

障害福祉サービス（居宅介護等） 重要事項説明書

障害福祉サービスの提供にあたり、事業者の概要や提供されるサービスの内容、利用上の留意事項等の重要事項について次のとおり説明します。

1 事業者（法人）の概要

| | |
|-----------|---|
| 事業者（法人）名称 | 株式会社エルト |
| 事業者所在地 | 名古屋市千種区自由ヶ丘 2 丁目 10 番 23 号 グランドール千種台 604 号 |
| 代表者氏名 | 代表取締役 田中 学 |
| 電話番号 | 052-753-3711 |
| 設立年月日 | 平成 28 年 12 月 21 日 |

2 事業所の概要

| | |
|----------------|---|
| 事業所名称 | エルトケアセンター |
| 事業所所在地 | 名古屋市千種区自由ヶ丘 2 丁目 10 番 23 号 グランドール千種台 604 号 |
| 電話番号 | 052-753-3711 |
| F A X 番号 | 052-753-3712 |
| 事業所番号 指定年月日 | 居宅介護 2317101208 (令和 2 年 11 月 1 日) 重度訪問介護 2317101208 (令和 2 年 11 月 1 日) 同行援護 2317101208 (令和 3 年 4 月 1 日) 移動支援 2367108418 (令和 2 年 11 月 1 日) |
| 管理者氏名 | 縣 恵美 |
| 通常の事業の 実施地域 | 名古屋市千種区・名東区・守山区・東区・中区・昭和区 |
| 事業所が行う 他の事業 | 訪問介護・予防専門型訪問サービス・生活支援型訪問サービス 居宅介護支援・介護予防支援 |

3 事業の目的および運営方針

| | |
|---------|---|
| 事業の目的 | 株式会社エルト（以下「事業者」という。）が開設するエルトケアセンター（以下「事業所」という。）が実施する障害福祉サービス事業の居宅介護、重度訪問介護、同行援護及び名古屋市地域生活支援事業の移動支援（以下「居宅介護等」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、居宅介護等の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障害児及び障害児の保護者（以下「利用者等」という。）の意思及び人格を尊重して、常に利用者等の立場に立った居宅介護等の提供を確保することを目的とします。 |
| 運 営 方 針 | <p>① 事業所は、利用者等が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者等の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排泄、食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うものとします。</p> <p>② 居宅介護等の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村、他の障害福祉サービス事業者、相談支援事業者、障害者支援施設その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者（以下「障害福祉サービス事業者等」という。）との密接な連携に努めるものとします。</p> <p>③ 前二項のほか、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成 17 年法律第 123 号。以下「法」という。）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、居宅介護等を実施するものとします。</p> |

4 営業日・営業時間及びサービス提供可能な日と時間帯

| | |
|---------------|--|
| 営 業 日 | 月曜日～金曜日 但し、国民の祝日及び 12 月 30 日から 1 月 3 日までを除く |
| 営 業 時 間 | 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分 |
| サービ ス 提 供 日 | 日曜日～土曜日 |
| サービ ス 提 供 時 間 | 午前 8 時～午前零時（緊急時は電話等により、常時連絡が可能です） |

5 従業員の体制

| 職 種 | 職 務 内 容 | 人 員 数 |
|---------------|---|---------------------------------------|
| 管 理 者 | 事業所の従業員及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業員に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。 | 常 勤 1 名 |
| サービス 提供責任者 | ①利用者等の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画、重度訪問介護計画、同行援護計画及び移動支援計画（以下「居宅介護計画等」という。）を作成し、利用者等及びその家族に内容を説明し、計画書を交付します。 ②居宅介護計画等の実施状況の把握を行い、必要に応じて変更を行います。 ③利用の申し込みに係る調整、従業員に対する技術指導等を行います。 | 常 勤 2 名以上 うち 1 名は 管理者と兼務 |
| 居宅介護等 従業員 | 居宅介護計画等に基づきサービスを提供します。 | 常勤換算 2.5 名以上 |

6 提供するサービスの内容

(1) 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 |
|------------|---------------|--|
| 居宅介護計画等の作成 | | 利用者等の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた居宅介護計画等を作成し、必要に応じて見直しを行います。 |
| 居 宅 介 護 | 身 体 介 護 | 入浴介助、清拭、排泄介助、食事介助、体位変換、整容、衣服の着脱介助等を行います。 |
| | 家 事 援 助 | 調理、洗濯、掃除、買い物等を行います。 ※預貯金の引き出し、預け入れは行いません。 |
| | 通 院 等 介 助 | 通院等又は官公署並びに相談支援事業所への移動(公的手続き又は障害福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る)のための屋内外における移動等の介助又は通院先での受診等の手続き、移動等の介助を行います。 |
| | 通 院 等 乗 降 介 助 | 訪問介護員等が運転する車両への乗車又は降車の介助を行います。併せて、乗車前もしくは降車後の屋内外における移動等の介助を行います。外出先の範囲は、通院等介助と同じです。 (移送に係る運賃は別途必要となります) |

| | |
|--------|--|
| 重度訪問介護 | 重度の肢体不自由者または行動上著しい困難を有する知的・精神障害者で常時介護を必要とする方に対して、身体介護・家事援助・見守り・外出時（通院等含む）の移動中の介護など、必要な支援を総合的に行います。 |
| 同行援護 | 視覚障害により移動に困難を有する人に移動の援護、代筆や代読を含む視覚的情報の支援、排泄や食事等の介護、その他外出する際に必要となる援助を行います。 |
| 移動支援 | 一人では外出困難な障害のある方が、役所での手続き等の社会生活上必要不可欠な外出や、余暇活動等の社会参加のための外出をする際に、移動の介助及び外出に伴って必要となる介護を行います。 |
| その他 | 必要に応じて、健康面や日常生活上の相談に応じ助言を行います。 |

（２）従業者の禁止行為

従業者はサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除等）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 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）
- ⑧ 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、その他の迷惑行為

7 利用料金

（１）サービス利用料金と利用者負担額

介護給付費によるサービスを提供した際は、サービス利用料金（厚生労働大臣の定める基準により算出した額）のうち9割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費等の給付を市町村から直接受け取る（代理受領する）場合は、利用者負担分としてサービス利用料金全体の1割の額を事業者にお支払いいただきます。（定率負担または利用者負担額といいます）

なお、定率負担または利用者負担額の軽減等が適用される場合は、この限りではありません。利用者負担額は、所得に応じて月額負担上限額が設定され、それ以上の負担はありません。障害福祉サービス受給者証をご確認ください。

- ① 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない（利用者が償還払いを希望する）場合は、介護給付費等の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に介護給付費等の支給（利用者負担額を除く）を申請してください。

- ② サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅介護計画等に位置付けた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、居宅介護計画等の見直しを行います。
- ③ やむを得ない事情で、かつ利用者等の同意もと、従業者 2 人で訪問した場合の費用は 2 人分となり、利用者負担額も 2 倍になります。
- ④ 利用者の体調等の理由で居宅介護計画に予定されていたサービスが実施できない場合、利用者の同意を得てサービス内容を変更することができます。この場合、事業者は変更後のサービス内容と時間により利用料金を請求いたします。

(2) その他の費用

| | | |
|---|---|---------|
| ① 交通費 | <p>通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、公共交通機関を利用した場合は、その実費を請求させていただきます。なお、自動車を使用した場合の交通費は次の額を請求させていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通常の事業の実施地域を越える地点から片道 10 km未満 100 円 ・ 通常の事業の実施地域を越える地点から片道 10 km以上 200 円 | |
| ② キャンセル料 | <p>サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。</p> | |
| | 前日 17 時までに申し出があった場合 | 無料 |
| | <p>前日 17 時までに申し出がなかった場合</p> <p>※利用者の居宅を訪問したにもかかわらず、利用者の都合によりサービスを提供することが出来なかった場合も同様とします。</p> | 1,500 円 |
| <p>※但し、利用者の病状の急変や急な入院等緊急やむを得ない場合には、キャンセル料は請求いたしません。</p> | | |
| ③ サービス提供にあ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。 | |
| ④ 通院等介助等、サービス提供中に必要となる公共交通機関等の交通費 | | |

(3) 利用料の請求および支払い方法について

利用者負担額及びその他の費用について、1 ヶ月ごとに計算し利用月の翌月 20 日までに利用明細書及び請求書を作成し、利用者へ通知します。

原則として指定日に口座引き落としによりお支払いいただきます。口座引き落とし以外のお支払いについては、事業所にご相談ください。

お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。

また、介護給付費等について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

※ 利用料、その他の費用の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から2ヶ月滞納し、料金支払いの催告にも関わらず1ヶ月以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いただくことがあります。

8 サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

(2) 居宅介護計画等の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及びその家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画等」を作成します。作成した「居宅介護計画等」については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いします。

サービスの提供は「居宅介護計画等」に基づいて行います。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行います。

(3) 居宅介護計画等の変更等

居宅介護計画等は、利用者等の心身の状況や意向等の変化により、必要に応じて変更することができます。

また、サービス利用の変更・追加は、従業員の稼働状況により利用者等が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者等に提示する等必要な調整をいたします。

(4) 担当従業員の決定等

サービス提供時に、担当の従業員を決定します。但し、実際のサービス提供に当たっては、複数の従業員が交替してサービスを提供します。担当の従業員や訪問する従業員が交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者及びその家族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します。

利用者から特定の従業員を指名することはできませんが、従業員についてお気づきの点やご要望がありましたら、事業所にご遠慮なく相談ください。

9 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げる措置を講じます。

(1) 虐待の防止に関する担当者を選定しています。

| | |
|--------------|----------|
| 虐待の防止に関する担当者 | 管理者 縣 恵美 |
|--------------|----------|

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備します。

(4) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業員に周知徹底を図ります。

- (5) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (6) 従業員に対して、虐待の防止を啓発・普及するための研修を定期的 to 実施します。

1 0 身体拘束等について

- (1) 事業者は、身体拘束その他利用者の行動を制限するような行為（以下「身体拘束等」といいます。）を行いません。但し、当該利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため等緊急やむを得なく身体拘束等を行う場合、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録します。
- (2) 事業者は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的 to 開催し、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
 - ② 身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。
 - ③ 従業員に対して、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的 to 実施します。

1 1 衛生管理等

- (1) 従業員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等について、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 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定期的 to 開催し、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
 - ② 従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的 to 実施します。
 - ③ 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。

1 2 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症や災害に係る業務継続計画を整備します。
- (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 to 実施します。

1 3 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

事業者は、利用者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「福祉事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。

- 事業者及び事業者の従業員は、サービス提供をする上で知り得た利用者及び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。
- 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。
- 事業者は、従業員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、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とします。

(2) 個人情報の保護について

- 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。
- 事業者は、利用者及び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。）

※ 別紙「個人情報使用同意書」をご参照ください。

1 4 事故発生時の対応方法について

利用者に対する居宅介護等を提供する上で事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者の主治医、医療機関への連絡を行い、その指示に従います。

| | | | | |
|-------|---------|-----------------------------|--------|--|
| 市町村 | 市町村名 | 名古屋市 | | |
| | 担当部・課名 | 健康福祉局障害福祉部障害者支援課 分室 事業者指導担当 | | |
| | 電話番号 | 052-238-0567 | | |
| 主治医 | 医療機関名 | | | |
| | 医師名 | | | |
| | 所在地 | | | |
| | 電話番号 | | | |
| 緊急連絡先 | 氏名 | | 本人との関係 | |
| | 住所 | | | |
| | 電話番号 | | | |
| | メールアドレス | | | |

1 5 苦情等の受付について

(1) 事業所の苦情・相談受付窓口

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受け付けます。

| | |
|-------|----------------------|
| 受付時間 | 月曜日～金曜日 8時30分～17時30分 |
| 電話番号 | 052-753-3711 |
| FAX番号 | 052-753-3712 |
| 担当者 | 管理者 縣 恵美 |

(2) 行政機関その他苦情受付機関

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。

| | |
|------------------------------------|---|
| 【市町村の窓口】 名古屋市健康福祉局障害福祉部障害者支課 分室 | 電話番号 052-238-0567 FAX番号 052-238-0578 |
| 【公的団体の窓口】 愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会 | 電話番号 052-212-5515 FAX番号 052-212-5514 |

1 6 ハラスメントの防止について

(1) 事業者は、職場におけるハラスメントの防止に取り組み、従業員が働きやすい環境づくりを目指します。

(2) 利用者又はその家族が事業者の従業員に対して、暴力・暴言・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、カスタマーハラスメント、セクシャルハラスメント等の行為を行った場合は、サービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は、利用契約を解約する場合があります。

① カスタマーハラスメント

理不尽なクレームや要求に基づく威圧的な言動、介護サービスの範囲を超える過剰な要求

② セクシャルハラスメント

性的な言動や身体的接触によって、不快感を与える行為

1 7 他の障害福祉サービス事業者等との連携

居宅介護等の提供に当たり、市町村、他の障害福祉サービス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。

1 8 第三者評価

第三者評価は実施しておりません。

障害福祉サービス（居宅介護等）契約書

____様（以下「利用者」といいます。）と株式会社エルト（以下「事業者」といいます。）は、事業者が利用者に対して行う居宅介護、重度訪問介護、同行援護、移動支援、（以下「居宅介護等」といいます。）について、次のとおり契約を締結します。

第1条（契約の目的）

事業者は、利用者に対し、障害者総合支援法令の趣旨に従って、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居宅介護等を提供し、利用者は、事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払います。

第2条（契約期間）

- 1 この契約の契約期間は、令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日から利用者の介護給付費支給期間満了日までとします。
- 2 契約期間満了日の7日前までに、利用者から契約終了の申し出がない場合、かつ利用者の介護給付費支給期間終了後に改めて支給決定された場合、この契約は自動的に更新されるものとします。

第3条（居宅介護計画等）

- 1 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、サービスの目標、担当する従業者の氏名、従業者が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を盛り込んだ居宅介護計画、重度訪問介護計画、同行援護計画、移動支援計画（以下「居宅介護計画等」といいます。）を作成します。
- 2 事業者は、計画実施状況の把握を適切に行い、一定期間ごとに見直すほか、必要に応じて居宅介護計画等の変更を行います。
- 3 居宅介護計画等の作成及び変更に際しては、その内容を利用者及びその家族に説明します。

第4条（提供するサービスの内容）

- 1 事業者は、第3条に定めた居宅介護計画等に沿って、「重要事項説明書」に記載する居宅介護等のサービスを提供します。
- 2 居宅介護計画等が利用者との合意をもって変更され、または介護給付費の支給決定の内容が変更されたことにより、事業者が提供する居宅介護等のサービスの内容を変更する場合は、利用者の了承を得たうえで、新たな内容の「契約書別紙」を作成し、それをもって居宅介護等サービスの内容とします。

第5条（サービス提供の記録等）

- 1 事業者は、居宅介護等のサービス実施ごとに、サービス内容等を情報通信機器（スマートフォン、パソコン等）から所定の介護記録システムに入力し、この電子データを訪問記録として保存します。

- 2 事業者は、居宅介護等の提供に関する諸記録を作成し、契約終了後5年間保存します。
- 3 利用者は、事業者に対し、第2項の記録の閲覧及び複写を求めることができます。

第6条（利用料等の支払い）

- 1 サービスに対する利用者負担金は、「重要事項説明書」に記載するとおりとします。
なお、利用者負担金は関係法令に基づいて決められるものである為、契約期間中に変更になった場合は、関係法令に従って改定後の金額が適用されます。
- 2 事業者は、利用者負担金及びその他の費用について、1ヶ月ごとに計算し、利用月の翌月20日までに利用明細書及び請求書を作成し、利用者に通知します。
- 3 利用者は、通知に基づき、あらかじめ指定した方法によって、遅滞なく、月ごとの利用料金を支払います。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収証を発行します。

第7条（サービスの中止）

利用者が、「重要事項説明書」に記載の期日までにサービス利用の中止を申し出なかった場合、利用者は事業者へキャンセル料を支払うものとします。ただし、体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

第8条（契約の終了）

- 1 利用者は、事業者に対して、この契約の解約を希望する日の7日前までに解約を申し出るにより、利用者が希望する日をもって、この契約を解約することができます。
- 2 利用者は、前項の規定に関わらず、この契約を継続しがたい正当な理由がある場合には、直ちにこの契約を解約することができます。
- 3 事業者は、事業規模の縮小等、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月の予告期間において、理由を示した文書で通知する事により、この契約を解約することができます。
- 4 事業者は、次の事由に該当した場合は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
 - (1) 利用者が正当な理由なく事業者を支払うべきサービス利用料金を2ヵ月滞納し、料金を支払うよう催告したにも関わらず、1ヶ月以内に支払われない場合
 - (2) 利用者またはその家族の著しい不信行為により契約継続が困難となった場合
- 5 事業所は、前項によりこの契約を解約する場合には、担当の相談支援専門員や市町村等に連絡を取り、必要な措置を講じます。
- 6 利用者の居宅介護等についての介護給付費の支給決定が取り消された場合、もしくは介護給付費支給期間終了に伴い介護給付支給申請を行った結果、不支給となった場合、所定の期間の経過をもってこの契約は終了します。
- 7 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
 - (1) 利用者が施設に入所した場合
 - (2) 利用者が死亡した場合

第9条（秘密保持）

- 1 事業者及び事業者の従業者は、サービス提供をするうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密を、正当な理由なく他の事業者及び第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 事業者は、他の障害福祉サービス事業者等に対して、利用者又はその家族に関する情報を提供する場合は、あらかじめ文書により利用者又はその家族の同意を得ることとします。
- 3 第1項の規定にかかわらず、事業者は、障害者虐待防止法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。

第10条（災害時等によるサービスの変更・中止について）

地震、台風、火災等の災害または感染症等によりサービスの実施、継続が困難な場合は、サービスの提供を中止または変更させていただくことがあります。

その場合は、利用者及びその家族に対してサービス利用上の不利益が生じないよう、関係機関とも連携を図るなどの措置を講じます。

第11条（賠償責任）

- 1 事業者は、居宅介護等の提供に伴い、利用者の生命・身体・財産等に損害を与えた場合は、その責任の範囲において利用者に対して損害を賠償するものとします。但し、その損害のうち、利用者等の責に帰すべき事由により発生したものは、この限りではありません。
- 2 取扱いに特別の注意が必要な物等についてはあらかじめご提示をお願いします。ご提示の無い場合、賠償を致しかねる事があります。

第12条（緊急時の対応）

事業者は、居宅介護等の提供を行っているときに、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに医療機関への連絡を行う等必要な措置を講じます。

第13条（相談・苦情対応）

- 1 事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、この契約に関する利用者の要望、苦情等に対し、利用者の立場に立って迅速かつ誠実に対応し、改善に努めます。
- 2 事業者は、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として、利用者に対し不利益となるような対応はいたしません。

第14条（身分証携行義務）

事業者の従業者は常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者またはそ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ます。

第15条（連携）

- 1 事業者は、居宅介護等の提供に当たっては、他の障害福祉サービス事業者その他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ます。
- 2 事業者は、居宅介護等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、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ます。

第16条（契約外条項）

この契約に定めのない事項については、障害者総合支援法令その他諸法令の定めるところを遵守し、利用者、事業者が誠意を持って協議のうえ定めます。

第17条（裁判管轄）

利用者と事業者は、この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あらかじめ合意します。

(別紙)

個人情報使用同意書

私（利用者）および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) 事業者が、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に関連する法令に基づき、私に行うサービスを円滑に実施するため、サービス担当者会議または私が利用する他のサービス事業者等と情報の共有が必要な場合
- (2) 緊急時、災害時などにおいて私の生命・財産・健康状態を守るために関係機関と連携をとる場合

2 使用にあたっての条件

- (1) 個人情報の提供は、上記1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者への守秘義務を徹底するとともに適切に管理し、関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- (2) 事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

3 個人情報の内容

- (1) 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等、事業者がサービスを提供するために最小限必要な個人に関する情報
- (2) その他、業務を行う上で必要となる情報

4 使用する期間

契約締結日から契約終了日までの間

以上

この契約の締結を証するため、利用者または代理人、事業者が署名捺印の上、1通ずつ保有するものとします。

令和 年 月 日

【事業者】

利用者へのサービス提供開始にあたり、本書に基づいて、重要事項、契約内容、個人情報の使用について説明しました。

利用者の申し込みを受諾し、本書に定める居宅介護等を、誠実に責任をもって行います。

| | | | |
|-----|------------------------------------|--|---|
| 所在地 | 名古屋市千種区自由ヶ丘2丁目10番23号 グランドール千種台604号 | | |
| 事業者 | 株式会社エルト | | |
| 代表者 | 代表取締役 田中 学 | | 印 |
| 事業所 | エルトケアセンター | | |
| 説明者 | 管理者 縣 恵美 | | 印 |

【利用者】

私は、本書に基づいて、重要事項、契約内容について説明を受けた上で同意し、サービスの利用を申し込みます。また、私および家族の個人情報の使用についても同意します。

住 所 _____

氏 名 _____ 印

【ご家族・署名代行者】

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。
利用者の家族の個人情報の使用について同意します。

住 所 _____

氏 名 _____ 印

利用者との関係 _____