

株式会社 Individuality Care

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

保険外訪問介護サービス・保険外訪問看護サービス
介護タクシー事業

本書に含まれる書面（交付するものに☑）

- ☐ 重要事項説明書
- ☐ 契約書
- ☐ 個人情報使用同意書

ご契約いただくサービス（該当するものに☑）

- ☐ 保険外訪問介護サービス
- ☐ 保険外訪問看護サービス
- ☐ 介護タクシーによる送迎サービス

利用者氏名

様

交付日 令和 年 月 日

契約開始日 令和 年 月 日

重要事項説明書（保険外訪問介護サービス・保険外訪問看護サービス・介護タクシー）

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、ご注意ください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

項目	内容
事業者名称	株式会社 Individuality Care（インディヴィジュアルィティケア）
代表者氏名	倉本 奨史
法人番号	6320001020323
住所	大分県豊後大野市三重町芦刈 1 4 6 4
法人設立年月日	2 0 2 4 年 2 月 2 8 日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

項目	内容
事業所名称	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
事業所所在地	大分県豊後大野市三重町芦刈 1 4 6 4
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で 60 分以内の地域
電話番号	0974-22-8585
F A X 番号	0974-27-5458
携帯電話	080-1495-7314
管理者	藤田 オ子（ヘルパーステーション I・C）／工藤 麻紗美（ナーシングステーション I・C）

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することを目的とする。

運営の方針

1 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、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。また、状態の維持若しくは改善を図り、自立した日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。

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とする。

3 市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他の居宅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とする。

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、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。

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、居宅介護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

項目	内容
営業日	月～日。ただし年末年始 1 2 月 3 0 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

項目	内容
サービス提供日	月～日。ただし年末年始 1 2 月 3 0 日から 1 月 3 日までを除く。

項目	内容
サービス提供時間	午前8時から午後6時までとする。左記時間外も可能な限り対応する。

職員体制

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。

項目	内容
従事する職種	介護福祉士、実務者研修修了者、初任者研修修了者（保険外訪問介護サービス）、看護師、准看護師（保険外訪問看護サービス）
人員体制	

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

介護保険・医療保険の給付の対象となる内容（当社の保険サービスをご利用の場合）

区分	内容
訪問介護	（1）身体介護に関する内容 ①排泄・食事介助 ②清拭・入浴・身体整容 ③体位変換 ④移動・移乗介助 ⑤その他の必要な身体介護 （2）生活援助に関する内容 ①調理 ②衣類の洗濯、補修 ③住居の掃除、整理整頓 ④生活必需品の買い物
訪問看護	①排泄・食事介助 ②清拭・入浴・身体整容 ③体位変換 ④移動・移乗介助 ⑤その他の必要な身体介護 ⑥傷の処置や点滴といった医療行為 ⑦内服管理 ⑧緊急連絡
定期巡回	上記【訪問介護、訪問看護】の内容に加え安否確認

介護保険・医療保険の給付の対象とならない内容（本契約による保険外サービスの対象）

【保険外訪問介護サービス】（介護福祉士、実務者研修修了者、初任者研修修了者が対応）

- ・草取り、草刈り
- ・受診同行、診察時のサポート（医療的助言など）
- ・外出時の同行
- ・粗大ごみの片付け、運送
- ・大掃除
- ・墓掃除
- ・他社を含む訪問看護を利用していない場合の医療相談
- ・定期巡回を利用していない場合の安否確認訪問
- ・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

【保険外訪問看護サービス】（看護師、准看護師が対応）

- ・介護保険・医療保険の給付の対象とならない療養上の世話（清拭、洗髪、入浴介助、排泄介助等）
- ・病状・障害の観察、血圧・体温・血中酸素飽和度等の測定
- ・服薬管理、内服の確認及び助言
- ・受診同行、診察時のサポート（医療的な助言を含む。）
- ・医療相談（当社を含む訪問看護をご利用でない場合）
- ・介護保険・医療保険の限度額を超えてしまった場合の訪問看護
- ・ご家族が不在となる間の見守り、安否確認訪問

＊主治医の指示書に基づく医療処置（点滴、褥瘡処置、カテーテル管理等）は、医療保険による訪問看護の対象となるため、本契約による保険外サービスでは行いません。必要な場合は医療保険による訪問看護の契約をご案内します。

（2）従事者の禁止行為

従事者は、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（ただし、看護師又は准看護師の資格を有する者が、その資格の範囲内で行う場合を除く。）
- ・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。

(1) 保険外訪問介護サービス利用料

項目	内容
利用料	1 単位 5 分 300 円 (税込) ※30 分 1,800 円、60 分 3,600 円

(2) 保険外訪問看護サービス利用料

時間帯	20 分まで	以降 5 分ごと
平日日中 (9:00~17:00)	9,550 円	2,387 円
夜間 (17:00~翌 9:00)	13,750 円	3,437 円
土日祝・年末年始 (9:00~17:00)	11,550 円	2,887 円
土日祝・年末年始 (17:00~翌 9:00)	15,750 円	3,937 円

＊いずれも税込です。医療保険による訪問看護の基本料金 (20 分 9,550 円・10 割) と同じ水準に設定しています。I・C あんしんコールの緊急訪問 (緊急訪問プランをご契約でない場合) と同額です。

＊I・C あんしんコールの緊急訪問プランをご契約の方、及び当社の訪問看護又は定期巡回・随時対応型訪問介護看護をご利用の方は、それぞれの契約に定める料金が優先して適用されます。

(3) その他の費用

項目	内容
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)。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。
最低利用単位数	保険外訪問介護サービスは 4 単位 (20 分)、保険外訪問看護サービスは 20 分から承ります。
キャンセル料	前日までにご連絡いただいた場合はかかりません。当日のご連絡又は無連絡の場合は、予定していた利用料の 50% を請求いたします。

以上より、利用料 + 往復交通費 + (燃料費・道具使用料) がかります。

5 利用料その他の費用の請求及び支払い方法について

項目	内容
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。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。
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ください。 (ア) 事業者指定口座への振り込み (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い 支払いの確認をしたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡しますので、必ず保管してください。当社の別のサービスをご利用の場合は、その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。

6 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。

7 衛生管理等

- (1) 従事者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実施します。

8 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。

9 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。

項目	内容
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

10 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

項目	内容
【事業者の窓口】	電話番号：0974-22-8585／FAX：0974-27-5458／受付時間：平日9：00～18：00／担当者：代表取締役 倉本 奨史

11 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

ア 事業者は、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。

ウ 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。）

12 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。

13 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。

項目	内容
虐待防止に関する担当者	管理者 藤田 才子（ヘルパーステーションI・C）／ 管理者 工藤 麻紗美（ナーシングステーションI・C）

- ・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。

14 ハラスメントの防止について

事業者は、職員が安心して働ける環境を確保することが、良質なサービスの提供につながるものと考え、利用者及びその家族等からのハラスメント（身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメント、不当な要求等）の防止のための方針を定め、相談体制の整備、職員への研修、事案が発生した場合の記録及び報告の手順の整備等、必要な措置を講じています。

なお、サービスの内容又は職員の対応に関する正当な苦情、要望及び相談、利用者の認知症の症状、疾病又は障害の特性に起因する言動、並びに合理的配慮を求める意思の表明は、ハラスメントとして取り扱いません。

詳細は、契約書第16条（ハラスメントの防止）及び別紙「ご利用にあたってのお願い（ハラスメントの防止について）」並びに「ご家族の皆さまへーサービスの継続のためのおお願いー」のとおりです。事業者は、職員による利用者への虐待等も同様に禁じており、利用者及びご家族からのご相談を上記の苦情窓口にて承ります。

15 居宅介護支援事業者との連携

- ・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健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。

16 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。

17 介護タクシー運賃及び料金に関して

令和8年8月3日付け九運旅二第251号により認可を受けた運賃及び料金（福祉輸送サービスに限る。）です。この運賃は、福祉輸送サービスの対象となる旅客等を輸送する場合に限り適用します。

(1) ケア運賃（一般車）

距離制運賃

区分	内容	金額
普通車 初乗	最初の1キロメートルまで	600円
普通車 加算	324メートル増すごとに	100円

時間距離併用制運賃

区分	内容	金額
普通車	時速10キロメートル以下の運行時間について 2分0秒ごとに	100円

料金

区分	内容	金額
待料金	普通車 2分0秒ごとに	100円
迎車回送料金	迎車回送距離が15km以上の回送について 1回ごとに	500円

(2) 運賃及び料金の割増

項目	内容
深夜早朝割増	22時から5時まで 2割増

(3) 運賃及び料金の割引

項目	内容
公共的割引 身体障害者割引	1割引
公共的割引 知的障害者割引	1割引
公共的割引 精神障害者割引	1割引
遠距離割引	なし
営業的割引	なし

(4) 適用方

距離制運賃

- ・距離制による運賃及び料金の収受は、タクシーメーター器の表示額によります。
- ・距離制による運賃の算定は、旅客の乗車地点から降車地点までの運送について行います。
- ・距離制運賃の収受にあたっては、旅客の降車地点に停車後、直ちにタクシーメーター器を「支払」の位置に操作し、その表示額により行います。
- ・（高速道路走行専用距離積算機能つきタクシーメーター器の場合）高速自動車国道及び道路法第48条の2第1項により指定された自動車専用道路においては、時間距離併用制運賃を適用しません。
- ・（高速道路走行専用距離積算機能なしタクシーメーター器の場合）高速自動車国道及び道路法第48条の2第1項により指定された自動車専用道路においては、深夜・早朝割増運賃を適用する時間を除き、距離制運賃とします。

料金

- ・料金は、距離制運賃（待料金及び迎車回送料金に限る。）による場合に適用します。
- ・待料金は、旅客の都合により待機させた場合に適用します。
- ・迎車回送料金は、旅客の要請により乗車地点まで車両を回送し、迎車回送距離が15km以上の場合に適用します。
- ・迎車回送料金は、割増及び割引を適用しません。

運賃及び料金の割引

- ・身体障害者に対する割引は、身体障害者福祉法による身体障害者手帳を所持する者について適用します。
- ・知的障害者に対する割引は、都道府県知事（政令指定都市にあっては、市長）の発行する知的障害者の療育手帳を所持する者について適用します。
- ・精神障害者に対する割引は、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に規定する精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者について適用します。
- ・公共的割引及び遠距離割引並びに営業的割引の各区分の割引は重複して適用しますが、各割引の同一区分において複数の割引条件に該当する場合は、いずれか高い割引率を適用し、割引の重複はできません。
- ・公共的割引を適用した距離制運賃及び料金の額は、タクシーメーター器の表示額に1から割引率を減じた値（例えば1割引の場合は $1 - 0.1 = 0.9$ ）を乗じ、10円未満を切り捨てた額とします。

(5) その他

- ・旅客から有料道路利用料、航送料、駐車料、乗務員宿泊料、飲食料、その他特別な負担を求められた場合には、その実費は旅客の負担とします。
- ・介護保険法、障害福祉サービスにおける「通院等乗降介助」を利用の場合は、別途訪問介護契約を結ぶものとします。なお、運賃、病院の付き添いにかかる時間ごとの料金は通院等乗降介助には含みません。ただし、病院などの付き添いを身体介護で算定する場合はそちらを優先とします。

18 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、利用者に対するサービス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）従業員に対し、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。

19 会議等の録音・写真・動画の撮影及び生成A I（人工知能）の活用について

（１）事業所内の会議、サービス担当者会議、カンファレンス等について、記録を正確に作成するため、録音を行うことがあります。録音を行う場合は、あらかじめ出席される方にお伝えします。

（２）録音した音声及び会議録は、生成A I（人工知能）を用いて文字起こし・要約を行い、記録の作成や業務の改善に活用することがあります。

（３）生成A Iを利用する際は、利用者を特定できる情報を必要最小限にとどめ、入力した情報がA Iの学習に利用されない環境で処理します。作成された記録は必ず職員が内容を確認し、最終的な判断は職員が行います。

（４）録音データ及び会議録は事業者が適切に管理し、目的を達成した後は速やかに消去します。定められた目的以外には使用しません。

（５）褥瘡や創部の状態、住まいの環境、福祉用具の設置状況などを正確に記録し、主治医や関係する事業者と共有するため、写真又は動画を撮影することがあります。撮影の前には、そのつどお声かけをします。

（６）事業所の広報（ホームページ・パンフレット・SNS等）や職員研修に写真・動画を使用する場合は、そのつど改めて同意をいただきます。同意をいただけない場合でも、受けられるサービスの内容が不利になることは一切ありません。

（７）撮影した写真・動画は事業者が適切に管理し、目的を達成した後は速やかに消去します。定められた目的以外には使用しません。

保険外訪問介護サービス・保険外訪問看護サービス・介護タクシー 株式会社 Individuality Care 契約書

契約者

様

上記の者様（以下「契約者」という。）と株式会社 Individuality Care（以下「事業者」という。）は、事業者が提供する保険外（自費）の訪問介護サービス、訪問看護サービス及び介護タクシーによる送迎サービス

- ☐ 保険外訪問介護サービス
- ☐ 保険外訪問看護サービス
- ☐ 介護タクシーによる送迎サービス

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、法令の趣旨に従い、契約者がその居宅において、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、第4条及び第5条に定める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1年間とします。ただし、契約期間満了の14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（サービスの内容の説明）

本契約に基づくサービスは保険外（自費）のサービスであるため、事業者は、介護保険法その他の法令に基づく訪問介護計画等の作成は行いません。事業者は、提供するサービスの内容、実施日、実施時間及び料金について、あらかじめ契約者及びその家族等に説明し、同意を得た上でサービスを提供するものとします。

第4条（対象サービス）

- 1 事業者は、保険外訪問介護サービスとして、契約者の居宅に訪問介護員等を派遣し、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ほか、介護保険、医療保険などでは賄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。
- 2 事業者は、保険外訪問看護サービスとして、契約者の居宅に看護師又は准看護師を派遣し、契約者に対して療養上の世話、病状・障害の観察、服薬管理、受診同行、医療相談その他介護保険、医療保険などでは賄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。ただし、主治医の指示書に基づく医療処置は、医療保険による訪問看護の対象となるため、本契約によっては行いません。
- 3 事業者は、契約者の求めに応じ、介護タクシーによる送迎を行うものとします。

第5条（保険外サービスであることの確認）

- 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全額を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（訪問介護員等の交替等）

- 1 本契約において「訪問介護員等」とは、所定の研修を受けた上で訪問介護サービス・介護予防・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、又は訪問看護事業に従事し医療的な知識をもつ看護師若しくは准看護師の資格を有する専門職員をいうものとします。
- 2 本契約において「サービス従事者」とは、介護福祉士、実務者研修修了者、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等の交替を希望する場合には、当該訪問介護員等が業務上不適当と認められる事情その他交替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等の交替を申し出ることができます。
- 4 事業者は、訪問介護員等の交替により、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。

- 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。ただし、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。
- 契約者は、サービスの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、訪問介護員等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）

- 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。
- 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。
- 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を支払うものとします。
- 前3項に定める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）

- 契約者は、利用期日前において、サービスの利用を中止し、変更し、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。
- 事業者は、前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、訪問介護員等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には、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）

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）

- 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。
- 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 事業者の義務及びハラスメントの防止

第12条（事業者及びサービス従事者の義務）

- 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。
- 事業者は、サービス実施日において、訪問介護員等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・確認の上でサービスを実施するものとします。
- 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。
- 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）

- 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。
- 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。
- 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（虐待の防止）

事業者は、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。

- 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。
- 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- 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（訪問介護員等の禁止行為）

訪問介護員等は、契約者に対する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（ただし、看護師又は准看護師の資格を有する者が、その資格の範囲内で行う場合を除く）
- 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 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
- 四 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
- 五 その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

第16条（ハラスメントの防止）

- 1 契約者及びその家族等は、事業者の職員に対し、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超える次の各号の行為を行わないものとします。
 - 一 身体に対する暴力その他の有形力の行使
 - 二 暴言、脅迫、中傷、名誉を毀損する言動、侮辱、威圧的な言動、人格を否定する言動、土下座の強要
 - 三 性的な言動により職員に不快な思いをさせる行為
 - 四 本契約及びサービスの内容の説明に定めないサービス（同居の家族に対する援助、日常生活の範囲を超える家事等を含みます。）の強要、法令上行うことができないサービスの強要、合理的な理由のない金銭の要求、不当な損害賠償の要求
 - 五 継続的若しくは執拗な言動、又は不退去、居座りその他の拘束的な言動
 - 六 職員の同意を得ない撮影若しくは録音、又はこれらの内容及び職員に関する事項をインターネット等に公表する行為
 - 七 飲酒したうえでの対応の要求、職員の面前での喫煙、職員に危害を及ぼすおそれのある動物を解き放つことその他安全にサービスを提供することができない環境を改善しないこと
 - 八 その他前各号に準ずる行為であって、職員が安全かつ適切にサービスを提供することを妨げるもの
- 2 前項の判断は、当該言動の目的、経緯及び状況、業務の内容及び性質、当該言動の態様、頻度及び継続性、職員の心身の状況その他の事情を総合的に考慮して行います。次に掲げるものは、前項各号に該当しません。
 - 一 サービスの内容又は職員の対応に関する正当な苦情、要望及び相談
 - 二 契約者の認知症の症状、疾病又は障害の特性に起因する言動
 - 三 契約者又はその家族等が、不当な差別的取扱いをしないよう求めること、及び社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること
- 3 事業者の職員は、第1項各号に該当する行為により、その生命又は身体に危険が及ぶおそれがあると認めるときは、サービスの提供を中止し、退去することができます。この場合において、当該サービスに係る利用料金は、提供したものとして扱います。
- 4 事業者は、第1項各号に該当する行為があったときは、事実関係を速やかに確認して記録し、必要に応じて、契約者に係る居宅介護支援事業者、相談支援事業者、主治の医師及び市町村に報告するとともに、担当職員の変更、複数名による訪問、電話対応の録音その他の必要な措置を講じることができます。第2項第二号に該当するときは、事業者は、主治の医師及び担当の介護支援専門員と連携し、ケアの方法の見直しその他の対応を行います。
- 5 事業者は、第1項各号に該当する行為が繰り返し行われ、又は継続するときは、契約者に対し、書面により改善を申し入れるものとします。
- 6 事業者は、前項の申し入れの後も改善が見られないとき、又は第1項各号に該当する行為が職員の生命、身体若しくは尊厳に重大な影響を及ぼすものであるときは、本契約を解除することができます。この場合、事業者は、契約者のサービスが途切れることのないよう、他の事業者の紹介その他必要な調整に協力するものとします。犯罪に該当し得る行為があったときは、事業者は、警察その他の関係機関に通報し、必要な法的措置をとることができます。
- 7 第1項の定めは、事業者の職員のほか、事業所において業務に従事する他の事業者の職員、個人事業主及び実習生に対する言動についても同様に適用します。
- 8 契約者及びその家族等は、職員の対応について、事業者の相談窓口に応じることができ、これによりサービスの内容につき不利益な取扱いを受けることはありません。
- 9 契約者及びその家族等は、送迎の車内において、運転者に対する暴言その他運行の安全を害する行為を行わないものとします。事業者は、安全な運行を継続することができないと認めるときは、運行を中止することができます。この場合の料金は、中止した地点までの実費とします。
- 10 本条において「家族等」とは、契約者の家族、同居の親族、契約者の身元引受人、成年後見人その他の法定代理人及びサービスの提供時に居合わせる者をいいます。

第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

第 17 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。ただし、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 18 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 19 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 20 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 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を廃止した場合
 - 三 施設の滅失や重大な毀損により、契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
 - 四 第 16 条又は第 21 条から第 23 条まで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 21 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 2 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

第 22 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、又は著しい背信行為、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 23 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か月以上遅延し、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、又は著しい背信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
- 四 契約者又はその家族等が、第 16 条（ハラスメントの防止）第 1 項各号に該当する行為を行い、同条第 5 項の書面による申し入れの後も改善が見られないとき、又は当該行為が職員の生命、身体若しくは尊厳に重大な影響を及ぼすものであるとき

第 24 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 25 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 26 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、事業者は関係法令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 27 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、契約者及び事業者は予め合意します。

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。

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
- (4) 事業所内の会議、サービス担当者会議、カンファレンス等の記録を正確に作成するために録音を行い、その音声及び会議録を生成A I（人工知能）により文字起こし・要約する場合
- (5) 記録の作成、業務の改善及びサービスの質の向上のために、個人が特定されない形で情報を整理・分析する場合
- (6) 褥瘡・創部の状態、住まいの環境、福祉用具の設置状況等を記録し、主治医や関係する事業者と共有するために写真又は動画を撮影する場合
- (7) 事業所の広報（ホームページ、パンフレット、SNS等）又は職員研修のために写真・動画を使用する場合（この場合は、そのつど改めて同意をいただきます）

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
- (3) 録音データ及び生成A I（人工知能）を用いて作成した記録は、事業者が適切に管理し、入力した情報がA Iの学習に利用されない環境で処理すること。目的を達成した後は速やかに消去すること
- (4) 写真及び動画の撮影は必要最小限とし、広報等に使用する場合はそのつど改めて同意を得ること。撮影したデータは事業者が適切に管理し、目的を達成した後は速やかに消去すること

説明及び同意

説明日：令和 年 月 日

項目	内容
事業者名	株式会社 Individuality Care
所在地	大分県豊後大野市三重町芦刈 1 4 6 4
代表者氏名	代表取締役 倉本 奨史
事業所名	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
事業所所在地	大分県豊後大野市三重町芦刈 1 4 6 4
事業所管理者	藤田 オ子（ヘルパー S T）／工藤 麻紗美（ナーシング S T）
説明者氏名	

☐ 利用料金など重要事項、契約内容、個人情報使用の同意を利用者又は家族に説明を行いました。

契約日：令和 年 月 日

☐ 本書に含まれる重要事項説明書、契約書、個人情報使用同意書及び加算算定に関する同意書の各書面について、事業者から説明を確かに受け、いずれの内容にも同意したうえで、本書の交付を受けました。

項目	内容
利用者 住所	
氏名	
代理人 住所	
氏名	
本人との続柄	()

契約を証するため、本書2通を作成し、契約者、事業者が署名のうえ、各1通を保有するものとします。

