

重要事項説明書
契 約 書
個人情報取扱同意書
(居宅介護支援)

利用者：_____様

事業者：ステップ介護_____

居宅介護支援 重要事項説明書

居宅介護支援契約の締結にあたっては、「居宅介護支援重要事項説明書」の内容について十分確認され、かつ同意のうえで行っていただきますようお願いいたします。

なお、ご利用者の心身の状況により、ご判断等に支障がある場合は、ご家族または成年後見人等の立会いのうえでご契約をお願いいたします。

1. 事業所の概要

事業所名	ステップ介護
指定事業所番号	1470203405
所在地	〒221-0822 横浜市神奈川区西神奈川 3-9-1 末広園ビル 401
法人名	株式会社 ミストラルサービス
事業内容	居宅介護支援 訪問介護（併設サービスとしての事業）
連絡先・相談窓口	TEL 045-423-0113 FAX 045-423-0115
管理者氏名	日高 淳
事業所営業日・営業時間	月曜～日曜の午前8時半～午後5時半（12/29～1/3を除く） 但し、状況によりサービス時間帯は上記時間外も可能
通常のサービス提供実施地域	横浜市神奈川区・港北区・鶴見区
事業の目的・運営方針	介護保険による居宅介護支援事業
当事業所の職員体制	管理者兼主任介護支援専門員 1名 主任介護支援専門員（常勤） 1名 介護支援専門員（常勤） 3名 計5名

2. 法人の概要

社 名	株式会社 ミストラルサービス
社員数	581名（非常勤含む）
設 立	平成10年3月27日
所在地	京都府福知山市長田大野下 2737 番地 12
代表者	代表取締役 渡辺 哲也
	.

3. 運営の方針

- （1） 事業所の介護支援専門員は、ご利用者の心身の状況、能力、そのおかれている環境に応じて、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支援することを目的として、必要な情報の提供および居宅サービス計画の作成ならびに指定サービス事業者との連絡調整等をおこないます。
- （2） 居宅サービス計画の作成にあたってのサービス事業者の選定については、ご利用者およびご家族の希望を踏まえつつ公正中立に行います。

- (3) 適切なサービスの提供のため、関係市区町村、医療機関、地域のサービス提供事業者との綿密な連携をはかり、総合的なサービスの提供に努めます。
- (4) 事業所の介護支援専門員は、少なくとも毎月 1 回居宅を訪問し、ご利用者およびその家族に面接しご利用者の状態とサービスに必要な情報を収集させていただきます。

4. サービスのご利用・提供方法、内容及び利用料等

(1) サービスの利用・契約の開始

まず、相談窓口の電話番号にお電話ください。事業所の介護支援専門員がご自宅に伺い、契約を締結した後、サービスの提供を開始させていただきます。

指定居宅介護支援の提供方法は次のとおりとする。

- 一 課題の分析について使用する課題分析の方法は独自方式を用いる。
- 二 指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の自宅又は事業所の相談室において、利用者及びその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいよう説明を行うとともに、相談に応じる。

サービス内容は、利用者及び家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、提供されるサービスの目標及びその達成時期、サービスの種類、内容及び利用証並びにサービス提供する上での留意事項等を記載した居宅サービス計画の原案を作成する。

サービス担当学会議の開催により、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、当該居宅サービス計画の原案について、担当者から専門的な見地からの意見を求める。その原案について、利用者及び家族に説明し、文書により同意を得て居宅サービス計画とする。

当該居宅サービス計画を利用者及びサービス事業者に交付する。

適切な保険医療サービスおよび福祉サービスが総合的かつ効率的に提供された場合においても利用者が介護保険施設等から退所等を行なう場合又は居宅への移行が済むと二行なわれるよう連絡調整を行なう。

介護支援専門員は、居宅サービス計画の作成後においても利用者及び家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を定期的に行ない、少なくとも 1 月に 1 回利用者宅を訪問し、居宅サービス計画の実施状況を把握（モニタリング）し、その都度内容を記録する。

指定居宅介護支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとする。

(2) 契約期間について

契約は、契約手続きを行った日に開始となり、ご利用者の要介護状態区分の有効期限が満了する日をもって終了いたします。

但し、ご利用者から文書でのお申し出がない場合には、この期間は自動的に更新されます。

(3) サービス・契約の終了

ア、ご利用者のご都合でサービスを終了する場合

原則として、1 か月前までにご連絡ください。

尚、緊急やむを得ない事情がある場合はご相談ください。

イ、事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、ご利用者への居宅介護サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了 1 か月前までに事業所より文書でお知らせするとともに、地域の他の居宅介護支援事業者をご紹介させていただきます。

ウ、自動終了となる場合

以下の場合は、自動的にサービスは終了となりますのでご了承ください。

- ①ご利用者の希望によりご利用者が介護保険施設に入所された場合
- ②ご利用者の要介護認定区分が要介護から要支援2または要支援1もしくは自立（非該当）と認定された場合。ただし、この場合は、担当地域の包括支援センターにご利用者の情報を提供する等、連携を取らせていただきます。
- ③ご利用者がお亡くなりになられたとき

エ、その他

事業所は、正当な理由がなく、居宅介護サービスの提供を拒否することはありません。ただし、以下の場合は、居宅介護サービスを中止させていただくとともに、ただちに当該市区町村に状況報告をいたします。

- ①介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わない等により、要介護状態等の悪化をもたらす場合
- ②偽りその他の不正行為によって保険給付を受け、または受けようとした場合

③下記のような行為があり、ハラスメントに該当するとみなされる場合

■暴力又は乱暴な言動、無理な要求

- ・物を投げつける
- ・刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
- ・怒鳴る、奇声、大声を発する
- ・対象範囲外のサービスの強要

■セクシュアルハラスメント

- ・介護従事者の体を触る、手を握る
- ・腕を引っ張り抱きしめる
- ・ヌード写真を見せる
- ・性的な話し卑猥な言動をする など

■その他

- ・介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く
- ・ストーカー行為 など

④虐待防止について

事業者は、常に利用者の人格を尊重する観点に立ち、利用者への虐待防止に必要な措置を講じます。また、利用者およびほかの利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除いて、利用者等の身体的拘束その他利用者の駆動を制限することはいたしません。

- ・虐待防止・身体拘束に関する責任者を選定します

虐待防止・身体拘束に関する責任者	管理者	日高 淳
------------------	-----	------

- ・成年後見制度の利用を支援します。
- ・苦情解決体制を整備します。
- ・従業員に対し虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- ・虐待防止の適正化のための対策を検討する委員会を設置するとともに、従業員にも周知を徹底しています。

⑤業務継続計画の策定等について

- ・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。
- ・定期的に業務継続計画の見直しを行ない、必要に応じて業務継続計画の変更を行ないます。

⑥衛生管理に関する措置について

- ・利用者の使用する設備及び飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、及び衛生上必要な措置を講ずるとともに、健康管理等に必要となる機械器具等の管理を適正に行います。

5. サービスの利用料金

(1) 利用料

ア、利用料につきましては、厚生労働大臣の定める基準による金額となります。

ただし、要介護度についての認定を受けられた場合には、介護保険制度から全額給付されますので、ご自分で負担される必要はありません。

イ、保険料の滞納等により法定代理受領ができなくなった場合は、厚生労働大臣の定める基準による金額をご利用者より直接頂戴し、あわせて事業所よりサービス提供証明書を発行させていただきます（後日、ご利用者から市区町村の窓口にごサービス提供証明書をご提示されますと払い戻しされます）。

ウ、前出イによりご利用者ご自身に料金をご負担頂く場合には、月ごとの清算とし、毎月 20 日までに事業者より前月分の請求をさせていただきます。請求書を受取られてから 10 日以内にお支払いいただきますようお願いいたします。

お支払い方法は金融機関口座からの自動引落、集金のいずれかをご契約の際にお選びください。金融機関からの自動引落をお選びの場合、引落は翌月 28 日とさせていただきます。

(2) 交通費

介護支援専門員がご利用者のご自宅を訪問させて頂く時の交通費は、事業所が負担いたします（ご利用者にご負担頂くことはありません）。また、通常のサービス提供実施地域以外に訪問する場合も、頂くことはありません。

(3) 解約料

ご利用者は、いつでも契約を解約することができ、これに伴う解約料の発生はございません。

6. 個人情報の保護

(1) 情報の保護および利用の制限

事業所は、業務上知り得たご利用者およびご家族等の個人情報を正当な理由なく第三者に漏らすことはございません。

従業者は業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らしてはならない。

従業者であった者に業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨に従業者との雇用契約の内容とする。

ただし、ご契約に基づくサービスを提供するうえで必要な場合、「個人情報使用同意書」に定められた範囲内で必要な情報を提供させていただきますので、予めご理解ください。

(2) 個人情報の利用目的の変更

次に記載される事項に該当する場合は、必要とされる情報を提供するとともに、利用目的の変更についてご連絡いたします。

ア、法令に基づく場合。

イ、人の生命、身体または財産の保護のために必要であって、事前に同意を得ることが困難であるとき。

ウ、国の機関もしくは地方公共団体、またはその委託を受けた者が、法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある、ご利用者の同意を得ることにより、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

(3) 守秘義務の継続

この守秘義務は、ご利用者と事業者のご契約が終了した後も守られます。

7. 緊急時・事故発生時の対応

- (1) 事業所は、ご利用者に対するサービス提供により事故、体調の急変等が生じた場合は、事前の打ち合わせに基づき、ご家族、主治医、救急機関等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。
また、事故の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

医療機関等	主治医等の氏名 連 絡 先
緊急連絡先	氏 名 連 絡 先

- (2) 事業所は、事故及びその事故に際してとった処置について記録する
(3) 事業所は、サービス提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

8. 入院時の情報提供

医療機関との連携を円滑に行うために、入院時には担当ケアマネジャーの氏名・事業所名・連絡先等を入院先医療機関にお知らせいただきます様、お願い致します。

9. ターミナルケアマネジメント加算

当事業所では以下の要件を全て満たした場合に、ターミナルケアマネジメント加算を算定致します。

- ア、ご利用者が末期の悪性腫瘍であって、在宅で死亡した場合（在宅訪問後、24時間以内に在宅以外で死亡した場合を含む）。
- イ、24時間連絡がとれる体制を確保し、かつ、必要に応じて、指定居宅介護支援を提供した場合。
- ウ、ご利用者又はご家族の同意(※)を得た上で、死亡日及び死亡日前14日以内に2日以上在宅を訪問し、主治の医師等の助言を得つつ、利用者の状態やサービス変更の必要性等の把握、利用者への支援を実施 ・ 訪問により把握した利用者の心身の状況等の情報を記録し、主治の医師等及びケアプランに位置付けた居宅サービス事業者へ提供した場合。
- (※) 本重要事項説明書において同意をとるものと致します。

10. サービス事業所の選択

ケアプランに位置付ける居宅サービス事業所については、複数の事業所の紹介を求めることが出来ます。また、介護支援専門員に対して、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可能です。

1 1.サービス割合

①前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合

対象期間 令和6年9月～令和7年2月

訪問介護	通所介護	地域密着型通所介護	福祉用具貸与
<u>44 %</u>	<u>37 %</u>	<u>29 %</u>	<u>64 %</u>

②前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与のサービスごとの、同一事業者によって提供されたものの割合(上位3事業者)

対象期間 令和6年9月～令和7年2月

	1	2	3
訪問介護	<u>(ステップ介護</u> <u>68.9 %</u>	<u>福祉の森</u> <u>11.9 %</u>	<u>セントケア神奈川</u> <u>7.1 %</u>
通所介護	<u>万葉のさと西寺尾</u> <u>31.8%</u>	<u>デイサービスとま</u> <u>との家</u> <u>13.6 %</u>	<u>いきいき福祉会</u> <u>12.2%</u>
地域密着型通所介護	<u>デイサービスリ</u> <u>ボン</u> <u>22.9 %</u>	<u>クララ白楽</u> <u>13.5 %</u>	<u>泉の里</u> <u>12.7 %</u>
福祉用具貸与	<u>アズミメディケ</u> <u>アサービス神奈川</u> <u>24 %</u>	<u>パナソニックエイジフ</u> <u>リー</u> <u>12 %</u>	<u>フロンティア</u> <u>11.3 %</u>

1 2.職員研修・会議

介護支援専門員等の質的向上を図るための研修・会議の機会を次のとおり設けるものとし、下記の研修を実施しています。

- (1) 採用時研修 採用後6か月以内
- (2) 現任研修 年2回
- (3) 外部研修 個別研修計画に基づき適宜受講
- (4) 定例会議 週1回

1 3.サービス内容に関する相談・苦情窓口

下記の窓口担当者にご連絡ください。

(当社の苦情相談窓口)

ステップ介護

電話 045-423-0113

対応時間 月曜～日曜の午前8時半～午後5時半

管理者 日高 淳

1 4、第三者評価の実施はなし。

(行政の相談窓口)

お住まいの市、区役所の介護保険担当窓口です。

区市町村等	担当部署	連絡先電話番号
金沢区	高齢・障害支援課	045-788-7868
磯子区	〃	045-750-2494
港南区	〃	045-847-8495
南区	〃	045-743-8184
青葉区	〃	045-978-2479
旭区	〃	045-954-6061
泉区	〃	045-800-2436
神奈川区	〃	045-411-7019
港北区	〃	045-540-2325
栄区	〃	045-894-8547
瀬谷区	〃	045-367-5714
都筑区	〃	045-948-2306
鶴見区	〃	045-510-1770
戸塚区	〃	045-866-8452
中区	〃	045-224-8163
西区	〃	045-320-8491
保土ヶ谷区	〃	045-334-6394
緑区	〃	045-930-2315
横浜市	はまふくコール	045-263-8084
横須賀市	介護保険課給付係	046-822-8253

(神奈川県国民健康保険団体連合会の苦情相談窓口)

介護保険介護苦情相談係
専用電話 045-329-3447 (苦情専用)

(その他) ※上記窓口で納得がいかない場合

横浜市福祉調整委員会 電話 045-671-4045

15. 苦情処理の体制および手順

- (1) ご利用者から苦情および相談があった場合、ご利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じて状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行います。
- (2) 特にサービス提供事業者に関する苦情である場合には、ご利用者の立場を考慮しながら、事業所の責任者に対して慎重に事実関係の特定をおこないます。
- (3) 担当者は把握した状況を管理者とともに検討し対応方法を決定します。
- (4) 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、ご利用者へは必ず対応方法を含めた結果の報告を行ないます。

令和 年 月 日

事業者は、サービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項について説明を行い、交付しました。

事業者 住 所 横浜市神奈川区西神奈川 3-9-1 末広園ビル 401

法人名 株式会社 ミストラルサービス

代表取締役 渡辺 哲也 ㊞

事業所 指定事業所名 ステップ介護

管理者 日高 淳 ㊞

説明者 氏名 _____ ㊞

私は重要事項説明書により、事業者から重要事項について説明を受け、その内容に同意し、交付を受けました。

令和 年 月 日

<利用者>

住所 横浜市 _____

氏名 _____

<立会人または代理人>

住所 _____

氏名 _____

(利用者との関係)

居宅介護支援契約書

様（以下、「利用者」という）と、株式会社 ミストラルサービス（以下、「事業者」という）は、事業者が利用者に対して行う居宅介護支援事業について、次のとおり契約する。

（契約の目的）

第1条 事業者は、利用者の委託を受け、介護保険法令の趣旨にしたがって、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支援することを目的として、利用者にかかる居宅サービス計画の作成、また利用者に対し当該居宅サービス計画に基づく指定居宅サービス等の提供が保護されるようサービス提供事業者との連絡調整その他の便宜を図る。

（契約期間）

第2条

1. この契約は令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日に開始され、利用者の要介護認定の有効期間が本契約開始の日以降最初に満了する日に終了する。
2. 本契約の終了の日までに利用者から事業者に対して文書による契約終了の申し出がない場合、本契約は、本契約終了の翌日から要介護認定の有効期間が満了する日までは自動更新されるものとする。

（介護支援専門員）

第3条 事業者は、介護保険法に定める介護支援専門員を利用者にかかる居宅介護支援を担当する者（以下、「担当介護支援専門員」という）として任命し、その選定又は交代を行った場合は、利用者にその氏名を通知する。

（居宅サービス計画作成の支援）

第4条 事業者は、次の各号に定める事項を担当介護支援専門員に担当させ、利用者との合意のもとで居宅サービス計画の作成を支援し、その写しを交付する。

- (1) 利用者の居宅を訪問し、利用者およびその家族に面接して情報を収集し、利用者が居宅サービスを利用することにより解決すべき課題を把握する。
- (2) 利用者が自らの意思で適切なサービスを利用できるよう、指定居宅サービス事業者等の提供するサービスの内容、利用料等の情報を適切に利用者およびその家族に提供する。
- (3) 利用者の利用に供するにあたっての各サービスの目標、当該目標の達成時期、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ居宅サービス計画の原案を作成する。
- (4) 居宅サービス計画の原案に記載した指定居宅サービス等について、保険給付の対象となるか否かを区分したうえで、その種類、内容、利用料等について利用者およびその家族に説明し、利用者から文書による同意を受ける。
- (5) その他、居宅サービス計画作成に関する支援を行う。

(経過観察・再評価)

第5条 事業者は、居宅サービス計画作成後、次の各号に定める事項を担当介護支援専門員に担当させる。

- (1) 原則として、毎月一度居宅を訪問し、利用者およびその家族と面接し、利用者の状態および利用者に対するサービス提供の状態等の経過の把握に努め、再評価を行う。
なお、前記の再評価の結果等に基づき、居宅サービス計画変更、要介護認定区分変更申請等が必要な場合は適切な支援を行う。
- (2) 居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者の連絡調整を行う。

(介護保険施設の紹介等)

第6条 事業者は、利用者が介護保険施設への入所を希望した場合、利用者に介護保険施設の紹介等を行う。

(居宅サービス計画の変更)

第7条 利用者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者と利用者双方の合意をもって居宅サービス計画を変更する。

(給付管理)

第8条 事業者は、居宅サービス計画作成後、その内容に基づき毎月給付管理票を作成し、神奈川県国民健康保険団体連合会に提出する。

(要介護認定の申請に係る援助)

第9条

1. 事業者は、利用者が要介護認定の更新申請および状態の変化に伴う区分変更の申請を円滑に行えるよう利用者を援助する。
2. 事業者は、利用者が希望する場合は、要介護認定の申請を利用者に代わって行う。

(サービスの提供の記録)

第10条

1. 事業者は、本契約に基づく居宅介護支援にかかる指定居宅サービス等の提供に関する記録を作成することとし、これを本契約終了後5年間保管する。
2. 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、利用者に関するサービス実施記録を閲覧することができる。
3. 利用者は、利用者に関するサービス実施記録の複写物の交付を受けることができる。
4. 第12条1項から3項の規定により、利用者または事業者が解約を文書で通知し、かつ、利用者が希望した場合、事業者は、利用者の直近の居宅サービス計画およびその実施状況に関する書面を作成し、利用者に交付する。

(料 金)

第11条 本契約に基づく居宅介護支援の料金は以下の通りとする。

- (1) 居宅介護支援利用料は、介護サービスの提供開始後以降、厚生労働大臣の定める基準による金額とする。
ただし、法定代理受領により事業者の居宅介護支援に対して介護保険給付が支払われる場合、利用者の自己負担はない。
- (2) 介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合は、一旦、厚生労働大臣の定める基準による金額を事業者支払い、事業者より発行されるサービス提供証明書を市区町村の窓口へ提出し、料金の払い

戻しを受ける。

(契約の終了)

第 12 条

1. 利用者は、事業者に対して、文書で通知することにより、いつでも本契約を解約することができる。
2. 利用者は、事業者が定められたサービスを提供しなかった場合その他この契約に違反した場合には、直ちにこの契約を解除することができる。
3. 事業者は、事業者若しくは介護支援専門員に生命、身体、財物、信用を傷つけることなどによって、契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合は、理由を示した文書を通知の上本契約を解除することができる。
この場合、事業者は当該地域の他の指定居宅介護支援事業所に関する情報を利用者に提供する。
4. 事業者は、利用者またはその家族が事業者や介護支援専門員に対して、この契約を継続し難い背信行為を行った場合、文書で通知のうえ、直ちに本契約を解除することができる。
5. 次の事由に該当した場合は、本契約は自動的に終了する。
 - (1) 利用者が介護保険施設に入所したとき
 - (2) 利用者の要介護認定区分が非該当（自立）・要支援 1・要支援 2 と認定されたとき
 - (3) 利用者が死亡したとき
6. 事業者は、この契約が終了する場合で、必要があると認められるときは、利用者が指定する他の居宅介護支援事業者、関係機関等への記録の写しの引き継ぎ等の調整を行うものとする。

(秘密保持)

第 13 条

1. 事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、契約中及び契約終了後、第三者に漏らしてはならない。
2. 事業者は、担当職員その他の従業者であった者が、正当な理由がある場合を除き、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じる。
3. 事業者は、あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合には、利用者にサービスを提供するサービス事業者との連絡調整その他必要な範囲内で、同意した者の個人情報を用いることができるものとする。

(賠償責任)

- 第 14 条 事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償しなければならない。
- ただし、事業者の故意又は過失によらないときは、この限りではない。

(身分証携行義務)

- 第 15 条 介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者や利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示しなければならない。

(相談・苦情窓口)

第 16 条

1. 利用者は、本契約に基づく居宅介護支援および居宅サービス計画書に基づいて提供された指定居宅サービス等に関する苦情がある場合には、事業者、市町村に対して、いつで

も苦情を申し出ることができる。また、国民健康保険団体連合会に対しても、苦情を申し出ることができる。

2. 事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにし、苦情の申し出または相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応する。
3. 事業者は、利用者が苦情申し出等を行ったことを理由として何らの不利益な取扱いをすることはしないものとする。

(体調不良・急変時の対応)

第 17 条 事業者は、サービスの提供に際して利用者のけがや体調の急変があった場合には、医師や家族への連絡その他適切な措置を迅速に行う。

(善管注意義務)

第 18 条 事業者は、利用者により委託された業務を行うにあたっては、法令を遵守し、善良なる管理者の注意をもってその業務を遂行する。

(本契約に定めのない事項)

第 19 条

1. 利用者と事業者は、信義誠実をもって本契約を履行するものとする。
2. 本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るところを尊重し、利用者および事業者の双方が誠意をもって協議のうえ定める。

(裁判管轄)

第 20 条 利用者と事業者は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用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予め合意する。

個人情報保護方針

当事業所は、ご利用者およびそのご家族のプライバシーを尊重し、ご利用者およびそのご家族の個人情報を大切に保護することを重要な責務と考えております。個人情報保護に関する法令を遵守するとともに、個人情報の取扱いに関して次のような姿勢で行動します。

1. 個人情報の適切な収集・利用・提供について

個人情報の収集にあたっては、収集目的を明らかにし、同意を得たうえで収集します。収集した個人情報は、収集目的の範囲内で利用・提供をいたします。

2. 個人情報の開示について

ご利用者およびご家族から、サービス提供記録等の開示の請求があった場合、請求されたサービス提供記録を開示いたします。

3. 個人情報の訂正について

ご利用者およびご家族から、ご利用者およびご家族に関する個人情報の訂正・削除・利用停止の依頼があった場合は、依頼事項に応じて訂正・削除・利用停止をいたします。

4. 個人情報の取扱いに関する予防ならびに是正について

個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏洩、および個人情報への不正アクセスを防ぐため、必要かつ適切な安全管理措置により予防を講じるとともにその是正に努めます。

5. 個人情報に関する法令及びその他の規範の遵守について

個人情報の取扱いについて、個人情報の保護に関する法律、その他個人情報保護関連法令ならびにガイドラインを遵守します。

6. 社内規程の継続的な改善について

個人情報保護に関する社内規程・マニュアルを整備し継続的な改善に努めます。

7. 苦情およびお問合せ窓口の設定について

個人情報の取扱いについて、苦情およびお問合せの窓口を設定し適切かつ迅速に対応します。

苦情およびお問合せ窓口

<電話番号> 045-423-0113

<受付時間> 月曜～日曜の午前8時半～午後5時半

<担当者> 日高 淳

事業所名

ステップ介護

所在地

横浜市神奈川区西神奈川 3-9-1 末広園ビル 401

個人情報取扱同意書

私（利用者）、及び私の家族の個人情報については、次に記載するところ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

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するために実施されるサービス担当者会議および介護支援専門員との連絡調整等において必要な場合。
- （２） 利用者が自らの意思によって介護保険施設に入所されることに伴う必要最小限度の情報の提供

2. 使用する事業者の範囲

指定介護（予防）サービス事業者及び介護保険外サービス事業者の担当者、及び主治医や医療機関の担当者、並びに介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントに協力が必要な地域の行政機関や民生委員などの関係機関（団体）の担当者（サービス提供に協力が必要な関係者に限る）

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） 緊急を要すると判断した場合は、必要最低限の個人情報を上記以外の者に提供することもある。その場合は、相手方に対して、関係者以外の者に漏れることのないよう厳重に注意を促すとともに、速やかに利用者に対して報告すること。
- （３） 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。

5. 個人情報の利用目的の変更

次に記載される事項に該当する場合は、必要とされる情報を提供するとともに、利用目的の変更についてご連絡いたします。

ア、法令に基づく場合。

イ、人の生命、身体または財産の保護のために必要であって、事前に同意を得ることが困難であるとき。

ウ、国の機関もしくは地方公共団体、またはその委託を受けた者が、法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある、ご利用者の同意を得ることにより、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

以上のとおり、指定居宅介護支援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。

令和 年 月 日

事業者は、サービス提供開始にあたり、上記のとおり契約内容及び個人情報取扱について説明を行い、交付しました。

事業者 住 所 横浜市神奈川区西神奈川 3-9-1 末広園ビル 401
代表取締役 渡辺 哲也 (印)

事業所 指定事業所名 ステップ介護
管理者 日高 淳 (印)

説明者 氏名 _____ (印)

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。また、個人情報の使用について、個人情報取扱同意書を用いた説明を受け、これに同意し、交付を受けました。

令和 年 月 日

<利用者>

住所 横浜市 _____

氏名 _____

<家族>

住所 _____

氏名 _____

<立会人または代理人>

住所 _____

氏名 _____

(利用者との関係)

