

重要事項説明書・利用契約書

利用者： _____ **様**

フォーベル合同会社

訪問介護事業所 ここみ

(訪問介護・訪問型サービス・自費サービス)

重要事項説明書（訪問介護）

（ 令和 6 年 12 月 1 日現在）

1. 事業者の概要

事業者(法人)名	フォーベル合同会社			法人種別	合同会社
代 表 者	役職名	代表社員	氏名	神崎恵利果	
所 在 地 電 話 番 号	住所 〒177-0051 東京都練馬区関町北 3-44-16 T E L 090-1404-3483				
事 業 内 容	福祉サービス				
法人の沿革・特色	令和 6 年 8 月に設立。				
法 人 が 所 有 す る 事業所の種類・数	訪問介護事業所 ここみ 相談支援事業所 ここいろ				

2. 事業所の概要

事業所の名称	訪問介護事業所 ここみ			
所在地 電話番号	住所 〒176-0012 東京都練馬区豊玉北 6-6-11 tac マンション 101 TEL 090-4587-0553 FAX 03-6914-8743			
事業所番号	1372014843（訪問介護） 13A2001496（総合事業）	指定取得 日	令和6年12月1日	
管理者名	栢木千秋			
事業の目的	フォーベル合同会社が開設する訪問介護事業所 ここみ（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護の事業（以下「事業」という）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（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。			
運営の方針	事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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う。 事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。			
自己評価の実施状況				
第三者評価の実施状況	有・無	直近の実施年月日 年 月 日		
	評価機関名称		開示状況	
研修の実施状況	年4回以上			

3. 事業所の職員体制

職 種	常 勤	非常勤	合計員数 (常勤換算)	資 格 等	業 務 内 容
管 理 者	1			介護福祉士	介護従業者及び業務の管理
サービス提供責任者	3			介護福祉士 実務者研修	利用調整、技術指導、入浴、排泄、食事等生活全般の援助、利用者に係る必要情報の提供
訪 問 介 護 員	1	21		介護職員 2 級 初任者研修 実務者研修 介護福祉士	入浴、排泄、食事等生活全般の援助
生 活 援 助 従 事 者 研 修 修 了 者					6 に定める生活援助
事 務 職 員					介護給付費の請求事務、連絡事務

4. 事業の実施地域

実 施 地 域	練馬区
---------	-----

※上記地域以外でもサービスを実施する場合があります。

※上記地域内では交通費はサービス料金に含まれています。

5. 営業日時

営 業 日	月曜日から金曜日 ただし、祝日及び 1 2 月 2 9 日から 1 月 3 日までを除く。
営 業 時 間	午前 9 時から午後 6 時
年 末 年 始 ・ 夏 季 ・ 休日の緊急連絡方法	電話等により、2 4 時間常時連絡が可能な体制とする。 サービスの提供は、3 6 5 日、2 4 時間行う。

6. サービスの内容

(1) 訪問介護計画書に基づき、次のサービスの項目について、訪問介護サービスを実施いたします。

事前チェック 記 録 等	●顔色・発汗の観察記録など ●環境整備 ●相談援助・情報収集・情報提供 ●記録など	生 活 援 助	清 掃 ●居室・寝室・台所・トイレ・ Pトイレ・浴室・廊下・階段 ●ゴミ出し・準備・後片付け 洗 濯 ●洗濯 ●乾燥(物干し) ●取入れ収納 ●アイロン 寝具の手入れ ●シーツ交換・ベッドメイク・布団干し 衣 類 ●衣類の整理・被服の補修 調 理 配 下 ●一般的な調理・配下膳・後片付け 膳 ●日常品等の買物・薬の受取り 買 物 等 ●通所準備 () そ の 他
身 体 介 護	排泄介助 ●トイレ介助 ●Pトイレ介助 ●尿器介助 ●パッド交換 ●おむつ交換 ●排尿・排便の回数・性状の観察記録 食事介助 ●全介助 ●一部介助●水分補給・量の記録 ●特製の調理 ●食事量・食事内容の観察記録 身なりの 保清・整容 ●清拭(全身・部分) ●洗髪 ●爪切り(手・足) ●全身浴(入浴・シャワー浴) ●部分浴(手・足・陰部・臀部) ●洗面 ●口腔ケア ●整容 ●更衣介助 移 動 ●体位変換・移乗介助・移動介助・通院・外出介助 起床就寝 ●起床介助 ●就寝介助 服 薬 ●服薬介助 ●服薬確認 ●薬の塗布 ●点眼 自立支援 ●共に行う(調理・家事・買物・洗濯物) ●入浴・更衣・移動時等の自立への声かけと安全の見守り・意欲・関心の引き出し そ の 他 ()		自費(保険適用外) 身体介護・生活援助 のサービス内容 通院中の院内の同行。 介護保険で行えない清掃(大掃除など) 引っ越しに伴う片づけ 娯楽、旅行などの外出における同行援助
退室時の確認	●火元 ●電気 ●水道 ●戸締り等のチェック		

※「生活援助」は身体介護以外の、掃除・洗濯・調理などの日常生活の援助を指しますが、次のような行為は「生活援助」に含まれません。

- ①商品の販売・農作業等の生業の援助的な行為
- ②直接、本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為

※「通院等乗降介助」は通院等の為、訪問介護員が自ら運転する車両への乗車又は降車の介助を行うとともに、併せて乗車前乗車後の屋内外での移動の介助、受診等の手続きを行う一連のサービスです。

※公共交通機関、一般のタクシーを利用する外出介助については、身体介護の移動介助サービスになります。

- (2) このサービスの提供に当たっては、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止となるよう、適切にサービスを提供します。
- (3) サービスの提供は、懇切丁寧に行い、わかり易いように説明します。もしわからないことがあれば、いつでも担当職員にご質問下さい。
- (4) 職員は、常に身分証明書を携帯していますので、必要な場合はいつでも、その場でお求め下さい。

7. サービス提供の流れ

訪問介護提供の統一した流れは以下のとおりです。

訪問介護受付	利用者又は介護支援専門員の来所又は電話による訪問介護の利用の受付 来所又は電話等による聞き取りから訪問介護利用の相談を受け付けます。
契 約 ・ 承 諾	担当サービス提供責任者による訪問日時の調整 介護保険制度利用についての説明 訪問による契約書・承諾書等の契約・承諾 契約の有効期間は認定有効期間終了日までです。ただし、更新を受け要支援・要介護状態であり、利用者から申し出が無い場合は、自動的に更新されます。
訪問時の挨拶	利用者在宅の確認、利用者の状態観察、介護意志の確認、介護内容の確認、医療サービスの把握、福祉サービスの把握、前回実施した介護の記録内容の把握
アセスメント	本人・家族の状態把握、心身機能の評価、介護不安等の主訴、特別事項の確認 利用者の希望する曜日・時間
訪 問 介 護 計 画 書 作 成 と 承 諾	担当する居宅介護支援事業者の確認と登録 居宅介護支援事業者の居宅サービス計画書との照合と調整 訪問介護計画書の作成と承諾、訪問介護手順書の作成と承諾
連 携 調 整	利用者を担当する居宅介護支援事業者との連携調整 利用者が利用する他のサービス事業者との連携調整 必要に応じ医療機関・福祉機関との連携調整 主たる介護者との連携調整
派遣者調整	担当となる訪問介護員の調整 担当となった訪問介護員への介護内容の説明と確認
オリエン テーション	利用者宅にサービス提供責任者並びに訪問介護員が訪問し介護手順を説明しながら介護の提供を開始
介護開始	※利用者が介護中に急変した場合は救急車を呼ぶなど救急対応を行うほか事業所や緊急連絡先へ連絡します。
モニタリング	担当サービス提供責任者がおおよそ 1 ヶ月に 1 度訪問し提供している介護内容を調査 本人の心身の状態、家族の状況、介護程度、訪問介護員の質・提供の調査
訪問介護計画の変 更	モニタリングにより変更が必要と判断した場合は担当する居宅介護支援事業者に連絡し介護内容変更の依頼申請 訪問介護計画書を修正し利用者並びに家族への説明と承諾
変更調整	訪問介護計画の変更に伴い訪問介護員の調整
訪問介護の終了	居宅サービス計画、訪問介護計画の達成により終了の手続き 利用者又は家族の希望により訪問介護の契約を解約することによる終了

8. サービス利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

①利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。

但し、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合は、利用者及びそのご家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

ご契約者は「6. サービスの内容」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

②サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。

但し、事業者はサービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

サービス実施のために必要となる備品等及び水道・ガス・電気・電話等の費用は利用者にご負担いただきます。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。

その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者に対するサービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

①医療行為又は医療補助行為

水銀体温計、電子体温計などによる体温測定・自動血圧測定器による血圧測定・パルスオキシメータの装着・軽微な切り傷、擦り傷、やけど等の処置・医薬品の使用の介助（軟膏塗布（褥瘡の処置を除く。）、湿布、点眼薬、内服、座薬挿入、鼻空粘膜への薬剤噴霧）・爪切り、爪やすりがけ・口腔内刷掃・耳垢の除去・ストーマ装具のパウチにたまった排泄物をすてること（肌に密着したパウチの取替を除く。）・自己導尿カテーテルの準備、体位の保持・浣腸・たんの吸引（登録事業者の有資格者による）などを除きます。

②利用者もしくはその家族等からの物品等の授受

③利用者の家族等に対するサービスの提供

④利用者の居宅での飲酒・喫煙・飲食

⑤利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

⑥その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(6) 貴重品の一時保管について

鍵等の貴重品については原則として預かりません。但し、サービス提供において支障がある場合、保管目的等の協議の上、「預り証」をお渡しし一時保管させていただくことがあります。保管の場合は、特定の場所に保管し、訪問介護員個人は保管しません。

9. 利用料金

介護保険を利用する場合の自己負担は、原則として基本料金の 1 割～3 割です。

訪問介護における自己負担金につきましては別紙にて記載させていただきます。

ただし、介護保険の給付の限度額を超えた部分にかかるサービスは全額自己負担になります。任意契約による訪問介護は、全額自己負担になり、個別の利用料金は別紙に記載いたします。

自費サービス利用料金

30分	60分	90分	120分	以後30分加算ごとに
2,000円	3,000円	4,500円	6,000円	+1,500円

※朝（6：00～8：00） 夜間（18：00～22：00）は25%割り増し、深夜（22：00～6：00）は50%割り増しになります。

※上記の時間数は実際のサービス提供時間ではなく、居宅サービス計画に定める時間数によるものとします。

※やむを得ない事情で、二人の訪問介護員でサービスを実施した場合、利用者の同意の上、二人分の料金をいただきます。

※身体介護 20 分未満を行う時は、以下の要件が必要です。

(1) 前回提供した訪問介護から概ね 2 時間以上の間隔を空けること。

(2) 頻回の訪問(前回提供した訪問介護から概ね 2 時間以上の間隔を開けない)の場合

① 利用対象者が、要介護 1 から要介護 2 の者であって、認知症の利用者、又は要介護 3 から要介護 5 で、障害高齢者の日常生活自立度ランク B から C までであること。

② 当該利用者に係るサービス担当者会議（3 月に 1 回以上開催）において、1 週間に 5 日以上、頻回の訪問を含む 20 分未満の身体介護が必要であると認められた時。

※医師が一般に認められている医学的知見に基づき回復の見込みがないと診断した者に訪問介護を行う場合、所定時間を合算せずにそれぞれの所定単位数を算定します。

※保険適用外部分について料金を改定する際には 1 ヶ月以上前に利用者に文書で連絡します。

※緊急時訪問介護加算は利用者の要請とケアマネが認めた居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を要請を受けて 24 時間以内に行った場合に加算します。

※訪問介護初回加算は新規計画を作成した利用者に、初回訪問介護実施月内に、サービス提供責任者自身が訪問介護又は同行訪問をした場合に加算します。

※介護職員等処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所が都道府県知事等に認められた場合に加算されます。

【その他の費用】

- 交 通 費 通常の実施地域以外の場合、交通費の実費をいただきます。
- キャンセル料 介護サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセル通知の時間により、キャンセル料をいただきます。

前日 18 時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
当日サービス時間までのご連絡の場合	サービス料金の 50%
サービスまでにご連絡がない場合	サービス料金の 100%

※ただし、利用者の急な病変、急な入院等の場合にはいたしません。

※利用者が法定代理受領サービスを利用できないことにより償還払いとなる場合には、いったん利用料を全額自己負担しなければなりません。

10. 利用料金、その他の費用のお支払い方法

利用料、その他の費用は利用月ごとに計算し、請求いたします。

請求書は毎回のサービス提供の明細書を添えて、お渡し致します。毎回のサービス実施記録の利用者控えと照合の上、利用月の翌々月 25 日までに下記のいずれかの方法でお支払いください。

※入金確認後、領収書を発行いたしますので、大切に保管してください。

ア. 現金支払い イ. 事業者指定口座への振り込み ウ. その他

金 融 機 関	東京信用金庫	支 店 名	武蔵関支店
預 金 種 別	普通	口座番号	1439-029-21-4086075
口 座 名 義	フォーベル合同会社 代表社員 神崎恵利果		
郵便振替口座		口座名義	

※お支払いが 2 ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも係わらず 10 日以内にお支払いいただけない場合には、契約を解約させていただいたうえで未払い分をお支払いいただきます。

11. 情報提供の制限

利用者本人又はご家族・法定代理人以外への情報提供はできません。情報提供の請求には、本人又はご家族・法定代理人であることを証明する書類が必要です。

情報提供することで、本人や第三者の権利利益を害するおそれのある場合は、例外的にその全部又は一部について開示しない事があります。

本人の同意を得ずに情報の提供を行う例外的な場合は、①検査等の業務を委託する場合、②外部監査機関への情報提供、③あらかじめ特定の機関（病院等）と情報を共有することを利用者との間で取り決めている場合があります。

12. 虐待の防止について

当該事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のために、以下の対策を講じます。

①虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	栢木千秋
-------------	------

②虐待の防止のための指針の整備をします。

③虐待の防止のための対策を検討する委員会（「虐待防止検討委員会」）を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。

④研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。

⑤サービスの提供中に、養介護施設従事者又は養護者（家族・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、速やかにこれを市町村に通報します。

13. 身体拘束等について

サービスの提供に当たり、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。また、緊急やむを得ない場合に身体的拘束等を行う場合にあっても、その態様及び時間、

その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由（切迫性、非代替性及び一時性の3つの要件（組織等としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行い、その具体的な内容について記録）を満たしたもの）の記録を行い2年間保存を行います。

14. 業務継続計画の策定

感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して居宅介護の提供を受けられるよう、居宅介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画（BCP）」）を策定するとともに、BCPに従い、従業者に対して、必要な研修及び訓練（シミュレーション）を整備し、実施します。

15. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように以下の措置を講じます。

- ①おおむね6月に1回以上感染対策委員会を定期的開催するとともに、感染症が流行する時期等を勘案して必要に応じ随時開催します。また、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ②感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。
- ③感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

16. 秘密の保持と個人情報の保護について

当該事業所は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考え、事業所が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努めるとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守します。

- ①当該事業所の従業員は介護保険法等の規定に基づき、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- ②当該事業所の従業員であったものは、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- ③当該事業所では利用者の医療上緊急の必要がある場合又は、サービス担当者会議等で必要がある場合に限りあらかじめ利用者もしくはご家族からの文書による同意を得た上で必要な範囲内で利用者又はご家族の個人情報を利用します。

当該事業所が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

17. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の急変等の緊急事態が発生した場合は、事前の打ち合わせにより、利用者の主治医、救急隊、緊急連絡先（ご家族等）、介護支援専門員（ケアマネジャー）等に連絡します。

18. 事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合は、事前の打ち合わせにそって関係各所に連絡し、記録等を行います。

19. 職場におけるハラスメントの防止

(1) 職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント（以下「職場におけるハラスメント」）の内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業員に研修等により周知・啓発を行います。

(2) 相談（苦情を含む）に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口（20. サービス内容等に関する苦情・相談についてに記載）をあらかじめ定め、従業員、利用者等に周知を行います。

(3) 利用者又はその家族等からのカスタマーハラスメントにあたっては、相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、被害者への配慮のための取組及び被害防止のための取組の実施を行います。

20. サービス内容及び個人情報取り扱い等に関する苦情・相談について

サービスの内容及び個人情報取り扱い等に苦情・相談がある場合は、下記の窓口にご連絡ください。

【事業者の窓口】	所在地 東京都練馬区関町北 3-44-16
	T E L 090-1404-3483
	受付時間 9:00～18:00
【地域包括支援センターの窓口】	
練馬区役所地域包括支援センター	T E L 03-5946-2544
	受付時間 9:00～17:00
【市町村の窓口】	
練馬区保健福祉サービス苦情調整委員	T E L 03-5984-1472 KUJOCHOSEI@city.nerima.tokyo.jp
	受付時間
【公的団体の窓口】	
東京都国民健康保険団体連合会	T E L 03-6238-0177
	受付時間

21. 記録の保管について

(1) 用紙で保管する場合

- 鍵のかかる保管場所に保管します。外部に持ち出す場合は、持ち出し記録簿に記入し、管理します。
- 保管期間は個々の利用者につき、契約終了（契約の解約・解除、他の施設への入所、利用者の死亡、利用者の自立等）により一連のサービス提供が終了した日から 5 年間、請求にかかる資料とその請求の根拠となる記録は 5 年間保管をします。
- 記録の閲覧及び実費を支払っての写しの交付が本人及び家族に限り可能です。
- 保管期間が終了した書類についてはシュレッダーにかけた上で破棄します。

(2) 電子媒体で保管する場合

- 利用者のデータを保存するパソコンは、ログイン時にパスワードを求める等のセキュリティを設定し、利用者のデータに対してアクセス権限のない第三者が不正にパソコン操作を行えないようにします。
- データの閲覧、利用に関して、データアクセス時にパスワードを要求する等のセキュリティを設定し、許可された者のみがアクセスできるようにします。
- 外部へのデータの持ち出しは禁止し、保管期間が終了したデータはパソコンより消去します。

22. 契約の解約、終了

- 契約は有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には契約終了を希望する日の 30 日前までに解約届出書をご提出ください。解約料は徴収いたしません。
- 事業者からの解約はやむを得ない場合のみとし 30 日以上の予告期間をもって文書により理由を通知します。

※やむを得ない場合に該当し契約を解除する際、事業者は居宅介護支援事業所または保険者である区市町村と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じて、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じます。

※やむを得ない場合の例

職員の心身に危害（職員に対する身体的及び精神的暴力又はセクシュアルハラスメント等）が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難になった場合

23. 損害賠償

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者はその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意または過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

24. 担当のサービス提供責任者

あなたを担当するサービス提供責任者は 神崎恵利果 ですが、やむを得ない事由で変更する場合は、事前に連絡をします。

25. 書面の掲示

この重要事項及び運営規程等について、事業所内の見やすい場所に掲示するとともに、重要事項等の情報をウェブサイト（法人のホームページ等又は情報公表システム上）に掲載・公表を行います。

居宅介護サービス契約書

（甲）利用者 （乙）事業者

（契約の目的）

第1条 乙は、介護保険法等関係法令及びこの契約書に従い、甲に対し、甲が可能な限り居宅においてその能力に応じ、自立した日常生活を営むことが出来るよう、居宅介護サービスを提供します。

2 甲は、乙から居宅介護サービスの提供を受けたときは、乙に対し、利用料自己負担分を支払います。

（契約期間）

第2条 この契約の期間は、 年 月 日から要介護認定有効期間の満了日までとします。

2 上記契約期間満了日の 30 日以上前に甲から更新解除の申し出がない限り、この契約は自動更新するものとします。

3 甲から更新解除の意思表示された場合は、担当の介護支援専門員等に連絡を取り、必要な措置を取ります。

（居宅サービス計画変更の援助）

第3条 乙は、甲が居宅サービス計画（ケアプラン）の変更を希望する場合は、速やかに介護支援専門員に連絡するなど必要な援助を行います。

（サービス内容の変更）

第4条 甲は、いつでも介護サービスの内容を変更するよう申し出ることができます。乙は甲からの申し出があった場合、第1条に規定する居宅介護サービス契約の目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、速やかに介護サービスの内容を変更します。

2 介護サービス内容を変更した場合、甲と乙とは、利用サービス変更合意書を交わします。

（介護保険の適用を受けないサービスの説明）

第5条 乙は、その提供する介護サービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、特にその介護サービスの内容及び利用料を説明し、甲の同意を得ます。

(甲の解約権)

第6条 甲は、乙に対し、いつでもこの契約の解約を申し入れることができます。この場合には、30 日以上の予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解除されます。

(甲の解除権)

第7条 甲は以下の場合には、直ちにこの契約を解除できます。

- 一 乙が正当な理由なく、本契約に定める介護サービスを提供せず、甲の請求にもかかわらず、これを提供しようとしなかった場合。
- 二 乙が、第12条に定める守秘義務に違反した場合。
- 三 乙が、甲の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められるとき。

(乙の解除権)

第8条 乙は、甲が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、乙の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、この介護サービス利用契約の目的を達することが著しく困難となったときは、文書により、30 日以上の予告期間をもって、この契約を解除します。

- 2 乙は、前項によりこの契約を解除する場合には、担当の介護支援専門員に連絡を取り、必要な措置を講じます。

(利用料の滞納)

第9条 甲が、正当な理由なく乙に支払うべき利用料の自己負担分を2ヶ月分以上滞納した場合には、乙は甲に対し、1ヶ月以上の期間を定めて、期間内に滞納額の全額の支払いがないときは、この契約を解除する旨の催告をすることができます。

- 2 乙は、前項の催告をした場合には、甲担当の介護支援専門員と連絡を取り、必要な措置を講じます。
- 3 乙は、前項の措置を講じた上で、甲が第1項の期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、文書をもってこの契約を解除することができます。

(契約の終了)

第10条 次の各項のいずれかに該当する場合には、この契約は終了します。

- 一 甲が死亡したとき。
- 二 第6条に基づき、甲から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき。
- 三 第7条に基づき、甲から契約の解除の意思表示がなされたとき。
- 四 第8条に基づき、乙から契約の解除の意思表示がなされ、予告期間が満了したとき。
- 五 甲が介護保険施設へ入所した場合。
- 六 甲の要介護状態区分が、自立又は、要支援とされた場合。

(損害賠償)

第11条 乙は、甲に対する介護サービスの提供にあたって、甲又は甲の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに甲又は甲の家族に対して損害を賠償します。但し、乙に故意過失がなかった場合はこの限りではありません。

- 2 前項の場合、甲又は甲の家族に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

(個人情報の保護)

第12条 乙は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考え、乙が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努めるとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守します。

- 一 乙及び乙の従業員は、正当な理由なくその業務上知り得た甲及び甲のご家族の秘密を漏らしません。
 - 二 乙及び乙の従業員であったものは、退職後も正当な理由なくその業務上知り得た甲及び甲のご家族の秘密を漏らしません。
 - 三 乙は甲の医療上緊急の必要がある場合又は、サービス担当者会議等で必要がある場合に限りあらかじめ甲もしくは甲のご家族からの文書による同意を得た上で必要な範囲内で甲又は甲のご家族の個人情報を利用します。
- 2 乙が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣

旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

(苦情対応)

- 第 13 条 甲又は甲の家族は、提供された介護サービスに不満がある場合、いつでも別紙重要事項説明書記載の苦情申立機関に、苦情を申し立てることができます。
- 2 乙は、甲に提供した介護サービスについて、甲又は甲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。
- 3 乙は、甲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。

(虐待防止・身体的拘束)

- 第 14 条 甲の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発を防止するため、別途重要事項説明書又は運営規定等に定める内容に努めます。
- 2 甲又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため、緊急やむを得ない場合を除き身体的拘束等を行いません。緊急やむを得ない場合に身体的拘束等を行う場合、別途重要事項説明書又は運営規定等に定める内容に則り判断し記録等を行います。

(サービス内容等の記録作成・保存)

- 第 15 条 乙は、甲に対してサービスを提供するごとに、当該サービスの提供日、内容及び介護保険から支払われる報酬等の必要事項を、所定の書面に記載します。
- 2 乙は、一定期間ごとに、目標達成の状況等を記載した記録を作成して、甲に説明のうえ提出します。
- 3 乙は、介護サービスの提供に関する記録を整備し、完結日から 5 年間保存します。
- 4 甲は、乙に対し、いつでも第 1 項、第 2 項に規定する書面その他のサービスの提供に関する記録の閲覧・謄写を求めることができます。ただし、謄写に際しては、乙は甲に対して、実費当額を請求できるものとします。

(裁判管轄)

- 第 16 条 甲と乙は、本契約に関してやむを得ず訴訟になる場合は、甲の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることをあらかじめ合意します。

(契約外条項)

- 第 17 条 本契約に定めのない事項については、介護保険法等関係法令の定めるところを尊重し、甲及び乙の協議により定めます。本契約を証するため、甲乙は署名または記名押印のうえ本契約書を 2 通作成し、甲乙各 1 通保有します。

上記の内容について「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 37 号）」第 8 条の規定に基づき、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて、重要な事項を説明いたしました。

説明日 年 月 日

説明者

職 名	サービス提供責任者	氏 名	神崎 恵利果
-----	-----------	-----	--------

【事業者】

所 在 地	東京都練馬区関町北 3-44-16
事業者(法人)名	フォーベル合同会社
代 表 者 名	代表社員 神崎恵利果
事 業 所 名	訪問介護事業所 ここみ

年 月 日

(甲) 私は、この契約書に基づく居宅介護サービスの利用を申し込みます。

(サービス利用者)

住 所

お名前

電 話

(署名代行者)

住 所

お名前

電 話

署名代行

の理由

（乙）私は、居宅介護サービスの事業者として、甲の申込みを受託し、この契約書に定める各種サービスを、誠実に責任をもって行います。

（事業者）

住 所 東京都練馬区関町北 3-44-16

事業者名 フォーベル合同会社

代表者 神崎恵利果

電 話 090-1404-3483

事業所番号 1 3 7 2 0 1 4 8 4 3

介護保険個人情報取扱指針説明書

個人情報保護法およ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」（以下、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインを総称して「法等」という）の規程・基準等に基づき、以下のとおり「個人情報取扱指針」（以下、「指針」という）を説明します。

1. 指針における用語の定義

（１）「個人情報」とは、法人の事業所の利用者であった者、並びに利用者である者の、個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日、その他（以下の表に掲げるものまたはそれに関するもの）の記述等により、特定の個人を識別することができるものをいいます。さらに、利用者のほか、その家族等に関する情報や、他の情報と容易に照合することができたり、それにより特定の個人を識別することができることとなるものも含まれます。

なお、指針におきまして、「個人情報」は当該法人の行う介護事業の利用者のものを指し、雇用関係者のものはこれに含まれません。

個人情報となるものの基本的内容

	標準項目	項目の主な内容（例）
1	利用者等基本情報	利用者基本情報(氏名、性別、生年月日、住所、電話番号等の連絡先、マイナンバー等)、利用者以外の家族等の基本情報について記載する内容
2	生活状況	利用者の現在の生活状況、生計状況、生活歴について記載する内容
3	利用者の被保険者情報	利用者の被保険者情報(介護保険、障害者総合支援、医療保険、生活保護、身体障害者手帳の有無等)について記載する内容
4	現在利用しているサービス状況	介護給付の内外を問わず、利用者が現在受けているサービスの状況についての記載する内容
5	高齢者・障害者の日常生活自立度	高齢者、障害者の日常生活自立度について記載する内容
6	精神・高次機能・認知症などの	意識・感情・知的・精神の日常生活自立度について記載する内容

	日常生活自立度	
7	主訴	利用者及びその家族の主訴や要望について記載する内容
8	認定状況	利用者の認定結果や障害支援区分(支援・介護状態区分、審査会の意見、支給限度額等)について記載する内容
9	評価状況	当該課題分析(アセスメント)の理由(初回、定期、退院退所時等)について記載する内容
10	健康状態	利用者の健康状態(既往歴、主傷病、病状、痛み等)について記載する内容
11	日常生活動作	日常生活動作(寝返り、移乗、歩行、着衣、入浴、排泄等)に関する内容
12	日常生活周辺動作	日常生活周辺動作(調理、掃除、買物、金銭管理、服薬管理等)に関する内容
13	判断・構成・選択機能	日常の意思決定を行うための認知能力の程度に関する内容
14	コミュニケーション	意思の伝達、視力、聴力等のコミュニケーション方法、頻度などに関する内容
15	社会との関わり	社会との関わり(社会的活動への参加意欲、社会との関わりの変化、喪失感や孤独感等)に関する内容
16	排尿・排便	失禁の状況、排尿排泄後の後始末、コントロール方法、頻度などに関する内容
17	床ずれ・皮膚の問題	床ずれの程度、皮膚の清潔状況等に関する内容
18	口腔衛生	歯・口腔内の状態や口腔衛生に関する内容
19	食事摂取	食事摂取(栄養、食事回数、水分量等)に関する内容
20	不適応行動	不適応行動(暴言暴行、徘徊、介護の抵抗、収集癖、火の不始末、不潔行為、異食行動等)に関する内容
21	介護力	利用者の介護力(介護者の有無、介護者の介護意思、介護負担、主な介護者に関する情報等)に関する内容
22	居住環境	現在の居住環境、住宅改修の必要性、危険箇所等の内容
23	特別な状況	特別な状況(虐待、ターミナルケア等)に関する内容
24	経過の変化	利用経過の変化やそれに関する情報の内容
25	禁忌内容・その他	禁忌内容や留意内容、その他個人または家族に関する変化した内容

(2)「保有個人データ」とは、「個人データ」のうち、法における当該法人の事業所が、開示、内容の訂正、追加または削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有するものをいいますが、以下のものを除きます。

- ①その存否が明らかになることによって、公益その他の利益が害されるもの
- ②6ヶ月以内に消去する（更新するものは除く）こととなるもの

(3)「個人情報データベース等」とは、特定の個人情報をコンピュータを用いて検索することができるように、体系的に構成した個人情報を含む情報の集合体、またはコンピュータを用いていない場合であっても、紙面で処理した個人情報を一定の規則（例えば、五十音順、生年月日順など）に従って整理・分類し、特定の個人情報を容易に検索することができるよう、目次、索引、符号等を付し、他人によっても容易に検索可能な状態にしているものをいいます。

2.利用目的

(1) 利用目的

個人情報の利用目的は以下のとおりとし、下記に該当しない目的で利用する場合は、事前に本人の同意を得てこれを行います（ただし、個人情報を預かる時点でその利用目的が自明である場合を除きます）。

- ①利用する介護事業所に対して必要な利用者の日常の介護、健康管理等の情報提供
- ②利用する介護事業所に対して必要な利用者の家族等状況の情報提供
- ③利用者に係る法人の事業所等の管理運営業務（サービス提供に係る各種の連絡報告、サービス利用状況の管理把握、事故苦情等の報告、法人の利用者援助向上施策の検討、など）
- ④介護保険事務、支援費事務、公的補助・扶助事務、各種請求業務〔自己負担がかかる場合の利用料の会計・請求（審査支払機関への介護給付費請求書等の提出、審査支払機関または保険者・管轄市区町村・管轄地域包

括支援センターからの照会への回答を含む）]

- ⑤各種の統計調査（例：利用者の平均年齢、平均要介護度等の算出）
- ⑥法人の事業に関する広報や連絡等の送付等
- ⑦利用者へのサービス等の提供のために行う他のサービス事業者等との連携
- ⑧利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者、居宅介護支援事業所、主治医等との連携（サービス担当者会議等）、照会への応答
- ⑨保険者並びに管轄都道府県並びに管轄市区町村の監査または指導の情報提供
- ⑩医療機関との連携、相談、照会等
- ⑪地域包括支援センター、保険者、保健所、社会福祉協議会、他の専門機関、外部の専門家との連携、意見・助言を求めること、また当該機関等からの照会に回答することや包括的援助を実施すること
- ⑫損害賠償保険などに係る保険会社等への相談または届出等
- ⑬当該事業所において行われる研修生・実習生の実習への協力

（２）利用目的の例外（本人の同意を得ずに個人情報を取り扱う場合）

あらかじめ利用者やその家族の同意を得ないで、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報の取り扱いを行ないません。以下に掲げる場合については、本人の同意を得ずに行う場合があります。

- ①人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、緊急を要するもので本人の同意を得ることが困難であるとき
 - ②公衆衛生または安全衛生の向上のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
 - ③国の機関若しくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
 - ④高齢者虐待防止法に基づく高齢者の虐待または虐待のおそれがあると判断した場合の利用者の管轄する地域包括支援センターへの連絡のとき
- ⑤利用者またはその家族に予めサービス等に必要な事業所に情報を提供する上で、紙面上で情報開示の承諾を受けた事業所との情報交換のとき

（３）その他の取扱い

個人情報の利用に当たっては、以下の取扱いをあわせて行います。

- ①利用目的については、必要な書類にその内容を記載する等の方法にて知らせます。
- ②利用者は、当該事業所において保有されている利用者自身の個人情報の内容やその利用についての開示を求める事ができます。
- ③利用者は、当該事業所が示す利用目的の中で、同意しがたいものがある場合には、その事項について、あらかじめ本人の明確な同意を得るように求めることができます。
- ④同意及び留保は、その後、利用者からの申出により、いつでも変更することが可能です。

3.第三者への提供（利用経過期間）

（１）原則

- ①第三者への個人情報の提供は原則行いません。
- ②利用者または利用者の家族が第三者に情報の提供を依頼し紙面上で情報開示の内容を含む委任状を提出した場合は、確認のうえ情報を閲覧開示します。
- ③委任状に情報の複写の申請がある場合は複写を行います。

（２）例外

以下の場合には、法等の規定に基づき、本人の同意を得ずに情報の提供を行う場合があります。

- ①法人が利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報を適切に取り扱っていると評価される事業者を選定し、その事業者に対し個人データの取扱いの全部または一部を外部委託する場合

- ②合併・閉鎖等その他の事由による事業の移行に伴って個人データが提供される場合
- ③個人データを特定の者との間で共同して利用するとして、あらかじめ本人に通知等をしている場合

(3) その他

法人内で情報提供が行われる場合は、本人の同意を得ずに情報の提供を行う場合があります。なお、基本となる氏名・住所など、特定の個人として判断できるような状態では情報提供はいたしません。利用の具体的事例は以下のとおりです。

- ①事例検討など弊社内部における情報の交換
- ②法人が開設する複数の施設間における情報の交換
- ③法人の職員を対象とした研修での利用
- ④法人内で経営分析を行うための情報の交換

このうち、内部の研修で介護関係記録等を利用する場合には、具体的な利用方法を含め、あらかじめ本人の同意を得るか、個人が特定されないよう匿名化することになります。

4. 個人情報の適正な取得、個人データ内容の正確性の確保

- ①当該法人は、偽りその他の不正の手段により個人情報を取得しません。
- ②必要な個人情報等については、真に必要な範囲について、本人から直接取得するほか、第三者提供について本人の同意を得た者（本人の黙示の同意が得られていると考えられる者を含む）から取得することを原則とします。ただし、本人以外の家族等から取得することが適切な介護サービスの提供上、やむを得ない場合はこの限りでないこととします。
- ③当該法人は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めます。
- ④第三者の情報の提供により、他の介護関係事業者等から個人情報を取得したとき、当該個人情報の内容に疑義が生じた場合には、記載内容の事実に関して本人または情報の提供を行った者に確認をとります。また、第三者から個人情報を取得する際にはその取得方法等を確認し、不正の手段により取得されたものに関しては、取得を自粛する場合があります。

5. 法人の安全管理措置

(1) 安全管理措置

当該法人は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人データの安全管理のため、組織的、人的、物理的、及び技術的安全管理措置を講じます。その際、本人の個人データが漏えい、滅失又はき損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の性質及び個人データの取扱い状況等に起因するリスクに応じ、必要かつ適切な措置を講ずるものとします。なお、その際には、個人データを記録した媒体の性質に応じた安全管理措置を講じます。

(2) 利用終了後の情報の保管

利用者がサービスの利用自動終了または利用の解約を締結した後、5年間は管理措置を行い、その後は裁断して消却します。また、5年間に何らかの事由により資料の提供を求められた場合は、資料を要求する者が、利用者またはその家族から承諾書を取得してから提供します。資料は当該法人の事務所に閲覧することを原則とします。複写の必要ある場合、承諾書に複写許可の記載をしてあれば複写も可能とします。

6. 苦情対応

利用者は、当該法人が保有している利用者自身の個人情報に関する内容やその取り扱いに関して不満がある場合は、いつでも別紙重要事項説明書記載の苦情申立機関に、苦情を申し立てることができます。

7. 利用者の情報提供時の基本的手順

緊急を要さない状況で必要なサービスを行う場合、相当のサービス事業者への情報を提供する場合、予め「個人情報の提供に関する同意書」にて利用者またはその家族に承認を得て行います。

個人情報利用同意書

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

記

1.使用目的

- （１）介護サービスの提供を受けるにあたって、介護支援専門員と介護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、介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合。
- （３）現に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時に、医師・看護師等に説明する場合。
- （４）その他関係する機関との連携又は相談、届出等。

2.個人情報を提供する事業所

- （１）居宅サービス計画に掲載されている介護サービス事業所
- （２）病院又は診療所（体調を崩し又はケガ等で診療することとなった場合）
- （３）関係する行政機関、外部評価機関等

3.使用する期間

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。

年 月 日

介護保険のサービス提供開始にあたり、利用者に対して個人情報取扱指針について説明をしました。

法 人 (名 称) フォーベル合同会社

(所 在 地) 東京都練馬区関町北 3-44-16

(代表者名) 神崎 恵利果

事業者 (名 称) 訪問介護事業所 ここみ

(所 在 地) 東京都練馬区豊玉北 6-6-11 tac マンション 101

説明者 (職 名) サービス提供責任者

(氏 名) 神崎 恵利果

私は、事業者から介護保険のサービス利用にあたり、個人情報取扱指針についての説明をうけ、個人情報使用同意書に同意します。

利用者 (住 所)

(氏 名)

代理人または立会人等

(住 所)

(氏 名)
