

個人情報使用同意書

私の個人情報の利用について、下記により必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1 使用目的

- (1) 夜間対応型訪問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、夜間対応型訪問介護サービス事業者及び看護師等との間で開催されるサービス担当者会議や医療・介護連携推進会議等において、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、サービス事業所又は看護師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ときで、医師・看護師等に説明する場合。

2 個人情報を提供する事業所

- (1) 居宅介護支援事業所や委託している訪問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) 訪問看護ステーション

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。

同意日

事業所の名称 グッドライフケア24
(法人名 株式会社グッドライフケア東京)

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 _____

重要事項説明書 (夜間対応型訪問介護)

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている夜間対応型訪問介護（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、「中央区指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成25年3月29日条例第17号）」第60条の規定に基づき、事業の提供に伴う契約締結に際して、ご注意ください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 グッドライフケア東京
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1-23-5 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24
介護保険指定 事業所番号	1390200150
事業所所在地	〒104-0033 東京都中央区新川1丁目25番2号 新川STビル1階
連絡先 相談担当者名	03-5244-9002 相談担当者 落合 康雄
事業所の通常の 事業の実施地域	東京都中央区全域

(2) 日中の連携事業所の所在地等

事業所名称	グッドライフケア訪問介護 中央
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丁目25番2号 新川STビル1階
連絡先 相談担当者名	03-5244-9002 相談担当者 落合 康雄

(3) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態となった場合においても、その利用者が尊厳を保持し、夜間において、定期的な巡回又は随時通報によりその居宅を訪問して、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適切な援助を行い、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すことを目的とします。
運営の方針	① 利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行われるとともに、随時対応サービス及び随時訪問サービスについては、利用者からの随時の通報に適切に対応して行われるものとし、利用者が安心してその居宅において生活を送ることができるようにします。 ② 事業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ると共に、提供する夜間対応型訪問介護の質の評価を行ない、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図るものとしします。 ③ 質の良いサービスを提供するためサービス従事職員（オペレーターを含む。）の研修を継続的に行い、資質の向上を図ります。

(4) 営業日及び営業時間

営業日	365日、24時間。
サービス提供時間	定期巡回及び随時訪問サービスの提供は、午後8時から午前8時までとします。 オペレーションセンターサービスの提供は、24時間365日とし、電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(5) 事業所の職員体制

管理者	落合 康雄
-----	-------

職務	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ため必要な指揮命令を行います。	1名
面接相談員	1 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容を記載した夜間対応型訪問介護計画を作成します。 2 夜間対応型訪問介護を提供する日時等については、当該居宅サービス計画の内容及び利用者の心身の状況を踏まえ、決定することができます。 3 夜間対応型訪問介護計画の利用者等への説明を行い、同意を得ます。利用者へ夜間対応型訪問介護計画を交付します。	1名以上
オペレーター	1 提供時間帯を通じて、1人以上配置します。 2 1人は、常勤の介護福祉士、看護師等です。	提供時間を通じて 1名以上
訪問介護員	1 夜間対応型訪問介護計画に基づき、指定夜間対応型訪問介護のサービスを提供します。 2 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、オペレーターに報告を行います。 3 オペレーターから、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 4 面接相談員が行う研修、技術指導等を受けます。	1名以上
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。	1名以上

3 サービスの内容及び費用について

(1) サービスの内容について

提供するサービス	サービスの内容
① 定期巡回サービス	訪問介護員等が、定期的に利用者の居宅を巡回して行う日常生活上の世話
② オペレーションセンターサービス	あらかじめ利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、随時、利用者又はその家族等からの通報を受け、通報内容を基に相談援助又は訪問介護員等の訪問若しくは看護師等による対応の要否等を判断するサービス
③ 随時訪問サービス	随時対応サービスにおける訪問の要否等の判断に基づき、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問して行う日常生活上の世話

(2) サービスを利用するための通信機器

- ① 事業所より、利用者にあらかじめ登録された通信端末・みまもりケータイ SoftBank（以下、「ケアコール機」といいます）を無償で、貸与いたします。
- ② 利用者は、ケアコール機のボタンを押して通報し、オペレーションセンターにて、オペレーターが24時間コールの対応をいたします。
- ③ オペレーターは、利用者からの通報を受けた際、お話を傾聴し、必要に応じて緊急連絡先・ご家族・主治医・訪問看護ステーション等事前に登録した指定先に連絡、または訪問介護員の派遣要請を行います。
- ④ 事業所が貸与したケアコール機について、利用者の責めに帰すべき事由により損害を及ぼした場合は、事業所に対してその損害を賠償いただきます。ただし、利用者が通常のケアコール機の使用に起因する損害の場合は、該当いたしません。

(3) サービスを利用するためのご利用者宅への入室方法

オペレーターが派遣要請をした訪問介護員は、利用者宅を訪問し、あらかじめ取り決めてある方法にて入室します。鍵をお預かりできない場合は、入室経路をあらかじめお伺いいたします。

(4) 天災地変等の時の対応

地震・洪水等の天災、電話回線の容量超過、断線、停電、電池切れ、その他電波が伝わらない状況等による通信不可、交通手段不可、その他事業者の責に帰すべからざる事由により、サービスの実施ができなくなった場合には、事業所は利用者に対して、随時対応サービスを提供すべき義務を負いません。また、上記事由による利用者が被った損害に対し、その損害を賠償しません。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員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飲酒、喫煙、飲食
- ⑦身体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なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(6) サービスの利用料について

別紙【料金表】の通りとなります。

4 連携事業所のサービスの内容について

●委託事業所（訪問介護）：グッドライフケア訪問介護 中央

- ①委託内容：随時訪問サービス
- ②委託介護サービス提供時間：8：00～20：00
- ③土日祭日対応の有無：有

◇ 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サービス提供を求められた場合は、サービス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

保険給付の範囲外のサービス利用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が可能です。この場合の料金は、別紙【料金表】のとおりとなります。

(2)保険給付の範囲外のサービス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、中央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。

(3) 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。

5 その他の費用について

項目	内容
通話料等	ケアコール機（ソフトバンクみまもりケータイ）は、無料で貸与いたします。通話料は、1分間44円です。
交通費	買物・通院など援助・介助の際に発生する交通費を請求します。
サービス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、日常生活上必要な物品を購入した場合の費用	利用者（お客様）の別途負担となります。

6 利用料，その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料，その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料、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。</p> <p>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。</p> <p>ウ 委託事業者に委託している場合は、利用者負担額につきましては、委託会社が請求、集金いたします。</p>
② 利用料，その他の費用の支払い方法等	<p>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、利用者指定口座からの自動振替によりお支払い下さい。</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、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いたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）</p>

※利用料、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、支払い期日から2ヵ月以上遅延し、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除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

7 担当する訪問介護員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の変更を希望される場合は、右記の相談担当者までご相談ください。	<p>ア 相談担当者氏名 落合 康雄</p> <p>イ 連絡先電話番号 03 - 5244 - 9002</p> <p>ウ 受付日及び受付時間 午前9時から午後6時まで</p>
---	--

※担当する訪問介護員は、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、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。

8 サービスの提供にあたって

(1) サービスの提供にあたって、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）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所にお知らせください。

(2) 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）」の内容に沿って、利用者及び家族の意向を踏まえて、面接相談員が「夜間対応型訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「夜間対応型訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします。

(3) サービス提供は「夜間対応型訪問介護計画」に基づいて行ないます。なお、「夜間対応型訪問介護計画」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。

(4) 訪問介護員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ないますが、実際の提供に

あたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

9 虐待の防止について

事業所は、利用者等の人權の擁護・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おいています。

虐待防止に関する責任者	落合 康雄
-------------	-------

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、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

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	<p>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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>② 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
② 個人情報の保護について	<p>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ぬ。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ぬ。</p> <p>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（紙によるものその他、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。</p> <p>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、追加また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。）</p>

11 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者には病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医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。

12 事故発生時の対応方法について

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。

また、利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、損害賠償を速やかに行います。また、当該事故発生につき利用者に重過失がある場合は、損害賠償の額を減額することができます。なお、事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています。

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

13 身分証携行義務

訪問介護員は、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。

14 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。

15 居宅介護支援事業者等との連携

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または福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

① 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「夜間対応型訪問介護計画」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。

② サービスの内容が変更された場合または契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に交付します。

16 サービス提供の記録

① 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、その記録はサービス終了の日から5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。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。

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 サービス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。

18 サービスの終了について

(1) 次の各号のいずれかに該当する場合には、当然にサービスは終了します。

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

i 利用者が死亡したとき

ii 主治医によりサービス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 利用者が要介護の認定を受けられないとき

② 「サービス利用契約書」第3条の規定による要介護等認定有効期間の満了日が更新できない場合

(2) 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文書にて通知することにより、本契約を解約することができます。

(3) 利用者は、事業所もしくはサービス従事者が正当な理由なくサービスを実施しない場合には、何らの催告を要せず、直ちに本契約を解除することができます。

(4) 事業所は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、何らの催告を要せず、直ちに本契約を解除することができます。

① 利用者またはその家族が本サービスの提供を阻害する行為をなし、事業者の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

② 利用者及び家族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

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が、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、訪問介護員等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。訪問介護員等自身の財布とは一緒にしない。

④ 買物援助後、購入した物とおつり及び領収証（レシート）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

の家族等に確認の捺印を必ず得る。

20 サービス提供に関する相談、苦情について

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。

【苦情申し立て窓口】

ご利用者ご相談窓口 グッドライフケア24 担当：落合 康雄	ご利用時間 ご利用方法	平日 電話 面接	午前9時～午後6時 03-5244-9002 東京都中央区新川1丁目25番2号 新川STビル1階
中央区役所 福祉保健部 介護保険課 指導担当	ご利用時間 ご利用方法	平日 電話 面接	午前8時30分～午後5時 03-5379-5749 中央区築地1-1-1
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	ご利用時間 ご利用方法	平日 電話 面接	午前9時～午後5時 03-6238-0177（専用） 千代田区飯田橋3-5-1

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 東京都中央区新川一丁目 23 番 5 号
	法人名	株式会社 グッドライフケア東京
	代表者名	代表取締役 珍田 純子
	事業所名	〒104-0033 東京都中央区新川 1 丁目 25 番 2 号 新川 ST ビル 1 階 グッドライフケア 2 4

以上の内容の説明を事業所から受け、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	

夜間対応型訪問介護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東京（以下「事業者」という。）は、グッドライフケア24（以下「事業所」という。）において提供する夜間対応型訪問介護サービス（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、利用者に対し、介護保険法令等の関係法令及び本契約に従い、利用者がその居宅において、定期訪問と随時訪問を訪問介護員等が密接に連携しながら、その有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるような事業（以下「サービス」という。）を提供し、利用者または家族は、事業所に対し、そのサービスの対価を支払うものとします。

2 利用者及び事業所は、信義誠実を持って本契約を履行するものとします。

第2条（委託事業者との契約）

サービスは、地域密着型サービスで、地域の他事業者と協力・連携をしてサービスにあたるため、利用者に日頃訪問している介護事業所や訪問看護事業所とあらかじめサービス時間とサービスの内容について取り決めて委託契約を取り交わし、委託先（以下「委託事業者」という。）がサービスにあたる場合があります。なお、委託契約の具体的な内容は「重要事項説明書」に明記します。

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有効期間の満了日までとします。

2 前項の契約期間の満了日前に、利用者が要介護等状態区分の変更の認定を受け、要介護等認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護等認定有効期間の満了日まで自動更新とし、以後もこの例に拠ります。

第4条（サービスの内容）

事業所及び委託事業所（以下両者を総称して「事業所等」という。）は、サービスの内容として、介護員を利用者の居宅に派遣し、夜間対応型訪問介護計画に沿って、次のサービスを行います。

- 定期巡回サービス：訪問介護員等が、定期的に利用者の居宅を巡回して行う日常生活上の世話。
- 随時訪問サービス：随時対応サービスにおける訪問の可否等の判断に基づき、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問して行う日常生活上の世話。
- オペレーションセンターサービス：あらかじめ利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、利用者からの通報を受け、通報内容をもとに訪問介護員等の訪問の可否等を判断。

2 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。

第5条（サービス提供における基本方針）

事業所等は、要介護状態となった場合においても、その利用者が尊厳を保持し、可能な限りその居宅に於いて、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、定期的な巡回又は随時通報によりその居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事等の介助、日常生活上の緊急時の対応、その他安心してその居宅に於いて生活を送ることができるようにすることを基本方針とします。

2 事業所等は、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、介護技術の進歩に対応して適切な介護技術をもってサービスの提供を行います。

3 事業所等は、懇切丁寧にサービスを提供し、利用者及び利用者の家族に対し、サービスの提供方法について解りやすく説明します。

第6条（夜間対応型訪問介護計画の作成・変更）

事業所のオペレーションセンター従業者（以下「従業者」という）は、利用者の日常生活全般の状況や希望を踏まえて、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、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夜間対応型訪問介護計画を作成します。

2 夜間対応型訪問介護計画は、居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合は、その内容に沿って作成するものとします。

3 従業者は、夜間対応型訪問介護計画作成後も、当該計画の実施状況を把握し、利用者の希望にも配慮し、必要に応じて当該計画の変更を行います。また、居宅サービス計画（ケアプラン）の変更に伴い夜間対応型訪問介護計画の変更も必要となる場合には、速やかに当該計画を変更します。

4 利用者は、事業所に対し、いつでも夜間対応型訪問介護計画を変更するよう申し出ることができます。事業所は、利用者からの申し出があった場合、第1条に規定する夜間対応型訪問介護サービスの目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、利用者の希望に添うよう計画を変更します。

5 事業所は、夜間対応型訪問介護計画を作成し又は変更した際には、これを利用者及びその後見人または代理人または家族に対し説明し、その同意を得るものとします。

第7条（人員基準）

事業所は、サービスを利用者に提供するに当たり、下記の人員を適正に配置します。

- (1) オペレーター：提供時間を通して1以上、1人は、常勤の社会福祉士、介護福祉士、看護師、准看護師、介護支援専門員、または3年以上サービス提供責任者の業務に従事した経験を有するものとします。
- (2) 定期巡回サービス：必要数
- (3) 随時訪問サービス：提供時間を通して1以上
- (4) 面接相談員：平日（月～金）に毎日1以上
- (5) 管理者：専従かつ常勤（利用者の処遇に支障がない場合は、兼務が可能）

第8条（協力義務）

利用者は、事業所等が利用者のため定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供するにあたり、可能な限り事業者と協力しなければなりません。

第9条（サービスの提供の記録及び保存）

事業所等は、サービスの実施ごとに、その内容等を所定の書面に記入し、サービス終了時に利用者の確認を受けることとします。

2 事業所等は、サービスの提供の記録を、サービス完結後、5年間保存し、利用者の求めに応じて閲覧させ、または複写物を交付します。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10条（緊急時の対応）

事業所等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、その他必要な場合は、速やかに主治医と連絡を取る等必要な措置を講じます。

第11条（身分証携行義務）

事業所等の担当介護員は、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。

第12条（秘密保持）

事業所等及び事業所が使用する者（以下「従業者」という。）は、サービスを提供するうえで知り得た利用者またはその家族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、事業所等は、その従業者が退職後、在職中に知り得た利用者または家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないように必要な措置を講じます。

2 事業所等は、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、

3 事業所等は、前2項にかかわらず、利用者に係る他の訪問介護事業所、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、利用者またはその家族等の個人情報を用いることができるものとし、

4 本条1項の規定にかかわらず、事業所等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、事業所等は秘密保持義務違反の責任を負わないものとし、

第13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。なお、利用者が、委託事業者によるサービスを受けている場合、原則として利用料は委託事業者を支払います。

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。この場合、事業所は利用者に対し利用料変更を説明します。なお、利用者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、当月の料金合計額が記載された請求書を、翌月20日頃までに利用者へ送付するものとし、

4 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、ご利用者のご都合で、銀行振込の方法を選択した場合には、振込手数料は利用者負担とします。

5 利用者は、居宅においてサービス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、

6 事業所は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収証を発行するものとし、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、

7 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。

8 事業所は、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。

第14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へ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 主治医により訪問看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 利用者が要介護等認定を受けられないとき
- ② 本契約第2条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、又は事業所が同第16条により本契約を解除したとき

第15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ますものとします。

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 事業所等が、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 事業所等が、本契約第12条に定める秘密保持に違反した場合
- ③ 事業所等が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または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サービスの提供が行えない、あるいは破産した場合

第16条（事業所の解除権）

事業所は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、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 利用者または利用者の家族が、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 利用者またはその家族がサービスの提供を阻害するような行為をなし、事業所等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
- ⑤ 利用者が、事業所の通常の事業の実施地域外に転居し、事業所においてサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合
- ⑥ 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。

第17条（損害賠償）

事業所等は、サービスの提供にあたって、利用者または利用者の家族の生命・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、速やかに損害を賠償します。なお、事業所等は不測の事態に備え、損害賠償保険に加入します。

2 前項において、事故により利用者またはその家族の生命、身体又は財産に損害が発生した場合は、事業所等は速やかにその損害を賠償します。ただし、事業所等に故意又は過失がない場合はこの限りではありません。

3 前項の場合において、当該事故発生につき利用者または利用者の家族に故意又は重過失がある場合は、損害賠償

の額を免除又は減額することができます。

4 利用者または利用者の家族に故意又は重過失により、事業所等、またはそれらの従業員の生命・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、事業所等は損害賠償を請求する場合があります。

第18条（相談・苦情対応）

利用者または利用者の家族は、サービスに苦情・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。

名 称：グッドライフケア24 相談窓口

電話番号：03-5244-9002

受付日及び時間：月曜日～金曜日 午前9時～午後6時

2 事業所等は、利用者へ提供したサービスについて、利用者または利用者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。

第19条（家族代表者等）

本契約における家族代表者及び代理員（以下「家族代表者等」という。）は、利用者の代わりに利用者の署名を行う者又は利用者から選任されて本契約を締結する者をいいます。

2 家族代表者等は、利用者が自ら文字が書けない場合は、利用者の契約意思を確認し、利用者の代わりに署名を行います。

3 家族代表者等は、本契約における利用者の債務を保証し、利用者と連帯して履行の責任を負うものとします。

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。

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（委託事業所を含む）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丁目23番5号
	法 人 名	株式会社 グッドライフケア東京
	代 表 者 名	代表取締役 珍田 純子

事業所	〒104-0033 東京都中央区新川1丁目25番2号 新川STビル1階 グッドライフケア24（夜間） （事業所番号：1390200150）
-----	---