【20260714_福祉用具　　】

重要事項説明書 ＜（介護予防）福祉用具貸与・販売、住宅改修用＞

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている（介護予防）福祉用具貸与・特定福祉用具販売、住宅改修（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、平成１１年３月３１日厚生省令第３７号（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）他関係法令等に基づき、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　利用者に対しての事業を実施する事業所について

(1)事業所の所在地等

事業所名称	グッドライフケア　福祉用具
介護保険指定 事業所番号	１３７０２０２２３４
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	03-3537-0790 相談担当者 金指　隆一
事業所の通常の 事業の実施地域	中央区、千代田区、港区、文京区、江東区

(2)事業の目的及び運営の方針

事業の目的	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、適切な事業（以下「サービス」という。）を提供することにより要介護・要支援状態の維持・改善を目的とします。
運営の方針	①　利用者の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持・回復を図るとともに、生活の質の確保を重視した在宅生活が継続できるように支援します。 ②　サービスの実施にあたっては、保健所、区市町村及び医療機関などの関係機関ならびに保健・医療・福祉の関係職種等と密接な連携を図ります。 ③　良質なサービスを提供するため福祉用具専門相談員の研修を継続的に行い、資質の向上を図ります。

(3)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 日を除く。
営業時間	午前 9 時から午後 6 時まで

(4)事業所の職員体制

管理者	金指　隆一

職	職務内容	人員数
管理者	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必要な指揮命令を行います。	常　勤 1 名

福祉用具専門相談員	1 福祉用具貸与・特定福祉用具販売（以下「福祉用具貸与等」）という。）住宅改修の利用の申込みに係る調整を行います。 2 福祉用具サービス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。利用者へ福祉用具サービス計画等を交付します。 3 福祉用具貸与等の実施状況の把握及び福祉用具サービス計画の変更を行います。 4 適切な福祉用具・住宅改修の選定、取り付け、補修、調整等技術指導等を行います。 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と連携を図ります。 7 具体的な援助目標及び援助内容を明確にするとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8 福祉用具専門相談員等の業務の実施状況を把握します。 9 福祉用具専門相談員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 福祉用具専門相談員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	常　勤２名以上 （資格者：福祉用具専門相談員指定講習修了者同等以上の者）
事務職員	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。	非常勤 １名

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

サービス区分と種類		サービスの内容
福祉用具サービス計画等の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）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福祉用具サービス計画等を作成します。
福祉用具貸与	車いす	※具体的な内容については、カタログを参照下さい。 以下の福祉用具については、福祉用具専門相談員等から貸与、購入に係るメリット及びデメリット等を十分に説明を受けた上で、利用者の選択により購入も可となりました。 ①固定用スロープ ②歩行器（歩行車を除く） ③単点杖（松葉づえを除く） ④多点杖
	車いす付属品	
	特殊寝台	
	特殊寝台付属品	
	床ずれ防止用具	
	体位変換器	
	手すり	
	スロープ	
	歩行器	
	歩行補助つえ	
	認知症老人性徘徊感知機器	
	移動用リフト	
	自動排泄処理装置	
特定福祉用具販売	腰掛便座	ポータブルトイレ等
	自動排泄処理装置の交換可能部品	レシーバー、チューブ、タンク等
	排泄予測支援機器	※具体的な内容については、カタログを参照下さい。
	入浴補助用具	シャワーチェアー等
	簡易浴槽	※具体的な内容については、カタログを参照下さい。
	移動用リフトのつり具の部分	※具体的な内容については、カタログを参照下さい。

住宅改修	手すり・段差解消・滑り止め・引き戸への扉の取替 洋式便器への取替・その他付帯的な工事

(2)提供するサービスの利用料は、別紙【カタログ・料金表】または別途見積書のとおりとなります。利用者負担額（介護保険を適用する場合）については、介護保険に定められた利用料の１割、２割又は３割となっております。住宅改修については、事前申請となり、ご希望する場合、受領委任払いとすることができます。

◇ 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行為の場合は、サービス提供をお断りし、実費を請求する場合があります。

① 利用者は、福祉用具貸与等について、定められた使用方法及び使用上の注意事項を遵守するものとします。

② 利用者は、福祉用具貸与等について、定められた使用方法及び使用上の注意事項を遵守しないで利用して破損・故障等した場合、修復のための実費精算とします。

③ 利用者は、事業所の承諾を得ることなく本契約に基づく権利の全部もしくは一部を、第三者に譲渡又は転借することはできません。

④ 利用者は、転居、入院、死亡など、福祉用具貸与等の利用状況に変化があった場合は、すみやかに事業所に通知するものとします。

(2)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に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

４　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。 ウ　住宅改修につきましては、別途ご請求させていただきます。
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、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３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。

５　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）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者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が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、福祉用具貸与等の目標、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「福祉用具サービス計画」等を作成します。なお、作成した「福祉用具サービス計画」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)サービス提供は「福祉用具サービス計画」等に基づいて行います。なお、「福祉用具サービス計画」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)福祉用具専門相談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　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	金指　隆一

(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)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。
(6)サービス提供中に、当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。

7　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　従業員に対する契約外のサービスを強要する行為。
　⑥　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、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、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。

８　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	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。 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。 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。 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	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。 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。 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などが必要な場合は利用者の負担となります。） エ　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　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。

１０　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、区市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者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。

１１　身分証携行義務

(1)福祉用具専門相談員等は、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。
(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。

１２　心身の状況の把握

サービス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。

１３　居宅介護支援事業者等との連携

(1)サービスの提供に当たり、居宅介護支援事業者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、この重要事項説明に基づき作成する「福祉用具サービス計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者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に送付します。

１４　サービス提供の記録

(1)事業所が提供するサービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、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)サービス実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、当該利用者の契約終了の日から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。

１５　衛生管理等

(1)福祉用具専門相談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。

１６　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。

１７　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 主治の医師等から居宅における介護が適さないと判断されたとき
- ⅲ 利用者が介護保険施設等へ入所した場合
- ⅳ 利用者が要介護（支援）認定を受けられないとき
- 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。

１８　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 提供したサービス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

グッドライフケア福祉用具 担 当：金指　隆一	所 在 地　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 電話番号　03－3537－0790 受付時間　平日　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　平日　午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
中央区福祉保健部 介護保険課 介護給付係	所 在 地　中央区築地 1-1-1 電話番号　03－3546－5377 受付時間　平日　午前 8 時 30 分～午後 5 時
港区保健福祉支援部 高齢者支援課 介護事業者支援担当	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 9 時～午後 5 時
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　平日　午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
江東区福祉部 介護保険課 介護サービス利用相談窓口	所 在 地　江東区東陽 4-11-28 電話番号　03－3647－9099 受付時間　平日　午前 9 時～午後 5 時

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　平日 午前 9 時～午後 5 時

１９　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、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。

２０　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。

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。

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。