

# 生活支援サービス提供事業者が遵守すべき ガイドライン

介護関連サービス事業協会  
生活支援サービス分科会

策定：2025年3月30日

## 内容

第1章 生活支援サービスガイドラインについて.....	1
1. ガイドライン策定の背景と目的.....	1
2. ガイドラインの適用範囲.....	1
3. 用語の定義.....	1
4. 品質を確保するための仕組み：ガイドラインの遵守状況の確認（認証制度）.....	2
5. ガイドライン策定事業者一覧（介護関連サービス事業協会 生活支援サービス分科会）.....	2
6. ガイドライン策定委員会 委員名簿.....	3
第2章 契約の締結にあたって留意すべき事項.....	4
1. 適正な契約手順の確保.....	4
1. 1. 契約書等の作成および交付.....	4
1. 2. 判断能力のある者との契約の締結.....	4
1. 3. 契約内容等の重要事項の適正な説明.....	4
2. 不当な働きかけの禁止.....	5
第3章 サービスの提供にあたって留意すべき事項.....	6
1. 利用者の要望の把握、利用者の要望に応じたサービスの提案.....	6
2. 利用者の要介護認定の有無や要介護度の確認.....	6
3. サービス提供時の手順やサービス提供等の記録の作成・管理.....	6
4. サービス提供に関するその他の重要事項.....	6
4. 1. 日常的な金銭管理や財産管理等の原則禁止.....	6
4. 2. 鍵の取り扱い.....	6
5. 利用者の満足度の把握とそれによるサービスの改善.....	7
第4章 事業者の体制に関する留意事項.....	8
1. 情報開示.....	8
2. サービス提供者の研修・訓練の機会の確保.....	8
3. サービス提供者情報の把握および適切な管理.....	8
3. 1. サービス提供者情報の把握および適切な管理.....	8
3. 2. サービス提供者の勤務実態の適切な記録・管理、記録に基づく報酬の支払い.....	9
3. 3. 誓約書兼身元保証書.....	9
3. 4. 労働条件通知書兼雇用契約書.....	9
4. 事業継続のための対策.....	9
5. 利用者の安全と尊厳の確保.....	9
5. 1. 利用者の病状の急変または事故発生時における対応について.....	9
5. 2. 衛生管理について.....	9

5. 3. 身体拘束および虐待防止の対策について.....	9
6. 苦情等の相談体制の整備について.....	9
7. 個人情報保護.....	10
第5章 関連法規.....	11
第6章 本ガイドラインの改正について.....	11
附則.....	11

## 第1章 生活支援サービスガイドラインについて

### 1. ガイドライン策定の背景と目的

高齢化の進行に伴い、単身や夫婦のみの高齢者世帯や認知症の高齢者が増加している。また、仕事をしながら家族等を介護する者が増加しており、企業への影響も見込まれている。

今後、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続け、家族介護者等の負担軽減を行っていく観点で、介護保険サービスだけでなく、介護保険給付の対象とはならない多様なニーズに対応する介護保険外サービスが普及することが重要である。

そこで、生活支援や、食事宅配などのサービスを提供する介護保険外サービス事業者による業界団体「介護関連サービス事業協会」が設立された。介護関連サービス事業協会は、多様なステークホルダー間の協調を促進し、介護保険外サービス産業の発展を通じて、高齢者の健康寿命の延伸や豊かで幸福な生活（Well-being）の実現、介護者の負担軽減に貢献することとしている。

一方、介護保険外サービスは、利用者が加齢等により判断能力が低下する可能性がある高齢者中心であり、利用者保護の必要性が高い。また、サービス内容や価格、品質等の異なる様々なサービスが存在し、高齢者や家族、周囲の支援者等(以下、利用者等)による適切なサービス選択が難しいといった課題がある。

そこで、介護関連サービス事業協会生活支援サービス分科会では、生活支援サービスの品質に関するガイドラインを作成することにより、生活支援サービス事業者の適正な事業運営を確保し、利用者等が安心してサービスを利用できる環境を整備するとともに、利用者等のサービス選択時における事業者判断の目安を提供することで、生活支援サービス全体の品質の維持・向上に貢献する。

### 2. ガイドラインの適用範囲

本ガイドラインは、生活支援サービスの提供に関し、顧客が生活支援サービスを利用するための各種業務(告知・受付・生活支援サービス提供など)の実施・管理などの生活支援サービスの提供に必要な活動を行う主体者であり、法人格を有する組織又はその組織の一部に適用される。

### 3. 用語の定義

#### (1) 生活支援サービス

本ガイドラインにおいて、「生活支援サービス」とは、公的な介護保険、医療保険または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基づく給付の対象外のサービスをいう。

想定される具体的なサービス内容は以下のとおりである。

#### 【生活支援サービスの具体例】

※記載はサービス内容の例である。記載の全てのサービスを提供する必要はない。

- ・趣味の相手や話し相手になる等の会話・交流のサービス
- ・大掃除、衣替え、家具・粗大ごみの移動、庭仕事、電球交換、デジタル支援等のその他家事支援のサービス
- ・買い物代行、調理、掃除、洗濯等の家事支援のサービス
- ・買い物や趣味等の外出先までの移動・移乗介助、付き添い、移動手段の確保等の外出支援のサービス
- ・病院までの移動・移乗介助、入退院準備・付き添い（手続き支援は除く）、入院中の身の回りのお世話、診察等立ち合い等通院の付き添いや入退院の支援等の通院/入退院支援のサービス
- ・利用者の自宅での、食事介助、清拭・入浴介助、排泄介助、移動・移乗介助、見守りの援助等の身体介護（※）を伴うサービス

※「身体介護」とは、利用者の身体に直接触れて行う介助行為をいう。

## （２）利用者

本ガイドラインにおいて、「利用者」とは、３（１）に掲げる生活支援サービスを利用する（あるいは、これから利用しようとする）、主に高齢者および生活支援サービスが必要と判断される者をいう。

## （３）契約者

本ガイドラインにおいて、「契約者」とは、３（１）に掲げる生活支援サービスの利用にあたり、生活支援サービスの提供に必要な活動を行う主体者と契約を締結する（あるいは、これから契約を締結しようとする）、主に高齢者および生活支援サービスが必要と判断される者およびその代理の者をいう。

## ４．品質を確保するための仕組み：ガイドラインの遵守状況の確認（認証制度）

策定した本ガイドラインの遵守状況についての評価をする仕組みが必要であることから、本分科会が属する一般社団法人介護関連サービス事業協会において、認証制度の運用、継続的な評価を行う。認証基準に関しては、本ガイドラインの内容を基に、別途必須要件と努力目標の別を整理したものを作成・運用する。

認証後の事業者の遵守状況によっては、業界全体の信頼度を損ねる恐れがあるため、必要に応じて、遵守状況を定期的に把握、公開する。また遵守ができていないと確認された場合は、必要に応じて、本協会から事業者に対し注意を行い、改善を求めていく。改善されない場合等においては、事業者名・サービス名等の情報開示や認証の利用禁止等についても検討していく。

## ５．ガイドライン策定事業者一覧（介護関連サービス事業協会 生活支援サービス分科会）

イチロウ株式会社  
株式会社クラウドケア  
SOMPO ケア株式会社  
株式会社ダスキン  
株式会社ツクイ  
株式会社やさしい手  
※50 音順、アルファベット順

6. ガイドライン策定委員会 委員名簿

氏名（50 音順、敬称略）	所属・役職等
石山 麗子	国際医療福祉大学大学院 教授
菊池 一	松戸市福祉長寿部高齢者支援課 課長補佐
七種 秀樹	一般社団法人日本介護支援専門員協会 副会長
武見 ゆかり	女子栄養大学 副学長
成本 迅	京都府立医科大学大学院 教授

## 第2章 契約の締結にあたって留意すべき事項

### 1. 適正な契約手順の確保

#### 1. 1. 契約書等の作成および交付

生活支援サービス事業者は、利用者への生活支援サービスの提供前に、契約内容を明らかにした書面（※）（以下、「契約書等」という）を作成し、契約者が契約書に署名、又は、記名、押印、電子契約の場合は電子署名することで契約を締結しなければならない。

（※）書面には、電子データも含まれる。

#### 1. 2. 判断能力のある者との契約の締結

生活支援サービス事業者は、判断能力のある者（※）と契約を締結する必要がある。

（※）本ガイドラインにおいて、「判断能力」とは、物事の良い悪いがわかり、自分が行なった法律行為によってどのような法律効果が発生するか判断することができる能力（民法上の意思能力と行為能力にあたる）をいう。

契約者と利用者が異なる場合、生活支援サービス事業者は、契約者が利用者による契約への同意を取得しているかを、確認する必要がある。利用者より同意が得られない場合は、その旨を記録し、利用者に不利益が生じないよう配慮してサービスを提供する必要がある。

#### 1. 3. 契約内容等の重要事項の適正な説明

生活支援サービス事業者は、契約に際して重要な事項を記載した書面（※）を作成・開示する必要がある。

（※）書面には、電子データも含まれる。

重要事項として、具体的には、以下の事項等が考えられる。

- 1) 公的な介護保険、医療保険または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基づく給付の対象外のサービスであること
- 2) 契約内容や利用者に対して提供するサービス内容および費用
- 3) 費用の支払いの時期および方法
- 4) 契約・サービスの解約・解除方法、契約・サービス内容の変更方法、解約・キャンセル料等の予定金額

※ 解約料やキャンセル料等を設定する場合、解約・サービス解除によって事業者が生じる損害を超えない適切な金額とする必要がある。（消費者契約法第9条第1項第1号参照）また、契約者の求めに応じて、予定金額や算定根拠の概要を説明する必要がある。（消費者契約法 第9条第2項参照）

- 5) 事業者の申し出により、契約内容やサービス内容および費用の変更、サービス提供の

中止・停止する場合のルール

- 6) 事業者の債務不履行等により利用者に損害が生じた場合の賠償に関するルール
- 7) 利用者の病状の急変または事故発生時における対応方針
- 8) 苦情等の相談の受付窓口の案内
- 9) 個人情報の取扱い方針

## 2. 不当な働きかけの禁止

生活支援サービス事業者は、契約の締結に際し、消費者の不安をあおる等の不当な働きかけを行ってはならない。(消費者契約法第4条参照)

### 第3章 サービスの提供にあたって留意すべき事項

#### 1. 利用者の要望の把握、利用者の要望に応じたサービスの提案

生活支援サービス事業者は、電話・メールや対面、Web 会議、システム入力等でのヒアリング・カウンセリング等により利用者の要望を把握する必要がある。また、利用者の要望に応じたサービスプランを提案する必要がある。

#### 2. 利用者の要介護認定の有無や要介護度の確認

生活支援サービス事業者は、利用者の要介護認定の有無や要介護度を確認するよう努める必要がある。また、必要に応じて、市区町村の介護保険窓口での申請や地域包括支援センター等での相談を促すよう努める必要がある。

#### 3. サービス提供時の手順やサービス提供等の記録の作成・管理

生活支援サービス事業者は、サービス提供時の手順や注意事項等を適切に把握して、記録・更新を行い、サービス提供者に共有する必要がある。

サービス提供後、生活支援サービス事業者は、サービス提供対象者、サービス提供者、サービス提供の時期、具体的な提供サービス内容、費用等について、書面（※）で記録を作成し、サービス提供開始日から一定期間保管する必要がある。記録は、利用者や契約者からの申し出があった場合に、記録を開示する必要がある。また、生活支援サービス事業者は、記録に基づき、利用者からの費用徴収を適切に行う必要がある。

（※）書面には、電子データも含まれる。

#### 4. サービス提供に関するその他の重要事項

##### 4. 1. 日常的な金銭管理や財産管理等の原則禁止

生活支援サービス事業者は、サービス提供に必要な金銭程度の管理を除く、日常的な金銭管理や財産管理等をサービス提供者に行わせてはならない。必要と考えられる場合は、公的窓口を紹介する等の対応を図る必要がある。

##### 4. 2. 鍵の取り扱い

生活支援サービス事業者は、やむを得ず、サービス提供者が利用者から鍵を借りる場合に、鍵預り証(鍵の本数、保管場所、管理責任者氏名を記載する必要がある)を交わす必要がある。鍵の取り扱いについては、鍵預りマニュアルを策定し、マニュアルに沿って運用する必要がある。また、鍵の貸し出し持出記録(使用者、持出・返却日時時間、確認印)を作成し、管理する必要がある。

## 5. 利用者の満足度の把握とそれによるサービスの改善

生活支援サービス事業者は、サービス提供後、適切なタイミングで、アンケートや電話や対面、Web会議等でのヒアリング等により利用者の満足度を把握し、必要に応じてサービスの改善を図る必要がある。

## 第4章 事業者の体制に関する留意事項

### 1. 情報開示

生活支援サービス事業者は、事業者に関する情報や提供しているサービス情報などについて、ホームページやパンフレット等で公表する必要がある。

公表すべき事項として、具体的には、以下の事項等が考えられる。

- 1) 公的な介護保険、医療保険または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基づく給付の対象外のサービスであること
- 2) 事業者の基本情報および事業実績
- 3) 提供しているサービス内容や費用
- 4) 費用の支払いの時期および方法
- 5) 契約・サービスの解約・解除方法、契約・サービス内容の変更方法、解約・キャンセル料等の予定金額  
※ 解約料やキャンセル料等を設定する場合、解約・サービス解除によって事業者が生じうる損害を超えない適切な金額とする必要がある。（消費者契約法第9条第1項第1号参照）また、消費者の求めに応じて、予定金額や算定根拠の概要を説明する必要がある。（消費者契約法 第9条第2項参照）
- 6) 苦情等の相談の受付窓口の案内
- 7) 個人情報の取扱い方針

### 2. サービス提供者の研修・訓練の機会の確保

生活支援サービス事業者は、サービス提供者の資質向上のために、研修・訓練の機会を確保する必要がある。この研修・訓練には、少なくとも次の事項を含める必要がある。

- 1) サービス提供者の技術およびサービス品質の維持・向上に関する研修・訓練
- 2) 安心・安全の確保に関する研修・訓練
- 3) プライバシー保護に関する研修・訓練

### 3. サービス提供者情報の把握および適切な管理

#### 3. 1. サービス提供者情報の把握および適切な管理

生活支援サービス事業者は、履歴書・経歴書等によりサービス提供者の情報を把握し、適切に管理する必要がある。

### 3. 2. サービス提供者の勤務実態の適切な記録・管理、記録に基づく報酬の支払い

生活支援サービス事業者は、サービス提供者の勤務実態は適切に記録・管理し、報酬は記録に基づき適切に支払う必要がある。

### 3. 3. 誓約書兼身元保証書

生活支援サービス事業者は、誓約書兼身元保証書を作成し、サービス提供者に記入・署名させ、控えを管理する必要がある。

### 3. 4. 労働条件通知書兼雇用契約書

生活支援サービス事業者は、事業者がサービス提供者に業務を委託する形式の労働契約の締結に際して、労働条件通知書兼雇用契約書を作成・交付し、サービス提供者の合意を得る必要がある。労働条件通知書には、労働基準法またはパートタイム労働法で明示することが義務づけられている事項を記載する必要がある。

## 4. 事業継続のための対策

生活支援サービス事業者は、感染症や自然災害発生時におけるサービスの継続実施および早期の業務再開のため、対応方針の策定や研修・訓練等の実施等の対策を講じる必要がある。

## 5. 利用者の安全と尊厳の確保

### 5. 1. 利用者の病状の急変または事故発生時における対応について

生活支援サービス事業者は、利用者の病状の急変または事故発生時における対応方針を定める必要がある。対応方針には、速やかに契約者や利用者とかかわりのある医療・介護関係者等への報告を行うことを明記し、実践する必要がある。

また、生活支援サービス事業者は、事故発生時において、対応経過を記録し、再発防止のための取り組みを行う必要がある。

### 5. 2. 衛生管理について

生活支援サービス事業者は、感染症および食中毒の予防とまん延防止のため、指針の策定や研修・訓練等の実施等の対策を講じる必要がある。

### 5. 3. 身体拘束および虐待防止の対策について

生活支援サービス事業者は、身体拘束および虐待の発生・再発防止のため、指針の策定や研修の実施等の対策を講じる必要がある。

## 6. 苦情等の相談体制の整備について

生活支援サービス事業者は、利用者および契約者からの苦情等の相談の受付窓口を設置する

必要がある。受付窓口における利用者および契約者からの相談内容は適切に記録し、保管する必要がある。利用者および契約者からの苦情等の相談を踏まえ、サービス品質の向上の取り組みを行う必要がある。

また、生活支援サービス事業者は、利用者および契約者からの求めに応じて、苦情等の相談の受付窓口および責任者、また、国民生活センター等の公的窓口を案内する必要がある。

## 7. 個人情報保護

生活支援サービス事業者は、利用者や契約者等の個人情報を取り扱うに当たって、利用目的をできる限り特定するとともに、個人情報の取扱い方針を作成し、公表する必要がある。

また、退職者を含む、サービス提供者等が、利用者や契約者および利用者家族の個人情報や秘密等を保持することを誓約させる必要がある。

## 第5章 関連法規

生活支援サービス事業者は、提供する商品及びサービスが、消費者の身体の安全の確保や利益等を保護するための関係法令を遵守しなければならない。

- ・民法
- ・介護保険法
- ・介護保険法施行規則
- ・不当景品類及び不当表示防止法（昭和三十七年法律第百三十四号）
- ・消費者契約法（平成十二年法律第六十一号）
- ・特定商取引に関する法律（昭和五十一年法律第五十七号）
- ・個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）

## 第6章 本ガイドラインの改正について

生活支援サービス事業者における、ガイドラインに定めた事項の遵守状況や、個人情報保護法、景品表示法などの関係法規、関係ガイドライン等の発出や改訂、個人情報保護と事業者が提供するサービスへの消費者意識・要求度の変化や、生活支援サービスの安全性など、社会環境の変化等に応じて、随時見直しを行う。また、2年経過時には見直しを行うものとする。

本ガイドラインを改正したときは、保険外サービス認証の申請事業者および認証事業者に通知するものとする。また、介護関連サービス事業協会の媒体（ホームページ等）を通じて、公表する。

本ガイドラインに記載されていない疑義が生じた場合については、介護関連サービス事業協会生活支援サービス分科会において適宜検討するものとする。

## 附則

本ガイドラインは、2025年3月30日より施行する。

## 別添 認証要件チェックリスト

項目	内容	該当頁	チェック
契約の締結にあたって留意すべき事項	1 ○ 利用者への生活支援サービスの提供前に、契約内容を明らかにした書面（※）（以下、「契約書等」という）を作成し、契約者が契約書に署名、又は、記名、押印、電子契約の場合は電子署名することで契約を締結している。 （※）書面には、電子データも含まれる。	4	<input type="checkbox"/>
	2 ○ 判断能力のある者（※）と契約を締結している。 （※）本ガイドラインにおいて、「判断能力」とは、物事の良い悪いがわかり、自分が行なった法律行為によってどのような法律効果が発生するか判断することができる能力（民法上の意思能力と行為能力にあたる）をいう。 ○ 契約者と利用者が異なる場合、契約者が利用者による契約への同意を取得しているかを、確認している。利用者より同意が得られない場合は、その旨を記録し、利用者に不利益が生じないように配慮してサービスを提供している。	4	<input type="checkbox"/>
	3 ○ 契約に際して重要な事項を記載した書面（※）を作成・開示している。 （※）書面には、電子データも含まれる。 <重要事項の例> 1) 身体的な介護保険、医療保険または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基づき給付の対象外のサービスであること 2) 契約内容や利用者に対して提供するサービス内容および費用 3) 費用の支払いの時期および方法 4) 契約・サービスの解約・解除方法、契約・サービス内容の変更方法、解約・キャンセル料等の予定金額 ※ 解約料やキャンセル料等を設定する場合、解約・サービス解除によって事業者が生じる損害を超えない適切な金額としている。（消費者契約法第9条第1項第1号参照）また、契約者の求めに応じて、予定金額や算定根拠の概要を説明している。（消費者契約法第9条第2項参照） 5) 事業者の申し出により、契約内容やサービス内容および費用の変更、サービス提供の中止・停止する場合のルール 6) 事業者の債務不履行等により利用者に対する損害が生じた場合の賠償に関するルール 7) 利用者の病状の急変または事故発生時における対応方針 8) 苦情等の相談の受付窓口の案内 9) 個人情報の取扱い方針	4, 5	<input type="checkbox"/>
	4 ○ 契約の締結に際し、消費者の不安をおおる等の不当な働きかけを行っていない。（消費者契約法第4条参照）	5	<input type="checkbox"/>
サービスの提供にあたって留意すべき事項	5 ○ 電話・メールや対面、Web会議、システム入力等でのヒアリング・カウンセリング等により利用者の要望を把握している。 ○ 利用者の要望に応じたサービスプランを提案している。	6	<input type="checkbox"/>
	6 ○ サービス提供時の手順や注意事項等を適切に把握して、記録・更新を行い、サービス提供者に共有している。 ○ サービス提供後、サービス提供対象者、サービス提供者、サービス提供の時期、具体的な提供サービス内容、費用等について、書面（※）で記録を作成し、サービス提供開始日から一定期間保管している。 ○ 利用者や契約者からの申し出があった場合に、記録を開示している。 ○ 記録に基づき、利用者からの費用徴収を適切に行っている。 （※）書面には、電子データも含まれる。	6	<input type="checkbox"/>
	7 ○ サービス提供に必要な金銭程度の管理を除く、日常的な金銭管理や財産管理等をサービス提供者に行わせていない。 ○ 日常的な金銭管理や財産管理等が必要と考えられる場合は、公的窓口を紹介する等の対応を図っている。	6	<input type="checkbox"/>
	8 ○ 鍵預かりに必要となる事業者のみ ○ 鍵預り証（鍵の本数、保管場所、管理責任者氏名を記載する必要がある）を交和している。 ○ 鍵の取り扱いについて、鍵預りマニュアルを策定し、マニュアルに沿って運用している。 ○ 鍵の貸し出し・返却記録（使用者、持出・返却日時時間、確認印）を作成し、管理している。	6	<input type="checkbox"/>
	9 ○ サービス提供後、適切なタイミングで、アンケートや電話や対面、Web会議等でのヒアリング等により利用者の満足度を把握し、必要に応じてサービスの改善を図っている。	7	<input type="checkbox"/>
事業者の運営管理体制に関する遵守事項	10 事業者に関する情報や提供しているサービス情報などについて、ホームページやパンフレット等で公表している。 <公表すべき事項の例> 1) 身体的な介護保険、医療保険または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基づき給付の対象外のサービスであること 2) 事業者の基本情報および事業実績 3) 提供しているサービス内容や費用 4) 費用の支払いの時期および方法 5) 契約・サービスの解約・解除方法、契約・サービス内容の変更方法、解約・キャンセル料等の予定金額 ※ 解約料やキャンセル料等を設定する場合、解約・サービス解除によって事業者が生じる損害を超えない適切な金額としている。（消費者契約法第9条第1項第1号参照）また、消費者の求めに応じて、予定金額や算定根拠の概要を説明している。（消費者契約法第9条第2項参照） 6) 苦情等の相談の受付窓口の案内 7) 個人情報の取扱い方針	8	<input type="checkbox"/>
	11 ○ サービス提供者の資質向上のために、研修・訓練の機会を確保している。 <研修・訓練において少なくとも含めるべき事項> 1) サービス提供者の技術およびサービス品質の維持・向上に関する研修・訓練 2) 安心・安全の確保に関する研修・訓練 3) 防犯・プライバシー保護に関する研修・訓練	8	<input type="checkbox"/>
	12 ○ 履歴書・経歴書等でサービス提供者の情報を把握し、適切に管理している。	8	<input type="checkbox"/>
	13 ○ サービス提供者の勤務実態を適切に記録・管理し、報酬を記録に基づき適切に支払っている。	8	<input type="checkbox"/>
	14 ○ 誓約書兼身元保証書を作成し、サービス提供者に記入・署名させ、控えを管理している。	8, 9	<input type="checkbox"/>
	15 ○ 事業者がサービス提供者に業務を委託する形式の労働契約を締結している場合 ○ 労働条件通知書兼雇用契約書を作成・交付し、サービス提供者の合意を得ている。労働条件通知書には、労働基準法またはパートタイム労働法で明示することが義務づけられている事項を記載している。	9	<input type="checkbox"/>
	16 ○ 感染症や自然災害発生時におけるサービスの継続実施および早期の業務再開のため、対応方針の策定や研修・訓練等の実施等の対策を講じている。	9	<input type="checkbox"/>
	17 ○ 利用者の病状の急変または事故発生時における対応方針を定めている。 ○ 対応方針には、速やかに契約者や利用者とかかわりのある医療・介護関係者等への報告を行うことを明記し、実践している。 ○ 事故発生時において、対応経過を記録し、再発防止のための取り組みを行っている。	9	<input type="checkbox"/>
	18 ○ 感染症および食中毒の予防とまん延防止のため、指針の策定や研修・訓練等の実施等の対策を講じている	9	<input type="checkbox"/>
	19 ○ 身体拘束および虐待の発生・再発防止のため、指針の策定や研修の実施等の対策を講じている。		<input type="checkbox"/>
20 苦情等の相談体制の整備について	○ 利用者および契約者からの苦情等の相談の受付窓口を設置している。 ○ 受付窓口における利用者および契約者からの相談内容は適切に記録し、保管している。 ○ 利用者および契約者からの苦情等の相談を踏まえ、サービス品質の向上の取組みを行っている。 ○ 利用者および契約者からの求めに応じて、苦情等の相談の受付窓口および責任者、また、国民生活センター等の公的窓口を案内している。	9, 10	<input type="checkbox"/>
21 個人情報保護	○ 利用者や契約者等の個人情報を取り扱うに当たって、利用目的をできる限り特定するとともに、個人情報の取扱い方針を作成し、公表している。 ○ 退職者を含む、サービス提供者等が、利用者や契約者および利用者家族の個人情報や秘密等を保持することを誓約させている。	10	<input type="checkbox"/>