訪問介護　重要事項説明書（施行日：2026 年 6 月 1 日）

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問介護サービスについて、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。

1　指定訪問介護サービスを提供する事業者について
事業者名称 エイジオ
代表者氏名 代表取締役　國分ひとみ
本社所在地
（連絡先及び電話番号等） 東京都目黒区下目黒 1-2-22
TEL：03-4361-8521　FAX：03-6417-0866
法人設立年月日 2025 年 1 月 29 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
(1) 事業所の所在地等
事業所名称 エイジオ
介護保険指定
事業所番号 1371005511
事業所所在地 東京都目黒区下目黒 1-2-22　セザール目黒 904
連絡先
相談担当者名 TEL：03-4361-8521　FAX：03-6417-0866
國分ひとみ
事業所の通常の
事業の実施地域 目黒区、渋谷区、品川区、港区

(2) 事業の目的及び運営の方針
事業の目的 株式会社エイジオが開設するエイジオ（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護の事業（以下「事業」という）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は介護保険法第 8 条第 2 項に規定する政令で定める者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。

運営の方針 事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。

また、事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間
営業日 月曜日から金曜日
土･日･祝･年末年始（12/29～1/3）は転送電話にて対応いたします
営業時間 9 時～18 時

(4)サービス提供可能な日と時間帯
サービス提供日サービス提供時間 365 日
24 時間
※サービス提供については、利用者の状況及び訪問介護員の稼働状況等を踏まえ、個別に調整のうえ対応します。

(5)事業所の職員体制
管理者 國分ひとみ

職 職務内容 人員数
管理者 1 訪問介護員の業務の管理を、一元的に行います。
2 訪問介護員に、法令等の規定を遵守させるため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と兼務
サービス提供責任者 1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。
2 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。
3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。
4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。
5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。
6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。
7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。
8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。
9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。
10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。
11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。
1 名以上

訪問介護員 1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。
2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。
3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。
4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 常勤換算
2.5 名以上
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
サービス区分と種類 サービスの内容
訪問介護計画の作成 居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の心身の状況や意向等を踏まえ、具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成
身体介護 食事介助 食事の介助
入浴介助 入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く)、洗髪等
排泄介助 排泄の介助、おむつ交換
特段の専門的配慮をもって行う調理 医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理
更衣介助 上着、下着の更衣の介助
身体整容 日常的な行為としての身体整容
体位変換 床ずれ予防のための、体位変換
移動･移乗介助 室内の移動、車いす等へ移乗の介助
服薬介助 配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認
起床・就寝介助 ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助
自立生活支援のための見守り的援助
〇利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）
〇入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）
〇ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心で必要な時だけ介助）
〇排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩く（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。）
〇車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助
〇洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行う。等

生活援助 買物 利用者の日常生活に必要な物品の買い物
調理 利用者の食事の用意
掃除 利用者の居室の掃除や整理整頓
洗濯 利用者の衣類等の洗濯

(2) 保険給付として不適切な事例
次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。
① 訪問介護員が対応できない行為
・医療行為（法令上認められている範囲を除く）
・利用者の金銭管理や預貯金の管理（通帳、印鑑、キャッシュカード等の預かりを含む）
・利用者又は家族等との金銭、物品の授受
・その他、法令上又は職務上適切でない行為
② 「直接本人の援助」に該当しない行為
・利用者以外の者に係る洗濯、調理、買い物、布団干し
・主として利用者が使用する居室等以外の掃除
・来客の応接（お茶、食事の手配等） 等
③ 「日常生活の援助」に該当しない行為
・草むしりや花木の水やり、植木の剪定等の園芸
・犬の散歩等ペットの世話
・家具、電気器具等の移動、修繕、模様替え
・大掃除、窓ガラス磨き、床のワックスがけ
・室内外家屋の修理、ペンキ塗り
・正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(3)提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

身体介護区分 基本	単位	利用料	利用者負担額 1 割	2 割	3 割
20 分未満 身体介護 01	163	1,858 円	186 円	372 円	558 円
20 分以上 30 分未満身体介護 1	244	2,781 円	279 円	557 円	835 円
30 分以上 1 時間未満 身体介護 2	387	4,411 円	442 円	883 円	1,324 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満 身体介護 3	567	6,463 円	647 円	1,293 円	1,939 円
身体 30 分未満＋生活 20 分以上 身体 1 生活 1	309	3,522 円	353 円	705 円	1,057 円
身体 30 分未満＋生活 45 分以上 身体 1 生活 2	374	4,263 円	427 円	853 円	1,279 円
身体 30 分未満＋生活 70 分以上 身体 1 生活 3	439	5,004 円	501 円	1,001 円	1,502 円
身体 30 分以上 1 時間未満＋					

生活 20 分以上 身体 2 生活 1	452	5,152 円	516 円	1,031 円	1,546 円
身体 30 分以上 1 時間未満＋ 生活 45 分以上 身体 2 生活 2	517	5,893 円	590 円	1,179 円	1,768 円
身体 30 分以上 1 時間未満＋ 生活 70 分以上 身体 2 生活 3	582	6,634 円	664 円	1,327 円	1,991 円
身体 1 時間以上 1 時間 30 分未満＋生活 20 分以上 身体 3 生活 1	632	7,204 円	721 円	1,441 円	2,162 円
身体 1 時間以上 1 時間 30 分未満＋生活 45 分以上 身体 3 生活 2	697	7,945 円	795 円	1,589 円	2,384 円
身体 1 時間以上 1 時間 30 分未満＋生活 70 分以上 身体 3 生活 3	762	8,686 円	869 円	1,738 円	2,606 円
1 時間 30 分以上 30 分増すごとに 身体介護	82	934 円	94 円	187 円	281 円

生活援助

20 分以上 45 分未満 生活援助 2	179	2,040 円	204 円	408 円	612 円
45 分以上 生活援助 3	220	2,508 円	251 円	502 円	753 円

※ 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、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。

※ 利用者の心身の状況等により、1 人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、2 人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の 2 倍になります。

※ 早朝は 06：00～08：00、夜間は 18：00～22：00 は 125%、深夜は 22：00～06：00 は 150%が加算されます。

※ 実際の請求額は、地域区分、各種加算、端数処理等により若干異なる場合があります。

(4)加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の負担部分に以下の料金が加算されます。 1 単位＝11.40

特定事業所加算(Ⅰ) 所定単位数の 20% 上記利用単位数×地域区分に対して負担割合分

特定事業所加算(Ⅱ) 所定単位数の 10% 上記利用単位数×地域区分に対して負担割合分

特定事業所加算(Ⅲ) 所定単位数の 10% 上記利用単位数×地域区分に対して負担割合分

特定事業所加算(Ⅳ) 所定単位数の 3% 上記利用単位数×地域区分に対して負担割合分

	単位	利用料	利用者負担額 1 割	2 割	3 割	
緊急時訪問介護加算	100 単位	1,140 円	114 円	228 円	342 円	1 回の要請に対して 1 回
初回加算	200 単位	2,280 円	228 円	456 円	684 円	初回利用のみ 1 月につき

生活機能向上連携加算（Ⅰ） 10 単位 114 円 12 円 23 円 35 円 初回のみ 1 月につき
生活機能向上連携加算（Ⅱ） 20 単位 228 円 23 円 46 円 69 円 1 月につき(原則 3 月を限度)
口腔連携強化加算 50 単位 570 円 57 円 114 円 171 円 1 月に 1 回を限度
認知症専門ケア加算(Ⅰ)3 単位 34 円 4 円 7 円 11 円 1 日につき
認知症専門ケア加算(Ⅱ)4 単位 45 円 5 円 9 円 14 円 1 日につき
介護職員等処遇改善加算Ⅰロ 28.7% 上記利用単位数×地域区分に対して負担割合分
介護職員等処遇改善加算Ⅰイ 27.0% 上記利用単位数×地域区分に対して負担割合分
介護職員等処遇改善加算Ⅱロ 26.6% 上記利用単位数×地域区分に対して負担割合分
介護職員等処遇改善加算Ⅱイ 24.9% 上記利用単位数×地域区分に対して負担割合分
介護職員等処遇改善加算Ⅲ 20.7% 上記利用単位数×地域区分に対して負担割合分
介護職員等処遇改善加算Ⅳ 17.0% 上記利用単位数×地域区分に対して負担割合分
(5)保険外サービス
①保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者等と連携を行い、ご希望内容に応じて、区市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービスなどの活用のための助言を行います。

②事業におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所における保険給付の範囲外のサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。

4　その他の費用について
① 交通費 利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。自動車を使用した場合は、通常の実施地域を越えて 1 km につき 150 円別途請求させて頂きます。
② キャンセル料 サービスの利用をキャンセルされる場合、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頂く場合があります。
2 日前の 15 時までのご連絡の場合 キャンセル料は不要です。
2 日前 15 時以降にご連絡もしくは連絡がない場合 20 分以上 30 分未満・・・4,000 円
30 分以上 60 分未満・・・5,500 円
60 分以上 90 分未満・・・6,000 円
90 分以上　　・・・6,500 円
2 日前 15 時以降のご連絡、もしくは連絡がないまま予定していたサービス時間より短縮となった場合 既に提供したサービス時間相当額及び訪問調整等に要した費用を請求させて頂く場合があります。

③ 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。
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費 実費相当を請求いたします。
※サービス提供のため、事前に訪問介護員の配置・訪問時間の確保等を行っております。キャンセル料には、既に発生している人員確保・訪問調整等に係る費用相当額を含みます。ただし、利用者の体調急変による入院、救急搬送、その他やむを得ない事情による場合は、事業所が個別に判断し、キャンセル料を減免または請求しないことがあります。

5　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について
① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合)、その他の費用の請求方法等 ア 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）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いたします。
イ　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。

② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合)、その他の費用の支払い方法等 ア 請求月の翌月 27 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。
(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
イ　お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので必ず保管されますようお願いします。(医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。)
※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）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　担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について
利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担

当者までご相談ください。 相談担当者氏名 國分ひとみ
TEL 03-4361-8521
FAX 03-6417-0866
受付時間
受付時間帯の不在時、及びお休み時の対応
月～金　9 時～18 時
土･日･祝･年末年始（12/29～1/3）は転送電話にて緊急等の必要な連絡対応を行います。
7　サービスの提供にあたって
（1）　サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
（2）　利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
（3）　利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した｢訪問介護計画｣を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
（4）　サービス提供は「訪問介護計画｣に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
（5）　訪問介護員等に対する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。実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

8　身分証携行義務
訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

9　心身の状況の把握
指定訪問介護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

10　居宅介護支援事業者等との連携

(1) 指定訪問介護の提供にあたり、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。

(2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。

(3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

11　サービス提供の記録

(1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等を、サービス提供の終了時に電子記録にて作成いたします。

(2) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から 2 年間保存します。その他の書類の保存期間は書類種別ごとに法令に基づき適切に管理します。

(3) 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。

12　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 ①　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、適切な取扱いに努めるものとします。

②　事業者及び事業者の使用する者（以下「訪問介護員」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。

③　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。

③　事業者は、訪問介護員に、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、訪問介護員である期間及び訪問介護員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、訪問介護員との雇用契約の内容とします。

④ 個人情報の保護について ①　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。

②　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。

⑤ 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。)
⑥ 事業者は、利用者及びその家族の個人情報並びに写真・動画等について、利用者又は家族の事前の同意なく、SNS、ホームページ、広告媒体その他外部媒体へ掲載しません。

13　緊急時の対応について
サービス提供中に、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。
【家族等緊急連絡先】 氏　　名　　(続柄　　)
住　　所
電話番号
携帯電話
勤務先
【主治医】 医療機関名
氏 名
電話番号

14　事故発生時の対応方法について
利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、区市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
また、利用者に対する指定訪問介護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及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。
損害賠償
責任保険 保険会社名 損害保険ジャパン株式会社
保険名 対人・対物・管理財物賠償補償等
補償の概要 事業活動総合保険「ビジネスマスター・プラス」

15　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。

（1）　虐待防止に関する担当者を選定しています。

（2）　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、その結果について訪問介護員に周知徹底を図っています。

（3）　虐待防止のための指針の整備をしています。

（4）　訪問介護員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

（5）　サービス提供中に、当該事業所訪問介護員又は養護者（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、これを区市町村に通報します。

（6）　責任者：管理者

16　身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容について記録し、2 年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

（1）　切迫性‥‥‥直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。

（2）　非代替性‥‥身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。

（3）　一時性‥‥‥利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

17　感染症の予防及びまん延防止について

(1) 訪問介護員等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（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について訪問介護員

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訪問介護員に対し、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に実施します。
⑷責任者：管理者

18　業務継続計画の策定等について
⑴ 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。
⑵ 訪問介護員に対し、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に実施します。
⑶ 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　ハラスメント対策について
⑴事業者は、適切なサービス提供を確保する観点から、職員に対する暴言・暴力・セクシュアルハラスメント・過度な要求その他のハラスメント行為の防止に取り組みます。
⑵利用者又はその家族等から社会通念上相当な範囲を超える言動が確認され、サービス提供の継続が困難と判断した場合は、サービスの中断又は契約を終了する場合があります。
⑶ハラスメント発生時には、関係機関への相談・報告等の必要な措置を講じます。

20　サービス提供に関する相談、苦情について
⑴ 苦情処理の体制及び手順
① 提供した指定訪問介護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。

⑵ 苦情申立の窓口
事業者の窓口 所 在 地　東京都目黒区下目黒 1-2-22
ＴＥＬ　　03-4361-8521　ＦＡＸ　　03-6417-0866
受付時間　9 時～18 時（土・日・祝、年末年始 12/29～1/3 は除く）
目黒区　介護保険課　管理係 所 在 地　東京都目黒区上目黒 2-19-15
ＴＥＬ　　03-5722-9574　ＦＡＸ　　03-5722-9716
受付時間　8 時 30 分～17 時(土日祝は休み)
渋谷区　介護保険課介護相談係 所 在 地　東京都渋谷区宇田川町 1-1

ＴＥＬ　　03-3463-3304／03-3463-2137
受付時間　8 時 30 分～17 時(土日祝・休日および 12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く)
品川区　高齢者福祉課支援調整係 所 在 地　東京都品川区広町 2-1-36
ＴＥＬ　　03-5742-6728
ＦＡＸ　　03-5742-6881
受付時間　8 時 30 分～17 時 15 分(土日祝日を除く)
港区
保健福祉支援部
介護保険課介護事業者支援担当 所 在 地　東京都港区芝公園 1-5-25
ＴＥＬ　　03-3578-2111（内線 2881～2883）
受付時間　8 時 30 分～17 時(土日祝は休み)
東京都国民健康保険団体連合会
苦情相談窓口 所 在 地　東京都千代田区飯田橋 3-5-1-10 階
電話番号　03-6238-0177（直通）
受付時間　9 時～17 時（土日祝を除く）
21　重要事項説明の年月日
重要事項説明書の説明年月日　　年　　月　　日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。
事業者 所在地 東京都目黒区下目黒 1-2-22
法人名 株式会社エイジオ
代表者名 代表取締役　國分ひとみ　㊞
事業所名 エイジオ
説明者氏名

　事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者
　　住所

氏名　　㊞（電話）

利用者は署名が困難なため、本人の意思を確認のうえ、代わって署名を行います。
なお、可能な限り本人の意思を確認し、確認が困難な場合は、家族等の意向を確認のうえ

対応します。
署名代行者
　　住所　　（電話）

氏名　　㊞（続柄）

代理人（法定代理人を選定している場合）
　　住所　　（電話）

氏名　　㊞（続柄）

訪問介護事業所における個人情報使用同意書

私及びそ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。

１．使用する目的
事業者は、個人情報保護法を遵守し、訪問介護事業所の事業を適正かつ円満に行うことにより利用者へのサービス向上を図るため、個人情報を次の目的で利用するものとする。

（１）事業者内部での利用
①訪問介護事業等において提供する介護保険サービス
②その他事業所が行う自費及び委託業務等で利用者に提供する訪問介護サービス
③学生及び実習生の教育・実習への協力（必要に応じて訪問同行を行う場合があります）
④法人における管理運営業務
⑤介護給付費請求のための事務等

（２）他の訪問介護事業者等への個人情報の提供
①当事業者が行うサービス以外の介護サービス提供に係るサービス担当者会議、カンファレンス、事例検討会等及び照会への回答
②その他当事業者が業務遂行上必要な業務委託先への個人情報の提供
③当事業者が行う訪問介護サービスの記録や内容を当事業者以外のケアマネジャー等への

報告
④保険会社等への相談や届出

（３）法令の定めに基づき本人の同意が不要とされる場合

２.使用にあたっての条件
①個人情報の提供は、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
以外には漏れることのないよう細心の注意をはらう。
②事業者は個人情報を使用した会議等については、日時・内容・参加者氏名等を記録する。
③事業者は、サービス提供・連絡調整・記録管理・請求業務等のため、適切な安全管理措置を講じたうえで、電子記録システム、クラウドサービス、通信機器等を使用する場合がある。

３．　個人情報の内容（例示）
①氏名、住所、健康状態、病歴、家庭構成等その他一切の利用者及びその家族に関する情報
②居宅介護計画書
③その他の情報（モニタリング等）

４．使用する期間
期間は、同意日から始まり、私の認定（受給）有効期間の満了日までとします。ただし事業者に対して、使用停止及び契約終了の申し出のない限り、この同意書は自動更新されるものとします。

説明・同意年月日　　年　　月　　日

株式会社エイジオ（事業所名エイジオ）　御中

利用者　住所

氏名　　㊞（電話）

利用者は署名が困難なため、本人の意思を確認のうえ、代わって署名を行います。
なお、可能な限り本人の意思を確認し、確認が困難な場合は、家族等の意向を確認のうえ

対応します。

署名代行者
　　住所　　（電話）

氏名　　㊞（続柄）

利用者家族代表
住所　　（電話）

氏名　　㊞（続柄）

利用者家族代表以外の家族①（必要時のみ記載）
住所　　（電話）

氏名　　（続柄）

利用者家族代表以外の家族②（必要時のみ記載）
住所　　（電話）

氏名　　（続柄）

代理人（法定代理人を選定している場合）
住所　　（電話）

氏名