

# 個人情報使用同意書

私（及び私の家族）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

グッドライフケア港では、ご利用者およびそのご家族に関する個人情報において、次の各号の目的に限り使用いたします。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。また、グッドライフケア港は個人情報を使用した場合は、その内容を記録致します。

- ①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所との連絡調整、ケアプランの作成事業所とのサービス担当者会議等における資料
- ②サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による審査
- ③提供したサービスに対する請求業務などの介護保険事務での利用
- ④サービス提供に関わる、事業所等の管理運営業務での利用
- ⑤ご利用者からの依頼に基づいた適正な居宅サービスを提供するための、他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所との連携（サービス担当者会議）、照会への回答
- ⑥ご利用者からの依頼による住宅改修工事・福祉用具貸与のための委託業者との連携
- ⑦ご家族への心身の状態説明や緊急を要する場合の医師への連絡等
- ⑧行政機関等からの要求で、法令上応じることが義務付けられている事項に対する利用
- ⑨損害保険会社などに係る保険会社等への相談又は届出等
- ⑩利用者からの依頼に基づいた各種サービスを提供するための利用
- ⑪グッドライフケア港からサービス・介護保険内外の社会資源活用に関する情報提供のご案内をするための利用
- ⑫グッドライフケア港からサービス向上を目的としたアンケートの依頼をするための利用
- ⑬ご利用者のご家族・成年後見人・任意後見人・その他法定代理人・任意代理人への必要な連絡及び連携
- ⑭個人が特定できないよう処置を施した加工データによる、公的機関への資料提供、または研究目的とした学術上の資料としての利用。なお、研究目的の用途への同意は任意であり、いつでも拒否することができます。また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。

同意日 \_\_\_\_\_

事業所の名称 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（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 1-7-3 第二渡邊ビル 2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、ご利用者が要介護状態等になった場合においても、そのご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。ご利用者が、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、それぞれのご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、そのご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。
- ・ご利用者の心身の状況、環境等に応じて、ご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、ご利用者の意思及び人格を尊重し常にご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 ご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ご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、同意を頂きます。 ④契約を締結します。 ⑤ご利用者の状態把握・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、ご利用者又はご家族等に説明し同意を頂きます。 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ご利用者又はご家族等に説明し、同意を頂きます。 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、ご利用者及びご家族、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ご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ご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、ご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。
ご利用者負担額（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、1 km 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。

## 6 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ご利用者およびそのご家族に関する情報を、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。

事業者はご利用者およびそのご家族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。

## 7 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 10 条にて、同意を頂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。

## 8 事故発生時の対応

ご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、その内容を社長に報告した後、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。

また、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ご利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、適正な賠償義務の履行を誠実にを行います。

## 9 身分証携行義務

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。

## 10 サービス提供に関する相談、苦情について

### (1) 苦情処理の体制及び手順

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 1-7-3 第二渡邊ビル 2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 03-3578-2821 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

1.1 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ご利用者の希望に基づき作成されるものであり、ご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、ご利用者又はそのご家族に対し、ご利用者について、病院または診療所に入院する必要がある場合には、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ご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、ご利用者の口腔に関する問題、薬剤状況その他のご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、ご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、ご利用者が訪問看護、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、ご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。

## 1 2 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ご利用者について、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)

## 1 3 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。

## 1 4 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、ご遠慮申し上げます。

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	〒106-0044 東京都港区東麻布 1-7-3 第二渡邊ビル 2 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東京、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。

### 第2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、以後もこの例に抛ります。

### 第3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）前号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、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4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5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うえて、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せす。

- (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または変更した際には、これを利用者及び家族または代理人に対し説明し、その同意を得るものとします。

## 第6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7条（協力義務）

利用者は、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8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9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。

## 第10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、事業所は、事業所の従業者が退職後も、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11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、利用料等をお支払いいただくこととなります。

### 第12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
  - 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
- ② 本契約第2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13条により本契約を解除したとき、または事業者が同第14条により本契約を解除したとき

### 第13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10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、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事業の提供が行えない、あるいは破産した場合

### 第14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 利用者またはその家族が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 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
- 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、この場合には事業者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。事業所は1か月以上の猶予期間を設けます。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ヶ月間の予告期間に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15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、身体または財産に損害が発生した場合は、事業所は速やかにその損害を賠償します。ただし、事業所に故意また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。
- 4 利用者または利用者の家族の故意または重過失により、事業所またはその従業員の生命・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、事業所は損害賠償を請求する場合があります。

## 第16条（苦情処理）

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。

名 称：グッドライフケア港

電話番号：03-6441-0937

- 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17条（家族代表者等）

本契約における家族代表者及び代理人（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また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18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19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	〒106-0044 東京都港区東麻布 1-7-3 第二渡邊ビル 2 階 グッドライフケア港 (事業所番号 : 1370305581 )
-------	--