

# 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 定期巡回型サービスゆいまーる

重要事項説明書  
契約書  
個人情報使用同意書

この書類は、当事業所をご利用いただくにあたり、重要な書類です。

ご確認の上、保管いただきますようお願い申し上げます。

ゆいまーる株式会社  
定期巡回型サービスゆいまーる



# 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 重要事項説明書

指定居宅サービスの提供開始にあたり、厚生労働省令の規定に基づき、当事業者が利用者に説明すべき重要事項は、次のとおりです。

## 1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	ゆいまーる株式会社
主たる事務所の所在地	大分市中判田1655番地1
代表者（職名・氏名）	代表取締役 盛長 桂三
設立年月日	平成19年6月14日
電話番号	097-597-5800

## 2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	定期巡回型サービスゆいまーる	
サービスの種類	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	
事業所の所在地	大分市高江北1丁目8番1号	
電話番号	097-511-1115	
指定年月日・事業所番号	2023年(令和5年) 1月 1日	4490101070
管理者の氏名	〆野 実穂	
通常の事業の実施地域	大分市	

## 3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止のため、適切なサービスの提供に努めます。

#### 4. 提供するサービスの内容

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスでは、専用のケアコール端末機をご自宅に設置します。緊急コールボタンを押すだけで、オペレーションセンターにつながり通話ができます。24時間対応のオペレーションセンターサービス、定期巡回サービス、随時対応サービスなど、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

① 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、環境等を把握したうえで、随時、利用者又はその家族からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助を行います。緊急の通報を受けて適切な対応を取ります。
② 定期巡回サービス	利用者の尊厳を保ち、可能な限り在宅での生活を送ることが出来るよう、居宅サービス計画に沿って、定期的にサービスを提供します。入浴、排泄、食事の介護や日常生活上の援助を行います。
③ 随時対応サービス	利用者に対し、24時間対応可能な窓口を設置し、当該窓口利用者からの電話回線その他の通信装置等による連絡又は通報を受け、内容に応じて相談や訪問等の対応をいたします。 *通報が複数重なる場合は、内容の緊急性で優先順位を決めて対応します。

#### 5. 身体拘束等

当事業所は、原則として利用者に対し身体拘束を行いません。

#### 6. 営業日時

営業日	365日
営業時間	24時間対応
その他	通報が複数重なる場合は、内容の緊急性で優先順位を決めて対応します。

## 7. 事業所の職員体制

### (人員基準上の職員)

従業者の職種	人数	職務内容
管理者 (保健師又は看護師)	常勤1名(常勤職員)	各種管理業務一般
オペレーター	日中・夜間を通し 1名以上(常勤1名以上)	利用者からのコールを受け付け、心身の状況やコール内容に応じて適切に対応し、必要に応じて相談対応や訪問の指示を行う。
計画作成責任者	1名以上(常勤1名以上)	①サービス利用の調整 ②職員研修・技術指導 ③個別サービス計画作成
訪問介護員	日中・夜間を通し 1名以上(常勤1名以上)	①生活援助業務(調理・清掃等) ②身体介護業務(入浴・排泄等) ③一般相談業務
訪問看護員	常勤換算法で 2.5名以上(常勤1名以上)	①看護業務 ②一般相談業務

## 8. 利用料

あなたがサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として基本利用料の1割(一定以上の所得のある方は2割または3割の額)です。ただし、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

また、介護保険適用外の訪問看護料金として実費をいただく場合がございます。

### (1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの利用料

別紙①をご参照ください。

### (2) ケアコール端末の利用料等について

ケアコール端末機(緊急通報装置)を事業所から貸与します。通信にかかる通信料(電話代)は、利用者負担となります。

ケアコール端末機の故障・紛失・水没等については、利用者の故意又は過失に起因するものに関しては利用者負担となります。それ以外の故障や電池の交換については、事業者が負担します。

### (3) キャンセル料

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスは利用料が月単位の定額のため、キャンセル料は不要とします。

#### (4) 支払い方法

上記利用料（利用者負担分の金額）は、毎月15日頃までに、前月分をまとめて請求します。  
お支払は自動引き落としサービスを利用いただきます。振替日は翌月となっております。

（土日祝日は翌営業日）

※事業所では、原則として利用者指定口座からの引落としとしており、契約時に別紙にて支払方法についての説明をいたします。

### 9. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

### 10. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

### 11. 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号	097-511-1115
	面接場所	当事業所の相談室
	担当者	野 実穂

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	大分市役所長寿福祉課	電話番号 097-537-5679
	大分県国民健康保険団体連合会	電話番号 097-534-8470

### 12. サービスの利用にあたっての留意事項

事業所は下記の理由により利用者の申込をお断りする場合がございます。

- (1) 事業所の職員体制との関係で、利用申込に応じられない場合
- (2) 地理的理由により、十分なサービス提供に努めることができないと判断される場合
- (3) 事業所職員に不当に著しい恐怖感を与えた場合
- (4) セクシャル・ハラスメント行為が行われる場合
- (5) 通常提供されるべきサービスの範囲を超え、サービスの提供以外の訪問呼出や電話対応を頻繁に求められることにより、他の利用者へのサービス提供に支障があると判断される場合
- (6) 利用者またはその家族が、担当職員の訪問を拒否することにより利用者の状況把握が困難とな

る場合

(7) サービス提供の際、訪問介護員は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。

- ① 医療行為及び医療補助行為
- ② 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
- ③ 制度上禁止されている行為（利用者の日常生活の範囲を超えると考えられる行為）
  - \*利用者以外のご家族に係る 洗濯・調理・買い物・掃除・布団干し 等
  - \*自家用車の洗車・掃除
  - \*草むしり
  - \*ペットの世話
  - \*植木の剪定等の園芸、花木の水やり
  - \*田畑仕事
  - \*その他

(8) その他上記に準じ、適切なサービスの提供が困難と判断される場合

### 13. 合鍵の管理法等について

事業者は、緊急時の随時訪問を確実にを行うため、合鍵をお預かりします。

合鍵の管理法については、下記のとおりに致します。

- (1) 利用者より預かった合鍵は、事業所のキーボックスに保管します。
- (2) 合鍵の紛失、盗難等の事故が起きた場合は、すみやかに対処し、ご通知いたします。
- (3) サービス終了時や返却のご要望があった場合はすみやかに返却いたします。
- (4) スペアキー作成の必要がある場合は、費用は利用者負担となります。
- (5) 合鍵の預かりの同意を、鍵預書にて行います。

(別紙①) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス 利用料金一覧表

【基本部分】

包括報酬 (1月あたり)	利用者の 要介護度	サービス利用料金			
		基本利用料 ※注1参照	利用者負担金 ※注2参照		
			1割負担	2割負担	3割負担
定期巡回・随時対応型 訪問介護看護 I ②  ※訪問看護を <u>行う</u> 場合	要介護1	7,946円	7,946円	15,892円	23,838円
	要介護2	12,413円	12,413円	24,826円	37,239円
	要介護3	18,948円	18,948円	37,896円	56,844円
	要介護4	23,358円	23,358円	46,716円	70,074円
	要介護5	28,298円	28,298円	56,596円	84,894円
定期巡回・随時対応型 訪問介護看護 I ①  ※訪問看護を <u>行わない</u> 場合	要介護1	5,446円	5,446円	10,892円	16,338円
	要介護2	9,720円	9,720円	19,440円	29,160円
	要介護3	16,140円	16,140円	32,280円	48,420円
	要介護4	20,417円	20,417円	40,834円	61,251円
	要介護5	24,692円	24,692円	49,384円	74,076円

(注1) 上記の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改訂されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

(注2) 上記本文にも記載のとおり、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご注意ください。

(注3) 短期入所系サービス（短期入所生活介護、短期入所療養介護、短期利用認知症対応型共同生活介護、短期利用小規模多機能型居宅介護、短期利用特定施設入居者生活介護、地域密着型短期利用特定施設入居者生活介護、短期利用看護小規模多機能型居宅介護）を利用された場合、定められた日割り単価に応じた日割り計算を行います。

【介護保険適用外の訪問看護料金】

サービス内容	サービス利用料金
死後の処置	10,000円（消費税込）

## 加算内容詳細

### 総合マネジメント体制強化加算（Ⅱ）

- ① 個別サービス計画について、利用者の心身の状況や家族を取り巻く環境の変化を踏まえ、介護職員や看護職員等の多職種協働により、随時適切に見直しを行っている。
- ②-1 病院診療所に対し日常的に情報提供を行っている。
- ②-2 地域における活動への参加の機会が確保されている。

### 総合マネジメント体制強化加算（Ⅰ）

総合マネジメント加算（Ⅱ）の要件に加え、③、④及び⑤のいずれかに該当した場合

- ③利用者及び利用者とかかわりのある地域住民や商店等から日頃からの相談体制を構築し、事業所内外の人にとって身近な存在となるよう、事業所が主体となって地域の相談窓口としての役割を担う
- ④地域住民等との連携により、地域資源を効果的に活用し、利用者の状態に応じた支援を行っていること。
- ⑤-1 障害者福祉サービス事業所、児童福祉施設等と共同し、世代間の交流を行っていること
- ⑤-2 地域住民等当該事業所以外の保阿野指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者等と共同で、認知症や介護に関する事例検討会、研修会等を定期的に行うこと
- ⑤-3 市町村が実施する通いの場、在宅医長・介護連携推進事業等の地域支援事業等において、介護予防に資する取組、当事業所以外のサービス事業所又は医療機関との連携等を行っていること。
- ⑤-4 都道府県知事により、居住支援法人の指定を受け、利用者や地域の高齢者等の住宅確保要配慮者の居住支援について、市町村や地域の関係者等と協力しながら、地域の担い手として実施していること

### 初期加算

- ① 登録した日から起算して30日以内の期間については、初期加算として1日につき30単位を加算します。

### 介護職員等処遇改善加算Ⅰ

規定された賃金改善の実施に加え、以下の①から⑧までに掲げる要件を全て満たすこと。

1. 月額賃金改善要件Ⅰ（月給による賃金改善）
2. 月額賃金改善要件Ⅱ（旧ベースアップ等加算相当の賃金改善）
3. キャリアパス要件Ⅰ（任用要件・賃金体系の整備等）
4. キャリアパス要件Ⅱ（研修の実施等）
5. キャリアパス要件Ⅲ（昇給の仕組みの整備等）
6. キャリアパス要件Ⅳ（改善後の年額賃金要件）
7. キャリアパス要件Ⅴ（介護福祉士等の配置要件）
8. 職場環境等要件

### サービス提供体制強化加算（Ⅰ）

- ① すべての従業者に対し、従業者ごとに研修計画を作成し、研修を実施又は実施を予定していること
- ② 利用者に関する情報若しくはサービスの提供にあたっての留意事項の伝達又は従業者の技術指導を目的とした会議を定期的に開催すること
- ③ すべての従業者に対し、健康診断等を定期的実施すること
- ④ 訪問介護員等の総数のうち介護福祉士の占める割合 60%以上

### 緊急時訪問看護加算（Ⅱ）

利用者又はその家族等から電話等により看護に関する意見を求められた場合に常時対応できる体制にある事業所において、当該事業所の看護師等が訪問看護サービスを受けようとする者に対して、当該体制にある旨及び計画的に訪問することとなっていない緊急時訪問を行う体制にある場合には当該加算を算定する旨を説明し、その同意を得た場合

### 特別管理加算（Ⅰ）

厚生労働大臣が定める状態のイに規定するにある者に対して、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を行う場合

イ 医科点数表に掲げる在宅麻薬等注射指導管理、在宅腫瘍化学療法注射指導管理、在宅強心剤持続投与指導管理若しくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態又は気管カニューレ若しくは留置カテーテルを使用している状態

### 特別管理加算（Ⅱ）

厚生労働大臣が定める状態のロ、ハ、ニ又はホに規定するにある者に対して、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を行う場合

ロ 医科診療報酬点数表に掲げる在宅自己腹膜灌流指導管理、在宅血液透析指導管理、在宅酸素療法指導管理、在宅中心静脈栄養法指導管理、在宅成分栄養経管栄養法指導管理、在宅自己導尿指導管理、在宅持続等圧呼吸療法指導管理、在宅自己疼痛管理指導管理又は在宅肺高血圧患者指導管理を受けている状態

ハ 人工肛門又は人工膀胱を設置している状態

ニ 真皮を超える褥瘡の状態

ホ 点滴注射を週3日以上行う必要があると認められる状態

### ターミナルケア加算

死亡日及び死亡日前14日以内に2日（死亡日及び死亡日14日以内に当該利用者（末期の悪性腫瘍その他別に厚生労働省が定める状態にあるものに限る）に訪問看護を行っている場合にあつては1日）以上ターミナルケアを行った場合

**【加算】** 上記の基本部分以外（同意書にて確認）

加算の種類	加算額	
	基本利用料	利用者負担金 (1割負担の場合)
総合マネジメント体制強化加算（Ⅰ）	12,000円	1,200円
総合マネジメント体制強化加算（Ⅱ）	8,000円	800円
初期加算	300円	30円
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	基本利用料と各種加算・減算額の24.5%	左記額の1割
サービス提供体制強化加算Ⅰ	7,500円	750円
緊急時訪問看護加算（Ⅱ）	3,150円	315円
特別管理加算Ⅰ	5,000円	500円
特別管理加算Ⅱ	2,500円	250円
ターミナルケア加算	25,000円	2,500円

**【減算】** 上記の基本部分以外（同意書にて確認）

減算の種類			減算額	
			基本利用料	利用者負担金 (1割負担の場合)
事業所と同一建物に居住する利用者へのサービス提供減算			6,000円	600円
			9,000円	900円
准看護師が訪問看護を行う場合			基本料金の2%を減算	左記額の1割
通所サービス利用時の調整	訪問看護を行う場合 (1日につき)	要介護1	910円	91円
		要介護2	1,410円	141円
		要介護3	2,160円	216円
		要介護4	2,660円	266円
		要介護5	3,220円	322円
	訪問看護を行わない場合 (1日につき)	要介護1	620円	62円
		要介護2	1,110円	111円
		要介護3	1,840円	184円
		要介護4	2,330円	233円
		要介護5	2,810円	281円

# 同意書

以上の事について説明を受け、理解した上で定期巡回型サービスゆいまーる の提供を開始いたします。

## 「加算」

- |  |           |
|--|-----------|
| <input type="checkbox"/> 総合マネジメント体制強化加算（Ⅰ） | 算定に同意します。 |
| <input type="checkbox"/> 総合マネジメント体制強化加算（Ⅱ） | 算定に同意します。 |
| <input type="checkbox"/> 初期加算（30日）         | 算定に同意します。 |
| <input type="checkbox"/> 介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）    | 算定に同意します。 |
| <input type="checkbox"/> サービス提供体制強化加算（Ⅰ）   | 算定に同意します。 |
| <input type="checkbox"/> 緊急時訪問看護加算（Ⅱ）      | 算定に同意します。 |
| <input type="checkbox"/> 特別管理加算（Ⅰ）         | 算定に同意します。 |
| <input type="checkbox"/> 特別管理加算（Ⅱ）         | 算定に同意します。 |

## 「実費」

- |                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> 死後の処置料 | 算定に同意します。 |
|---------------------------------|-----------|

## 「減算」

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> 事業所と同一建物に居住する利用者へのサービス提供減算 |
| <input type="checkbox"/> 通所サービス利用時の調整               |

※同意する加算の□にチェック☑をいれてください

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者	所在地	大分市大字中判田 1655 番地 1
	事業者（法人）名	ゆいまーる株式会社
	代表者職・氏名	代表取締役 盛長 桂三 印
	説明者職・氏名	印

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。

年	月	日	
	利用者	氏名	印
	署名代行者（又は法定代理人）		
	本人との続柄		
	氏名		印

## 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス契約書

\_\_\_\_\_様（以下「利用者」と略します。）とゆいまーる株式会社（以下「事業者」と略します。）は、事業者が提供する定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの利用等について、以下のとおり契約を締結します。

### （契約の目的）

第1条 事業者は、介護保険法（平成9年法律第123号）その他関係法令及びこの契約書に従い、利用者が可能な限り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、利用者に対し適切な個別サービス計画を作成し、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供します。

### （契約期間）

第2条 この契約の期間は、契約締結日から利用者の要介護認定の有効期間の満了日までとします。ただし、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け、認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間満了日までとします。

2 上記契約期間満了日までに利用者から契約更新しない旨の申し出がない場合、本契約は自動的に更新されるものとします。

### （個別サービス計画の作成及び変更）

第3条 事業者は、利用者の日常生活全般の状況、心身の状況及び希望を踏まえ、利用者の居宅サービス計画の内容に沿って、サービスの目標及び目標を達成するための具体的サービス内容等を記載した個別サービス計画を作成します。個別サービス計画の作成に当たっては、事業者はその内容を利用者に対して説明して同意を得、交付します。

2 事業者は、計画実施状況の把握を適切に行い、一定期間ごとに利用者に対して面接し、目標達成の状況等を記録します。

### （提供するサービスの内容及びその変更）

第4条 事業者が提供するサービスのうち、利用者が利用するサービスの内容、利用回数、利用料は、重要事項説明書のとおりです。

2 利用者は、いつでもサービスの内容を変更するよう申し出ることができます。この申し出があった場合、当該変更が居宅サービス計画の範囲内で可能であり、第1条に規定する契約の目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、速やかにサービスの内容を変更します。

3 事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、速やかに介護支援専門員に連絡するなど必要な援助を行います。

- 4 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、そのサービスの内容及び利用料を具体的に説明し、利用者の同意を得ます。

### **(利用料等の支払い)**

第5条 利用者は、事業者からサービスの提供を受けたときは、重要事項説明書の記載に従い、事業者に対し、利用者負担金を支払います。

- 2 利用料の請求や支払方法は、重要事項説明書のとおりです。
- 3 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスは利用料が月単位の定額のため、キャンセル料は不要とします。

### **(利用料の変更)**

第6条 事業者は、介護保険法その他関係法令の改正により、利用料の利用者負担金に変更が生じた場合は、利用者に対し速やかに変更の時期及び変更後の金額を説明の上同意を得、変更後の利用者負担金を請求することができるものとします。ただし、利用者は、この変更に参加することができない場合には、本契約を解約することができます。

### **(利用料の滞納)**

第7条 利用者が正当な理由なく事業者を支払うべき利用者負担金を2ヶ月分以上滞納した場合は、事業者は、利用者に対し、1ヶ月以上の猶予期間を設けた上で支払い期限を定め、当該期限までに滞納額の全額の支払いがないときはこの契約を解約する旨の催告をすることができます。

- 2 事業者は、前項の催告をした場合には、担当の介護支援専門員及び利用者が住所を有する市町村等と連絡を取り、解約後も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。
- 3 事業者は、前項の措置を講じた上で、利用者が第1項の期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、文書をもって本契約を解約することができます。

### **(利用者の解約権)**

第8条 利用者は、7日以上予告期間を設けることにより、事業者に対しいつでもこの契約の解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に契約は解約されます。

- 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約できます。
  - 一 事業者が、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、これを提供しようとならない場合
  - 二 事業者が、第12条に定める守秘義務に違反した場合
  - 三 事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場

### **(事業者の解約権)**

第9条 事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により2週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

- 一 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、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著しく困難となった場合
- 二 利用者が事業者の通常の事業（又は送迎）の実施地域外に転居し、事業者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

2 事業者は、前項によりこの契約を解約する場合には、担当の介護支援専門員及び必要に応じて利用者が住所を有する市町村等に連絡を取り、解約後も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。

### **(契約の終了)**

第10条 次の各号のいずれかに該当する場合は、この契約は終了します。

- 一 第2条第2項に基づき、利用者から契約更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合
- 二 第8条第1項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
- 三 第6条もしくは第8条第2項に基づき、利用者から解約の意思表示がなされた場合
- 四 第7条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされた場合
- 五 第9条に基づき、事業者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
- 六 利用者が介護保険施設へ入所した場合
- 七 利用者が（介護予防）特定施設入居者生活介護、（介護予防）小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護又は（介護予防）認知症対応型共同生活介護を受けることとなった場合
- 八 利用者の要介護状態区分が自立または要支援となった場合
- 九 利用者が死亡した場合

### **(損害賠償)**

第11条 事業者は、サービスの提供にあたり、事業者の責に帰すべき事由によって、利用者の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者に対して損害を賠償します。ただし、当該損害について事業者の責任を問えない場合はこの限りではありません。

2 前項の義務履行を確保するため、事業者は損害賠償保険に加入します。

3 利用者又は利用者の家族に重大な過失がある場合、賠償額を減額することができます。

### **(守秘義務)**

第12条 事業者及び事業者の従業者は、サービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報について、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても、第三者には漏らしません。

2 事業者は、事業者の従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密及び個人情報を漏らすことがないよう必要な処置を講じます。

- 3 事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、利用者の居宅サービス計画立案のためのサービス担当者会議並びに介護支援専門員及び居宅サービス事業者との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します。
- 4 第1項の規定にかかわらず、事業者は、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、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

#### **（苦情処理）**

- 第13条 利用者又は利用者の家族は、提供されたサービスに苦情がある場合は、重要事項説明書に記載された事業者の相談窓口及び関係機関に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業者は、提供したサービスについて、利用者又は利用者の家族から苦情の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処し、サービスの向上及び改善に努めます。
  - 3 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

#### **（サービス内容等の記録の作成及び保存）**

- 第14条 事業者は、サービスの提供に関する記録を整備し、完結の日から5年間保存します。
- 2 利用者及び利用者の後見人（必要に応じ利用者の家族を含む）は、事業者に対し、いつでも前項の記録の閲覧及び複写を求めることができます。ただし、複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。
  - 3 事業者は、契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者の指定する他の居宅介護支援事業者等へ、第1項の記録の写しを交付することができるものとします。

#### **（契約外条項）**

- 第15条 本契約に定めのない事項については、介護保険法その他関係法令の定めるところを尊重し、利用者及び事業者の協議により定めます。

以上のとおり、居宅介護サービスに関する契約を締結します。

上記契約を証明するため、本書2通を作成し、利用者及び事業者の双方が記名・押印の上、それぞれ1部ずつ保有します。

年 月 日

(利用者) 私は、この契約内容に同意し、サービスの利用を申し込みます。

利 用 者 住 所

氏 名

印

(代理人) 私は、利用者本人の契約の意思を確認の上、本人に代わり、上記署名を行いました。

署名代行者 住 所

氏 名

印

本人との続柄

(事業者) 私は、利用者の申込みを受諾し、この契約書に定める各種サービスを、誠実に責任をもって行います。

事 業 者 住 所

大分市大字中判田 1655 番地 1

事業者 (法人名)

ゆいまーる株式会社

代表者職・氏名

代表取締役 盛長 桂三 ㊟

事 業 所 住 所

大分市高江北 1 丁目 8 番 1 号

事業所名

定期巡回型サービスゆいまーる

# 個人情報使用同意書

私（利用者及びその家族）は、下記記載の内容で、事業者が個人情報を必要最低限の範囲内で使用、提供することに同意します。

		年 月 日		
事業者	住所	大分市大字中判田 1655 番地 1		
	氏名	ゆいまー株式会社		
利用者	氏名	印		
代理人	氏名	印	続柄	
使用する目的	<ul style="list-style-type: none"><li>介護保険サービスを円滑に提供するために実施されるサービス担当者会議に必要となる場合。</li><li>介護支援専門員と介護サービス事業者との連絡調整及びサービス事業者間の連絡調整に必要となる場合。</li><li>サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等の場合。</li><li>利用者に病状の急変が生じた場合の主治医等への連絡の場合。</li><li>利用者の心身の状況などを家族に説明する場合。</li><li>介護保険事務に関する情報提供の場合。</li></ul>			
利用期間	サービス提供契約期間に準ずる。			
利用条件	個人情報の提供は必要最小限とし、サービス提供にかかわる目的以外には利用しません。 また、契約期間外においても第三者に漏らしません。			