

株式会社Individuality Care

## ヘルパー、看護師による保険外サービス事業

- 重要事項説明書
- 契約書
- 個人情報使用同意書

様

---

## 重要事項説明書

様

が利用しようと考えている保険外サービス（以下「サービス」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、当社の保険外サービスの規定に基づき、サービス提供の契約締結に際して、ご注意い  
たいただきたいことを説明するものです。

### 1 サービスを提供する事業者について

|         |   |
|---------|---|
| 事業者名称   | 株式会社 Individuality Care（インディヴィジュアリティケア） |
| 代表者氏名   | 倉本 奨史                                   |
| 住所      | 大分県大分市三佐6丁目8番23号                        |
| 法人設立年月日 | 2024年2月28日                              |

### 2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

事業所の所在地等

|                |  |
|----------------|--|
| 事業所所在地         | 大分県豊後大野市三重町芦刈1464                              |
| 事業所の通常の事業の実施地域 | 大分県豊後大野市、佐伯市、臼杵市、竹田市、大分市内で事業所より車<br>で60分以内の地域。 |
| 電話番号           | 0974-22-8585                                   |
| FAX番号          | 0974-27-5458                                   |
| 携帯電話           | 080-1495-7314                                  |

### 事業の目的及び運営の方針

|       |   |
|-------|---|
| 事業の目的 | 株式会社Individuality Careが設置するヘルパーステーションI.C、ナーシングステーションI.C（以<br>下「事業所」という。）において実施する保険外サービス事業（以下「事業」という。）の適正な<br>運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業の円滑な運営管理を<br>図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な事業の提供を確保<br>することを目的とする。   |
| 運営の方針 | 1訪問介護においては、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<br>常生活を営むことができるよう身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。<br>また状態の維持若しくは改善を図り、又は要支援・介護状態となることを予防し、自立した日<br>常生活を営むことができるよう、身体介護その他生活全般にわたる支援を行うことにより、利用<br>者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。<br>2 利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるもの<br>とする。<br>3 市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅<br>サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるもの<br>とする。<br>4 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、<br>従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。<br>5 事業の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居<br>宅介護支援事業者や介護予防支援事業者等へ情報の提供を行うものとする。 |

### 事業所窓口の営業日及び営業時間

|      |                                  |
|------|----------------------------------|
| 営業日  | 月～日<br>ただし年末年始12月30日から1月3日までを除く。 |
| 営業時間 | 8:00～18:00                       |

### サービス提供可能な日と時間帯

|          |                                   |
|----------|-----------------------------------|
| サービス提供日  | 月～日 ただし年末年始12月30日から1月3日までを除く。     |
| サービス提供時間 | 午前8時から午後18時までとする。左記時間外も可能な限り対応する。 |

3 提供するサービスの内容及び費用について

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   |
|-----------|---|
| サービス内容    | <p><b>介護保険で可能な内容</b></p> <p><b>【訪問介護】</b><br/>           (1) 身体介護に関する内容<br/>           ①排泄・食事介助<br/>           ②清拭・入浴・身体整容<br/>           ③体位変換<br/>           ④移動・移乗介助<br/>           ⑤その他の必要な身体介護</p> <p>(2) 生活援助に関する内容<br/>           ①調理<br/>           ②衣類の洗濯、補修<br/>           ③住居の掃除、整理整頓<br/>           ④生活必需品の買い物</p> <p><b>【訪問看護】</b><br/>           ①排泄・食事介助<br/>           ②清拭・入浴・身体整容<br/>           ③体位変換<br/>           ④移動・移乗介助<br/>           ⑤その他の必要な身体介護<br/>           ⑥傷の処置や点滴といった医療行為<br/>           ⑦内服管理<br/>           ⑧緊急連絡</p> <p><b>【定期巡回】</b><br/>           上記【訪問介護、訪問看護】の内容に加え安否確認</p> <p><b>介護保険で不可能な内容</b><br/>           ⑤草取り、草刈り<br/>           ⑥受診同行、診察時のサポート（医療的助言など）<br/>           ⑦外出時の同行<br/>           ⑧粗大ごみの片付け、運送<br/>           ⑨大掃除<br/>           ⑩墓掃除<br/>           ⑪他社を含む訪問看護を利用していない場合の医療相談<br/>           ⑫定期巡回を利用していない場合の安否確認訪問<br/>           ⑬介護保険の限度額を超えてしまった場合の身体介護、生活援助</p> |

訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

医療行為

利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

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）

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

#### 4 利用料、その他の費用について

以下の金額は利用料の全額が利用者の負担になります。

**利用料は1単位5分300円（税込）となります。**

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| 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 | 利用者の別途負担となります。   |
| 交通費                                   | 事業所より1km × 30円 × 2（往復分）。<br>*ただし、通常の介護保険・医療保険サービス利用時に時間延長で保険外サービスを利用する場合はかかりません。 |
| 草刈りなど外作業の場合                           | 燃料費、道具使用料など利用者の別途負担となります。  |

以上より利用料 + 往復交通費 + (燃料費・道具使用料) がかかります。

#### 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

|                   |   |
|-------------------|---|
| 利用料、その他の費用の請求方法等  | 利用料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します。<br>上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日までに利用者あてにお届け（郵送）します。   |
| 利用料、その他の費用の支払い方法等 | 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20日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。<br>(ア)事業者指定口座への振り込み<br>(イ)利用者指定口座からの自動振替<br>(ウ)現金支払い<br>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、必ず保管してください。<br>当社の別のサービスを利用の場合は、サービス利用料の支払い方法に準じます。 |

※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月以上遅延し、さらに支払いの督促から14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。

#### 5 サービスの提供にあたって

サービス提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明いたします。その内容及び支払いに同意される場合は、同意する旨の文書に署名いただきます。

サービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、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います。

サービス提供は必要な状況や要望に応じてヘルパー、看護師などの有資格者が対応いたします。

#### 6 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行います。

#### 7 緊急時の対応方法について

サービスの提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他緊急事態が生じた場合は、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。また、主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じます。

#### 8 事故発生時の対応方法について

事故の状況及び事故に際して採った処置・経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みを行います。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、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、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             |
| 保険名   | 事業活動包括保険             |
| 補償の概要 | 事業活動遂行事故、サイバー・情報漏洩事故 |

## 9 サービス提供に関する相談、苦情について

### 苦情処理の体制及び手順

- 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【事業者の窓口】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。

### 苦情申立の窓口

|                              |               |
|------------------------------|---------------|
| 【事業者の窓口】<br>(事業者の担当部署・窓口の名称) | 当社へ連絡をお願いします。 |
|------------------------------|---------------|

## 10 秘密の保持と個人情報の保護について

### 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

ア 事業者は、利用者又はその家族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ダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。

イ 事業者及び事業者の使用する者（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又は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 事業者は、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。

### 個人情報の保護について

事業者は、利用者又は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。

事業者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。）

## 11 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法について

- (1) 利用者から合鍵を預かる必要のある場合は、書面によりその取扱い方法について説明した上で、合鍵を預かることに同意する旨の文書に署名を得ます。
- (2) 預かった合鍵については、使用時以外は施錠された保管庫に保管します。
- (3) 合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者へ連絡を行うとともに、警察への届出等必要な措置を行います。

## 12 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

虐待防止に関する担当者を選定しています。

|             |           |
|-------------|-----------|
| 虐待防止に関する担当者 | 管理者 中村 真哉 |
|-------------|-----------|

虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

虐待防止のための指針の整備をしています。

従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

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、これを市町村に通報します。

### 13 居宅介護事業者との連携

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又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

サービス提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保険医療サービス又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。

### 14 サービス提供の記録

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、その記録はそのサービスを提供した日から5年間保存します。

利用者は、事業者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。

上記について担当者からの説明を受け、同意します。

# 契約書

様

(以下「契約者」という。)と株式会社Individuality Care (以下「事業者」という。)から提供されるサービスを受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約(以下「本契約」という。)を締結します。

## 第一章 総則

### 第1条 (契約の目的)

- 1 事業者は、契約者とその居宅において、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に支援することを目的としてサービスを提供します。
- 2 事業者が契約者に対して実施するサービスの内容、利用日、利用時間、契約期間、費用等の事項は、別紙『重要事項説明書』等に定めるとおりとします。

### 第2条 (契約期間)

本契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までとします。但し、契約期間満了の2日前までに契約者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

### 第3条 (訪問介護計画の決定・変更)

保険外事業のため訪問計画の作成はいたしません。

### 第4条 (対象サービス)

事業者は、契約者の居宅に訪問介護員を定期的に派遣し、契約者に対して入浴・排せつ・食事等の介護、調理・洗濯・掃除・買い物等の生活援助その他日常生活上の支援の他介護保険、医療保険などでは賅うことのできない部分のサービスを提供するものとします。

### 第5条 (介護保険給付外のサービス)

- 1 事業者は契約者との合意に基づき、保険外サービスとしてサービスを提供するものとします。
- 2 前項のサービスについて、その利用料金は契約者が負担するものとします。
- 3 事業者は、第1項で定める各種のサービスの提供について、必要に応じて契約者の家族等に対してもわかりやすく説明するものとします。

### 第6条 (訪問介護員の交替等)

- 1 本契約において「訪問介護員」とは、所定の研修を受けた上で訪問介護サービス・予防訪問介護日常生活支援総合事業に従事し、介護・生活援助及び相談助言等を行う専門職員または訪問看護事業に従事し医療的な知識をもつ看護師、准看護師資格を持つ専門職員とします。
- 2 本契約において「サービス従事者」とは介護福祉士、実務研修修了者、ホームヘルパー1級、初任者研修修了者、ホームヘルパー2級、看護師、准看護師等、事業者がサービスを提供するために使用する者をいうものとします。
- 3 契約者は、選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交換を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。
- 4 事業者は、訪問介護員の交替により、契約者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

### 第7条 (サービスの実施)

- 1 契約者は第4条及び第5条で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。
- 2 サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者はサービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。
- 3 契約者は、サービス実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)を無償で提供し、訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等の使用を承諾するものとします。

## 第二章 サービスの利用と料金の支払い

### 第8条 (サービス利用料金の支払い)

- 1 事業者は、契約者が支払うべきサービスに要した費用について、契約者から支払いを受けます。
- 2 契約者はサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を事業者に支払うものとします。

3 前項の他、契約者は、通常のサービス提供実施地域以外の地域の居宅におけるサービスの提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業者に支払うものとします。

5 サービス利用料金は1か月ごとに計算し、契約者はこれを翌月20日までに支払うものとします。

#### 第9条（利用の中止、変更、追加）

1 契約者は、利用期日前において、サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者に出すものとします。

2 事業者は、第1項に基づく契約者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議するものとします。

#### 第10条（サービス内容の変更）

1 事業者は、サービス利用当日、契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更をすることができるものとします。

#### 第11条（利用料金の変更）

1 サービス利用料金については、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、事業者は、契約者に対して、変更を行う日の1か月前までに説明をした上で当該サービス利用料金を相当な額に変更することができます。

2 契約者は、前項の変更に同意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。

### 第三章 事業者の義務

#### 第12条（事業者及びサービス従事者の義務）

1 事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。

2 事業者は、サービス実施日において、訪問介護員により契約者の体調・健康状態からみて必要な場合には、契約者又はその家族等からの聴取・確認の上で訪問介護サービスを実施するものとします。

3 事業者は、サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めるものとします。

4 事業者は、契約者に対するサービスの実施について記録を作成し、それを完結の日から5年間保管し、契約者又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

#### 第13条（守秘義務等）

1 事業者、サービス従事者又は従業員は、サービスを提供する上で知り得た契約者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。

2 事業者は、契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。

3 前2項にかかわらず、契約者に係る他の居宅介護支援事業者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、契約者又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。

#### 第14条（高齢者虐待防止）

事業者は、ご契約者等の人権の擁護・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 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。

2 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

3 従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

#### 第15条（訪問介護員の禁止行為）

訪問介護員は、契約者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

一 医療行為

二 契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受

三 契約者の家族等に対するサービスの提供

四 飲酒及び契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

五 契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

六 その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

## 第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

### 第16条（損害賠償責任）

1 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第13条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償額を減じることができるものとします。

2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

### 第17条（損害賠償がなされない場合）

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- 一 契約者が、契約締結時にそ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、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- 二 契約者が、サービスの実施のため必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- 三 契約者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合
- 四 契約者が、事業者及びサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

### 第18条（事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

事業者は、本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己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、契約者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

## 第五章 契約の終了

### 第19条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

1 契約者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。

- 一 契約者が死亡した場合
- 二 カスタマーハラスメントとみなされる行為があった場合。
- 三 事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- 四 施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- 五 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- 六 第19条から第21条に基づき本契約が解約又は解除された場合

2 事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めるものとします。

### 第20条（契約者からの中途解約）

1 契約者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、契約者は契約終了を希望する日の7日間前までに事業者へ通知するものとします。

2 契約者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。

- 一 第11条第3項により本契約を解約する場合
- 二 契約者が入院した場合
- 三 契約者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合

### 第21条（契約者からの契約解除）

契約者は、事業者もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- 一 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- 二 事業者もしくはサービス従事者が第13条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により契約者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

## 第22条（事業者からの契約解除）

事業者は、契約者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

一 契約者が契約締結時に、そ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、又は不実の告知などを行い、その結果、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

二 契約者によるサービス利用料金の支払いが2 ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合

三 契約者が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、カスタマーハラスメントとみなされる行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

## 第23条（精算）

本契約が終了した場合において、契約者が、すでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務その他事業者に対する義務を負担しているときは、契約終了日から1週間以内に精算するものとします。

## 第六章 その他

### 第24条（苦情処理）

事業者は、その提供したサービスに関する契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

### 第25条（協議事項）

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、契約者と誠意をもって協議するものとします。

### 第26条（合意裁判管轄について）

この契約について、やむを得ず訴訟となる場合は、事業者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを、利用者および事業者は予め合意します。

上記について担当者からの説明を受け、同意します。

## 個人情報使用同意書

私（利用者）、及びその家族の個人情報については、以下に記載するとお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. 使用する目的

- (1) 居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供されるための連絡調整等において必要な場合
- (2) 利用者が医療機関への受診や入院、施設入所されることに伴う必要最小限度の情報の提供
- (3) 在宅療養をサポートする病院、診療所、薬局、訪問看護ステーション、介護事業所その他の関係者と連携を図るため、医療従事者や介護従事者その他の関係者が共有すべき介護情報を含む個人情報の提供

#### 2. 使用する事業者の範囲

利用者が提供を受けるすべてのサービス事業者

#### 3. 使用する期間

契約で定める期間

#### 4. 条件

- (1) 個人情報の提供は必要最小限とし、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うこと
- (2) 個人情報を使用した会議においては、出席者、議事内容等を記録しておくこと

上記について担当者からの説明を受け、同意します。

