間が満了した場合
- 3 利用者が本契約第13条により本契約を解除したとき、または事業所が同第14条により本契約を解除したとき

第13条（利用者の解約・解除権）

利用者は、事業所に対し、契約終了希望日の7営業日前までに口頭または書面にて予告の通知をすることにより、いつでも本契約を解約することができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が7日間以内の通知でもこの契約を解約することができるものとします。

2 利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず、予告期間を設けることなく直ちにこの契約を解除できます。

- ① 事業所が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらず、これを提供しない場合
- ② 事業所が、本契約第10条に定める秘密保持に違反した場合
- ③ 事業所が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい背信行為を行うなど本契約を継続し難い重大な事由が認められる場合
- ④ 事業所が行政処分を受けサービスの提供が行えない、あるいは破産した場合

第14条（事業所の解約権）

事業所は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、その履行を催告のうえ7日後に本契約を解除することができます。なお、第③項で暴力行為があった場合及び第④項の場合は即時解除することができます。

- ① 利用者または利用者の家族が、契約締結時に利用者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、または不実の告知を行い、その結果、本契約を継続し難い重大な事情を生じさせた場合
- ② 利用者が、利用料等の支払を請求月の翌月1日を起算日として2か月以上滞納し、相当期間を定めた催告をしたにもかかわらず、これを支払わない場合
- ③ 利用者またはその家族がサービスの提供を阻害する行為をなし、事業所による再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが困難になった場合
- ④ 利用者及び家族が暴力団その他の反社会的勢力またはその構成員であることが判明したとき、もしくは、暴力・脅迫その他の犯罪を手段とする要求、法的な責任を超えた不当な要求を行った場合
- ⑤ 利用者が、事業所の通常の事業の実施地域外に転居し、事業所においてサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合
- ⑥ 事業所に人員不足等やむを得ない事情がある場合。ただし、この場合には事業所は1か月以上の猶予期間を設けます。

2 前項によりこの契約を解約する場合には、事業所は、担当の介護支援専門員または地域包括支援センター及び必要に応じ関係自治体に連絡を取り、解約後も利用者の健康や生命に支障のないよう必要な措置を講じます。

第15条（賠償責任）

事業所は、サービスの提供にあたって、利用者または利用者の家族の生命・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、速やかに損害を賠償します。なお、事業所は不測の事態に備え、損害賠償保険に加入します。

2 前項において、事故により利用者またはその家族の生命、身体または財産に損害が発生した場合は、事業所は速やかにその損害を賠償します。ただし、事業所に故意または過失がない場合はこの限りではありません。

3 前項の場合において、当該事故発生につき利用者または利用者の家族に故意または重過失がある場合は、損害賠償の額を免除または減額することができます。

4 利用者または利用者の家族の故意または重過失により、事業所またはその従業員の生命・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、事業所は損害賠償を請求する場合があります。

第16条（相談・苦情対応）

利用者または利用者の家族は、事業所が提供するサービスに苦情・相談がある場合は、いつでも「重要事項説明書」記載のご利用者相談室に苦情を申し立てる事ができます。

名 称:グッドライフケア訪問介護 千代田 相談窓口

電話番号: 03-6272-6475

2 事業所は、利用者へ提供したサービスについて、利用者または利用者の家族から苦情の申し出があった場合は、迅速、適切に対処しサービスの向上、改善に努めます。

第17条（家族代表者等）

本契約における家族代表者及び代理人（以下「家族代表者等」という。）は、利用者の代わりに利用者の署名を行う者または利用者から選任されて本契約を締結する者をいいます。

2 家族代表者等は、利用者が自ら文字が書けない場合は、利用者の契約意思を確認し、利用者の代わりに署名を行います。

3 家族代表者等は、本契約における利用者の債務を保証し、利用者と共に連帯して履行の責任を負うものとします。

第18条（協議事項）

この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めに従い、利用者と事業所双方が誠意を持って協議のうえ定めるものとします。

第19条（合意管轄）

本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者及び事業所は、東京地方裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意するものとします。

本契約が成立したことを証するために、本契約書（電子版を含む）を作成し、署名をおこないます。
なお、本契約においては、本契約書を締結した場合は、同契約書を印刷した文書はその写しとします。

契約締結日 _____

利用者	住 所	
	氏 名	

家族代表者	住 所	
	氏 名	
	続 柄	

代理人	住 所	
	氏 名	
	利用者との 関係	

事業者	所 在 地	〒104-0033 東京都中央区新川一丁目 23 番 5 号
	法 人 名	株式会社 グッドライフケア東京
	代 表 者 名	代表取締役 珍田 純子

事業所	〒102-0073 東京都千代田区九段北二丁目 3 番 7 号 前川九段ビル 2 階 グッドライフケア訪問介護 千代田 (事業所番号 : 1370101303)
-----	---