重要事項説明書（居宅介護支援）

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居宅介護支援について、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、「港区指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営の基準等に関する条例（平成３０年３月１４日条例第１６号）」の規定に基づき、指定居宅介護支援提供契約締結に際して、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
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 1-28-38 TEL 03-3537-0790　FAX 03-3537-0791
法人設立年月日	平成 12 年 6 月 12 日

２　利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所について

事業所名称	グッドライフケア港
介護保険指定 事業所番号	１３７０３０５５８１
事業所所在地	〒106-0044　東京都港区東麻布 1-10-11　東麻布アベビル 3 階
連絡先 相談担当者名	03-6441-0937 介護支援専門員　岩木　貴代
事業所の通常の 事業の実施地域	港区、千代田区、中央区、新宿区、文京区、台東区、江東区
緊急連絡先	24 時間対応の緊急連絡先　　あり

３　事業の目的および運営の方針

(1)　事業の目的

グッドライフケア港（以下「事業所」という。）は、利用者が要介護状態等になった場合においても、その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ことを目的に、居宅介護支援事業を行います。利用者が、住みなれた地域で尊厳あるその人らしい生活を継続することができるように、それぞれの利用者に合ったきめ細かい居宅サービス計画を作成し、心身の健康が維持できるような支援を行います。

(2)　運営の方針

・要介護状態等となった場合においても、その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に配慮して居宅介護支援事業を行います。

・利用者の心身の状況、環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して居宅介護支援事業を行います。

・居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し常に利用者の立場に立って、提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に努めます。

・区市町村、地域包括支援センター、医療機関、介護サービス事業者、他の指定居宅介護支援事業者、関係機関等との連携に努めます。

4　利用者に対しての指定居宅介護支援を実施する事業所体制について

(1)　事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日 （ただし 1 月 1 日は休日となります）
営業時間	午前 9 時から午後 6 時まで

(2)　事業所の職員体制

管　理　者	岩木　貴代
主任介護支援専門員	徳田　晴彦

職　種	人員数	職務内容
管理者	1 名	①　従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他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。
主任介護支援専門員	1 名以上	①　居宅介護支援業務を行います。 ②　事業所内における介護支援専門員の人材育成の実施、支援を行います。
介護支援専門員	1 名以上	居宅介護支援業務を行います。

(3)　居宅介護支援の内容、利用料及びその他の費用について

居宅介護支援の内容	①　居宅サービス計画の作成 ②　居宅サービス事業者との連絡調整 ③　サービス実施状況把握、評価 ④　利用者状況の把握 ⑤　給付管理 ⑥　要介護認定申請に対する協力、援助 ⑦　相談業務
介護保険適用有無	上記①～⑦の内容は、居宅介護支援の一連業務として、介護保険の対象となるものです。
居宅介護支援の利用申し込みから介護サービス提供までの基本的な流れ	①　利用者より事業所へ計画作成依頼があり、受付します。 ②　利用申込者様の介護保険被保険者証を確認します。 ③　重要事項説明書による説明を行い、同意をいただきます。 ④　契約を締結します。 ⑤　利用者の状態把握・課題分析（アセスメント方式：全社協版）をします。 ⑥　居宅サービス計画原案を作成し、利用者又はご家族等に説明し同意をいただきます。 ⑦　居宅サービス事業者との調整（サービス担当者会議の開催等）をします。 ⑧　居宅サービス計画を利用者又は家族等に説明し、同意をいただきます。 ⑨　同意いただいた居宅サービス計画に基づきサービス提供事業者へのサービス依頼を行い、介護サービスが計画的に提供されます。 ⑩　介護支援専門員は居宅サービス計画作成後においても、利用者及び家族、指定居宅サービス事業者との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握（以下「モニタリング」という。）するとともに、少なくとも月に 1 回訪問することにより利用者の課題把握を行い、居宅サービス計画の変更及びサービス事業者等との連絡調整その他の支援を行い、モニタリングの結果を記録します。 ⑪　利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、又は変更が必要と介護支援専門員が判断した場合は、利用者の同意をもって変更します。

利用料（月額）	別紙の「料金表」を参照ください。
利用者負担額（介護保険適用の場合）	介護保険適用となる場合には、利用料を支払う必要がありません。 （全額介護保険により負担されます。）

その他の費用について

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、１km につき 30 円を請求いたします。

５　虐待の防止について

事業者は、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。

(2)　虐待防止のための委員会を開催します。

(3)　虐待防止のための指針を整備しています。

(4)　従業者に対する虐待防止を啓発･普及するための研修を実施しています。

(5)　サービス提供中に従業者による虐待あるいは以下①～④のハラスメント行為を受けた場合は、上記の虐待防止に関する責任者あるいは第 10 の 1 項記記載の苦情受付窓口へご連絡ください。また、本件をもって事業所との契約を解除することができます。

①　生い立ち、生業（なりわい）、人種を侮蔑し、人格を否定するなど人権を侵害する行為。

②　大声で恫喝または過剰な威嚇、物を投げつける、身体への暴力をふるう行為。

③　許可なく容姿を撮影し、インターネットに公開する行為。

④　その他、利用者及び家族等に対する社会通念を逸脱したいやがらせ行為。

(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。

６　介護支援専門員に対する利用者及び家族等の禁止事項について

(1)　事業所は、従業者に対する以下の各号のハラスメント行為やサービス提供妨害行為があった場合は、利用者及び家族等に対して再発防止を求め、あるいは利用者に疾患等の進行による影響があれば、専門医師の受診を求めます。そのうえで、合理的な理由もなく、事業所からの再三の要請にも関わらず実行できない場合は、契約書記載の手続きをもってサービス提供契約を解除いたします。

①　生い立ち、生業（なりわい）、人種を侮蔑し、人格を否定するなど人権を侵害する行為。

②　大声で恫喝または過剰な威嚇、物を投げつける、身体への暴力、行動奪う捕縛や監禁をする行為。

③　不必要な体触・接吻・抱擁・性行為の強用、卑猥な映像視聴の強用や言動などの性的な迷惑行為。

④　容姿の撮影の強用、盗撮などの肖像権を侵害し、あるいは承諾なくインターネットに公開する行為。

⑤　介護支援専門員等に対する契約外のサービスを強用する行為。

⑥　介護支援専門員や事業所の従業者に対する同一内容での長時間の電話拘束や、執拗に架電する行為

⑦　その他、介護支援専門員や事業所の従業者に対する、社会通念を著しく逸脱し円滑な業務遂行を妨害する行為、または合理的な理由もなく自らの意に沿わないことを理由に従うよう脅迫する行為。

(2)　事業者は、利用者に対して従業員の安全を確保できるよう、以下の各号の対策をお願いします。

①　愛玩動物（イヌ、ネコ、ウサギ、小鳥など）は、飼い主には従順でも見知らぬ者に対しては、吠えたり暴れたり咬むことがあるため、サービス提供中は別室もしくはケージ等へ入れて、介護支援専門員及び従業者に接触させないでください。

②　故障している調理機器、冷暖房機器、充電器等は感電や火傷のおそれがあるので、事前に専門業者へ修理依頼して、安全に利用できる状態にしてください。

③　その他、社会一般的に危険と考えられる行為はお断りします。

７　秘密の保持と個人情報の保護について

担当職員は、サービス提供をする上で知り得た利用者および家族等に関する情報を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

事業者は利用者および家族等に関する個人情報について、サービスを円滑に提供するために実施されるサービス事業者との連絡調整、事業所とのサービス担当者会議等において必要な場合、必要最小限の範囲内で使用します。ただし、提供にあたっては、関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払います。

８　個人情報保護について
【指定居宅支援事業における個人情報の取り扱い基準の遵守について〈平成 11.3.31　厚令三十七に基づく〉】
(1)　個人情報の収集は、介護関係ならびに関連事業のサービス提供前に、利用目的の範囲を説明し、同意を頂いた上で収集いたします。
(2)　個人情報の利用は、居宅介護支援サービス契約第１３条にて、同意をいただきました利用目的の達成に必要な範囲内において、適正に使用いたします。
(3)　同意または依頼のない限り、個人情報を第三者に提供することはいたしません。同意・依頼の下で個人情報の提供、預託を行う場合においても、提供･預託先に適正に管理するよう、監督を行って参ります。
(4)　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。なお、開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）
(5)　その他、事業所が取り扱える個人情報は、別途「個人情報使用同意書」で同意いただいた範囲とします。

９　事故発生時の対応
(1)　利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかにご家族、主治医または関係医療機関、区市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について事故報告書を作成し、その内容を当事業者の代表者に報告した後、社内に公表し再発防止に努めます。事故報告書は作成後５年間保管することとします。
(2)　従業者がサービス提供のために利用者を訪問した時に、以下の各号の場合において、利用者の人命に関わる状態があると判断した場合（予見される場合を含む）は、利用者等へ承諾を得ることなく、利用者の居宅または居室等へ立ち入る場合があります。
この場合、事業所は立ち入りの事実の報告とその結果を遅滞なく利用者等に報告します。ただし、従業者自身の安全を優先します。
　①　居宅内もしくは居室内から応答が無く、安否確認が必要な場合
　②　居宅内もしくは居室内から救助を求める声があった場合
　③　利用者宅または近隣で火災・水没が発生している場合
　④　その他、人命にかかわる事態が発生している、もしくは予見される場合。
(3)　サービスの提供にともなって、事業所の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体･財産に損害を及ぼした場合は、「居宅介護支援サービス利用契約書」に定めるところにより、適正な賠償義務の履行を誠実に行います。

10　身分証携行義務
介護支援専門員は、常に身分証を携行し、いつでも身分証を提示します。
(1)　初回訪問時及び利用者または家族等から提示を求められた時
(2)　利用者の住居の管理会社または管理人、利用者が関係する医療機関、公的機関から求めがあったとき。

11　サービス提供に関する相談、苦情について
(1)　苦情対応の体制及び手順
提供した指定居宅介護支援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【事業者の窓口】のとおり）
苦情等が発生した場合、苦情対応マニュアルに照らして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。
苦情内容や対応経過を記録する事により、関係者間の情報共有を行い、再発防止を図りサービスの質の向上に取り組みます。
(2)　苦情申立の窓口
当事業所、当法人、その他、区や国保連に設置された苦情相談窓口にご相談ください。
※土日祝日年末年始除く

【事業者の窓口】

グッドライフケア港 担 当：　岩木　貴代	所 在 地　東京都港区東麻布 1-10-11 東麻布アベビル 3 階 電話番号　03-6441-0937 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
中央区福祉保健部 介護保険課 介護保険課指導担当	所 在 地　中央区築地 1-1-1 電話番号　03-3546-5749 受付時間　月～金 午前 8 時 30 分～午後 5 時 ※土日祝日　年末年始(12/29～1/3)を除く
港区保健福祉支援部 介護保険課 介護事業者支援係	所 在 地　港区芝公園 1-5-25 電話番号　03-3578-2821 受付時間　平日 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
新宿区福祉部 介護保険課 苦情相談窓口	所 在 地　新宿区歌舞伎町 1-4-1 電話番号　03-5273-3623 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
文京区福祉部 介護保険課 介護保険相談係	所 在 地　文京区春日 1-16-21 電話番号　03-5803-1383 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
台東区福祉部 介護保険課	所 在 地　台東区東上野 4-5-6 電話番号　03-5246-1245 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
江東区福祉部 介護保険課 介護保険相談窓口	所 在 地　江東区東陽 4-11-28 電話番号　03-3647-9099 受付時間　月～金 午前 8 時 30 分～午後 5 時 ※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 介護相談窓口	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

12　居宅介護支援に係る事業所の義務について

(1)　事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画が基本方針及び利用者の希望に基づき作成されるものであり、利用者は複数の居宅サービス事業者等を紹介するよう求めること、当該事業所をケアプランに位置付けた理由を求めることができます。

(2)　事業所は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又は家族等に対し、利用者について、病院または診療所に入院する必要が生じた場合には、介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該病院または診療所に伝えるように求めます。

(3)　介護支援専門員は指定居宅サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けた時、その他必要と認めるときは、利用者の口腔に関する問題、薬剤状況その他の利用者の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治の医師、歯科医師又は薬剤師に提供します。

(4)　介護支援専門員は、利用者が訪問看護、通所リハビリテーション等の医療サービスの利用を希望している場合、その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治の医師又は歯科医師（以下「主治の医師等」という。）の意見を求めます。その場合において、介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成した際には、当該居宅サービス計画を主治の医師等に交付します。

13　ターミナルケアマネジメント加算要件について
事業所はターミナルケアマネジメントを受けることに同意した利用者について、24時間連絡できるよう、担当の介護支援専門員が携帯電話で随時対応を行い、不在時には緊急電話で当番の介護支援専門員が必要に応じ指定居宅介護支援を行うことができる体制を整備しています。（担当携帯電話番号及び緊急電話番号は別紙交付）

14　ケアプランにおける各サービスの利用状況について
当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別紙のとおりです。

15　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ので、介護支援専門員がサービス提供で入室する際は、現金やクレジットカード、換金性のあるポイントカードや貴金属等は利用者や利用者の家族等の責任において、介護支援専門員の目に触れない保管場所へ確実に収納しておいてください。また、金銭保管場所情報は、特別な事情が無い限り、介護支援専門員に開示しないでください。

16　衛生管理等
(1)介護支援専門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。
(3)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、次に掲げる措置を講じます。
　①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね６月に１回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
　②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
　③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

17　業務継続計画の策定等について
(1)感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
(2)従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。
(3)定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

18　サービスの終了について
(1)　居宅介護支援サービス利用契約書（以下「本契約」という。）第１５条のとおり、次の各号のいずれかに該当する場合、あるいはサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合には，当然にサービスは終了します。詳細内容及び手続きは本契約書の記載に拠ります。
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　利用者が介護保険施設等へ入所等した場合
　ⅲ　利用者が要介護等認定を受けられないとき
　ⅳ　利用者が要支援または非該当と認定されたとき
　ⅴ　利用者が事業所の通常の事業の実施地域外に転居した場合
②　本契約第３条の規定による更新を拒絶（契約終了）する申し出がなされ、かつ契約期間が満了した場合
③　利用者が本契約第１６条により契約を解除したとき、または事業所が本契約第１７条により契約を解除したとき
(2)　利用者または事業者が、サービス契約の解除を希望する場合は、原則として契約終了希望日の 7 営業日前までに、相手方へ文書または電子メール等で通知することとします。ただし、急な入院などやむを得ない事情がある場合、あるいは即時解約対象行為等が発覚した場合は直ちに解除できます。詳細内容及び手続きは本契約書の記載に拠ります。

19　キーパーソンの役割
(1)　本契約においてキーパーソンを家族代表者または代理人に担っていただきます。利用者及び家族でよく話し合って選任してください。
(2)　キーパーソンの役割は主に以下のとおりです。
　①　介護サービス事業者が提供するサービスについて、利用者に助言すること。

② 利用者の意を汲んで、利用者に代わって介護サービス事業者との契約を行うこと
③ 利用者の介護サービスについて、利用者及び家族などの意見をとりまとめ役になること
④ 介護支援専門員や医療機関等の関係者からの連絡窓口となり、利用者や家族間の情報共有を行うこと
⑤ 利用者に事故がある場合、救急搬送や緊急手術、入院など、緊急事態の判断や決定をすること

(3) 家族代表者または代理人を変更する場合は、遅滞なく事業所へお届けください。

20 その他

(1) 担当介護支援専門員の交替を希望される場合には、前記の事業所管理者にご相談下さい。
(2) 介護支援専門員に対する贈り物や飲食等のお気遣いは、固くご遠慮申し上げます。

21 特記事項

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 1-28-38
	法人名	株式会社グッドライフケア
	代表者名	代表取締役　珍田　純子
	事業所名	〒106-0044 東京都港区東麻布 1-10-11　東麻布アベビル 3 階 グッドライフケア港

以上の内容の説明を事業者から受け、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	

居宅介護支援サービス利用契約書

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（以下、「利用者」という。）とグッドライフケア港（法人名　株式会社グッドライフケア、以下「事業所」という。）は、事業所が利用者に対して行う指定居宅介護支援（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（目的）

事業所は、利用者の委託を受けて、介護保険法令等の趣旨に従って、利用者に対し居宅サービス計画の作成を支援し、指定居宅サービス等の提供が確保されるよう居宅サービス事業者との連携調整その他の便宜を図ります。

２　利用者及び事業所は、本契約に基づく義務の履行について、信義を旨とし、誠実に行わなければなりません。

第２条（家族代表者・代理人）

１　本契約の円滑な履行のため、利用者の意思を確認してサポートし、利用者に事故ある場合の緊急時対応などを担うキーパーソンとして、利用者の身近にいる配偶者または子（直系卑属を含む）、父母または兄弟姉妹（以下「家族」という。）の中から予め家族代表者を選任していただきます。役割の詳細は「重要事項説明書」に記載します。

２　利用者の家族がいない、あるいは遠隔地に居る等の理由で家族代表者を選任できない場合は、利用者の日常の世話をしている者等の中から、キーパーソンとして家族代表者と同等の権利・義務を有する代理人を選任していただきます。なお、家族代表者を選任と別に契約事務を担うだけの代理人を別に選任することができます。

３　家族代表者または代理人を変更する場合は、速やかに事業所に届出るものとします。

第３条（契約期間）

本契約の期間は＿＿＿＿＿＿＿＿を開始日とし、利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。

２　契約期間の満了日までに、利用者から事業所に対して、 書面または口頭による契約終了の申し出がない場合、本契約は自動更新されるものとし、 以後もこの例に拠ります。

第４条（事業の内容）

事業所は、利用者に対する事業として、次のサービスを提供します。

(1)　利用者の要介護認定（要介護更新認定、要介護状態の区分の変更の認定、要支援認定、要支援更新認定、サービスの種類の変更を含む。）にかかる申請等について、利用者の意思を確認した上で、申請の代行等必要な援助を行うこと。

(2)　利用者の心身の状況、置かれている環境、利用者及びその家族等の希望等を考慮し、居宅サービス計画を作成すること。

(3)　前項の居宅サービス計画に基づく居宅サービス等の提供が確保されるよう、居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行うこと。

(4)　居宅サービス計画作成後においても、利用者及びその家族等、居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅サービス計画がどのように実施されているかを把握し、これに基づく給付管理票を提出する等の給付管理業務を行うとともに、必要に応じて居宅サービス計画の変更その他の便宜の提供を行

うこと。
(5)　利用者が介護保険施設等への入所等を要する場合には、介護保険施設等への紹介その他の便宜の提供を行うこと。
２　事業の具体的な内容は、「重要事項説明書」にて定めます。

第５条（事業の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、提供する事業の質の評価を行い、常にその改善を図るよう努力するとともに、介護技術の進歩に対応して適切な介護技術をもって事業の提供を行います。
３　事業所は、懇切丁寧に事業を提供し、利用者及び利用者の家族等に対し、事業の提供方法について解りやすく説明します。

第６条（居宅サービス計画の作成・変更）
事業所は、介護支援専門員に次に定める事項を遵守させたうえで、居宅サービス計画（ケアプラン）の原案の作成業務を行わせます。
(1)　居宅サービス計画の原案の作成開始にあたり、当該地域における居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を利用者またはその家族等に提供し、利用者が希望するサービスの種類等を調査すること。
(2)　居宅サービス計画の原案作成にあたっては、利用者及びその家族等に訪問して面接を行い、利用者に対する介護支援を行う上で解決すべき課題を把握し、提供されるサービスの目標、その達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込むこと。
(3)　前項の原案に盛り込まれた居宅サービス等について、保険給付の対象かどうかを区分した上で、その種類、内容、利用料等について利用者及びその家族に対して説明を行うこと。
(4)　居宅サービス事業者の選定または推薦に当たり、利用者またはその家族等の希望を踏まえつつ、公正中立に行うこと。
２　事業所は、次のいずれかに該当する場合には、居宅サービス計画の変更を行います。
(1)　利用者の心身の状況、その置かれている環境等の変化により、居宅サービス計画を変更する必要がある場合
(2)　利用者が事業の内容や提供方法等の変更を希望し、その変更が居宅サービス計画（ケアプラン）の範囲内で可能な場合
３　事業所は、居宅サービス計画を作成しまたは変更した際には、これを利用者及び家族等に対し説明し、その同意を得るものとします。

第７条（居宅介護支援の担当者）
事業所は、事業所に属する介護支援専門員に、利用者の居宅サービス計画作成に関する業務を担当させることとします。
２　事業所は、介護支援専門員を選任し、または変更する場合は、利用者の状況とその意向に配慮して行います。

第８条（協力義務）
利用者及び家族等は、事業所が利用者のため事業を提供するにあたり、可能な限り事業所に協力しなければなりません。

第９条（事業の提供の記録及び保管）

事業所は、事業の実施ごとに、その内容等を記載した支援経過（サービス実施）記録書を整備し、完結の日から５年間保存します。

２　利用者または家族等は、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、事業所は請求者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

第１０条（身分証携行義務）

事業所に属する介護支援専門員は、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。なお、利用者の住居の管理会社または管理人、利用者が関係する医療機関、公的機関から提示を求められた場合も同様とします。

第１１条（居宅等への立ち入り）

利用者及び家族等は、介護支援専門員が以下各号のために、利用者の土地および建物または占有敷地に立ち入ることを承諾するものとします。この場合、事業所は利用者と予め定めた立ち入り範囲および方法を遵守します。

①サービスを実施する場合

②サービス担当者会議等の打ち合わせ会議を実施する場合

③その他、前①・②項に関連して必要な場合

第１２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。

２　介護支援専門員がサービス提供のために利用者を訪問した時に、利用者の人命に関わる状態があると判断した場合（予見される場合を含む）は、前条によらず家族等へ連絡することなく、利用者の居宅または居室等へ立ち入る場合があります。この場合、事業所は立ち入りの事実の報告とその結果を遅滞なく利用者及び家族等に報告します。

第１３条（秘密保持）

事業所に属する介護支援専門員等（以下「従業者」という。）は、事業を提供するうえで知り得た利用者及び家族等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、事業所の従業者が退職後も、在職中に知り得た利用者及び家族等の秘密及び個人情報を漏らすことがないよう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、前２項にかかわらず、利用者より委託された業務を行うにあたって、利用者に係る他の居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、利用者及び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、利用者及びその家族等から予め文書で同意を得て、匿名化を施したうえで学術資料や第三者に情報漏洩しないよう措置を講じた生成ＡＩに利用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１４条（利用料等）

利用者は、事業所に対し、事業の利用料及びその他の費用（以下「利用料等」という。）が介護保険制度から全額給付される限り、利用料等を支払う必要はありません。

２　利用者が保険料を滞納したこと等により、法定代理受領が出来なくなった場合には、利用者または家族等は利用料等をお支払いいただくことになります。なお、納付期限を越えた場合は年１４．６％の延滞料金を付加する場合があります。

第１５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対し事業の提供ができなくなった場合、あるいはサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合。

ⅰ　利用者が死亡したとき

ⅱ　利用者が介護保険施設等へ入所等した場合

ⅲ　利用者が要介護等認定を受けられないとき

ⅳ　利用者が要支援または非該当と認定されたとき

ⅴ　利用者が事業所の通常の事業の実施地域外に転居した場合

②　本契約第３条第２項の規定による更新拒絶(契約終了)の申し出がなされ、かつ契約期間が満了した場合

③　利用者が本契約第１５条により本契約を解除したとき、または事業者が同第１６条により本契約を解除したとき

第１６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１３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・名誉等を傷つける虐待行為およびハラスメント行為または財産を侵害する行為、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事業の提供が行えない、あるいは破産した場合

第１７条（事業所の解除権）

事業所は､利用者または家族等が次の各号のいずれかに該当する場合には､文書もしくは電子メールにより､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　利用者または家族等が、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　利用者または家族等が、従業者に対してハラスメント行為を行う、あるいは合理的な理由もなく必要な書類の提出または認印を拒む、従業者の居宅や居室への立ち入りを拒絶する、愛玩動物等による従業者への攻撃や威嚇を放置するなど、事業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
③　利用者及び家族等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
④事業所は、人員不足等やむを得ない事情がある場合、利用者に対し、１ヶ月間の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、本契約を解約することができます。この場合、事業所は当該地域の他の指定居宅介護支援事業者に関する情報を利用者に提供します。

第１８条（損害賠償）
事業所は、事業の提供にあたって、利用者または家族等の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに損害を賠償します。なお、以下の各号に該当する場合は、事業所は賠償責任を負わないものとします。
①　利用者または利用者代理人等の重過失によって発生した損害
②　サービス提供開始時点で、利用者にケガや皮膚の損傷、腫れ等が認められる場合、その後の経過について当社が行う行為との因果関係が認められないと判断される損害
③　利用者が契約時にその心身の状況及び疾病等の重要事項について、故意の不告知または不実の告知を行ったことが原因で発生した損害
④　利用者が、職員からの依頼や指示等に反して行った行為が原因で発生した損害
⑤　具体的に予見することが困難な事故による損害
⑥　不可抗力（不慮の事故・天災など）によって発生した損害
⑦　事業所に故意または過失が認められない損害
２　前項の場合において、当該事故発生につき利用者または家族等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。
３　利用者または家族等の故意または重過失により、事業所またはその従業者の生命・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。
４　事業所は不測の事態に備え、損害賠償保険に加入します。そのうえで、保険会社に損害の査定および示談を委任する場合があります。

第１９条（苦情対応）
利用者または利用者の家族は、事業所が提供する事業に苦情・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。
２　事業所は、利用者へ提供した事業について、利用者または家族等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　事故やトラブル等が発生し、状況の確認やご説明が必要となる場合には、後日の誤解やトラブルの発生・拡大を防止するため、当該やり取りについて録音を行う場合があります。なお、録音した内容は、事実確認および適切な対応のためにのみ使用し、個人情報として厳重に管理します。

第２０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。なお、本契約においては日本語にて解釈かつ締結されるものとします。

第２１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 1-28-38
	法人名	株式会社グッドライフケア
	代表者名	代表取締役　珍田　純子

事業所	〒106-0044　東京都港区東麻布 1-10-11　東麻布アベビル 3 階 グッドライフケア港

個 人 情 報 使 用 同 意 書

私（利用者）及び私の家族等の個人情報の利用について、サービス契約書秘密保持条項に基づき下記の範囲内で使用することに同意します。

記

１　使用目的

(1)　事業所のサービス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、私の状態、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他事業所との連絡調整のために必要な場合

(3)　現に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

(4)　生成ＡＩサービスを利用したプラン作成や書類作成に資する場合

(5)　サービスの提供による利用者の効果を測定し、効果的なサービス提供の研究または開発に資する場合

(6)　通所介護サービス事業所が常時録画できるカメラを設置して株式会社グッドライフケア本社と共有し、事故や急病者の対応およびサービス品質向上に資する場合

(7)　サービス提供に関する品質向上および誤認防止のため諸会議・折衝の場で録音する場合

２　個人情報を提供する事業所

(1)　株式会社グッドライフケア及び同社の関係会社

(2)　地方自治体の介護保険担当部署、及び法令に基づき開示権限を有する官公庁および弁護士等士業

(3)　居宅介護支援事業所、地域包括支援センター

(4)　居宅サービス計画に掲載されている医療・福祉サービス事業者

(5)　病院、診療所（緊急で診療・治療が必要になった場合）

(6)　福祉用具の専門業者

(7)　上記(1)と業務委託契約を締結した協力会社等

３　使用する期間

(1)　サービスの提供を受けている期間、及びサービスの提供終了後の本社規定に準じた文書等の保存期間

(2)　録画映像は、概ね３ヵ月保存し、期限後は消去します。

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。

(3)　上記１(4)は生成ＡＩサービスを通じて第三者に情報漏洩しないよう措置を講じる。

(4)　上記１(5)の目的で２の範囲を越えて学会等で研究発表等を行う場合は、個人が特定できないよう処置を施した加工データを用いる。なお、本項の使途同意は任意であり、いつでも拒否することができ、同意しない場合であっても、サービス提供に不利益が生じることは一切ありません。

(5)　上記 1(7)の場合は、業務を委託した株式会社グッドライフケアまたは同社の関係会社は、委託先に対して情報管理を監督し、利用者に対する責任を負います。

同意日＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

事業者の名称　グッドライフケア港
（法人名　株式会社グッドライフケア）

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＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

事故発生時の免責事項について

株式会社グッドライフケア

このたびは、当事業所の介護サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。
私たちは、ご利用者のご意向、自由、尊厳、プライバシーを最大限に尊重する方針で介護を行っています。できるだけ日常生活の中でリハビリ等を実践することで、体力や筋力の維持、回復をしていただきたいため、体を動かしたり、歩いたりする機会も多くつくるようにしています。しかしながら、ご利用者お一人おひとりに職員が常時つくことができない場面があるため、職員の目が行き届かず、不意にバランスを崩してご利用者が転倒されることも考えられます。また、ちょっとした衝撃などでケガをされてしまい、そのケガがいつどのようにして起きたのかが分からない場合も考えられます。これらは、事故が起きても客観的に「自己の責めに帰すべき」とは判断されない場合もあり、事故が発生すれば直ちに損害賠償が発生するとは限らない、ということをご理解ください。
一方で、私たちはご利用者が安心して毎日をお過ごしいただけるよう、職員一同、日々安全管理と事故防止に努めておりますこともご理解ください。

１．予期せぬ事故について

介護の現場では、職員が十分に注意していても、次のような事故が発生することがあります。

- 歩行中やベッドからの転倒・転落
- 食事中や口腔ケア中の誤嚥（食べ物や飲み物が気管に入ること）
- お薬の飲み間違いや飲み忘れ
- 洗剤や消毒液、乾燥剤などの誤飲・誤食
- 急な発熱や意識消失などの体調の急変
- 認知症による外出
- 皮膚が弱くなっていることによる内出血や皮膚のめくれ
- 入浴中の転倒や火傷
- 医療処置中のチューブ抜去など
- 送迎や外出時の転倒や交通事故

これらの事故は、ご利用者お一人おひとりのご体調やご様子、環境などが複雑に関係しており、完全に防ぐことが難しい場合があります。

２．当事業所の安全管理と事故防止の取り組み

私たちは、ご利用者の安全を守るため、次のような取り組みを行っています。

- 事故を防ぐためのマニュアルや手順書を整備し、職員全員で共有しています。
- 定期的に事故防止のための会議や研修を行い、職員の知識や技術の向上に努めています。
- ご利用者ごとにリスクを評価し、個別のサービス計画を作成しています。
- 転倒や誤嚥などの事故が起きた場合は、すぐにご家族にご連絡し、原因や今後の対策についてご説明いたします。

３．ご家族へのお願い

事故を完全に防ぐことは難しいですが、ご利用者やご家族の皆さまと協力し合うことで、事故のリスクを減らすことができます。ご利用にあたり、以下の点についてご理解とご協力をお願いします。

- 職員からの安全に関するご案内や注意事項をお守りください。
- ご本人様のご体調や普段と違うご様子があれば、遠慮なくお知らせください。
- 事故が発生した場合は、事実や経緯、再発防止策について誠実にご説明いたしますので、ご理解をお願いします。
- ご不明な点やご不安なことがございましたら、いつでもご相談ください。

４．免責事項について

当事業所では、職員が十分に注意を払い、事故防止に努めておりますが、上記のような「防ぐことが難しい事故」については、事業所の過失がない場合、損害賠償責任を負わないことがあります。ただし、職員の過失や故意による事故の場合は、責任をもって対応します。

以上の内容の説明を事業所から受け、同意しました。

同意日＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

ご利用者	
家族代表者	
代理人	

事業者	所在地	〒104-0033　東京都中央区新川 1-28-38
	法人名	株式会社グッドライフケア
	代表者名	代表取締役　珍田 純子

本同意書は、サービスご利用期間中及び終了後も一定期間（5 年間）大切に保管します。
内容に変更が生じた場合は、改めてご説明・ご同意をお願いすることがあります。