

様

重度訪問介護契約書  
契約書別紙  
重要事項説明書  
個人情報同意書

(2024年6月1日)

NPO むすび

# 重度訪問介護契約書

\_\_\_\_\_様（以下、「利用者」といいます。）と特定非営利活動法人むすび（以下、「事業者」といいます。）は、事業者が利用者に対して行う重度訪問介護について、次のとおり契約します。

## 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したがって、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重度訪問介護を提供し、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 契約満了日の7日前までに、利用者から事業者に対して、文書により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、契約は更新されるものとします。

## 第3条（居宅介護計画）

- 1 サービス提供責任者は、利用者について、解決すべき課題を把握し、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえたうえで、重度訪問介護サービスの目標、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重度訪問介護計画を作成します。
- 2 重度訪問介護計画については、6か月に1度定期的に見直す他、必要に応じて見直します。
- 3 重度訪問介護計画の作成及び変更に際しては、その内容を利用者及びその同居の家族に説明します。

## 第4条（重度訪問介護サービスの内容）

- 1 事業者は、サービス従業者を利用者の居宅に派遣し、第3条に定めた重度訪問介護計画に沿って、重度訪問介護サービスを提供します。
- 2 利用者が利用できるサービスの内容は、「契約書別紙」のとおりです。事業者は「契約書別紙」に定めた内容について、利用者及びその家族に説明します。
- 3 重度訪問介護計画が利用者との合意をもって変更されて、もしくは介護給付費の支給決定内容が変更されて、事業者が提供するサービスの内容が変更となる場合は、利用者の了承を得て新たな内容の「契約書別紙」を作成し、それをもって重度訪問介護サービスの内容とします。

## 第5条（介護給付費支給申請に係る援助）

事業者は、利用者が介護給付費支給期間終了に伴う介護給付費支給申請を円滑に行えるよう、利用者を援助します。

## 第6条（サービス提供の記録）

- 1 事業者は、毎回のサービス終了時に、利用者から書面によりサービス提供の確認を受けます。
- 2 事業者は、重度訪問介護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、事業者の営業時間内にその事業所において、当該利用者に関する2項の諸記録を

閲覧できます。

4 利用者は、当該利用者に関する2項の諸記録の複写物の交付を受けることができます。

#### 第7条（料金）

- 1 利用者は、サービスの対価として「契約書別紙」に定める料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払います。
- 2 事業者は、当月の料金の合計額の請求書に明細書を付して、翌月10日頃までに利用者へ通知します。
- 3 利用者は、当月の料金の合計額を翌月18日までに（自動口座引き落としもしくは現金で）支払います。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払を受けたときは、利用者へ領収証を発行します。
- 5 利用者は、従業者が居宅においてサービス実施のために使用する水道、ガス、電気、電話の費用を負担します。

#### 第8条（サービスの中止）

- 1 利用者は、事業者に対して、サービス提供の前日午後5時までに通知をすることにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。
- 2 利用者がサービス実施の前日午後5時までに通知することなく、サービス利用を中止する場合は、事業者は、利用者に対して「契約書別紙」に定める計算方法により料金を請求することができます。

#### 第9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、誠実かつ迅速に対応し、改善に努めます。なお、苦情の申立てによって、利用者が不利益な対応を受けることは一切ありません。
- 2 次の事由に該当する場合は、利用者は事業者に対し、改善及び改善結果の報告を求めることができます。
  - ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
  - ② 事業者が守秘義務に反した場合
  - ③ 事業者が利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

#### 第10条（契約の終了）

- 1 利用者は、事業者に対して、7日間の予告期間において文書で通知することにより、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。
- 2 前項の規定にかかわらず、第9条第2項に規定する事由に該当した場合及び事業者が破産した場合は、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。
- 3 事業者は、事業所の廃止・縮小等、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、30日間の予告期間において、理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除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除することができます。
  - ① 利用者のサービス利用料金の支払いが正当な理由なく1ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、10日以内に支払われない場合

② 利用者またはその家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの重大な背信行為を行った場合

5 利用者の居宅介護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費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。ただし、利用者の転居に伴い支給決定が取り消された後に、引き続き転入先の区市町村で支給決定された場合は、必要に応じて契約変更で対応することができることとします。

6 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11条（秘密保持）

1 事業者及びその従業者は、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 前項の規定にかかわらず、サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による審査のために、事業者が利用者の個人情報を用いることに、利用者は同意します。

3 事業者は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等において、当該家族の個人情報を用いません。

#### 第12条（賠償責任）

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は、利用者に対してその損害を賠償します。

#### 第13条（緊急時の対処）

事業者は、現に重度訪問介護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の必要な措置を講じます。

#### 第14条（身分証携行義務）

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ます。

#### 第15条（連携）

1 事業者は、重度訪問介護の提供に当たっては、他の指定重度訪問介護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、重度訪問介護の提供終了に際しては、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（相談・苦情・ハラスメント対応）

事業者は、利用者からの相談、苦情、ハラスメント等に対応する窓口を設置し、訪問介護員及び訪問介護員が提供するサービスに関する利用者の要望、苦情、ハラスメント等に対し、迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じます。

#### 第17条（事故処理）

1 事業者は、利用者に事故が発生した場合には、ご家族に報告すると共に適切かつ誠実な対応します。事故が生じたときには、直ちに事故に至った経緯及び様態を調査し、事実を正確に把握します。事故発生後は出来るだけ速やかに市区町村や関係機関へ正確に事故発生の報告をします。

- 2 事業者の責任の在否に関わらず、発生した事故を二度と繰り返さないための方策を検討し、予防措置を早期に実施します。
- 3 事業者の責めに記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、その損害を賠償します。

#### 第18条（個人情報保護）

- 1 事業者は、利用者及びその家族の個人情報、個人識別符号及び要配慮個人情報（以下「個人情報等」とする）については、「個人情報保護に関する法律」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」を遵守し適切な取扱いに努めます。
- 2 事業者が得た利用者及びその家族の個人情報等については、介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者及びその家族又はその代理人の了解を得るものとします。

#### 第19条（業務継続計画の策定等）

- 1 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護サービスの提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下、「業務継続計画」とする）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。
- 2 事業者は、従業員に対し、業務継続計画について周知すると共に、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとします。
- 3 事業者は、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うものとします。

#### 第20条（感染症の予防及びまん延防止）

事業者は、事業所において感染症が発症又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

- ① 事業者における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことが出来るものとする）を概ね6ヶ月に1回以上開催すると共に、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
- ② 事業者における感染症の予防及びまん延防止するための指針を整備します
- ③ 事業者において、従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止するための研修及び訓練を定期的実施します。

#### 第21条（虐待の防止）

- 1 事業者は、利用者の人権擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。
  - ① 事業者における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことが出来るものとする）を概ね6ヶ月に1回以上開催すると共に、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
  - ② 事業者における虐待防止のための指針を整備する。
  - ③ 事業者において、従業員に対し、虐待を防止するための研修を定期的実施します。
- 2 事業者は、サービス提供中に当該事業所従業員又は擁護者（利用者の家族等、高齢者を現に擁護する者）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、これを市区町村に通報します。

3 利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行いません。利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、以下のことについて記録します。

- ① 身体拘束等の態様
- ② 時間
- ③ その際の利用者の心身の状況
- ④ 緊急やむを得ない理由

#### 第22条（第三者評価の実施）

実施していません

#### 第23条（その他運営についての留意事項）

1 事業者は、従業員の資質の向上、利用者の人権擁護、虐待の防止のため、必要な体制の整備を行うと共に、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとします。

- ① 採用時研修
- ② 以下の研修を、年1回以上実施します

認知症ケアの理解、身体拘束廃止・虐待防止等、職業倫理、権利擁護、感染症、事業継続計画

- 2 従業員は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持します。
- 3 従業員であった者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、従業員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を、従業員との雇用契約の内容とします。
- 4 事業者は、適切な指定訪問介護サービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

#### 第24条（本契約に定めのない事項）

- 1 利用者及び事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
- 2 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に従い、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

#### 第25条（裁判管轄）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者及び事業者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します。

# 契約書別紙

この契約書別紙は、本契約の条項に基づき、利用者個別の事項を定めます。

## 1 提供するサービスの内容

曜日	時間帯	類型	内容	介護給付費対象
曜日		重度訪問介護		円
曜日				

## 2 利用料金

お支払いいただく利用者負担額は、居宅サービス等に要した費用の10%です。

月額負担上限額は\_\_\_\_\_円とします。

ただし、他の事業者からも居宅サービス等の提供を受け、利用者負担額の合計が月額負担上限額を超過する場合は、利用者が指定した利用者負担上限管理者が算定し、その内容について利用者が承認した利用者負担額をお支払いいただきます。

利用者が区市町村から重度訪問介護等利用者負担減額の決定を受けている場合には、事業者が利用者に代わって区市町村から減額分の支払を受け、減額後の利用者負担額をお支払いいただきます。この場合にも、利用者が指定した利用者負担上限管理者が利用者負担額の管理を行う場合は、利用者負担上限管理者が算定し、その内容について利用者が承認した利用者負担額をお支払いいただきます。

## 3 キャンセル規定

利用者の都合によりサービスを中止する場合は、下記のキャンセル料が必要です。

- ・ご利用日の前日午後5時までにご連絡いただいた場合 →無料
- ・ご利用日の前日午後5時以降にご連絡いただいた場合 →1000円

### 【自費サービス】

時間内（平日9時～17時）	30分 1,000円(税別)
時間外（時間外、土、日、祝日）	30分 1,200円(税別)

【居宅介護基本単価】

2024.6.1より

サービス内容		基本単位数	地域加算 ×11.2	利用者負担 1割の場合
身体 介護 ・通院 (身体 あり)	30分未満	256	2867	286
	30分以上 60分未満	404	4524	452
	60分以上 90分未満	587	6574	657
	90分以上 120分未満	669	7492	749
	120分以上 150分未満	754	8444	844
	150分以上 (837単位に30分を増すごとに+84単位)			
家事 援助	30分未満	106	1187	118
	30分以上 45分未満	153	1713	171
	45分以上 60分未満	197	2206	220
	60分以上 75分未満	239	2676	267
	75分以上 90分未満	275	3080	308
	90分以上 (311単位に15分を増すごとに+35単位)			
通院 (身体 なし)	30分未満	106	1187	118
	30分以上 60分未満	197	2206	220
	60以上 90分未満	275	3080	308
	90分以上 (345単位に30分を増すごとに+69単位)			

〈加算〉 以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に料金が加算されます

加算の種類	加算の要件	基本単位数	地域加算 11.2%	利用者負担 1割の場合
初回加算	新規の利用者へサービス提供責任者がサービス提供、又は訪問した場合(初めの月のみ)	200	2240	224
緊急時対応加算	利用者又はご家族からの要請に基づき緊急対応の必要がある場合、計画的な訪問でない居宅介護を緊急に行った場合(月2回を限度)	100	1120	112
喀痰吸引等支援体制加算	喀痰吸引が必要な利用者に対して、喀痰吸引を行った場合	100	1120	112
上限額管理加算	上限管理が必要な利用者に対してサービスの提供を行い、上限管理を実施した場合	150	1680	168
処遇改善加算Ⅱ	当該加算の要件を満たす場合	基本料金の40.2%		

〈減算〉 以下の要件を満たす場合下記の額を算定します

減算の種類	減算の要件	減算額
-------	-------	-----

同一建物減算	当事業所と同一の建物に居住する利用者に対してサービスを提供する場合	上記基本単位数の 10～15%の減算（人数による）
高齢者虐待防止措置未実施	高齢者虐待防止措置の届け出をしていない場合	上記基本部分の 1%
情報公開未報告減算	障がい福祉サービス等情報好評システムで情報を更新していない場合	上記基本部分の 5%

【重度訪問介護基本単価】

サービス内容	基本単位数	地域加算 ×11.2%	利用者負担 1割の場合
60分未満	214	2396	239
60分以上 90分未満	319	3572	357
90分以上 120分未満	424	4748	474
120分以上 150分未満	530	5936	593

〈加算〉 以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に料金が加算されます

加算の種類	加算の要件	基本単位数	地域加算 11.2%	利用者負担 1割の場合
初回加算	新規の利用者へサービス提供責任者がサービス提供、又は訪問した場合（初めの月のみ）	200	2240	224
緊急時対応加算	利用者又はご家族からの要請に基づき緊急対応の必要がある場合、計画的な訪問でない居宅介護を緊急に行った場合（月 2 回を限度）	100	1120	112
喀痰吸引等支援体制加算	喀痰吸引が必要な利用者に対して、喀痰吸引を行った場合	100	1120	112
上限額管理加算	上限管理が必要な利用者に対してサービスの提供を行い、上限管理を実施した場合	150	1680	168
処遇改善加算Ⅱ	当該加算の要件を満たす場合	基本料金の 32.8%		

〈減算〉 以下の要件を満たす場合下記の額を算定します

減算の種類	減算の要件	減算額
同一建物減算	当事業所と同一の建物に居住する利用者に対してサービスを提供する場合	上記基本単位数の 10～15%の減算（人数による）
高齢者虐待防止措置未実施	高齢者虐待防止措置の届け出をしていない場合	上記基本部分の 1%
情報公開未報告減算	障がい福祉サービス等情報好評システムで情報を更新していない場合	上記基本部分の 5%

# 重度訪問介護 重要事項説明書 (2024年6月1日現在)

## 1 団体の概要

名称	特定非営利活動法人むすび
法人種別	特定非営利活動法人
法人所在地	東京都練馬区光が丘3-9-3-206
電話番号	03-6904-3275
代表者氏名	齋藤 真美
法人の沿革・特色	1999年設立 住み慣れた地域で安心して暮らし続ける為に、自立支援を考えたサービスを提供しています。

## 2 事業所の概要

事業所の名称	NPOむすび
事業所の所在地	東京都練馬区光が丘3-9-3-206
事業所の電話番号	03-6904-3275
サービス提供地域	練馬区
サービス提供曜日・時間	月曜日～金曜日(土・日・祭日は応相談) 8:00～18:00
事業所番号	1312000548 (2003年3月17日指定)
運営方針	利用者の状況を踏まえ自立を支援します
自己評価の実施状況	年1回NPOアビリティクラブたすけあいサービス評価委員会による「事業体自己点検表」にて自己評価を実施しています
職員への研修の実施状況	採用時研修 継続研修

## 3 事業所の職員体制

職種	常勤(人)	非常勤(人)	合計	資格等
管理者	1		1	介護福祉士
サービス提供責任者	1	1	2	介護福祉士
ヘルパー	3	30	33	介護福祉士・実務者研修修了者13名、ヘルパー2級・初任者研修修了者20名
事務員	1		1	

## 4 主たる対象者

身体障がい者 知的障がい者 障がい児 精神障がい者
---------------------------

## 5 サービスの内容

### ① 身体介護

- 入浴介助、清拭、洗髪 ○排泄介助 ○食事介助 ○衣服の着脱の介助 ○通院介助 ○その他必要な身体介護  
※医療行為はいたしません

## ② 家事援助

○調理 ○洗濯 ○掃除 ○買い物 ○その他必要な家事

③ その他、必要に応じて生活上のご相談や助言を行ないます

## 6 利用料金

### (1) 介護給付費支給対象サービス利用者負担額

サービスに要した費用の原則1割。ただし、区市町村から重度訪問介護等利用者負担減額の決定を受けている場合は、減額後の額。

月額負担上限額については、各区市長村長が定めた額。

ただし、利用者の身体的理由により1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等であって、同時に2人のヘルパーによってサービスを提供した場合は、2人分の料金をいただきます。

※事業所が利用者に代わり区市町村から受領した介護給付費の額については、利用者へ通知します。

### (2) その他の料金

○ 外出時、飲食店等における飲食は実費をいただきます。

○ 障害福祉サービスの対象とならないサービスを提供する場合に別料金を設定しています。

### (3) 交通費

上記2で示した「サービス提供地域」におけるサービス利用については、交通費は無料です。

それ以外の地域へのサービス提供につきましては、当事業所の従業員がお伺いするための交通費の実費をいただきます。

サービス提供中の交通費は実費をいただきます。送迎等の場合往復の料金になります。

### (4) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。

キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。

┌	・ ご利用日の前日午後5時までにご連絡いただいた場合	→無料
	・ ご利用日の前日午後5時以降の場合	→1000円

### (5) その他

利用者のお住まいでサービスを提供するために必要となる水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者にご負担いただきます。

### (6) 支払方法

上記利用料金の支払いは、1か月ごとに計算し、翌月10日頃までに請求しますので、18日までにお支払いください。支払いは、原則として自動口座引き落としでお願いします。ただし、これによりがたい場合は、現金または振込でお願いします。

## 7 サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始

① 重度訪問介護について介護給付費支給決定を受けた方で、当事業所のサービス利用を希望される方は電話等でご連絡下さい。当事業所のサービス提供に係る重要事項についてご説明します。

② サービス利用が決定した場合は契約を締結し、重度訪問介護計画を作成して、サービスの提供を開始します。契約の有効期間は介護給付費支給期間と同じです。ただし、引き続き支

給決定を受け、利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。

- ③ 重度訪問介護の提供に当たっては、適切なサービスを提供するために、利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

(2) サービスの終了

- ① 利用者が当事業所に対し7日間の予告期間をおいて文書で通知を行った場合は、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。
- ② 当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が破産した場合、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。
- ③ 利用者がサービス利用料金の支払いを1か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日以内にお支払いいただけない場合、または利用者やご家族が事業所やサービス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、事業所は文書で通知することにより、直ちに契約を解除しサービス提供を終了させていただくことがあります。
- ④ 当事業所を閉鎖または縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する日の30日前までに文書で通知します。

(3) 契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも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 重度訪問介護の介護給付費支給期間が終了し、その後支給決定がない場合（所定の期間の経過をもって終了します。）
- ③ 利用者が亡くなった場合

8 緊急時の対応方法

サービス提供中に利用者の容態に急変があった場合は、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じて下記の緊急連絡先へ速やかにご連絡します。

9 この契約に関する苦情・相談窓口

当事業所ご利用相談・苦情窓口

担当者	木田正吾・齋藤真美
電話番号	03-6904-3275
受付時間	月～金 9:00～17:00

なお、当事業所では苦情対応について独自の取り組みを行っています。

利用者のプライバシーに充分配慮したうえで、ケアチーム会議・コーディネート会議等の議題として取り上げ、苦情の発生、処理状況を報告・討議のうえ議事録に残し、定例会等で事例検討を行い、全体で問題の共有を図っています。

当事業所以外に、区市町村の相談・苦情窓口等でも受け付けています。

担当部署	練馬区保健福祉サービス苦情調整委員会
電話番号	03-3993-1344 (区役所西庁舎3F)
受付時間	月～金 8:30～17:15

また、東京都社会福祉協議会に設置された「福祉サービス運営適正化委員会」においても区市町村や都と連携しながら苦情対応を行っています。

担当部署	東京都社会福祉協議会 運営適正化委員会事務局
電話番号	03-5283-7020
受付時間	月～金 9:00～17:00

この契約を証するため本書を2通作成し、利用者と事業所が署名捺印の上、各1通ずつを保有します。

令和 年 月 日

利用者に対して、契約書および重要事項説明書、ならびに個人情報同意書について説明いたしました。

事業所 住所 東京都練馬区光が丘3-9-3-206  
 事業者名 NPOむすび  
 代表者名 齋藤真美  
 説明者

令和 年 月 日

私は、事業者より、契約書および重要事項説明書について説明を受けるとともに、個人情報の取り扱いに関しても同意いたしました。

利用者 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

(代筆者名 )

ご家族の同意および署名日 令和 年 月 日

ご家族 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

## むすび個人情報保護指針

### 個人情報の取り扱いに対する基本姿勢

むすびは、個人情報保護法及び、個人情報保護に関する厚生労働省のガイドラインの趣旨を尊重し、法人として「個人情報保護方針」を定めています。

### 個人情報の取得及び利用目的

むすびは、利用者様及びそのご家族様から個人情報を取得するにあたって、予めその利用目的を明らかにし、必要な範囲内で適切な方法により取得します。

取得した個人情報は、むすびの福祉及び介護サービスの提供のために専ら利用者様の福祉を第一義の目的として、必要な範囲内で利用させていただきます。

#### ● 利用者様への介護サービス提供に必要な場合

##### 1 事業所内部での利用

- ・ 利用者様へのサービス提供
- ・ 介護保険事務
- ・ 事業所内部での管理運営業務（利用者台帳・会計・経理等管理運営に関すること）
- ・ 事故等の報告

##### 2 他の事業所等への情報提供を伴う利用

- ・ 居宅介護支援事業者やサービス事業者、医療機関等との連絡や調整
- ・ 居宅介護支援事業者や居宅サービス事業者とのサービス担当者会議、ケースカンファレンスなどでの連携や照会への回答
- ・ 介護保険施設入所時の照会への回答
- ・ 緊急時におけるご家族、医療機関への連絡
- ・ 審査・支払機関へのレセプト提出
- ・ 保険者、行政機関への届け出、相談、照会への回答、実施記録指導の協力
- ・ 利用料受領事務の委託
- ・ 損害賠償保険などに関わる保険会社などへの相談、又は届け出
- ・ 第三者評価機関による事業所のサービス内容評価を受ける場合
- ・ 外部監査機関に監査を受ける場合
- ・ 学生などの実習、研修の受け入れへの協力
- ・ ボランティアの受け入れ

#### ● その他

事前にその利用目的や内容、情報範囲を書面にて説明し、署名にて同意を頂いた場合、特定された目的に沿って、以下に利用させていただきます。

- ・ 学会、研究会、研修会での事例発表
- ・ 事業所の広報及び啓発活動

法令の規定に基づく場合及び、別途利用者様の同意を頂いた場合を除き、上記目的以外の利用はいたしません。

### 個人情報の第三者への提供

むすびは法令に定められている場合を除き、個人情報を利用者様の承諾なく、また、正当な理由なく第三者に提供することはありません。

### 個人情報の保護対策

むすびは、利用者様の個人情報への不正アクセス、紛失、破損、改ざん及び漏洩などの防止に関わる安全対策を講じています。

利用者様自らの個人情報について、開示、訂正、削除などの申し出があった場合、お申込者をご本人であることを確認の上、お申し出に対して合理的な範囲内で速やかに対処いたします。

むすびでは個人情報に関する管理の体制と仕組みについて継続的改善を実施します。