

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

(居宅介護・重度訪問介護・同行援護・移動支援)

(自費サービス)

重要事項説明書（障害者総合支援居宅介護サービス）

（2024 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 〒 1770051 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	2024 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〒 1760012 東京都練馬区豊玉北 6-6-11 tac マンション 101 TEL 090-4587-0553 03-6914-8747 FAX 03-6914-8743				
事業所番号	1312004938	指定取得日	令和6年12月1日		
サービス提供地域	練馬区				
利用の対象者	身体障害者・知的障害者・障害児・精神障害者・難病等対象者				
サービス提供曜日・時間	サービス提供は 365 日 24 時間行う				
運営の方針	事業所の居宅介護員等は、障害者（児）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。				
事業開始年月日	令和6年12月1日				
管理者名	栢木千秋				
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					

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		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	0	3	介護福祉士	利用調整、技術指導、入浴、排泄、食事等生活全般の援助
訪 問 介 護 員	1	25	26	初 任 者 研 修 介護福祉士	入浴、排泄、食事等生活全般の援助
事 務 職 員	0				

4. 居宅介護サービス提供の流れ

居宅介護サービスの提供は居宅介護計画に基づいて提供します。居宅介護計画の承諾を終えて提供が始まります。居宅介護サービス提供の統一した流れは次のとおりです。

居宅介護サービス受付	利用者又は代理人等の来所又は電話による居宅介護サービスの利用の受付 来所又は電話等による聞き取りから居宅介護サービス利用の相談を受け付けます
利用手続きの聴取	障害支援区分の確認 担当サービス提供責任者の決定
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 障害者総合支援制度についての説明 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、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 利用時の希望する曜日・時間
居宅介護計画書作成と承諾	居宅介護計画書の作成と承諾、居宅介護サービス手順書の作成と承諾
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3ヶ月に1度訪問し提供している介護を調査 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
居宅介護計画の変更	モニタリングにより変更が必要と判断した場合は、居宅介護計画書を修正し利用者並びに家族の承諾
変更調整	居宅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	居宅介護サービス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居宅介護サービスの契約を解約することにより終了
記録保管	終了後5年間の利用者の調査類・経過記録・介護給付等の保管 5年以降は裁断処理

5. サービスの内容

①居宅介護（身体介護）

食 事 介 護	食事を行うための準備、食事状態の観察、食事の確認、摂食行為の援助、食後の下膳、食後の観察、摂食状態や摂食量の記録
排 泄 介 護	失禁の有無の確認、排泄希望の確認、トイレ又はポータブルトイレの移動・移乗の援助、排泄行為の援助、後始末の援助、トイレ又はポータブルトイレの洗浄、排泄確認の記録、失禁の場合の清拭・洗浄、失禁した衣類の交換と後始末
入 浴 介 護	入浴前の浴室の確認、体調把握と入浴の確認、浴室・脱衣室から居室までの移動の援助、着脱衣行為の援助、洗体援助、浴槽移動の援助、浴槽内の姿勢保持、体の拭取援助、入浴後の状態観察、入浴援助の記録
更 衣 介 護	脱衣する行為の環境の整理、脱衣行為の順序の説明、脱衣の確認、脱衣した衣類の整理、脱衣前から脱衣終了までの利用者の状態観察 着衣となる衣類の準備と確認、着衣行為の環境の整理、着衣行為の順序の説明、着衣の確認、着衣前から着衣終了までの利用者の状態観察
移 動 介 護	移動する場所までの安全の確認、移動前の準備、移動方法の説明、移動の援助、移動前から移動後までの利用者の状態観察、移動後の安全体制の援助
起居就寝介護	臥位状態の確認、起居動作の説明、起居の援助、起居状態の観察 座位又は立位状態の確認、就寝への動作の説明、就寝動作、就寝動作の観察
自 立 支 援	（共に行う：介助は利用者の行う行為をアドバイスや摂食による誘導などの方法により調理を達成する援助、または部分的援助であり常時観察を必要とする。この援助によって自立性を喚起することも含まれる。） 共に行う調理、共に行う掃除、共に行う洗濯、共に行う物干し、共に行う衣類などの整理整頓、共に行う配下膳
ベ ッ ド サ イ ド	おむつ交換、体位交換、ベッドメイク、身体清拭、整容援助
特 殊 調 理	医師や居宅療養指導により食事量や食材内容について指導のある調理。食材の加工
そ の 他 の 介 護	水分補給、服薬援助、口腔洗浄

②居宅介護（家事援助）

調 理 支 援	献立の確認、調理実施の確認、利用者の食事に対する意欲の把握、一連の調理の流れの把握と説明、調理の準備、調理実施、できあがった食事の保管、調理に使用した器具の洗浄と整理、使用した食材料の残りの保管整理、ゴミの整理、調理場の清掃
洗 濯 支 援	洗濯の確認、実施の確認、利用者の洗濯に対する意欲の把握、利用者の洗濯物の選別、洗濯、洗濯物の脱水と干し、乾いた洗濯物の取り込み、洗濯物の整理、アイロンの必要な洗濯物のアイロンかけ、洗濯場所・物干し場所・整理場所の後片付けの確認
買 物 支 援	買物の確認、実施の確認、利用者の買物に対する意欲の確認、買物内容の把握と確認、金銭授受に対する手続きとその確認、代用品の確認、特定店の確認、買物、購入物品の確認、代用品の確認、金銭収支の計算と記録、買物状態の観察、レシート領収書の特定場所への保管
掃 除 支 援	掃除の確認、実施の確認、利用者の掃除に対する意欲の確認、掃除内容の把握と確認、掃除道具の確認、掃除、掃除の片付け、ゴミの処理、掃除場所の確認

③重度訪問介護

身 体 介 護	移動、入浴、排泄、食事等の身体介護全般、外出時の介護
家 事 援 助	調理、洗濯及び掃除等の家事全般の援助
そ の 他	生活に関する相談・助言等生活全般にわたる援助

④同行援護

外 出 支 援	外出時及び外出先においての視覚的情報の支援（代筆・代読を含む）
	外出時及び外出先での移動・排泄・食事等の必要な援助

⑤その他のサービス

介 護 等 の 相 談	介護にかかる援助方法や助言などをアドバイス
地域生活支援事業	相談支援、コミュニケーション支援、日常生活用具の給付・貸与、移動（外出）支援、地域活動支援

6. 利用料金

(1) 介護給付費支給対象サービス利用者負担額

- ①上記サービス利用に対しては、障害者総合支援法に基づく介護給付費等が支給されます。障害者総合支援法に基づく介護給付費は、本事業所が代理受領いたしますので、利用者は受給証の記載内容に基づき、ご利用者負担額をお支払いいただきます。利用料金につきましては別紙をご確認ください。
- ②事業者の代理受領を行わない場合（償還払い）は、市町村が定める障害者総合支援法に基づく介護給付費等基準額の全額を一旦お支払い頂きます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると障害者総合支援法に基づく介護給付費が支給されます。
- ③利用者の身体的理由により1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等であって、同時に2人のヘルパーによってサービスを提供した場合は、2人分の料金をいただきます。

※介護給付費支給適応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章で連絡します。

(2) 交通費

居宅介護サービスでは「サービス提供地域」におけるサービス利用については、交通費は無料です。

それ以外の地域へのサービス提供につきましては、当事業所の従業者がお伺いするための交通費の実費（往復）をいただきます。

- (3) 利用者の住まいでサービス提供をする為に必要となる水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者負担になります。

- (4) 業務上必要な入場料、利用料については実費をお支払い頂きます。又、食事が目的の外出の場合には食事代を含みます。

(5) キャンセル料

キャンセルの場合は、キャンセル通知の時間により下記の料金をいただきます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。

前日 17 時	までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
当日サービス提供時間	までのご連絡の場合	各種サービス料金の 50%
当日サービス提供時間	までにご連絡がない場合	各種サービス料金の 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。

(6) 支払方法

上記利用料金の支払いは、1ヶ月ごとに計算し、翌月請求しますので、25 日までにお支払いください。支払いは、以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア、現金支払い イ、事業者指定口座への振込み ウ、その他

金 融 機 関	東京信用金庫	支 店 名	武蔵関
預 金 種 別	普通	口座番号	1349-029-21-4086075
口 座 名 義	フォーベル合同会社 代表社員 神崎恵利果		

※保険適用外サービスも自費にて承ります。

保険適用外サービス例：犬の散歩、保険点数を超過したサービス、電球の交換、同居家族の食事づくり

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

7. 居宅介護サービスの終了

(1) サービスの解約による終了

- ①利用者が当事業者に対し 30 日間の予告期間において文書で通知を行った場合は、この契約を解除することができます。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、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。
- ②当事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業者が破産した場合、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。
- ③利用者が障害者総合支援制度から著しく逸脱した内容を要求したり、再三説明しても理解されない場合は解約させていただきます。
- ④その他

利用者やご家族などが当事業者や当事業者の職員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為等を行った場合 ※は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

※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、利用者に対してサービスを提供することが著しく困難になった場合

- ⑤当事業所を閉鎖または縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する日の 30 日前までに文書で通知します。

(2) 契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

- ①利用者が施設に入所した場合
- ②利用者が亡くなった場合

※背信行為等ややむを得ない場合に該当し契約を解除する際、事業者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。

8. 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」）を定期的に開催するとともに、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。

9. 業務継続計画の策定

感染症や災害が発生した場合であっても、利用者が継続して居宅介護サービスの提供を受けられるよう、居宅介護サービス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。

10. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

感染症が発生し、又はまん延しないように講ずるべき措置について整備し、実施に努めます。

- (1) 感染対策担当者の設置をします。

感染対策担当者	神崎恵利果
---------	-------

- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備をします。

- (3) 感染対策委員会をおおむね6月に1回以上、定期的に開催します。
- (4) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練等を行います。

11. 身分証の携行について

介護従事者は常に身分証を携行し、初回訪問時又は利用者もしくはその家族から求められた時はいつでも提示します。

12. 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障害者総合支援法の指定基準省令に基づき、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。

13. 介護上の不慮の事故に対する代償

介護従事者によって利用者自身に怪我を負わせたり、家財等を損傷させた場合は当該法人の契約した損害賠償保険によって治療費の負担、又は家財破損の弁償をいたします。

14. 緊急時の対応方法

サービス提供中に利用者の容態に急変があった場合は、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じて下記の緊急連絡先へ速やかにご連絡します。

15. 身体拘束等の禁止

サービスの提供に当たり、利用者又は他の利用者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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」）を行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合、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その他必要な事項の記録を行います。また、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる取り組みを行います。

- ① 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ② 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ③ 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

16. 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、従業者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（18. この契約に関する苦情・相談窓口についてに記載）をあらかじめ定め、従業者、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。

17. 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、主治医、ご家族等に連絡いたします。

【主治医】

医 療 機 関 名	
住 所	電話番号 () -
主 治 医 氏 名	

【ご家族等緊急連絡先】

氏 名	続柄 ()
住 所	
電 話 番 号	

18. この契約に関する苦情・相談窓口

当事業所ご利用相談・苦情窓口

担 当 者	栞木千秋		
電 話 番 号	090-4587-0553	受 付 時 間	9:00～18:00

当事業所以外に、市区町村の相談・苦情窓口等でも受け付けています。

練馬区保険福祉サービス苦情調整委員会	所在地	東京都練馬区豊玉北 6-12-1 練馬区役所西庁舎 10 階		
	T E L	03 —5984—1472	Mail	KUJOCHOSEI@city.nerima.tokyo.jp
	受付時間	9:00～17:00		
福祉サービス運営適正化委員会	所在地	東京都千代田区神田駿河台 1-8-11 東京 Y M C A 会館 3 階		
	T E L	03—5283—7202	F A X	03— 5283—6977
	受付時間	9:00～17:00		

19. 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。
- 保管期間はサービス提供終了から 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、ご契約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。
- 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。

20. 担当のサービス責任者

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、事前に連絡を致します。

障がい者総合支援利用契約書

(甲) 利用者 (乙) 事業者

(契約の目的)

- 第1条 乙は、障害者総合支援法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、自立した日常生活又は社会生活を営むことが出来るよう、甲の意思決定の支援に配慮を行いサービスを提供します。
- 2 甲は、乙からサービスの提供を受けたときは、乙に対し、利用者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、令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日とします。
- 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。

(居宅介護等計画)

- 第3条 乙は、甲の課題と意向を把握し、甲を含めたサービス担当者会議等により居宅介護計画を作成します。この計画は、甲の同意を得たうえで作成することとし、又、いつでも居宅介護計画についての説明を求め、意見を述べることや変更を求めることができます。
- 2 居宅介護計画については、少なくとも6ヶ月に1度モニタリングを行い定期的に見直すほか、必要に応じて見直します。
- 3 甲は、受給者証記載事項に変更があった場合には、速やかに乙に変更内容を知らせるとともに、乙の求めに応じて受給者証の内容を確認させるものとします。

(サービス内容)

- 第4条 前条に定める居宅介護計画及び本契約書に基づいて、甲に次の選択された内容のサービスを提供します。

☐ 居宅介護（ホームヘルプサービス） ☐ 重度訪問介護
☐ 同行援護 ☐ 市町村地域生活支援事業（移動支援）

(利用の中止、変更、追加)

- 第5条 甲は、利用期日前において、サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を契約支給量の範囲内で追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに乙に申し出るものとします。
- 2 甲が、利用期日に利用の中止を申し出た場合は、重要事項説明書に定める所定の取消料を乙にお支払いいただく場合があります。
- 3 乙は、第1項に基づく甲からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、当該利用希望日の利用状況等により甲の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を甲に提示して協議するほか、サービス提供可能な事業所の紹介などを行います。

(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、 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。

（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 3 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 乙が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合。
- 六 乙が指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合。

（損害賠償）

第 11 条 乙は、甲に対する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、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。

（虐待防止及び身体拘束の適正化）

第 13 条 甲の人権の擁護、虐待防止及び身体拘束等の適正化の観点から、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。

（苦情処理）

第 14 条 甲又は甲の家族は、提供された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。

（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、内容等の必要事項を、所定の書面に記載します。

- 2 乙は、サービスの提供に関する記録を整備し、居宅介護等を提供した日から、少なくとも 5 年以上保存をします。
- 3 甲は、乙に対し、いつでも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、各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。

居宅介護サービス利用にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて、重要な事項を説明をいたしました。

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

(乙) 私は、障がい者総合支援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 訪問介護事業所 ここみ		
	代表者	代表社員 神崎 恵利果		
	電話	090-4587-0553 03-6914-8747	事業所番号 1312004938	

年 月 日

(甲) 私は、上記の内容について説明を受け、この契約書に基づく障がい者総合支援サービスの利用を申し込みます。

利用申込者	住 所			
	お名前			
家族又は 身元引受人	住 所			
	お名前		続 柄	
代 理 人	住 所			
	お名前			
立 会 人	住 所			
	お名前			

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） 障害福祉サービスの提供を受けるにあたって、相談支援専門員と障害福祉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、相談支援専門員又は、障害福祉サービス事業所との連絡調整のために必要な場合。
- （３） 現に障害福祉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障害福祉サービス事業所
- （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。

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「福祉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って、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」は当該法人の行う障害福祉サービス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・認知症などの日常生活自立度	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
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(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
2 1	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
2 2	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
2 3	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
2 4	経過の変化	利用経過の変化やそれに関する情報の内容
2 5	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おい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利用する障害福祉サービス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利用する障害福祉サービス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障害者総合支援法請求事務、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、平均支援区分等の算出）
- 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障害福祉サービス事業者、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 障害者虐待防止法に基づく障害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市区町村窓口への連絡のとき
- 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ことができます。
- 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、あらためて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または障害福祉サービスの提供上、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、滅失また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。複写の必要がある場合、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。

年 月 日

障害者総合支援のサービス利用にあたり、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 6-6-11tac マンション 101

説明者 (職 名) サービス提供責任者

(氏 名)

私は、事業者から障害者総合支援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、個人情報の利用に同意いたします。

利用者 (住 所)

(氏 名)

(電 話)

代理人または立会人等 (住 所)

(氏 名)

(電 話)

利用者家族代表 (住 所)

(氏 名)

(電 話)

