

株式会社 Individuality Care
ナーシングステーション I・C
在宅高齢者見守り支援システム
「I・Cあんしんコール」

本書に含まれる書面（交付するものに☑）

- ☐ 重要事項説明書
- ☐ 利用契約書
- ☐ 別表 貸与商品一覧
- ☐ 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☑）

- ☐ 基本プラン
- ☐ TV電話プラン
- ☐ その他オプションセットプラン
- ☐ 電話相談プラン
- ☐ 緊急訪問プラン
- ☐ 通信環境エリア追加（SIM・ルーター貸与）

利用者氏名

様

交付日 令和 年 月 日

契約開始日 令和 年 月 日

在宅高齢者見守り支援システム「I・Cあんしんコール」 重要事項説明書

1 事業者について

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
電話番号	0974-22-8585
メールアドレス	info.individuality.care@gmail.com
法人番号	6320001020323

2 サービスを実施する事業所について

項目	内容
事業所名	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
電話番号	0974-22-8585
管理者名	工藤 麻紗美
サービス提供地域	豊後大野市及びその近隣市町

3 サービスの種類及び位置づけ

- 1 本サービスは、介護保険及び医療保険の給付の対象とならない、事業者の自主事業（自費サービス）です。
- 2 本サービスは、市販の家庭用スマートホーム機器とインターネット回線を利用した「見守り補助ツール」です。病院にあるような医療用ナースコールではなく、生命の安全を保証する装置ではありません。
- 3 事業者の職員がカメラ映像を 24 時間常時監視するサービスではありません。日常の見守り（映像の確認、室温の確認、機器の操作等）は、ご家族等がご自身のスマートフォン等により主体的に行っていただきます。
- 4 本サービスは、医療行為、看護、介護その他の療養上の世話を提供するものではありません。

4 サービスの内容

区分	内容
見守り	見守りカメラによる室内の映像確認（パン・チルト遠隔操作、AI 自動追跡）、人感センサー、開閉センサー、温湿度センサー、スマート LED ランプによる生活状況の確認
緊急通報	ワイヤレス緊急通報ボタンの操作により、事業者の担当者へテレビ電話が自動発信され、あわせて登録されたご家族等のスマートフォンへ緊急通知が届きます
テレビ電話	テレビ電話端末による通話（TV 電話プランの場合）
電話応対	遠隔での状況確認、助言、ご家族への連絡、救急要請
緊急訪問	事業者の訪問看護師・スタッフによる現地訪問（状態の確認、通院の助言、ご家族への連絡、救急搬送依頼及び救急隊への引き継ぎ）
環境調整	赤外線リモコンハブによるエアコンの遠隔・自動操作（熱中症対策）
メンテナンス	月 1 回、機器の動作テスト・電池チェック等の訪問メンテナンス（無料）

＊定期的な安否確認の電話等は行っておりません。通報又はご家族等からの要請があった際に対応いたします。

＊本システムを構成する火災報知器その他の機器は、消防法その他の法令に基づく正規の設備ではありません。法令上必要な住宅用火災警報器等は別に設置してください。

5 対応時間

- 1 緊急通報の受付は 24 時間行います。ただし、職員が他の利用者への対応中である場合その他やむを得ない事情があるときは、対応までに時間を要することがあります。
- 2 料金上の時間区分は、平日日中（9:00～17:00）、夜間（17:00～翌 9:00）、土日祝・年末年始（日中・夜間）とします。

6 利用料金

(1) 月額利用料 (税込)

区分	月額
基本プラン	500円
テレビ電話プラン	500円
その他オプションセットプラン	500円
電話相談プラン	7,000円
緊急訪問プラン	15,000円 (訪問費別途)
追加通信環境料金 (SIM・ルーターを事業者が手配・維持する場合)	2,500円
監視エリアの追加	1箇所につき+500円

(2) 初期設置設定費用 (税込)

区分	金額
基本プラン	5,000円
テレビ電話プラン・その他オプションセットプラン	7,000円
監視エリアが1エリア増えるごと	+1,000円

(3) 都度費用 (税込) ※事業者の訪問看護・定期巡回をご利用の方は保険給付で対応するため発生しません

区分	平日日中	夜間	土日祝・年末年始日中	土日祝・年末年始夜間
電話対応 (10分まで／以降5分ごと)	500円／250円	600円／300円	600円／300円	800円／400円
緊急訪問 (20分まで／以降5分ごと) ※緊急訪問プラン未契約	9,550円／2,387円	13,750円／3,437円	11,550円／2,887円	15,750円／3,937円
緊急訪問 (20分まで／以降5分ごと) ※緊急訪問プラン契約時	3,140円／785円	4,710円／1,178円	3,454円／863円	5,181円／1,295円

(4) その他の費用

区分	内容
通信容量の超過	貸与SIMの通信容量は年間100GBです。超過した場合、追加購入費 (1回あたり約10,000円 (税込)) をご負担いただきます。事前にご連絡し、ご承諾をいただいたうえで購入します
電気料金	機材の作動に要する電気料金はご利用者の負担です
ご自宅 Wi-Fi の通信料金	ご自宅のインターネット環境を用いる場合、その通信料金はご利用者の負担です
解約手数料・違約金	ございません。機材一式のご返還のみお願いします
機材の紛失・破損	ご利用者の故意又は重大な過失による場合は、実費相当額をご負担いただきます

＊お支払いは毎月25日までに口座振替又は窓口現金等にてお願いします。口座引き落としの場合は20日です。

＊月の途中で契約又は解約した場合、日割り計算は行わず、1か月分の料金が発生します。

＊料金を改定する場合は、改定の1か月前までに書面で通知します。ご同意いただけない場合は解約できます。

7 緊急時の対応

緊急通報ボタンの操作又はご家族等からの要請を受けたときは、次の順で対応します。

- 一 テレビ電話又は電話により、ご本人の状況を確認します。
- 二 必要に応じ、カメラの映像により状況を確認します。
- 三 あらかじめ登録されたご家族等に連絡します。
- 四 必要と判断したときは、現地に訪問し、又は救急要請を行います。
- 五 救急隊及び医療機関に対し、必要な範囲でご利用者の情報を提供します。

- 1 生命又は身体に危険が及ぶおそれがあると判断したときは、ご本人の明示の同意を得ることなく、救急要請、警察への通報その他必要な措置をとることがあります。
- 2 現地での対応は「状態の確認」「通院の助言」「ご家族への連絡」「救急搬送依頼及び救急隊への引き継ぎ」に限られます。医療行為は行いません。また、救急車への同乗及び搬送先病院への同行は行いません。
- 3 緊急時の居宅への立入方法は、契約書第9条第4項により、合鍵の預託、キーボックスの設置、又はいずれもなし（施錠時は立入不可）から選択いただきます。

8 連携先

ご家族等（登録した緊急連絡先）、担当の介護支援専門員（ケアマネジャー）及び居宅介護支援事業所、かかりつけ医療機関・主治医、消防（救急）、警察、事業者の訪問看護・訪問介護・定期巡回・随時対応型訪問介護看護と連携して対応します。

9 サービスの限界（あらかじめご了承くださいこと）

次の事由によりボタンが鳴らない、通知が遅れる等の事態が生じた場合、事業者の故意又は重大な過失による場合を除き、事業者は責任を負うことができません。詳細は契約書第12条のとおりです。

コンセント抜け・機器の移動／ご家族等のスマホ接続による通信量切れ／停電・自然災害／インターネット回線のトラブル／メーカー側のシステムバグ／電池切れ／ご本人がボタンを押せない状態／カメラのない場所・死角／センサーの誤作動／連絡先の変更未届け・電話に出られない場合／事業者の対応が重なった場合／玄関の施錠／ID・パスワードの管理／救急搬送後のこと

- 1 事業者が本契約に関して負う損害賠償の額は、故意又は重大な過失による場合を除き、当該損害が生じた月の月額利用料金の額を上限とします。
- 2 事業者は、東京海上日動火災「事業活動包括保険」に加入しています。

10 設置及び通信環境の要件

- 1 本サービスの利用にはインターネット（Wi-Fi）環境が必要です。ない場合又はご希望の場合は、事業者がSIM及びルーターを貸与します。
- 2 貸与するルーターは見守りシステム専用です。事業者の承諾なくスマートフォン、ゲーム機、パソコン等を接続しないでください。
- 3 機材の電源は切らないでください。設置場所を変更する場合は事前にご相談ください。
- 4 賃貸住宅等にお住まいの場合は、あらかじめ所有者又は管理者の承諾を得てください。
- 5 カメラ及びセンサーが設置される場所に同居者がいる場合は、当該同居者に本システムの内容及び映像の取扱いを説明し、同意を得てください。

11 個人情報及び映像等の取扱い

- 1 取得する情報は、住所、氏名、年齢、緊急連絡先、かかりつけ医療機関、主治医、担当ケアマネジャー等の個人情報、見守りカメラの映像、緊急通報ボタンの操作記録及びテレビ電話の通話記録、各センサーが取得する生活状況の情報、GPSによる位置情報です。
- 2 これらは本システムの運用及び緊急時の救急隊・医療機関への情報提供の目的以外には使用しません。詳細は別に取り交わす「個人情報使用同意書」の定めに従います。
- 3 情報を閲覧できる者は、事業者の担当職員及び契約で定めたご家族等に限ります。
- 4 映像及びセンサー情報の保存期間は30日間とし、期間の経過後は速やかに消去します。契約が終了したときも速やかに消去します。

12 虐待及びハラスメントの防止

- 1 事業者は、利用者への虐待の防止のための方針を定め、研修の実施、相談体制の整備等、必要な措置を講じています。

- 2 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。
- 3 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。
- 4 詳細は、契約書第 16 条及び別紙「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）」のとおりです。

13 契約の期間・更新・解約

- 1 契約期間は機器設置完了日から 1 年間で、満了日の 1 か月前までに解約の申し出がない限り、同条件でさらに 1 年間自動更新されます。
- 2 ご利用者からの解約は、1 か月前までにお申し出ください。
- 3 事業者からの解除事由は契約書第 17 条第 2 項のとおりです。事業の廃止その他やむを得ない事由により継続できないときは、3 か月前までに通知します。
- 4 他の事業者の訪問看護をご利用の場合、介護保険上のルール（緊急時訪問看護加算等の重複）により、電話相談及び緊急訪問を提供できません。この場合は契約書第 7 条により協議します。
- 5 契約が終了したときは、貸与された機材一式を速やかにご返還ください。撤去に伴う壁面等の原状回復は事業者が通常の範囲で行います。

14 相談・苦情の受付窓口

窓口	連絡先
事業者の相談・苦情窓口	0974-22-8585（受付時間：平日 9：00～18：00）
苦情受付担当者	代表取締役 倉本 奨史

在宅高齢者見守り支援システム「I・Cあんしんコール」 利用契約書

貸出人：株式会社 Individuality Care・ナーシングステーション I・C（以下「甲」という。）と、

借入人・主たる対象者：様（ご利用者）

及び契約者：様（ご家族等）（以下、両者を総称して「乙」という。）は、

甲が提供する在宅高齢者見守り支援システム「I・Cあんしんコール」（以下「本システム」という。）を活用した緊急通報・相談支援サービス（以下「本サービス」という。）の契約に関し、次のとおり契約を締結する。

第1条（契約の目的・サービスの定義）

- 本サービスは、乙のご自宅に「ご家族様がいつでも様子を確認できるためのカメラやボタン（本システム）」を設置し、乙本人による緊急通報（ボタン操作等）が発生した際、又は乙（ご家族様）から「異変があるため様子を見てきてほしい」との要請があった際に、甲の訪問看護師・スタッフが電話連絡や状況確認、相談、現地訪問対応を行うサービスである。
- 甲のスタッフが、カメラ映像を24時間リアルタイムで常時監視（見守り）し続けるサービスではない。普段の体調の確認や映像のチェックは、乙（ご家族様等）がご自身のスマートフォン等で行うものとし、甲は、通報又はご家族様からの要請があった際のアラート対応（第9条）を行う。
- 本サービスを運用するにあたり、甲は、乙に対し、本システムを構成する機材一式を無償にて貸与し、乙の宅内に設置するものとする。
- 本サービスは、医療行為、看護、介護その他の療養上の世話を提供するものではない。これらを必要とする場合は、介護保険・医療保険その他の制度に基づく別途の契約による。

第2条（基本セット及び監視エリアの指定）

- 本サービスにおける基本構成、及び乙が指定する「監視エリア（見守り・ボタンの設置対象）」の数量は、次のとおりとする（該当するものに☑）。

☑	プラン	内容
	基本プラン	緊急ワイヤレスボタン（1台）、見守りカメラ（1台）、専用通信ハブ & 赤外線リモコン（1台）、スマート温湿度計（1台）を1エリア（1部屋）に設置するプラン。電話相談・緊急訪問は1回毎の都度払い。
	TV電話プラン	基本プランにテレビ電話機能を設置するプラン。電話相談・緊急訪問は1回毎の都度払い。
	その他オプションセットプラン	基本プランに加えて電球・開閉センサー・人感センサーなどのオプションを1エリア（1部屋）に設置するプラン。
	電話相談プラン	基本プランに加えて、電話相談を月額料金の範囲で利用できるプラン。
	緊急訪問プラン	基本プランに加えて、電話相談を月額料金の範囲で利用でき、緊急訪問を割引料金で利用できるプラン（訪問費は第5条第3項のとおり別途）。

- 通信環境について、専用SIM・ルーター一式を甲が手配・維持する場合は、次のとおりとする（該当する場合に☑）。

☑ 通信環境エリア追加 □ 専用SIM・ルーター一式を甲が手配・維持する（第4条の追加通信環境料金による）

監視エリアの追加 （+ 箇所／計 箇所） 通信環境エリアの追加 （+ 箇所／計 箇所）

- 甲は、乙の心身の状況及び住居の状況を確認したうえで、設置する機器の種類及び設置場所について助言する。最終的な設置場所は、乙の同意を得て決定する。

第3条（契約期間）

本契約の期間は、機器設置完了日（ 年 月 日）より1年間とする。契約満了日の1か月前までに、甲乙いずれか一方からの解約の申し出がない限り、本契約は同条件でさらに1年間自動更新されるものとし、以後も同様とする。

第4条（利用料金及び支払方法）

1 乙は甲に対し、24時間緊急受付・サービス利用料として、次の合計金額を支払うものとする。

【I・Cあんしんコール 基本サービス利用料】

区分	月額（税込）
基本プラン	500円
テレビ電話プラン	500円
その他オプションセットプラン	500円
電話相談プラン	7,000円
緊急訪問プラン	15,000円 ※訪問費別途（第5条第3項）
追加通信環境料金（甲がSIM・ルーターを手配・維持する場合）	2,500円

【初期設置設定費用】

区分	金額（税込）
基本プラン	5,000円
テレビ電話プラン・その他オプションセットプラン	7,000円
監視エリアが1エリア増えるごと	+1,000円

【監視エリア・管理対象・通信環境の追加サービス料】

区分	単価	箇所	金額
監視エリアの追加	+月額500円	箇所	円
通信環境エリアの追加	+月額500円	箇所	円

★【毎月の支払総額（サービス利用料総額）】 月額 円（税込）

- 2 前項の利用料金は、毎月25日までに、甲が指定する口座振替又は窓口現金等にて支払う。口座引き落としの場合は20日とする。
- 3 月の途中で契約又は解約した場合、利用料金の日割り計算は行わず、1か月分の料金が発生するものとする。
- 4 乙が甲の訪問看護又は定期巡回・随時対応型訪問介護看護を利用している場合、電話相談及び緊急訪問は介護保険又は医療保険の給付により対応するため、電話相談プラン及び緊急訪問プランの契約を要せず、第5条の都度費用も発生しない。
- 5 甲は、機器の調達価格、通信料金その他の事情の変動により料金を改定する場合、改定の1か月前までに乙に書面で通知する。乙は、改定に同意できないときは、第17条により本契約を解約することができる。

第5条（緊急対応・訪問要請時の都度費用）

＊甲の訪問看護、定期巡回サービスをご利用の方以外の場合

乙のスマートボタンが押された際、システムが異常を検知した際、又は乙（ご家族様）からの要請に基づき「電話確認」や「現地訪問」を行った場合、甲の通常サービス時間外（又は保険外利用）における対応は、発生した時間帯に応じて次のとおり費用が発生し、翌月の利用料金と合算して支払うものとする。

- 1 電話対応（遠隔確認・助言・救急要請を含む）

※電話相談プラン又は緊急訪問プランを契約している場合は、月額料金に含まれる。

時間帯	料金（税込）
平日日中（9:00～17:00）	1回につき10分500円／以降5分ごと250円
夜間（17:00～翌9:00）	1回につき10分600円／以降5分ごと300円
土日祝・年末年始（9:00～17:00）	1回につき10分600円／以降5分ごと300円
土日祝・年末年始（17:00～翌9:00）	1回につき10分800円／以降5分ごと400円

- 2 緊急訪問（緊急訪問プランを契約していない場合）

ご家族様からの「様子を見てきてほしい」との出動要請、及び現地急行対応を含む ※電話応対料、交通費を含む

時間帯	料金（税込）
平日日中（9:00～17:00）	1回につき20分9,550円／以降5分ごと2,387円
夜間（17:00～翌9:00）	1回につき20分13,750円／以降5分ごと3,437円
土日祝・年末年始（9:00～17:00）	1回につき20分11,550円／以降5分ごと2,887円

時間帯	料金（税込）
土日祝・年末年始（17:00～翌9:00）	1回につき20分15,750円／以降5分ごと3,937円

3 緊急訪問（緊急訪問プランを契約している場合の割引料金）

ご家族様からの出動要請、及び現地急行対応を含む ※電話応対料、交通費を含む

時間帯	料金（税込）
平日日中（9:00～17:00）	1回につき20分3,140円／以降5分ごと785円
夜間（17:00～翌9:00）	1回につき20分4,710円／以降5分ごと1,178円
土日祝・年末年始（9:00～17:00）	1回につき20分3,454円／以降5分ごと863円
土日祝・年末年始（17:00～翌9:00）	1回につき20分5,181円／以降5分ごと1,295円

＊料金設定の根拠：訪問看護の基本料金は、介護保険において20分の料金が3,140円（1割負担314円）、医療保険において9,550円（1割955円）となっている。従来はその他の加算料金も発生することから、これらの金額をもとに設定している。

第6条（緊急対応時の医療行為及び救急車同乗の禁止）

＊甲の訪問看護、定期巡回サービスをご利用の方以外の場合

- 1 甲のスタッフ（看護師を含む。）が第5条に基づき緊急出動（訪問）する際、本対応は介護保険外（自費）の生活支援・安否確認として行うため、現地での医療行為は一切行えないものとする。
- 2 甲の現地での対応は、「状態の確認」「通院の助言」「ご家族への連絡」「救急搬送依頼及び救急隊への引き継ぎ」に限定されるものとする。
- 3 甲のスタッフは、救急車への同乗、及び搬送先病院への同行は一切行わない。救急隊への引き継ぎが完了した時点で、甲の現地対応は終了とし、その後の対応は乙（ご家族等）に引き継ぐものとする。

第7条（他の事業者の訪問看護を利用する場合の取扱い）

- 1 乙が甲以外の事業者の訪問看護サービスを利用し、又は本契約の期間中に利用を開始した場合、介護保険上のルール（緊急時訪問看護加算等の重複）により、甲は、本サービスのうち電話相談及び緊急訪問を提供することができない。
- 2 前項の場合、甲は、速やかに乙及び担当の介護支援専門員に対しその旨を説明し、次のいずれによるかを乙と協議のうえ決定する。
 - 一 甲の訪問看護に変更したうえで、本契約を継続する
 - 二 電話相談プラン及び緊急訪問プランを解約し、基本プラン（見守り機器のみ）として本契約を継続する
 - 三 本契約を終了する
- 3 前項の協議が調わないときは、甲は、30日前に書面で通知することにより、本契約を解除することができる。
- 4 本条により本契約が終了したときは、乙は、第14条に基づき速やかに機材一式を返還する。

第8条（設置及び通信環境）

- 1 本サービスの利用には、インターネット（Wi-Fi）環境を要する。乙の自宅に利用可能な環境がない場合又は乙が希望する場合は、甲がSIM及びルーターを貸与する（第4条「追加通信環境料金」）。
- 2 甲が貸与するSIMの通信容量は、年間100GBとする。
- 3 乙、その同居者又は来訪者が機器を接続したこと等により前項の通信容量を超過した場合、乙は、追加の通信容量の購入に要する費用（1回あたり約10,000円（税込））を負担する。この場合、甲は、あらかじめ乙に連絡し、その承諾を得たうえで購入する。ただし、乙が購入を承諾しないときは、当該年度の残期間について、本システムの通信は速度制限その他の制約を受けることがあり、これにより緊急通報又は映像確認ができないことについて、甲は第12条第3項第二号の例により取り扱う。
- 4 乙が自らのインターネット環境を用いる場合、その通信料金は乙の負担とし、当該環境の不具合、解約、パスワードの変更その他乙の側の事情により本システムが作動しないことについて、甲は責任を負わない。
- 5 本機材の作動に要する電気料金は、乙の負担とする。
- 6 乙が賃貸住宅その他自己の所有でない住宅に居住している場合、乙は、あらかじめ所有者又は管理者の承諾を得るものとする。設置に伴い壁面等への軽微な固定を要する場合は、事前に乙の同意を得る。
- 7 乙は、本システムのカメラ及びセンサーが設置される場所に乙以外の同居者がいる場合、当該同居者に対し、本システムの内容及び映像の取扱いについて説明し、その同意を得るものとする。

第9条（緊急通報時の対応）

- 1 甲は、緊急通報ボタンの操作又は乙（ご家族等）からの要請を受けたときは、次の順により対応する。
 - 一 テレビ電話又は電話により、乙本人の状況を確認する。
 - 二 必要に応じ、カメラの映像により状況を確認する。
 - 三 あらかじめ登録されたご家族等に連絡する。
 - 四 必要と判断したときは、現地に訪問し、又は救急要請を行う（第5条・第6条による。）。
 - 五 救急隊及び医療機関に対し、必要な範囲で乙の情報を提供する。
- 2 前項の対応は、24時間受け付ける。ただし、甲の職員が他の利用者への対応中である場合その他やむを得ない事情があるときは、対応までに時間を要することがある。
- 3 甲は、乙の生命又は身体に危険が及ぶおそれがあると判断したときは、乙の明示の同意を得ることなく、救急要請、警察への通報その他必要な措置をとることができる。
- 4 緊急時に甲が乙の居宅に立ち入る必要が生じた場合の方法は、次のとおりとする（該当するものに☑）。
 - ☐ 合鍵を甲に預ける（別に書面により取扱いを定め、施錠された保管庫で管理する）
 - ☐ キーボックスを設置する（設置場所・暗証番号は別に定める）
 - ☐ 上記によらない（この場合、施錠されているときは甲は立ち入ることができない）

第10条（乙の役割及び遵守事項）

- 1 乙（ご家族等）は、日常の見守り（映像の確認、室温の確認、機器の操作等）を、自らのスマートフォン等により主体的に行うものとする。
- 2 乙は、次の事項を遵守する。
 - 一 本機材の電源を切らず、通信環境を維持すること
 - 二 甲が貸与するルーターは本システム専用であり、甲の承諾なくスマートフォン、ゲーム機、パソコン等を接続しないこと
 - 三 登録した緊急連絡先、かかりつけ医療機関、担当ケアマネジャー等に変更があったときは、速やかに甲に届け出ること
 - 四 長期間の入院、入所、外泊等により在宅を離れるときは、甲に連絡すること
 - 五 緊急通報ボタン及びテレビ電話の機能を、緊急時の連絡その他本契約に定める目的以外に用いないこと
 - 六 アプリケーションのID及びパスワードを適切に管理し、第三者に知らせないこと
- 3 乙が前項第五号に反し、緊急でない目的による繰り返しの通報又はいたずらによる通報を行ったときは、甲は、乙に対し改善を求め、なお改善が見られないときは、本契約を解除することができる。ただし、乙の認知症の症状その他の疾病又は障害の特性に起因する通報については、この限りではない。

第11条（機材の管理）

- 1 本システムを構成する機材（以下「本機材」という。）の所有権は、甲に帰属する。貸与する機材の内容は、別表「貸与商品一覧」のとおりとする。
- 2 乙は、本機材を善良な管理者の注意をもって使用・保管し、次の行為を行ってはならない。
 - 一 第三者への譲渡、転貸、質入れその他の処分
 - 二 改造、分解、部品の交換その他機能を変更する行為
 - 三 甲の同意を得ずに設置場所を変更すること（軽微な移動を除く。）
 - 四 本契約に定める目的以外の用途に用いること
- 3 本機材が、通常の使用による故障又は経年劣化により作動しなくなったときは、甲の負担で修理又は交換する。
- 4 甲は、月に1回、機器の動作テストや電池チェックなどの訪問メンテナンスを無料で行う。

第12条（本サービスの性質及びあらかじめご了承くださいこと）

- 1 本システムは、病院にあるような特殊な医療用ナースコールや、完全に命を保証する装置ではない。市販の家庭用スマートホーム機器とインターネット回線を利用した、リーズナブルな「見守り補助ツール」である。

- 2 甲のスタッフが映像を常時監視しているわけではないため、普段の安否確認や異常の早期発見は、乙（ご家族様等）が主体となって行っていただく必要がある。
- 3 次のような「甲の力ではどうにもできない原因」でボタンが鳴らなかったり、通知が遅れたり、またご家族様による映像確認が行われなかったことによって万が一の事態が起きた場合、甲の故意又は重大な過失による場合を除き、甲は責任（賠償など）を負うことができない。サービスの性質上、あらかじめご了承のうえでご契約をお願いする。
 - 一 コンセント抜け・位置の変更 ご利用者様が間違えて通信ハブやWi-Fiルーターをコンセントから抜いてしまった場合、機械の場所を動かして電波が届かなくなった場合、又は落として壊してしまった場合。
 - 二 ご家族等のスマホ接続による通信量切れ 甲からレンタルしたWi-Fiルーターは「見守りシステム専用」である。ご家族様などがスマホやゲーム機、パソコン等をこのWi-Fiに接続し、動画視聴等で通信容量を消耗させた場合、速度制限がかかり緊急通報や映像確認ができなくなる。許可なく他機器を接続したことによる通信不具合について、甲は責任を負えない（通信容量の超過及び追加購入については、第8条第2項及び第3項による。）。
 - 三 停電や自然災害 落雷や台風、地震などの自然災害による停電で、お家の電気やインターネットが止まってしまった場合。
 - 四 インターネット回線のトラブル 通信会社の電波障害や、一時的な回線の不具合でネットが繋がらなくなった場合。ご自宅のWi-Fiをお使いの場合で、その解約やパスワードの変更があった場合を含む。
 - 五 メーカー側のシステムバグ 機器の製造メーカーによるアプリの不具合や、夜間の自動アップデート等で一時的にシステムが止まった場合。メーカーがサービス又は機種種の提供を終了した場合を含む。
 - 六 電池切れ ボタンの中の電池が切れてしまっていた場合（第11条第4項の点検の後に切れた場合を含む。）。
 - 七 ボタンを押せない状態だった場合 意識を失われた場合、転倒してボタンに手が届かない場合など、ご本人がボタンを押せない状況では、通報は行われない。
 - 八 カメラのない場所・死角での出来事 カメラやセンサーを設置していない部屋、浴室、便所、屋外、及びカメラの死角で生じたことは確認できない。
 - 九 センサーの誤作動 ペットや来訪者の動き、風によるカーテンの動き等によりセンサーが反応する場合、又は動きが小さいために反応しない場合。
 - 十 ご連絡先が変わっていた場合・お電話に出られなかった場合 届け出のない連絡先には連絡できない。また、緊急時にご家族様が電話に出られなかった場合。
 - 十一 甲の対応が重なった場合 他の利用者への緊急対応中であつた場合、悪天候、道路の状況その他やむを得ない事情により、対応又は到着に時間を要した場合。
 - 十二 玄関が施錠されていた場合 第9条第4項により合鍵等を預かっていない場合において、施錠されていて立ち入ることができなかったとき。
 - 十三 ID・パスワードの管理 乙又はそのご家族が、アプリケーションのID又はパスワードを第三者に知らせ、若しくは第三者に操作させたことにより、映像の流出その他の不利益が生じた場合。
 - 十四 救急搬送のあとのこと 救急要請の後の搬送先、治療の内容及びその結果。
- 4 本システムを構成する火災報知器その他の機器は、消防法その他の法令に基づく正規の設備ではない。乙は、法令上必要な住宅用火災警報器等を別に設置するものとする。
- 5 甲が本契約に関して負う損害賠償の額は、甲の故意又は重大な過失による場合を除き、当該損害が生じた月の月額利用料金の額を上限とする。
- 6 甲は、次の損害賠償保険に加入している。
保険会社名：東京海上日動火災 / 保険名：事業活動包括保険

第13条（禁止事項）

乙は、本サービスの利用にあたり、次の行為を行ってはならない。

- 一 本機材を用いて、同居者、来訪者その他の第三者を、その同意なく撮影・録音すること
- 二 本機材により取得した映像等を、インターネット等に公開すること
- 三 本サービスを、犯罪その他の違法な目的に利用すること

第14条（機材の返還）

- 1 本契約が解約又は終了した場合、乙は甲に対し、無償貸与されていた機材一式（ボタン、カメラ、ハブ、ルーター等）を速やかに返還しなければならない。甲は、乙の求めに応じ、機材の撤去に協力する。
- 2 乙の故意又は重大な過失により機材を紛失・破損した場合、乙は、実費相当額を甲に弁償するものとする。
- 3 撤去に伴う壁面等の原状回復は、甲が通常の範囲で行う。

第15条（個人情報及び映像等の取扱い）

- 1 甲は、乙から提供された住所、氏名、年齢、緊急連絡先、かかりつけ医療機関、主治医、担当ケアマネジャー等の個人情報を、本システムの運用及び緊急時の救急隊・医療機関への情報提供の目的以外には使用しない。

- 2 甲は、本サービスにおいて取得する次の情報についても、前項と同様に取り扱うほか、別に取り交わす「個人情報使用同意書」の定めに従う。
 - 一 見守りカメラの映像（ご家族等がアプリで確認できるものを含む。）
 - 二 緊急通報ボタンの操作記録及びテレビ電話の通話記録
 - 三 人感・開閉・温湿度・火災報知等のセンサーが取得する生活状況の情報
 - 四 GPSによる位置情報
- 3 前項の情報を閲覧できる者は、甲の担当職員及び本契約で定めたご家族等に限る。
- 4 映像及びセンサー情報の保存期間は30日間とし、期間の経過後は速やかに消去する。ただし、緊急対応の記録として保存する必要があるものは、この限りでない。
- 5 本契約が終了したときは、甲は、保有する映像及びセンサー情報を速やかに消去する。

第16条（ハラスメントの防止）

- 1 乙及びその家族等は、甲の職員に対し、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する。
 - 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 本契約に定めのない対応の強要、法令上行うことができない対応の強要、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対応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本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う。次に掲げるものは、前項各号に該当しない。
 - 一 本サービスの内容及び職員の対応に関する正当な苦情、要望及び相談
 - 二 乙の認知症の症状、疾病又は障害の特性に起因する言動
 - 三 乙又はその家族等が、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 甲の職員は、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、電話、テレビ電話、緊急訪問その他の対応を中止し、又は退去することができる。この場合において、当該対応に係る費用は、提供したものとして扱う。
- 4 甲は、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、乙に係る居宅介護支援事業者、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、複数名による対応、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る。第2項第二号に該当するときは、甲は、主治の医師及び担当の介護支援専門員と連携し、対応方法の見直しその他の対応を行う。
- 5 甲は、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、乙に対し、書面により改善を申し入れるものとする。
- 6 甲は、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る。犯罪に該当し得る行為があったときは、甲は、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る。
- 7 第1項の定めは、甲の職員のほか、甲の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する。
- 8 甲は、その職員に対しても、乙及びその家族等に対する暴言その他の権利を侵害する行為を禁じている。乙及びその家族等は、職員の対応について、甲の相談窓口（0974-22-8585）に申し出ることができ、これにより本サービスの内容につき不利益な取扱いを受けることはない。
- 9 本条において「家族等」とは、乙の家族、同居の親族、乙の身元引受人、成年後見人その他の法定代理人及び対応時に居合わせる者をいう。
- 10 詳細は、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）」及び「ご家族の皆さまへ — サービスの継続のためのお願い —」のとおりとする。

第17条（解約及び解除）

- 1 乙は、1か月前までに甲に申し出ることにより、本契約を解約することができる。

- 2 甲は、次のいずれかに該当するときは、本契約を解除することができる。
 - 一 乙が利用料金の支払を怠り、甲の督促から14日以内に支払がないとき
 - 二 乙が第10条第2項、第11条第2項又は第13条に違反し、甲の是正の求めにもかかわらず改善しないとき
 - 三 乙が第10条第3項（目的外の通報）に該当するとき
 - 四 乙又はその家族等が第16条第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
 - 五 乙が入院、施設への入所等により、相当期間にわたり在宅での生活を行わないことが明らかとなったとき
 - 六 乙が反社会的勢力に該当すると判明したとき
- 3 甲は、事業の廃止その他やむを得ない事由により本サービスを継続できないときは、3か月前までに乙に通知することにより、本契約を解除することができる。
- 4 利用者の死亡により、本契約は当然に終了する。
- 5 前各項により本契約が終了したときは、甲は、乙の見守り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する。

第18条（反社会的勢力の排除）

甲及び乙は、自己又はその関係者が、暴力団その他の反社会的勢力に該当しないことを表明し、保証する。これに違反したときは、相手方は、催告を要せず直ちに本契約を解除することができる。

第19条（協議及び管轄）

- 1 本契約に定めのない事項及び本契約の解釈に疑義が生じた事項については、甲乙誠意をもって協議して定める。
- 2 本契約に関する紛争については、大分地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

個人情報使用同意書（Ｉ・Ｃあんしんコール）

私（利用者）及びその家族等の個人情報並びに本システムにより取得される映像等の情報については、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・取得する情報

- (1) 住所、氏名、年齢、緊急連絡先、かかりつけ医療機関、主治医、担当ケアマネジャー等の個人情報
- (2) 見守りカメラの映像（ご家族等がアプリで確認できるものを含む。）
- (3) 緊急通報ボタンの操作記録及びテレビ電話の通話記録
- (4) 人感・開閉・温湿度・火災報知等のセンサーが取得する生活状況の情報
- (5) G P Sによる位置情報

2・使用する目的

- (1) 本システムの運用及び緊急通報時の状況確認
- (2) 緊急時における救急隊、医療機関、警察、市町村への情報提供
- (3) あらかじめ登録されたご家族等への連絡
- (4) 担当の介護支援専門員、主治の医師その他の関係者との連携
- (5) 対応の記録を正確に作成するための録音、及びその音声を生成A I（人工知能）により文字起こし・要約すること
- (6) 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・分析すること
- (7) 事業所の広報（ホームページ、パンフレット、S N S等）又は職員研修のために写真・動画を使用すること（この場合は、そのつど改めて同意をいただきます）

3・情報を閲覧できる者の範囲

事業者の担当職員及び本契約で定めたご家族等に限ります。

4・保存期間

映像及びセンサー情報の保存期間は30日間とし、期間の経過後は速やかに消去します。ただし、緊急対応の記録として保存する必要があるものは、この限りではありません。本契約が終了したときは、事業者が保有する映像及びセンサー情報を速やかに消去します。

5・条件

- (1) 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) 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
- (3) 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
- (4) カメラ及びセンサーが設置される場所に乙以外の同居者がいる場合は、乙が当該同居者に対し本システムの内容及び映像の取扱いについて説明し、その同意を得ること

6・アプリケーションのID及びパスワードの管理

乙は、アプリケーションのID及びパスワードを適切に管理し、第三者に知らせないものとします。乙又はそのご家族が第三者に知らせ、若しくは第三者に操作させたことにより映像の流出その他の不利益が生じた場合について、甲は責任を負いません。

令和 年 月 日

住所 大分県豊後大野市三重町芦刈1464

代表者氏名 代表取締役 倉本 奨史

乙（主たる対象者・ご利用者）

氏名

住所

氏名

(主たる対象者との続柄)

別表 貸与商品一覧

製品名	メーカー／型番	貸与数	設置箇所
Echo Show 8 第3世代	Amazon		
Echo Show 8 用フィルム	Amazon		
Echo Show 8 用台座	Amazon		
フリーSIM	Docomo 100GB 365日		
ルーター	ピクセラ／PIX-RT100		
スマートハブミニ	SwitchBot		
指ロボット（白）	SwitchBot		
4つ口延長コンセント（USB2つ）			
スマートハブ	TP-LINK／Tapo H100		
スマートホーム赤外線リモコン	TP-LINK／Tapo H110		
スマート人感センサー	TP-LINK／Tapo T100		
スマート接触センサー	TP-LINK／Tapo T110		
湿度温度センサー	TP-LINK／Tapo T310		
スマートドアベル	TP-LINK／Tapo D210		
スマートボタン（緊急通報ボタン）	TP-LINK／Tapo S200B		
ネットワークカメラ	TP-LINK／Tapo C200		
スマートLEDランプ	TP-LINK／Tapo L510E		

引渡日：令和 年 月 日

乙 確認署名

