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「中央区介護予防・日常生活支援総合事業に係る指定予防訪問サービス及び指定予防生活援助サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱」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
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　中央
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	１３７０２０２７０５
事業所所在地	〒104-0033　東京都中央区新川1-28-38 東京ダイヤビルディング2号館11階
連絡先 相談担当者名	03-5244-9002 相談担当者 CHAN KA LOK
事業所の通常の 事業の実施地域	港区・千代田区・中央区・江東区・文京区・新宿区・台東区

（2）従たる事業所の所在地等

事業所名称	
事業所所在地	
連絡先	

（3）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、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。

(4) 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

(5) 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。

(6) 事業所の職員体制

管理者	CHAN KA LOK

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・従業者	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。
事務職員	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的援助	1　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。 2　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。 3　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で必要な時だけ介助）を行います。 4　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。） 5　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。 6　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。 7　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

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

(4)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、　　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。

(5)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

<table>
<tr><td>① 交通費</td><td colspan="2">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。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">② キャンセル料</td><td colspan="2">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。</td></tr>
<tr><td>前日 17 時までのご連絡の場合</td><td>キャンセル料は不要です</td></tr>
<tr><td>前日 17 時までにご連絡のない場合</td><td>１提供当たりの料金（総額）の 100%を請求いたします。</td></tr>
<tr><td colspan="3">※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。</td></tr>
<tr><td colspan="2">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</td><td>利用者の別途負担となります。</td></tr>
<tr><td colspan="2">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</td><td>実費相当を請求いたします。</td></tr>
</table>

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	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。 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。
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	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。 ➢　利用者指定口座からの自動振替 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します。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

※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、請求書到達月の翌月１日を起算日として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。また、納付期限を越えた場合は、お支払いがあった日まで、延滞料として年１４．６％の利息を付加する場合があります。

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

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。	相談担当者氏名	管理者　CHAN KA LOK
	連絡先電話番号	03-5244-9002
	同ﾌｧｯｸｽ番号	03-5244-9003
	受付日及び受付時間	平日：午前９時～午後６時

※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、特定の職員をサービスに充てるなどの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。「訪問介護計画」に記載が無いサービスは行いません。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、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

(6)利用者に重大な虚偽の申告がある場合や、事業所の通常の事業の実施地域外に転居した場合は、サービス提供をお断りいたします。

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	CHAN KA LOK

(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)介護相談員を受け入れます。

(6)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 17 の 2 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。

(7)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　訪問介護員及び従業者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・性行為の強要、卑猥な映像視聴の強要や言動などの性的な迷惑行為。

④容姿の撮影の強要、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訪問介護員等に対する契約外のサービスを強要する行為。

⑥訪問介護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、訪問介護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要請します。

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、訪問介護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。

１０　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	①　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。 ②　事所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。 ③　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。 ④　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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

②個人情報の保護について	①　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ん。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ん。 ②　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。 ③　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。） ④　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。

１１　緊急時の対応について

(1)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。

(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。

１２　事故発生時の対応方法について

(1)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中央　　区等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2)利用者に対するサービスの提供により利用者等の生命・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。別添「事故発生時の免責事項について」をご理解ください。

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

(3)当該事故発生につき利用者に重過失がある場合は、事業所は損害賠償の額を減額する場合があります。

(4)事業所は不測の事態に備え、下記の損害賠償保険に加入します。

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）

(5)損害賠償にあたっては、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。また、経年劣化や耐用年数を「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（国土交通省住宅局）」「耐用年数表（国税庁）」を参考に査定する場合があります。

１３　身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

(1)初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から求めがあったとき。

(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。

１４　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。

１５　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。

１６　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。

１７　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。
(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。

１８　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。

１９　サービスの終了について

(1)サービス利用契約書（以下「本契約」という。）第１４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　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
ⅲ　利用者の所在が２週間以上不明になったとき
ⅳ　利用者が介護保険施設等へ入所した場合
ⅴ　利用者が要介護（支援）認定を受けられないとき
ⅵ　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１５条により契約を解除したとき、または事業所が本契約第１６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。

２０　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

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組みます。

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　中央 担 当：CHAN KA LOK	所 在 地 中央区新川1-28-38　東京ダイヤビルディング2号館11階 電話番号 03-5244-9002 受付時間　月～金 午前９時～午後６時
中央区福祉保健部 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
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

２１　金銭管理について

(1)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、訪問介護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、訪問介護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、訪問介護員に開示しないでください。

(2)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。

２２　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ケアマネジャーや医療機関など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。

⑥利用者の債務について連帯保証人となること。

(3)連帯保証人は家族代表者または代理人が担っていただきますが、やむをえない場合は別に選任することができます。

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

２３　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。

説明・同意年月日	

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

私が受けるサービスに対してそれぞれの事業所から説明を受け同意しました。

利用者	住　所	
	氏　名	

家族代表者 （連帯保証人）	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

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（以下「利用者」という。）と株式会社グッドライフケア（以下「事業者」という。）は別紙にあるサービス事業所（以下「事業所」という。）において提供する介護保険事業（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、介護保険法令等や障害者総合支援法令等の関係法令及び本契約に従い、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。）を提供します。

２　利用者は、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。

３　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・連帯保証人）

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、利用者の債務の連帯保証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、家族代表者の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（以下総称して「家族等」という。）が債務の連帯責任を負えない場合は、利用者は債務の連帯責任を負う連帯保証人を選任し、事業所に届けなければなりません。ただし、事業所が連帯保証人を求めない場合は不要とします。

４　本契約における連帯保証の極度額は２０万円とします。ただし、自費によるサービスを受ける場合は、別途これを定めます。

５　家族代表者または代理人、連帯保証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、利用者の要介護または要支援の認定もしくは介護給付費支給期間（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。

ただし、訪問看護に関しては、１年間とします。

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。

ただし、訪問看護に関しては、期間満了の１か月前までに利用者から事業所に対して更新拒絶（契約終了）の申し出がない場合は、同一条件にて自動的に更新されるものとし、その後も同様に更新されるものとします。

３　前２項の規定に拘わらず、第１号訪問事業及び第１号通所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４条（計画書の作成・変更）

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。）、主治医の指示に沿ってサービス計画を作成します。事業所は、サービス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、次のいずれかに該当する場合には、サービス計画等の変更を行います。

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、サービス計画等を変更する必要がある場合

②　利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望し、その変更がケアプランの範囲内で可能な場合

３　事業所は、サービス計画等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５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。また、サービスの利用にあたり特記事項がある場合は、「重要事項説明書」の特記事項に記載します。

第６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、適切な介護技術または看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、利用者及び家族等に対し、サービスの提供方法について解りやすく説明します。

第７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８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ます)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、第１５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。

３　訪問看護において、事業所はサービスの提供を開始する際には、主治医の指示を文書で受けます。事業者は、主治医に訪問看護計画書及び訪問看護報告書を提出し、主治医との密接な連携を図ります。

第９条（協力義務）

利用者及び家族等は、事業所が利用者のためサービスを提供するにあたり、可能な限り事業所に協力します。

第１０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家族等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、従業者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　従業者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）

従業者は、サービス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、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、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、その家族等から別添「個人情報同意書」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、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て生成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、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。また、事業所が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。これらの場合、事業所は利用者または家族等に利用料変更を説明します。なお、利用者または家族等は、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、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、特にそのサービスの内容及び利用料等を説明します。
４　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日頃までに利用者に送付するものとします。
５　利用者は、当月の料金合計額を請求書到達後毎月末日までに、原則．銀行口座引落の方法で支払うものとします。利用者の都合で、銀行振込の方法を選択する場合にあっては、振込手数料は利用者負担とします。
６　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。
７　事業所は、利用者から料金の支払いを受けた場合は、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。
８　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。
９　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。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サービスを提供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 利用者が死亡した場合
　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 主治医により事業が必要ないまたは適さないと判断された場合
　ⅳ 利用者の所在が２週間以上不明になった場合
　ⅴ 利用者が介護保険施設等へ入所した場合
　ⅵ 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
　ⅶ 訪問看護において医療保険の適用によってサービスを利用しない場合
② 本契約第３条第１項及び第２項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１６条により本契約を解除した場合、または事業所が同第１７条により本契約を解除した場合

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・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、著しい背信行為などにより、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１７条（事業所の解約権）

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、利用者の居宅に到着後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の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場合、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　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　第⑤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、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１８条（損害賠償）

事業所は、サービスの提供にあたって、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。別添「事故発生時の免責事項について」をご理解ください。

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（相談・苦情対応）

利用者または家族等は、サービスに相談・苦情がある場合は、いつでも「重要事項説明書」記載の相談・苦情の窓口に苦情を申し立てる事ができます。

２　事業所は、利用者へ提供したサービスについて、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）

利用者及び事業所は、本契約に関して争いが生じた場合は、第１条記載の目的のため、互いに信義に従い、誠実に協議したうえで解決するものとします。

２　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。

３　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。

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。

本契約の成立および本同意書への同意を証するために署名をおこないます。
なお、電子版を含む署名した本契約書および本同意書の写しは、原本の内容を証するものとします。

契約締結日（同意日）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

利用者	住　所	
	氏　名	

家族代表者 （連帯保証人）	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。