

通所介護
介護保険法に基づく
介護予防・日常支援生活サービス事業

契約書

重要事項説明書

個人情報の使用に係る同意書

TOKAI ライフプラス株式会社
リフレア聖一色デイサービス

指定 通所介護事業

介護保険法に基づく介護予防・日常生活支援サービス事業

リフレア聖一色デイサービス 契約書

利用者と、TOKAI ライフプラス株式会社（以下「法人」とする。）が運営するリフレア聖一色デイサービス（以下「事業者」とする。）は、事業者が利用者に対して提供する通所介護及び介護保険法に基づく介護予防・日常生活支援サービス事業（以下、「本事業」とする。）について、次のとおり契約します。

（契約の目的）

第1条

この契約は、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、事業者が利用者に対し、必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の社会的孤立感の解消や心身の機能を維持し、利用者の家族の身体的、精神的負担の軽減を図ることを目的とする本事業について定めます。

（本事業の内容）

第2条

- 1 事業者は別紙重要事項説明書に定める内容の本事業を提供します。
- 2 本事業の提供は、管理者、生活相談員、介護職員、看護職員、機能訓練指導員等の事業者に属する従業員があたります。
- 3 事業者は、本事業のサービス提供にあたっては、利用者の要支援・要介護等の状態区分に従って、また利用者の被保険者証に認定審査会意見が記載されているときは当該認定審査会の意見に配慮して、利用者に本事業を提供します。

（契約期間）

第3条

- 1 この契約の期間は、契約日から1年間とします。ただし、利用者の契約時の要支援・要介護認定有効期間の満了日が、契約期間満了日より前に到来し、要支援・要介護等認定が更新される場合は、更新後の要支援・要介護認定有効期間の満了日をこの契約期間の満了日とします。
- 2 原則として、前項の契約満了日の10日以上前までに利用者から文書による解約の申出がない時は、この契約はさらに同一期間、同一の内容で更新されます。更新後の契約についても、第1項の但し書きが適用されます。

（サービス提供にあたっての計画）

第4条

- 1 事業者は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて通所介護計画等を作成します。
- 2 管理者は、通所介護計画等を作成したときは、利用者又はその家族に通所介護計画等の内容を説明します。
- 3 通所介護計画等は、介護予防及び居宅サービス計画が作成されている場合は、その内容に沿って作成します。

(サービス計画変更の援助)

第5条

- 1 事業者は、利用者がサービス計画の変更を希望する場合は、利用者の担当の介護支援専門員に連絡する等必要な援助を行います。

(サービス内容の変更)

第6条

- 1 利用者は、いつでもサービスの内容を変更するよう申出ることができます。事業者は、利用者からのサービス内容の変更の申出があった時は、この契約の目的に反する等変更を拒否する正当な理由がない限り、サービスの内容を変更するものとします。

(緊急時等の対応)

第7条

- 1 事業者は、サービスの提供時、利用者に病状の急変が生じた場合や、その他必要な場合は、速やかに利用者の主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

(秘密保持義務)

第8条

- 1 事業者は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する義務を負います。
- 2 事業者は、従業員が退職後、正当な理由がなく在職中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ます。
- 3 事業者は、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、その家族の個人情報を用いる場合は当該家族から文書による同意を得ない限り、サービス担当者会議において利用者又はその家族の個人情報を使用致しません。

(利用料金)

第9条

- 1 利用者は、事業者原則として、この契約に基づく通所介護等（介護保険適用部分）に要する費用及び食費等の諸費用(別途)を支払います。ただし、利用者の被保険者証に支払方法の変更の記載（利用者が保険料を滞納しているため、償還払いになる旨の記載）があるとき等は、利用者は、一旦費用の全額を事業者に支払います。
- 2 利用者は、介護保険の適用範囲を超えた部分のサービスの利用については、費用の全額を事業者に支払います。
- 3 第1項の但し書きにより、利用者が費用の全額を事業者に支払った場合、事業者は利用者にサービス提供証明書を発行します。利用者はこの証明書を後日利用者が居住する市の窓口提示すれば、払い戻しを受けることができます。
- 4 事業者は、利用者の希望により、通常の事業の実施地域以外の地域に居住する利用者に対して行う送迎に要する費用の支払いを利用者に請求できます。
- 5 事業者は、通所介護等の提供にあたっては、予め利用者及びその家族に対し、当該サービス内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得ます。

(利用料金の支払方法等)

第 10 条

- 1 利用者は、通所介護等の提供の対価として、別紙重要事項説明書に定める利用料金の合計額を、月毎に口座引き落としの形式で支払います。
- 2 事業者は、当月の利用料金の合計額の請求書を、翌月 15 日までに利用者に渡します。
- 3 利用者は当月の利用料金の合計額を、翌月 27 日までに支払います。
- 4 事業者は、利用者から申し出を受けた際は、領収書を発行します。

(契約の終了)

第 11 条

- 1 利用者は、10 日以上予告期間をおいて文書で事業者に届け出ることにより、この契約を解約することができます。ただし、次の事由に該当する場合には、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約することができます。
 - (1) 事業者が正当な理由なくサービスを提供しないとき。
 - (2) 事業者が守秘義務に違反したとき。
 - (3) 事業者が社会通念に逸脱する行為を行ったとき。
 - (4) 事業者が破産したとき。
- 2 事業者は、やむを得ない事情がある場合には、利用者に対し 30 日間の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。ただし、次の事由に該当する場合には、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) 利用者が事業者を支払うべきサービスの利用料金を 1 ヶ月以上滞納し、期限を定めて再三催告したにもかかわらず、その期限までにサービス利用料の支払がないとき。
 - (2) 利用者がこの契約を継続し難いほどの背信行為をおこなったと認めるとき。
 - (3) 本契約書（サービス利用に当たっての留意事項）第 18 条に該当する行為が認められ、事業所からの注意・警告に対しても、改善が見込めないとき。
- 3 次の事由に該当する場合、この契約は自動的に終了します。この場合、損害賠償義務は発生しないものとします。
 - (1) 利用者が介護保険施設に入院又は入所した場合
 - (2) 利用者の要介護認定区分が自立と認定された場合
 - (3) 利用者が死亡した場合

(損害賠償責任…事業者の義務違反)

第 12 条

- 1 事業者は、通所介護等の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る地域包括支援センター及び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。
- 2 事業者は、通所介護等を提供する上で、この条項に違反し、または事業者の責に帰すべき事由により利用者の生命、身体、財産等に損害を与えた場合には、その損害を速やかに賠償する義務を負います。第 8 条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。

(損害賠償がなされない場合)

第 13 条

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- 1 契約者が、契約締結時にその心身の状況及び経歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- 2 契約者が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- 3 契約者の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合
- 4 契約者が、事業者もしくは従業員の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

(情報の保存)

第 14 条

事業者は、利用者に対する通所介護等の提供に関する書類等を整備し、この契約終了後 2 年間保存します。

(サービス計画作成者との連携)

第 15 条

- 1 事業者は、通所介護等の提供にあたり、サービス計画作成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、通所介護等の提供の終了（解約の場合も含みます。）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、終了の旨の内容を速やかにサービス計画作成者に連絡します。

(苦情処理)

第 16 条

- 1 利用者又はその家族は、事業者が提供した通所介護等に関する苦情がある場合は、いつでも別紙重要事項説明書に記載されている苦情相談担当窓口にて苦情を申立てることができます。事業者は、苦情が申立てられたときは、迅速かつ適切に対応するとともに、必要な措置を講じます。
- 2 事業者は、利用者又はその家族が苦情申立てをした場合に、これを理由として利用者に対し、一切の差別待遇をしません。

(裁判管轄)

第 17 条

利用者及び事業者は、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予め合意します。

(サービス利用に当たっての留意事項)

第 18 条

- 1 ご利用者は事業所内におけるすべての設備、器械及び器具の使用について、事業者並びに従事者の指示に基づき、当該施設サービスの利用に当たるものとします。
- 2 贈答・お心づけの禁止
事業所及び事業所従業員に対する贈答・お心づけについては、お断りしております。

3 従業員の個人情報について

個人情報保護法上、従業員の住所、連絡先などの個人情報につきましては、利用者または家族に開示出来ませんので、あらかじめご了承ください。

4 ハラスメントの防止

ご利用者及びご家族からの下記の行為はハラスメントに該当する可能性があり、従業員保護の観点から当該行為が認められた場合、サービス提供を中止させて頂く可能性がございますのであらかじめご了承ください。

■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

5 施設内においてご利用者間での金品の授受及び貸借は固くお断りしております。

また個人情報保護法上、他ご利用者の住所及び連絡先などのお問合せについてはお答え出来ません。

(その他)

第 19 条 この契約に定めのない事項については、介護保険法その他の関係法令に従い、利用者及び事業者が信義に従い誠実に協議して決定します。

(附則)

2013 年 1 月 27 日 制定

2019 年 10 月 1 日 改定・施行

2022 年 4 月 1 日 改定・施行

2026 年 3 月 1 日 改定・施行

2026 年 6 月 1 日 改定・施行

指定 通所介護事業所

介護保険法に基づく介護予防・日常生活支援サービス事業

リフレア聖一色デイサービス

重要事項説明書

リフレア聖一色デイサービス(以下、事業者)が提供する通所介護等の内容に関し、利用者に説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 法人の概要

名称	TOKAI ライフプラス株式会社
所在地	静岡県静岡市葵区常磐町2丁目6番地の8
電話番号	054-273-4916
代表者	代表取締役 松下 剛
事業者の概要	
名称	リフレア聖一色デイサービス
介護保険事業所番号	2274205711
所在地	静岡市駿河区聖一色165番1号
電話番号	054-264-2522
交通の便	静岡鉄道 静岡・清水線 草薙運動場前下車 徒歩7分
通常の事業の実施地域	静岡県静岡市
第三者評価の実施	無し

2. 事業者に属する従業員の概要

事業者に属する従業員数は次のとおりです。

管理者	1名	職員の管理及び業務の管理を一元的に行う。また、事業所の利用申込にかかる調整、通所介護計画の作成等を行う。
生活相談員	1名以上	利用者及び家族の必要な相談に応じるとともに、適切なサービスが提供されるよう、事業所内のサービスの調整、居宅介護支援事業所等他の機関との連携を行う。
看護職員	1名以上	健康チェック等を行うことにより利用者の健康状態を的確に把握するとともに、利用者が各種サービスを利用するために必要な処置を行う。
介護職員	6名以上 (常勤換算)	サービスの提供にあたり利用者の心身の状況等を的確に把握し、利用者に対し適切な介護を行う。
機能訓練指導員	1名以上	利用者の日常生活を営むのに必要な機能減退を防止するための訓練指導、助言を行う。

3. 施設の概要

定 員	単独型 40 人（ 1 単位）
食堂及び機能訓練室	126.7 平方メートル
浴 室	一般浴槽・特殊浴槽（シャトル：座浴、マリンコート：寝浴）
その他の設備	・事務室 ・相談室 ・静養室 ・厨房室 ・送迎車

4. 営業時間・サービスの提供時間・提供日・休日

営業時間	8：30～17：30
サービスの提供時間	9：20～16：30
提供日	月・火・水・木・金・土（祝日営業）
休日	日曜日・年末年始（12月31日～1月3日）

5. 通所介護等の運営の方針

事業者は、入浴や食事、機能訓練、各種レクリエーションなどのサービスを、提供する事により、利用者の心身機能の維持向上や孤立感の解消並びに利用者の家族の身体的精神的負担の軽減を図るものとする。

また、本事業の実施にあたっては、関係市町村、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。

6. 利用料金

（１）事業者の通所介護等の提供（介護保険等適用部分）に際し利用者が負担する利用料金は、原則として基本料金及び加算料金の自己負担割合分と、その他の費用です。介護保険等の給付の範囲を超えた部分のサービスについては全額自己負担となります。

要支援の方・事業対象者の方

基本料金		加算料金	
事業対象者 要支援 1	1, 798 単位／月		
要支援 2	3, 621 単位／月	科学的介護推進体制加算	40 単位/月
		予防通所介護処遇改善加算（Ⅱ）ロ	118/1000（合計単位）

- ・要支援及び事業対象者の方が、介護予防短期入所生活介護もしくは、介護予短期入所療養介護をご利用された際は、入所期間の日数を日割り計算にて算出いたします。

要介護の方

基本料金		加算料金	
要介護 1	6 5 8 単位／回	個別機能訓練加算（Ⅰ）イ	5 6 単位／回
要介護 2	7 7 7 単位／回	個別機能訓練加算（Ⅰ）ロ	7 6 単位／回
要介護 3	9 0 0 単位／回	個別機能訓練加算（Ⅱ）	2 0 単位／月
要介護 4	1, 0 2 3 単位／回	入浴介助加算（Ⅰ）	4 0 単位／回
要介護 5	1, 1 4 8 単位／回	入浴介助加算（Ⅱ）	5 5 単位／回
		ADL 維持等加算（Ⅰ）	3 0 単位／月
		ADL 維持等加算（Ⅱ）	6 0 単位／月
		科学的介護推進体制加算	4 0 単位／月
		介護職員処遇改善加算（Ⅱ）ロ	118/1000(合計単位)

- ・ 各料金は、所定の単位に 10.27 円を乗じて得た額です。
- ・ 短期入所生活介護、短期入所療養介護、認知症対応型共同生活介護又は特定施設入居者生活介護を受けている間は、介護保険からの支払いは受けられません。

（２） その他の費用

1. 通常の実施地域以外に居住する利用者に対して行う送迎に要した費用は、次の額を負担していただきます。
事業の実施地域を越えた地点から 1 キロメートル当たり 1 0 0 円
2. 昼食代として 昼食 7 7 0 円 おやつ 1 5 0 円
3. おむつ代 1 0 0 円・パット代 5 0 円・リハビリパンツ代 1 5 0 円は、これを使用した場合 1 枚ごとに実費をいただきます。
4. その他個別のレクリエーションにかかった費用は、材料費等実費をいただきます。
5. 連絡用に連絡帳を購入していただきます。1 冊 1 5 0 円

（３） 料金の支払い方法

利用者が事業者を支払う料金の支払方法については、月ごとの精算とします。毎月 1 5 日ごろに、前月分ご利用いただいたサービス利用料金の請求をします。支払方法は、原則口座自動引落としとします。引落とし日は毎月 2 7 日（土日・祝日はその翌営業日）となります。ご利用初月は引落としが間に合わない場合があります。

（４） キャンセル料

通常キャンセル料はかかりません。

（５） その他

利用者の被保険者証に支払方法の変更の記載（利用者が保険料を滞納しているため、サービスの提供を償還払いとする旨の記載）があるときは、費用の全額を支払っていただきます。この場合、事業者でサービス提供証明書を発行しますので、この証明書を後日、保険者の窓口へ提出して差額（介護保険適用の部分）の払い戻しを受けてください。

7. サービスの利用方法

（１） 利用開始

- ・ 事業者へ電話等でお申し込みください。事業者の担当職員が利用者のお宅に伺い、事業者の通所介護等の内容等について説明します。
- ・ この説明書により利用者からの同意を得た後、事業者の管理者が通所介護計画等を作成・交付し、サービスの提供を開始します。

- ・ 利用者が介護予防ケアマネジメント及び居宅サービス計画（ケアプラン）の作成を依頼している場合は、事前にお住まいの地区の地域包括支援センター若しくは居宅介護支援事業者にご相談下さい。

（２） サービスの終了

ア 利用者のご都合でサービスを終了する場合

原則としてサービスの終了を希望する日の１０日前までに文書で申出てください。

イ 事業者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サービスの提供を終了させていただく場合があります。この場合はサービス終了日の３０日前までに、文書により利用者に通知します。

ウ 自動終了

次の場合は、サービスは自動的に終了となります。

- ・ 利用者が介護保険施設に入院又は入所した場合
- ・ 利用者の要介護度が自立と認定された場合
- ・ 利用者が亡くなったとき。

エ その他

- ・ 事業者が、正当な理由がなくサービスを提供しない場合、守秘義務に違反した場合、利用者や利用者の家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、事業者が破産した場合、利用者は文書で通知することにより直ちにこのサービスを終了することができます。
- ・ 利用者がサービスの利用料金を滞納し、支払の催告を再三したにもかかわらず支払わないとき、利用者が事業者に対してこの契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、文書で利用者に通知することにより、直ちにこのサービスを終了させていただく場合があります。

8. サービス利用に当たっての留意事項

・ 体調の確認

通所介護等にお見えになる日の朝、ご家族で体調の確認をお願いします。気になる事等がある時は、必ず職員にお伝えください。また、発熱等体調に異常がある時や病気の時のご利用はできません。

・ 利用時間の変更

サービス利用の変更は、ご利用予定日の前日までに事業者に出してください。

・ 設備、器具の利用

事業者の設備、器具の利用に際しては、危険や事故防止のため職員の指示に従ってください。

・ 機能訓練の実施時には、機能訓練指導員の指示に従ってください。

・ 事業所及び事業所従業員への贈答及びお心づけはお断りしております。

・ 従業員及び他ご利用者の住所及び連絡先などの個人情報についてはお答えしておりません。

・ 従業員または他ご利用者へのハラスメント行為(契約書第 18 条第 4 項)が確認された場合、ご利用をお断りすることがございます。

9. サービスの内容

事業者が利用者に提供するサービスは以下のとおりです。

ご利用日：	
内 容：	日常生活上の介護
	食事サービス
	入浴サービス
	送迎
	機能訓練
	生活相談
	その他の自立への支援

- ・ サービスの提供は懇切丁寧に行い、サービスの提供方法等について利用者に分かりやすいように説明します。
- ・ サービスの提供に用いる設備、器具等については、安全、衛生に常に注意を払い、特に、利用者の身体に接触する設備、器具については、サービスごとに消毒したものを使用します。

10. 緊急時の対応方法

通所介護等の提供中に利用者に容体の変化等があった場合は、速やかに利用者の主治医等に連絡します。

主治医	氏 名	
	連絡先	
緊急連絡先①	氏 名	
	連絡先	
緊急連絡先②	氏 名	
	連絡先	

11. 非常災害対策

非常時の対応	第一にご利用者の安全を確保して、一次避難地（東豊田小学校）などに避難します。
近隣との協力関係	地域の防災訓練等に積極的に参加し、非常時の協力体制を確保、整備しています。
防災設備	ガス警報機、消火器、を設置してあります。 災害に備えての準備品 ①非常食料、飲料水 ②懐中電灯、トランジスターラジオ ③緊急医療品 ④毛布
平常時の防災訓練	年一回以上の避難、防災訓練を実施します。
防火・防災計画	防火管理者：山下 卓摩 内 容：目的、管理組織、管理者・責任者の任務、訓練、準備品等

12. 苦情処理

利用者は、事業者の通所介護等の提供について、いつでも苦情を申立てることができます。
利用者は、事業者に苦情を申立てたことにより、何らの差別待遇をうけません。

苦情相談窓口 担当： 管理者・生活相談員

電話番号：054-264-2522

この他、市町村や国民健康保険団体連合会窓口に苦情を申立てることができます。

静岡市役所介護保険課	担当窓口	事業者指導係
	電話番号	054-221-1088 054-221-1377
国民健康保険団体連合会	担当窓口	介護保険課苦情処理担当
	電話番号	054-253-5590

円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

- ・ 苦情があった場合は、直ちに利用者側と連絡を取り、直接利用者宅に行くなどして事情を聞き苦情内容の確認をします。
- ・ 担当者は、苦情の内容を管理者に報告します。
- ・ 管理者は、担当者及び他の従事者を加え、苦情処理に向けた検討会議を行います。
- ・ 検討会議の結果をもとに処理結果をまとめ、管理者は原則として必ず翌日までに具体的な対応を指示します。
- ・ 苦情処理結果記録を台帳記載し、再発防止に役立てます。
- ・ 事業者は、当該苦情に関し、市が行う文書その他の物件の提出・提示の求め又は当該市職員からの質問・照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市が行う調査に協力するとともに、市から指導助言があった場合には、必要な改善を行う。また、市から求められた場合には改善の内容を報告します。
- ・ 事業者は、当該苦情に関して、国民健康保険団体連合会が介護保険法に基づき行う調査に協力するとともに、連合会から求められた場合には改善の内容を報告します。

13. 事故発生時の対応方法

- ・ 事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼します。

14. 送迎について

- 1) 送迎職員の対応は、玄関までです。
- 2) 自宅内における軽介助等をご希望の際は予め相談下さい。
- 3) 止むを得ない場合を除き、送迎に関わらない介助や援助は致しません。
- 4) 送迎車両が到着するまでは、ご自宅内にてお待ち下さい。
- 5) 迎えの時間は、予め取り決めます。
- 6) 交通事情等で、到着時間が前後することがございます。
- 7) 乗車中は、シートベルトを必ず着用してください。
- 8) 送迎職員は、止むを得ない場合を除き、現地へ到着後に長時間の待機はできません。
- 9) 自宅以外への送迎は致しません(緊急時を除く)。

プライバシーポリシー

■個人情報保護方針

TOKAI ライフプラス株式会社（以下「当社」といいます）は、お客様の個人情報を安全かつ適切に保管・利用することを当然の責務と考えます。お客様に信頼され、ご満足していただけることが当社の事業活動の基盤であり、重大な社会的責務であることを認識し、個人情報の保護に関する法律その他の関係法令、国が定める指針その他の規範等を遵守して個人情報保護の確実な履行に努めます。

■個人情報の取り扱いについて

1. 個人情報の定義

個人情報とは、次の（1）または（2）に該当するものをいいます。

（1）生存する個人に関する情報であつて、氏名、生年月日、電話番号、メールアドレスその他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（その記述等のみによっては特定の個人を識別することができないものの、他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものを含みます）

（2）個人識別符号が含まれるもの（運転免許証番号・パスポート番号・健康保険証番号・マイナンバーなどが含まれるもの）

なお、個人情報には、お客様本人の個人情報に加え、ご家族やお届け先の情報等も含まれます。

また、当社は、単体では個人情報に該当しないお客様に関する情報（「個人関連情報」）を取得することがあります。

当社は、個人関連情報を他の情報と照合することにより特定のお客様を識別する場合があります、この場合には、当該個人関連情報を個人情報として取り扱います。

2. 個人情報取扱事業者の名称等

お客様からお預かりした個人情報は、当社が責任をもって管理してまいります。

個人情報取扱事業者の名称

・TOKAI ライフプラス株式会社

会社概要：<https://www.tokai-lifeplus.co.jp/life-plus/gaiyou.htm>

3. 利用目的

お客様の個人情報は、当社および TOKAI グループ各社（以下、当社および TOKAI グループ各社を合わせて「TOKAI グループ各社」といいます）における次の利用目的のために利用させていただきます。

【商品・サービス等の提供】

- ・当社の各種商品・サービス等のご提供
- ・当社のアフターサービス等のお客様サポート
- ・お客様からのご相談・お問い合わせへの対応

【お客様への提案】

- ・当社グループ各社の各種商品・サービス、キャンペーン、イベント等のご案内
- ・TOKAI グループ各社提携先*1 の各種商品・サービス等のご案内*2

【商品・サービス等の安定性の確保】

- ・当社の各種商品・サービス等の運用・保守
- ・当社の各種商品・サービス等における不正契約・不正利用・不払いの防止や発生時の対策

【各種調査・分析】

- ・当社グループ各社の新商品・新サービスの開発、ならびに各種商品・サービスの品質改善のための調査・分析
- ・お客様の趣味嗜好に応じたお客様への提案・マーケティングのための調査・分析

*1 TOKAI グループ各社の販売代理店、取次店、紹介店、または TOKAI グループ各社が販売代理店、取次店、紹介店となる相手方をいいます。

*2 2019 年 10 月 1 日以降に当社が取得した情報について、適用します。

なお、上記以外の目的のうち、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて個人情報を利用させていただく場合には、都度、その利用目的を明確にし、お客様から事前の同意をいただきます。

4. 利用目的の変更

当社は、前項に記載した利用目的を変更する場合、変更された利用目的について、メールによる送信、当社ホームページにおける公表、その他当社が適当であると判断する方法によりお客様へ通知または公表します。

5. 第三者への開示・提供

当社は、法令に定められている場合（警察等公的機関より法令に基づき開示要請を受けた場合など）、お客様が同意された場合以外は、お客様の個人情報を第三者へ開示・提供することはありません。なお、業務委託または事業承継により提供する場合は、第三者への開示・提供には該当しません。

6. 第三者からの取得

当社は、法令に定められている場合、お客様が同意されている場合以外は、お客様の個人データを第三者から取得しません。なお、業務委託または事業承継による場合は、第三者からの取得に該当しません。

また当社が第三者からの個人情報の提供を受けた場合は、提供元の名称、住所、代表者氏名、取得の経緯等法令で定められた事項を確認・記録して、一定期間保存することにより個人情報の適正な取得を確保します。

7. 匿名加工情報・仮名加工情報の取り扱い

当社において、匿名加工情報・仮名加工情報を作成する場合は、個人情報の保護に関する法律その他の法令に従い適切にこれを実施します。

8. 第三者への委託

当社は、利用目的の達成に必要な範囲内で第三者に対して個人情報の取扱業務の全部または一部を委託することがあります。委託にあたっては、これら第三者との間で、安全管理措置、秘密保持、再委託の条件、委託契約終了時の個人情報の返却等その他個人情報の取り扱いに關す

る事項について適正な契約を締結し、必要かつ適切な管理・監督を行います。

9. 開示等の請求手続き

(1) お客様が、お客様の個人情報の開示を希望される場合

お申し出をされた方がお客様ご本人であることを当社にて確認したうえで、法令に基づき、合理的な期間内に適切に対応を行います。

(2) お客様が、お客様の個人情報の訂正・追加・削除・利用停止・第三者提供停止を希望される場合

お申し出をされた方がお客様ご本人であることを当社にて確認したうえで、お客様の個人情報について事実関係等を確認し、適切な対応を行います。

10. 契約終了後の個人情報の利用

当社は、お客様との契約が終了した後であっても、第3項の利用目的の実施に必要な範囲内で個人情報を利用する場合があります。

11. 安全管理措置

当社は、個人情報の取り扱いにおいて、当該データへの不正アクセス、漏えい、滅失または毀損を防止するため、厳正な管理のもとで安全管理措置を講じるとともに、継続的に見直しを行うよう努めます。

当社が講じている安全管理措置の内容については、第13項のお問い合わせ窓口までご連絡ください。

12. プライバシーポリシーの改定

お客様の個人情報の取り扱いにつきましては、従うべき法令の変更等に合わせる等の事情により、内容を適宜見直し、改善してまいります。改定した場合は、当社ウェブサイトにおいて速やかに公表します。

13. お問い合わせ窓口

個人情報についてのお問い合わせは、次の窓口までご連絡ください。なお、サービス向上とお問い合わせ内容の確認のため、通話内容を録音させていただく場合があります。

TOKAI ライフプラス株式会社 総務部

電話：054-273-4916

受付時間：9:00～17:00（平日のみ）

■「個人情報の取り扱いについて」第3項の利用目的に基づく当社における具体的な利用例

1. 当社施設内部での利用事項（または「例」）

- ①施設が利用者等に提供する介護サービス
- ②介護保険事務
- ③介護サービスの利用にかかる施設の管理運営業務のうち次のもの
 - ・入退所等の管理
 - ・会計、経理
 - ・介護事故、緊急時等の報告
 - ・当該利用者の介護・医療サービスの向上
- ④施設の管理運営業務のうち次のもの
 - ・介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
 - ・施設等において行われる学生等の実習への協力
 - ・施設において行われる事例研究等

2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用事項（または「例」）

- ①施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - ・利用者に介護予防サービス及び居宅サービスを提供する他の介護予防サービス事業所及び居宅サービス事業者や地域包括支援センター及び居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - ・その他の業務委託
 - ・利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合
 - ・家族・身元引受人等への心身の状況説明
- ②介護保険事務のうち
 - ・保険事務の委託（一部委託含む）
 - ・審査支払い機関へのレセプトの提出
 - ・審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
- ③損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等
- ④施設の管理運営業務のうち
 - ・外部監査機関、評価機関等への情報提供

なお、あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

個人情報の使用に係る同意書

以下に定める条件のとおり、利用者は、TOKAI ライフプラス株式会社が運営するリフレア聖一色デイサービスが、私および身元引受人、家族の個人情報を下記の利用目的の必要最低限の範囲内で使用、提供、または収集することに同意します。

1. 利用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

2. 利用目的

- (1) 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため
- (2) 利用者に関わる居宅サービス計画（ケアプラン）等を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため
- (3) 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護予防サービス事業所及び居宅サービス事業者や地域包括支援センター、自治体（保険者）、その他社会福祉団体等との連絡調整のため
- (4) 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合および主治医等の意見を求める必要のある場合
- (5) 利用者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため
- (6) 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
- (7) その他サービス提供で必要な場合
- (8) 上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合

3. 使用条件

- (1) 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して利用しない。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らさない。
- (2) 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示する。

写真等の使用同意書

私（利用者及びその家族）は、リフレア聖一色デイサービスで施設活動の撮影された写真及び動画画像について、下記のとおり使用することに同意します。

使用目的

施設広報誌等や施設内での写真の展示、ホームページに施設行事や活動の様子等を掲載させて頂く目的に使用します。

使用範囲

1. 施設機関誌等での写真

☐ 同意します

☐ 同意しません

2. ホームページ

☐ 同意します

☐ 同意しません

年 月 日

上記の契約の成立を証するため、この契約書 2 通を作成し、利用者及び事業者が記名押印の上、各自その 1 通を所持します。

利用者

本事業の提供にあたり、この説明書に基づいた契約内容は重要事項及びプライバシーポリシーの説明を受け、同意しました。

本 人 住 所
(利用者)

氏 名 印

利用者の家族等の
代表者
(自署)

住 所

氏 名 印

続 柄 (利用者との関係)

代 理 人 住 所

氏 名 印

続 柄 (利用者との関係)

本事業の提供にあたり、この説明書に基づいて重要事項及びプライバシーポリシーを説明しました。

法人所在地 静岡県静岡市葵区常磐町 2 丁目 6 番地の 8

法人名称 TOKAI ライフプラス株式会社

代表取締役 松下 剛 印

事業所所在地 静岡県静岡市駿河区聖一色 165 番 1 号

事業所名称 リフレア聖一色デイサービス

管理者 岩本 憲明 印

説明者 印