

「阪急阪神みなとわ」地域包括ケア支援サービス利用約款

第1章 総則

(目的)

第1条 この利用約款（以下、「本約款」という。）は、阪急阪神ホールディングス株式会社（以下「阪急阪神HD」という。）が支援し、㈱ウェルビーイング阪急阪神（以下「WBHH」という。阪急阪神HDと併せて「サービス提供者」という）が阪急阪神沿線にお住まいの方々に、長く住み慣れた沿線及びご自宅等で、最期まで心豊かに暮らしていただくため、また、沿線のケアサービスの質の向上に寄与するため、在宅介護サービス分野における支援対象者（支援・介護等を必要とされる方）、家族、行政機関、医療機関及び介護事業者間での情報連携をするためのシステム「みなとわ」を活用し、その体制構築、推進するためのサービス“「阪急阪神みなとわ」地域包括ケア支援サービス”（以下、「本サービス」という。）について、次の通り必要な事項を定める。サービス提供者は、本約款第6条に定められた利用申込手続きにより申込み、かつサービス提供者がその申込みを承諾した個人または法人に対し、本約款に基づいて本サービスを提供する。

(定義)

第2条 本約款において、次の各号に掲げる用語の定義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 「みなとわ」

本サービスにて用いられるシステムをいう。

(2) 対象者

「みなとわ」に自らの介護・支援及び日々の生活状況に関する情報等が掲載される者をいう。

(3) 利用機関

行政機関、介護事業所、医療機関等の関係機関で、第6条に定める申し込みにより本サービスを利用する事業所をいう。

(4) 介護事業所

都道府県もしくは市町村などの地方自治体が指定もしくは許可し、介護保険制度の対象となる介護サービスを提供する事業所をいう。

(5) 診療所・薬局等

都道府県が許可もしくは都道府県に届出をし、医療保険制度の対象となる医療サービスを提供する機関のうち、病床数が20床未満の機関をいう。

(6) 病院

都道府県が許可もしくは都道府県に届出をし、医療保険制度の対象となる医療サービスを提供する機関のうち、病床数が20床以上の機関をいう。

(7) 医療機関

第5号及び前号に定める機関を総称したものをいう。

(8) 利用機関管理者

第3号に定める利用機関の責任者をいう。

(9) 法人利用者

第3号に定める利用機関に属し、業務として「本サービス」を使用する者をいう。

(10) 個人利用者

対象者及び当該対象者の家族、後見人その他これに準ずる者であり、第6条に定める申し込みにより「本サービス」を使用する者をいう。

(11) 利用者

第9号で定める法人利用者及び前号で定める個人利用者を総称して「利用者」という。

(12) 利用端末

本サービスで利用者が利用する端末をいう。

(13) 本サイト

サービス提供者が「阪急阪神みなとわ」に関して運営するウェブサイトをいう。

(14) その他の利用約款等

本約款以外の定めであって、本サービスの利用条件を定めるものをいう。

(15) 登録メールアドレス

本サービスの提供を受ける目的で、利用者がサービス提供者に提供したメールアドレスの情報をいう。

(16) パスワード

パスワードとは本サービスを利用するにあたって、登録メールアドレスと照合して本人を識別するための文字列をいう。

(17) システム管理者

「みなとわ」を運営管理する事業者としてサービス提供者が指定する者をいう。

(ヘルスケア情報)

第3条 本サービスにおいて取り扱う個人情報とは、対象者、利用機関及び個人利用者が保有する対象者の介護、日々の生活状況に関する情報のうち、対象者の同意を直接的または間接的に得た上でサービス提供者、利用機関、法人利用者及び個人利用者に提供、取得、共有及び利用されるもの（以下「ヘルスケア情報」という。）、及び、利用機関及び個人利用者の氏名・住所・電話番号・メールアドレスなどとする。

2. 具体的なヘルスケア情報は以下の通りとする。

- (1) 介護保険資格情報（対象者の氏名、年齢、生年月日、被保険者番号など）
- (2) 要介護認定情報（要介護度など）
- (3) 緊急連絡先、主治医とその連絡先、既往歴等特記事項等
- (4) ケアプランなど介護サービスに関する各種計画書・報告書等
（訪問看護報告書・指示書、介護サービス計画書、サービス利用票・提供票等）
- (5) 対象者、その家族等及び法人利用者が取得するバイタルサイン（体温・血圧・心拍など）
- (6) 写真や動画を含む、日々の生活状況の記録
- (7) その他利用機関の保有する介護、生活情報等
- (8) 第5条第3項に定める利用情報

3. ヘルスケア情報の利用目的は以下のとおりとする。

- (1) 「みなとわ」で、利用者がヘルスケア情報の提供及び共有を相互に行うことにより、対象者のニーズに見合ったケアサービスが切れ目なく効率的に提供されることに寄与するために必要な諸対応
- (2) 「みなとわ」で、利用者がヘルスケア情報の提供及び共有を相互に行うことにより、対象者のご家族等と法人利用者の負担軽減によるケアサービスの質の向上に寄与するために必要な諸対応
- (3) サービス提供者による、利用者へのアンケート依頼、市場調査・顧客動向分析その他経営上必要な分析を行うための基礎データの作成、並びに特定の個人を識別できない統計的データ及び匿名加工情報の作成、利用、第三者提供及びその公表
- (4) 本サービス改善のための諸対応
- (5) 介護事業に関係する第三者の商品・サービスの提案活動
- (6) サービス提供者の緊急時の個別のお問合せ、ご連絡等
- (7) 利用機関が所在する地域、又は、対象者が居住する地域のケアサービスの質の向上の寄与に資する諸施策への協力に必要な諸対応

(8) その他、上記に関連する義務の履行及び権利の行使並びにこれらに付随する諸対応

4. サービス提供者、利用機関、利用者は、次の通りヘルスケア情報を共同利用する。

(1) 共同して利用する個人情報の項目は、第2項各号に掲げる事項とする。

(2) 共同して利用する者の範囲は、次のとおりとする。

①サービス提供者

②対象者に関する利用機関

③対象者に関する利用者

(3) 共同して利用する者の利用目的は、第3項に定める利用目的とする。

(4) 共同して利用する個人情報の管理について責任を有する者は、サービス提供者とする。

第2章 体制

(体制)

第4条 サービス提供者は、システム管理者を指定し、本サービスの安全かつ効率的な運用及び適正な管理を行う。

2. サービス提供者は、システム管理者と協力をしつつ、本サービスの運営管理責任を負う。

3. サービス提供者は、本サービスに係る事務手続、利用機関、利用機関管理者及び利用者からの相談、申請等の受付窓口業務を行うほか、次の各号に掲げる対応及び業務を行う。

(1) 「みなとわ」について、マニュアルを整備し、利用機関及び利用者に周知の上、常に閲覧可能な状態に置くこと。(2) 利用機関及び個人利用者に対して、本サービスの利用方法や個人情報保護に関する説明を直接又は間接に行うこと。

(3) 利用機関管理者、利用者からの相談や利用申請等の業務

(4) 利用機関管理者、利用者への利用啓発活動の実施等

4. サービス提供者は、対象者、利用機関管理者、利用者の問い合わせ先及び申請等の窓口として、以下の窓口を設ける。

阪急阪神みなとわカスタマーセンター TEL: 0570-08-3710

(月～金曜(祝祭日、お盆、年末年始を除く) 9時～12時 / 13時～18時)

第3章 「みなとわ」の利用

(アクセス管理)

第5条 サービス提供者は、利用者のアクセス権限を定めるものとする。

2. サービス提供者は、ID、パスワード等により利用者のアクセス管理を行うものとする。

3. 「みなとわ」において、利用ログ情報(いつ、だれが、どのヘルスケア情報を登録・閲覧・修正・削除したか)が記録されるものとする。

(利用の申請)

第6条 本サービスの利用機関になることを希望する団体及び法人は、事業所ごとに本サービス利用申請書(様式第1号)に利用機関管理者を記載の上、書面又はサービス提供者が指定する電磁的方法によりサービス提供者に提出しなければならない。ただし、この利用機関が都道府県もしくは市町村などの地方自治体が指定もしくは許可したサービス種別を複数所持する場合は、サービス種別ごとに1事業所として、取り扱うものとする。

2. 利用機関に属する者が法人利用者として本サービスを利用しようとするときは、当該利用機関は、「みなとわ」に登録しなければならない。ただし、本サービス法人利用者登録申請書(様式第2号)を書面又はサービス提供者が指定する電磁的方法によりサービス提供者に提出することにより、登録業務をサービス提供者に委託することができる。

3. 本サービスを個人利用者として利用しようとする対象者及び対象者に代わって「みなとわ」を利用し、当該対象者のヘルスケア情報を提供、取得、共有及び利用しようとする当該対象者の家族、後見人その他これに準ずる者は、本サービス個人利用申請書（様式第3号）を書面又はサービス提供者が指定する電磁的方法によりサービス提供者に提出しなければならない。
4. なお、前項で定める利用申請は対象者の個人情報及び第3条に定める情報を個人利用申請者が提供、取得、共有及び利用することについて、対象者が同意することで成立するものとする。

（対象者の報告）

- 第7条** 利用機関は対象者と関係する法人利用者を「みなとわ」に登録しなければならない。ただし、本サービス対象者及び法人利用者申請書（様式第4号）に記載し、サービス提供者に提出することにより、登録業務をサービス提供者に委託することができる。
2. 利用機関のうち対象者のケアプランを策定する利用機関もしくは対象者と関係する利用機関の中心的存在となる利用機関（以下、「中心となる利用機関」という）等は、対象者と関係する利用機関を「みなとわ」に登録しなければならない。ただし、本サービス対象者ケア機関リスト申請書（様式第5号）をサービス提供者に提出することにより、登録業務をサービス提供者に委託することができる。
3. 前項で定める対象者ケア機関リストは、第3条で定めるヘルスケア情報の開示先となることを十分に認識した上で、申請者は責任をもってリストを作成するものとする。
4. 第2項の定めに従い対象者ケア機関リストを提出した利用機関は、対象者と関係する利用機関が変更された場合は、速やかにサービス提供者に変更した対象者ケア機関リストを提出しなければならない。

（利用登録追加）

- 第8条** 利用機関は、採用、人事異動等により新たに本サービスを利用する者を追加する場合は、当該本サービスを利用する者を「みなとわ」に追加しなければならない。ただし、本サービス法人利用者登録申請書（様式第2号）をサービス提供者に提出することにより、登録業務をサービス提供者に委託することができる。

（利用登録抹消）

- 第9条** 利用機関は、法人利用者が、退職、人事異動等により本サービスを利用する必要がなくなったとき及び何らかの理由で本サービスの利用を取り下げたいときは、「みなとわ」から当該法人利用者を抹消させなければならない。ただし、本サービス法人利用者登録削除申請書（様式第6号）をサービス提供者に提出することにより、本抹消業務をサービス提供者に委託することができる。
2. サービス提供者は、本サービス法人利用者登録削除申請書を提出された場合、速やかに当該法人利用者のIDを失効するものとする。
3. 個人利用者は、個人利用者に該当しなくなったとき及び何らかの理由で個人利用者として対象者の情報を提供、取得、共有及び利用することを取り止めたいときは、本サービス個人利用中止申請書（様式第7号）をサービス提供者に提出しなければならない。
4. サービス提供者は、本サービス個人利用中止申請書を提出された場合、速やかに当該個人利用者のIDを失効するものとする。
5. 第3号の定めに関わらず、サービス提供者が個人利用者から本サービス個人利用中止申請書の提出が困難と判断した場合は、第4号の定めを履行する場合がある。

（ID、パスワード、登録メールアドレスの管理）

- 第10条** 利用者は、「みなとわ」に自身の管理に属する使用可能なメールアドレスを登録メールアドレスとして登録しなければならない。また、登録メールアドレスに交付される自身のID及び自身で設定するパスワードを自らの責任で管理し、本人以外の者に利用させてはならない。

2. 利用者は、自身のIDが不明となったとき、速やかにサービス提供者に申告するものとする。
3. サービス提供者は、前項の申告を受けたときは、既存IDを利用者へ再通知、するものとする。
4. 利用者は、自身の登録メールアドレス及びパスワードの不正利用を防止するとともに、その管理について一切の責任を持つものとする。ただし、サービス提供者及びシステム管理者の重過失により発生したID・パスワードの乗っ取り行為等による損害については、この限りでない。

（利用の停止）

第11条 サービス提供者が、利用機関及び利用者が本約款に違反する行為と認めた場合及びその他以下の各号の一に該当する場合、サービス提供者は事前に通知することなく、直ちに該当する利用機関、利用者のIDを失効させることができる。

- （１）サービス提供者が承認した以外の方法で本サービスを営利目的に利用した場合
- （２）利用機関・利用者の登録情報に虚偽の事実が認められた場合
- （３）本サービスの信用や社会的地位を脅かす恐れのある行為が発覚した場合
- （４）対象者が死亡した場合
- （５）利用機関もしくは個人利用者が、本サービスの料金を延滞し、複数回にわたる督促にも応じない場合
- （６）その他、利用者による本サービスの利用が不適切とサービス提供者が判断した場合

（削除権限）

第12条 サービス提供者は、利用者により「みなとわ」に登録されたヘルスケア情報やコメント等のうち、次に掲げる場合には、その全部もしくは一部の削除又は公開範囲の変更等を行うことができるものとする。

- （１）公的な機関又は専門家（国、地方公共団体、特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律のガイドラインに規定された信頼性確認団体、インターネット・ホットラインセンター、弁護士等をいう）から、メッセージ等の情報について、違法、公序良俗違反又は他人の権利を侵害する等の指摘・意見表明があった場合。
- （２）合理的に判断できる資料が提示され、サービス提供者が権利者と判断した権利者から、メッセージ等の情報が自分の権利を侵害する旨の申告があった場合。

（利用における制限）

第13条 サービス提供者及びシステム管理者は、「みなとわ」の保守点検、修理または改修その他良好な運用を維持するために必要な場合は、「みなとわ」の運用停止、一部利用制限、利用機能及び利用時間の変更をすることができる。

第4章 契約

（契約の成立）

第14条 サービス提供者は、第6条1項及び3項に定められている申請を承諾する場合、すみやかに申請者に対して、電子メールにより利用開始の旨を通知し本サービスを利用するためのログインIDを付与する。これにより、本契約は成立し、利用機関及び個人利用者は本サービスの利用を開始できるものとする。

2. サービス提供者は、申込者に対して、以下のいずれかに該当する場合及びサービス提供者の独自の審査・判断により、第6条1項に定められる申込を承諾しないことがある。サービス提供者は不承諾にともなう損害等については一切責任を負わないものとし、審査結果の「不承諾の理由」についての開示は行わないものとする。
 - (1) 申込みの際、虚偽の記載がある、または申込みに必要な事項が欠けている場合
 - (2) 申込者が第6条4項に定める基準を満たさないとき
 - (3) 申込者が実在しないとサービス提供者が判断した場合

- (4) 対象者から第18条1項に定める同意を取得していないことが明らかな場合
- (5) 本サービスのサービス遂行に支障がある恐れがあるとみなされる場合
- (6) その他サービス提供者が本サービスを提供することが不適当と判断した場合

(利用契約の解除等)

第15条 利用機関及び個人利用者は、本サービスの利用契約を解除する場合には、1ヶ月前までに本サービス利用解約申請書（様式第8号）をサービス提供者に提出するか、若しくはその他サービス提供者が定める手続きに従って届け出なければならない。

- 2. 契約解除日は利用解約の届け出受理日の翌月末とするものとする。
- 3. 前項の定めに関わらず、サービス提供者が認めた場合には、契約解除日を変更することができる。
- 4. サービス提供者は、利用機関及び個人利用者が第11条または、第25条のいずれかに該当する場合をはじめ、事由の如何を問わず、サービス提供者が契約を維持することが適当でないと判断した場合は本契約の全部または一部を解除することができるものとする。なお、サービス提供者は、本契約を解除するときは、利用機関にその旨を通知するものとする。

(承継・譲渡)

第16条 利用機関及び個人利用者は、サービス提供者の事前の書面による承諾を得ることなしに、本約款および本契約に基づく契約者の本契約上の地位または契約者の権利を第三者に譲渡してはならず、また義務を引き受けさせてはならないものとする。また、サービス提供者が、合併、株式移転、会社分割または営業譲渡等の理由により、本契約上の地位を第三者に承継または移転する必要がある場合、サービス提供者は本契約上の地位を当該第三者に承継または移転することができるものとする。

第5章 個人情報の取扱い

(個人情報等の取り扱い)

第17条 サービス提供者は、個人情報の取り扱いに関する法令及びガイドライン等に基づき、個人情報保護のための管理体制を確立し、本サービスを提供するものとする。

- 2. 利用機関は、本サービスを利用して登録された対象者またはその家族の個人情報を利用機関及び個人利用者の責任のもとに管理し、個人情報保護法を遵守する範囲でのみ利用することができるものとし、これを第三者へ開示、漏洩すること、文書または電子媒体等その媒体の種類を問わず複製することおよび外部へ持ち出すことは全て禁止するものとする。また、利用機関はそのために必要な法人利用者への指導を徹底するものとする。
- 3. サービス提供者は、利用機関及び個人利用者が本サービスを利用して蓄積したヘルスケア情報を、本サービスの提供に必要な範囲を超えて、第三者に開示、提供をしないものとする。
- 4. サービス提供者は、刑事訴訟第218条（令状による捜査）その他同法の定めに基づく強制の処分が行われた場合には、当該法令および令状に定める範囲で、前号の守秘義務を負わないものとする。

(対象者の同意)

第18条 利用機関等は、利用者の個人情報及びヘルスケア情報等の取得、利用、提供及び共有についての同意を、対象者から得るものとする。

- 2. 中心となる利用機関等は第3条第2項（1）介護保険資格情報、（2）要介護認定情報、（3）緊急連絡先、主治医とその連絡先、既往歴等特記事項等を、前項の同意にもとづき、利用者詳細情報として「みなとわ」に登録しなければならない。ただし、本サービス対象者情報登録申請書（様式第9号）を提出することにより、登録業務をサービス提供者に委託することができる。

（対象者の同意の撤回）

第19条 対象者は、利用機関等に、ヘルスケア情報の提供及び共有についての同意を撤回することができる。

2. 利用機関等は、同意が撤回された場合は、速やかに「みなとわ」における対象者のヘルスケア情報の提供及び共有を停止しなければならない。ただし、本サービス対象者情報共有等停止申請書（様式第10号）をサービス提供者に提出することにより、業務をサービス提供者に委託することができる。

（開示等への請求への対応）

第20条 対象者が、利用機関に対して、自己のヘルスケア情報の開示、訂正、削除等を希望する場合は、利用機関にその旨を申し出ることができ、利用機関は、対象者からの申し出を受けた場合はサービス提供者にその旨を通知するものとする。

2. サービス提供者は、前項の申し出を受領した場合は、速やかに当該申し出の内容を検討し、必要な対応を取るものとする。

（第三者への情報の提供・開示）

第21条 サービス提供者は、個人情報及びヘルスケア情報を、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）並びに関連する法令及びガイドラインに則り、特定の個人を識別できないように匿名化の上、第三者に提供・開示することができる。

第6章 利用機関及び利用者

（利用機関・利用機関管理者）

第22条 利用機関は、「みなとわ」の安全かつ適正な利用を図り、個人情報及びヘルスケア情報を保護しなければならない。

2. 利用機関は、前項に定める義務の履行を含め、「みなとわ」の利用に関する責任者として、利用機関管理者を設置しなければならない。

3. 利用機関管理者は、利用機関の代表又は代表が指名した者をもって充てるものとし、本サービス利用申請書（様式第1号）書面又はサービス提供者が指定する電磁的方法で提出することによりサービス提供者に申請しなければならない。

4. 利用機関は、利用機関管理者を変更した時は、速やかに本サービス利用機関管理者変更書（様式第11号）、若しくはその他サービス提供者が定める手続きによりサービス提供者に申請しなければならない。

5. 利用機関管理者は、自己が属する利用機関（以下「自機関」という。）の法人利用者以外の者に、サービス提供者がメンテナンス等を行う場合を除いて、「みなとわ」を利用させてはならない。

6. 利用機関管理者は、自機関内の法人利用者が、情報の漏えいや端末の誤操作等を起こさないよう監督しなければならない。

7. 利用機関管理者は、自機関内の法人利用者による本約款に違反する行為を認めた場合は、直ちにサービス提供者に報告するとともに、サービス提供者の指示に従い、速やかに必要な措置を講ずるものとする。

8. 利用機関管理者は、本約款第6条、第7、第8条及び第9条の定めに従い、サービス提供者に申請した内容が「みなとわ」に正しく反映されていないことを発見した場合は、直ちにサービス提供者に報告しなければならない。

（法人利用者・個人利用者）

第23条 法人利用者は、「みなとわ」の安全かつ適正な利用に努め、「みなとわ」を通じて入手した個人情報及びヘルスケア情報に関しては、個人情報保護法を遵守して取り扱うこととし、許可を受けた範囲での業務目的以外での利用及び閲覧をしてはならない。

2. 法人利用者は、「みなとわ」の利用について、本約款の定めに従わなければならない。
3. 個人利用者は、「みなとわ」の安全かつ適正な利用に努め、「みなとわ」を通じて入手した対象者の個人情報及びヘルスケア情報に関しては、当該対象者の介護・生活状況管理等の利便を図る目的以外での利用をしてはならない。
4. 個人利用者は、「みなとわ」の利用について、本約款の定めに従わなければならない。
5. 利用者は、自身の自己責任において本サービスを利用するものとし、本サービスを利用してなされた行為及びその結果について一切の責任を負う。
6. 利用者は、本サービスが対象者及びその家族の個人情報及びヘルスケア情報であることを十分認識し、自ら発信する情報はもとより、受信、閲覧、利用する情報について慎重に取り扱うものとする。
7. 利用者は本サービスにおいて治療や診断、施術その他の医療行為を行うことはできない。本サービスの介護及び日々の生活状況に関する情報利用の結果生じたいかなる損失に対しても、サービス提供者は一切責任を負わないものとする。
8. 法人利用者は自身の属性について虚偽の情報を申請しないことを表明保証するものとする。
9. 利用者は対象者のヘルスケア情報を投稿する場合、正確性に配慮する義務があるものとする。
10. 利用者は本サービスの情報を利用する場合、自らの判断により利用するものとする。サービス提供者はいかなる情報の利用についても、利用者に対して強制しない。
11. 利用者は本約款第7条の定めに従いサービス提供者に申請した内容が「みなとわ」に正しく反映されていないことを発見した場合は、直ちにサービス提供者に報告しなければならない。

（利用者の責任）

第24条 本サービスを利用して利用者が投稿した介護及び日々の生活状況に関する情報に関する責任は、利用者自身にあるものとする。サービス提供者は利用者が本サービスを利用して投稿した介護及び日々の生活状況の情報の内容について、一切責任を負わないものとする。

2. 利用機関及び利用者が他人の名誉を毀損した場合、プライバシー権を侵害した場合、許諾なく第三者の個人情報を開示した場合、著作権法（昭和45年法律第48号）に違反する行為を行った場合その他第三者の権利を侵害した場合には、当該利用者は自身の責任と費用において解決しなければならず、サービス提供者は一切の責任を負わないものとする。
3. 利用機関及び利用者は、自らが本サービスを利用して投稿した介護及び日々の生活状況の情報についてサービス提供者に保存義務がないことを認識し、利用機関及び利用者が必要とするメッセージ等の情報については自らの判断でバックアップをとるものとする。

（禁止事項）

第25条 利用機関及び利用者は、本サービスの利用にあたり、次に掲げる行為を行ってはならないものとする。禁止事項に違反した場合には、サービス提供者は契約解除、利用停止、メッセージ等の情報の全部もしくは一部の削除、公開範囲の変更又はホームページにおける公表等の措置を採ることがある。

- (1) 「みなとわ」における治療や診断、施術などの医療行為及びそれを依頼する行為。
- (2) 介護保険法、医療法、医師法、薬機法、その他の関連法令に抵触する行為。
- (3) ヘルスケア情報を必要な範囲ならびに許諾を得た範囲を越えて提供、公開する行為。
- (4) 緊急の症状に本サービスを通じて対応する行為。
- (5) 第6条3項に定める個人利用申請書の同意記入欄に対象者になりすまして必要事項を記入する行為。
- (6) 自らの職種と異なる職種になりすまして登録する行為。

- (7) 自ら属する事業所と異なる利用機関に所属するとなりすまして登録する行為
- (8) 自らの事業所が提供するサービスと異なるサービスを提供するとなりすまして登録する行為
- (9) サービス提供者、システム管理者もしくは他者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。
- (10) サービス提供者、システム管理者もしくは他者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。
- (11) サービス提供者、システム管理者もしくは他者を不当に差別もしくは誹謗中傷し、他者への不当な差別を助長し、又はその名誉もしくは信用を毀損する行為。
- (12) 自分以外の人物を名乗ったり、代表権や代理権がないにもかかわらずあるものと装ったり、又は他の人物や組織と提携、協力関係にあると偽って本サービスを利用する行為。
- (13) 詐欺、規制薬物の濫用、児童売買春、預貯金口座及び携帯電話の違法な売買等の犯罪に結びつく、又は結びつくおそれのある行為。
- (14) わいせつ、児童ポルノ又は児童虐待に相当するメッセージ等の情報（以下、本項において「これらの情報」といいます）について、次に掲げるいずれかの行為を行うこと。
- (1) これらの情報を投稿又は表示する行為。
- (2) これらの情報を収録した媒体を販売する行為。
- (3) これらの情報を収録した媒体の送信、表示、販売を想起させる広告を投稿又は表示する行為。
- (15) 性行為、わいせつな行為等を目的として利用する行為。
- (16) 面識のない異性との出会い等を目的として利用する行為。
- (17) 青少年の家出を誘引・助長する行為。
- (18) 違法な賭博・ギャンブルを行わせ、又は違法な賭博・ギャンブルへの参加を勧誘する行為。
- (19) 違法行為（けん銃等の譲渡、爆発物の製造、児童ポルノの提供、公文書偽造、殺人、脅迫等）を請け負い、仲介し、又は誘引する行為。
- (20) 他人を自殺に誘引又は勧誘する行為。
- (21) 次に掲げる内容の情報を、みなとわに投稿する行為。
- (1) 介護事業者や医療機関を誹謗中傷する内容の情報。
- (2) 真否についての事実確認が困難な内容や虚偽の内容の情報。
- (3) 衛生管理上の問題等のしかるべき公的機関へ届け出るべき事項に関する内容の情報。
- (4) 緊急の対応依頼、病気・障害の状態に関する重要な情報等、対象者の生命及び身体の安全に関する情報
- (5) その他サービス提供者・システム管理者が不適切と判断する内容の情報。
- (22) サービス提供者及びシステム管理者の設備に蓄積された情報を不正に書き換え、又は消去する行為。
- (23) ウィルス等の有害なコンピュータプログラム等を送信又は掲載する行為。
- (24) サービス提供者・システム管理者又は他者のサーバーに負担をかける行為、もしくは、本サービスの運営やネットワーク・システムに支障を与える行為、又はこれらのおそれのある行為。
- (25) 法令、公序良俗又は本利用約款もしくはその他の利用規約等に違反し、又は他者の権利を侵害するとサービス提供者が判断する行為。その他、サービス提供者が不適切と判断する行為。

（サービスの変更等）

第26条 サービス提供者・システム管理者は、自身の都合により、本サービスをいつでも任意の理由で追加、変更、中断、終了することができる。

2. 前項の定めによる取扱いをする場合は、取扱いの内容、その期間及び「みなとわ」に保存されている情報等の取扱いについて、サービス提供者の定める方法で通知するものとする。また、みなとわ内に保存されている個人情報及びヘルスケア情報については、本約款に特段の定めがない場合は、サービス提供者が任意で定める方法で取り扱うものとする。

（利用者における利用環境の整備）

第27条 利用機関及び利用者は、本サービスを利用するための利用端末を自身の負担と責任において用意しなければならない。

2. 前項で定める利用端末には、その使用者が自身の負担と責任において、最新のセキュリティパッチを適用しなければならない。

3. 利用機関及び利用者は、前1項で定める利用端末にそのシステムの脆弱性を高めるソフトウェアの導入を行ってはならない。

4. 「みなとわ」の利用における利用端末の通信料及びその他端末に係る必要な費用は、利用機関または利用者のそれぞれが負担するものとする。

（報告と調査）

第28条 サービス提供者及びシステム管理者は、利用機関及び利用者に対し、利用状況について必要に応じて報告を求めることができる。

2. 利用機関及び利用者は、サービス提供者及びシステム管理者から利用状況の報告を求められた際は、速やかに報告しなければならない。

第7章 料金等

（料金）

第29条 本サービスの料金として、利用機関、個人利用者は本サービスの利用の対価（以下、「料金」という。）を、サービス提供者が別途定める料金表（別紙1）に基づき支払うものとする。

2. 利用機関は、本サービスを利用する場合、サービス提供者が定める利用機関の事業所の種別に応じた料金を事業所単位で支払うものとする。

3. 個人利用者は、サービス提供者が定める個人利用者の料金を支払うものとする。

4. 利用機関及び個人利用者は前2項及び前項で定める料金に賦課される消費税及び地方消費税を支払うものとする。

（適用期間及び支払い期日）

第30条 前条で定める料金は月額制として、利用機関又は個人利用者は当月分を翌月27日（27日が土・日・祝の場合、翌営業日）までに、サービス提供者に料金を支払うものとする。

2. 第14条で定める本サービスの利用開始が月中になる場合は、サービス提供者は利用機関及び個人利用者の当該月の料金の支払い義務を免除する。また、第15条に定める契約解除日が、月中になる場合は、利用機関及び個人利用者はサービス提供者への当該月の料金の支払い義務を負うものとする。

（料金の支払方法）

第31条 料金の支払いは、サービス提供者が定める方法で支払うものとする。なお、支払いに必要な手数料は利用機関及び個人利用者が負担するものとする。

（本契約終了後の精算義務）

第32条 本契約が解除又は解約によって終了した場合の債務の精算は次のとおり行うものとする。

利用機関及び個人利用者は、本契約の終了日までに発生した料金を含む本サービスにかかるサービス提供者に対する債務の全額を、当社の指定する期日及び方法で支払うものとする。

（支払いの遅延）

第33条 利用機関及び個人利用者が、料金の支払いを遅延した場合、サービス提供者は支払期日の翌日から実際に支払いが行われた日まで、年利14.6%で計算された金額を支払い遅延利息として料金支払遅延者に請求することができるものとする。

（料金滞納に起因する利用停止）

第34条 サービス提供者は、利用者が料金を支払期日が経過しても支払わなかった場合、本サービスの一時的な停止、中止措置その他の利用制限措置をとることができるものとする。

2. 前項に定めるサービス停止期間についての支払い義務は免除するものとする。

第8章 災害等含めた事故発生時の対策（本サービス提供の停止・中止等）

（本サービスの一時的な停止）

第35条 サービス提供者及びシステム管理者は、以下の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を停止することがある。

- （1）「みなとわ」の保守、または改修上の理由で本サービスの提供を一時的に停止する必要がある場合
- （2）天災地変、電力供給不足、その他の不可抗力の事由が発生し、または発生するおそれがある場合
- （3）「みなとわ」のシステム障害等のやむをえない事由が生じた場合
- （4）サービス提供者もしくはシステム管理者が本サービスの運用上、サービス運用の全部または一部を停止することが望ましいと判断した場合
- （5）利用機関及び個人利用者が、定められた期日までに料金等を支払わない場合
- （6）利用機関、法人利用者もしくは個人利用者が、自らの責めに帰すべき事由で、サービス提供者もしくはシステム管理者の業務の遂行または「みなとわ」のサーバーを含む本サービスの電気通信設備に支障を及ぼし、または及ぼすおそれのある行為をした場合
- （7）利用機関、利用者が第25条（禁止事項）で記した行為をした場合
- （8）その他サービス提供者が利用機関、利用者に対して本サービスを提供することが不相当と判断した場合

（本サービスの利用中止）

第36条 サービス提供者は、利用機関、利用者が以下の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの提供を中止することがある。

- （1）利用機関及び個人利用者が、料金等の支払債務を含む債務について、支払期日を経過してもなお支払わない場合
- （2）利用機関、利用者が、第25条（禁止事項）で記した行為を行った場合
- （3）本約款に定められている利用機関、利用者のそれぞれの義務に違反した場合
- （4）第18条1項（対象者からの同意）に定める義務に違反した場合
- （5）サービス提供者及びシステム管理者が不相当と判断する行為を利用機関、利用者のいずれかが行い、サービス提供者及びシステム管理者が本サービスの利用中止が相当と判断した場合
- （6）対象者が死亡した場合
- （7）利用機関が会社清算された場合、その他利用機関に対価の支払い能力がないとサービス提供者が判断した場合
- （8）利用機関、利用者がサービス利用の権利能力を失った場合

（通知）

第37条 サービス提供者は、第34条及び前条の定めにより本サービスの一時的な停止または中止をするときは、サービス提供者の定める方法で、あらかじめ利用機関及び個人利用者に通知するものとする。但し、緊急でやむをえない場合は、この限りではない。

（責任分界点）

第38条 サービス提供者、利用機関、利用機関管理者、法人利用者及び個人利用者は、「みなとわ」の適切な運用を図るため、それぞれの管理対象について事故が生じないように責任を持って管理しなければならない。

2. 前項に基づきサービス提供者の責任となる管理対象は、次に掲げるものとする。

- (1) 「みなとわ」内のハードウェア及びソフトウェア
- (2) 「みなとわ」内のウイルス対策に関わるもの
- (3) 「みなとわ」を運営するための管理用端末機器

3. 利用機関、利用機関管理者、法人利用者及び個人利用者の責任となる管理対象は次に掲げるものとする。

- (1) 「みなとわ」を通じて入手したヘルスケア情報
- (2) 「みなとわ」を利用するための利用端末
- (3) 「みなとわ」にアクセスするためのID及びパスワード

（事故）

第39条 サービス提供者は、介護サービス等への影響、ヘルスケア情報の漏えい、改ざん、滅失、き損等に関する事件及び事故並びに、事件及び事故の恐れがある場合（以下「事故等」という。）のうち、前条第2項の管理対象に係るシステム障害によるものについて、状況調査、原因究明及び事故対応を行う。

2. 利用機関及び個人利用者は、事故等のうち、前条第3項の管理対象及び当該法人利用者、個人利用者の故意又は過失によるものについて管理責任を負うものとする。利用機関、利用機関管理者及び個人利用者は、状況調査、原因究明及び事故対応等についてサービス提供者及びシステム管理者と連携の上、実施するものとする。

（緊急時連絡）

第40条 利用機関、利用機関管理者、利用者は、事故等が発生したときは、直ちに阪急阪神みなとわカスタマーセンターに報告するものとする。

（緊急時対応）

第41条 サービス提供者は、事故等が発生したときは、当該事故等について、下表の右欄に掲げる状況に応じ、それぞれ同表左欄に掲げる事故レベルに判別し、それぞれ適切な対応を講じるものとする。

レベル	事故の状況
4	ヘルスケア情報の漏えい、改ざん、滅失、き損等があった、又はその恐れがある。
3	全利用端末から「みなとわ」にアクセスできない、又はその恐れがある。
2	「みなとわ」内の情報が閲覧できない、又は一部の利用端末からアクセスできない。
1	事故は発生していないが、将来的に発生する可能性がある事象が発見された。

2. 阪急阪神みなとわカスタマーセンターは、前項のレベル1で運用に大きな影響が生じると判断したとき又はレベル2のときはシステム管理者に、レベル3以上のときは、システム管理者及びサービス提供者にその旨を報告し、指示に従う。

3. 阪急阪神みなとわカスタマーセンターは、事故のレベルにより必要な対応を取るとともに、サービス提供者に対応内容を報告する。

(事故発生時の対策)

第42条 サービス提供者は、レベル3及びレベル4の事故が発生したときは、次に掲げる適切な対策を講じるものとする。

- (1) 事故拡大を防ぐための措置
- (2) ログ情報等の解析及び事故の原因解明
- (3) 被害状況の調査
- (4) 対策の検討及び実施
- (5) 復旧確認後の運用再開及び安全宣言の周知
- (6) 再発防止策の検討及び実施
- (7) 必要な情報について関係部署や外部機関への連絡届出

2. 利用機関管理者は、第39条第2項の事故が発生した場合は、サービス提供者の指示の元に、次に掲げる適切な対策を講じるものとする。

- (1) 「みなとわ」の利用中止
- (2) 事故の原因解明
- (3) 事故拡大を防ぐための措置
- (4) 被害状況の調査
- (5) 対策の検討及び実施
- (6) 復旧が確認できた場合のサービス提供者への報告
- (7) 復旧確認後の利用再開及び安全宣言の周知
- (8) 再発防止策の検討及び実施
- (9) 必要な情報について、サービス提供者への報告及び関係部署への連絡届出

3. 個人利用者は、第39条第2項の事故が発生した場合は、サービス提供者の指示の元に、次に掲げる適切な対策を講じるものとする。

- (1) 「みなとわ」の利用中止
- (2) 復旧が確認できた場合のサービス提供者への報告
- (3) 必要な情報について、サービス提供者への報告

4. 個人利用者は、サービス提供者の指示の元で阪急阪神みなとわカスタマーセンターが実施する以下の業務に協力するものとする。

- (1) 事故の原因解明
- (2) 事故拡大を防ぐための措置
- (3) 被害状況の調査
- (4) 対策の検討及び実施
- (5) 復旧確認後の利用再開及び安全宣言の周知
- (6) 再発防止策の検討及び実施

(対象者への対応)

第43条 サービス提供者は、ヘルスケア情報の漏えいなど、対象者への影響が予測される場合は、前条の対策に加えて、当該対象者への対応措置（当該対象者及びその家族への事故状況等の説明を含む。）を講じる。

第9章 免責

(免責)

第44条 第39条第2項その他の規定にかかわらず、「みなとわ」、「みなとわ」に関する設備、その他本サービスに関連し、対象者、利用機関、利用機関管理者、法人利用者及び第三者に生じた損害について、サービス提供者及

びシステム管理者は賠償する責任を負わないものとする。

2. サービス提供者及びシステム管理者は、「みなとわ」、「みなとわ」に関する設備、その他本サービスに関連し、個人利用者に生じた損害について、賠償する責任を負わないものとする。

3. サービス提供者及びシステム管理者は利用機関及び利用者に対し、「みなとわ」および提供するサービスの品質についての完全性、確実性および有用性、本サービスの利用による収益性など、いかなる事項についても保証しないものとする。

4. サービス提供者及びシステム管理者は、利用機関及び利用者が本サービスを利用することにより得た情報等（コンピュータプログラムを含む）の取得及び利用の結果について一切責任を負わないものとする。また、これらの情報等に起因して生じた損害等に対しても、一切責任を負わないものとする。

5. サービス提供者及びシステム管理者は、利用機関及び利用者からの申請により、サービス提供者において「みなとわ」に入力した情報についての完全性及び確実性など、いかなる事項についても保証しないものとする。

6. サービス提供者及びシステム管理者は、利用機関及び利用者が、本サービスを利用できなかったことに起因して生じた損害についても、当該利用者および第三者に対して責任を負わないものとする。

7. サービス提供者及びシステム管理者は、本サービスの提供、遅滞、変更、中止または廃止、本サービスを利用して利用者が登録、提供、収集または蓄積した情報の消失、毀損、漏洩、その他本サービスに関連して発生した利用機関及び利用者の損害については、一切責任を負わないものとする。

8. 本サービスは、サービス提供者及びシステム管理者が利用機関及び利用者に対して売上や利益および顧客の増加、または広告や宣伝およびマーケティングの効果を保証するものではない。

9. 本条に定められた条項は、サービス提供者及びシステム管理者の故意または重過失による損害については適用されない。なお、サービス提供者及びシステム管理者が賠償責任を負う場合は、責任を負うべき相手方（対象者、利用機関、利用機関管理者又は法人利用者）が損害の発生時点までにサービス提供者に支払った料金の総額を上限とするものとする。

10. 本条に定められた条項は、本契約の終了後も有効に存在するものとする。

（責任の制限）

第45条 利用機関及び利用者が他人の名誉を毀損した場合、プライバシー権を侵害した場合、許諾なく第三者の個人情報を開示した場合、著作権法（昭和45年法律第48号）に違反する行為を行った場合その他第三者の権利を侵害した場合等、当該利用者の責に帰すべき事由により、利用機関及び利用者またはサービス提供者が、本サービス利用の対象者または第三者から何らかの請求が出され、異議が申立てられ、訴訟等が提起された場合には、当該利用者は自身の責任と費用において解決しなければならず、サービス提供者は一切の責任を負わないものとする。

（利用者による責任）

第46条 サービス提供者及びシステム利用者は、利用機関及び利用者の通信や活動に関与しないものとする。万一、利用機関及び利用者間の紛争があった場合でも、当該利用者間で解決するものとし、サービス提供者及びシステム管理者はその責任を負わないものとする。

2. サービス提供者及びシステム管理者は、利用機関及び利用者による本サービスの利用やサービス提供者及びシステム管理者による本サービスの内容の追加、変更、又は本サービスの中断、終了によって生じたいかなる損害についても、一切責任を負わないものとする。アクセス過多、その他予期せぬ要因で表示速度の低下や障害、投稿されたデータによるウィルス感染等についても同様の取り扱いをする。

3. サービス提供者は、本約款又はその他の利用規約等に違反する行為又はそのおそれのある行為が行われたと信じるに足る相当な理由があると判断した場合には、当該行為を行った、利用者の強制退会処分、メッセージ等の情報の全部もしくは一部の削除、及び公開範囲の変更等を行う場合があるが、それによって生じたいかなる損害についても、一切責任を負わないものとする。

(投稿の責任)

第47条 サービス提供者及びシステム管理者は、利用機関及び利用者によって投稿されるヘルスケア情報の監視及び保存義務等を負わないものとする。利用機関及び利用者が必要とするヘルスケア情報については自らの判断でバックアップをとるものとする。

2. サービス提供者及びシステム管理者は、利用機関及び利用者によって投稿されるヘルスケア情報の合法性、道徳性、信頼性、正確性について責任を負わないものとする。法人利用者によって投稿されるヘルスケア情報が、当該利用者が所属する法人・団体等の内部規則等に適合することについても、責任を負わないものとする。

3. サービス提供者及びシステム管理者は、次に掲げる場合には、ヘルスケア情報の内容を提供、取得、共有及び利用したり、保存したり、第三者に開示することができるものとする。サービス提供者及びシステム管理者は、それによって生じたいかなる損害についても、一切責任を負わないものとする。

(1) 裁判所や警察などの公的機関から、法令に基づく正式な照会を受けた場合。

(2) 本約款に違反する行為又はそのおそれのある行為が行われ、メッセージ等の情報の内容を確認する必要が生じたとサービス提供者が判断した場合。

(3) 人の生命、健康、身体及び財産などに差し迫った危険があり、緊急の必要性があるとサービス提供者が判断した場合。

(4) その他「みなとわ」を適切に運営するために、サービス提供者及びシステム管理者が必要と判断した場合。

第10章 雑則

(本約款の変更)

第48条 サービス提供者は、社会情勢の変化その他の合理的必要性がある場合には、本約款を、その目的に反せずかつ相当な範囲において変更することができる。

2. 前項による本約款の変更に際しては、変更後の本約款の内容と適用開始日を、インターネットその他の方法であらかじめ公表するものとし、公表の際に定める相当な期間を経過した日から適用されるものとする。

(本利用規約及びその他の利用規約等の有効性)

第49条 本利用約款及びその他の利用規約等の規定の一部が法令に基づいて無効と判断されても、本利用約款及びその他の利用規約等のその他の規定は有効とする。

2. 利用約款等の規定の一部がある利用機関、法人利用者及び個人利用者との関係で無効とされ、又は取り消された場合であっても、利用約款等はその他の利用機関、法人利用者及び個人利用者との関係では有効とする。

(著作権)

第50条 本サービスによって提供されるシステム、登録情報以外の著作権その他の知的財産権は、サービス提供者もしくはシステム管理者に帰属するものとする。

2. 利用機関、法人利用者及び個人利用者は、本サービスの利用により提供される著作物を、著作権法その他の法律で許された範囲でのみ使用できるものとする。

3. 利用機関、法人利用者及び個人利用者は、著作物の複製、改変、頒布、公衆送信その他の利用行為により著作権法その他の法律に違反し、または他人の著作権を侵害した場合には、その責めを負うものとし、かかる違反または侵害によりサービス提供者が損害を被り、もしくは被るおそれがあるときには、サービス提供者及びシステム管理者を防御、免責、補償するものとする。

(反社会的勢力の排除)

第51条 サービス提供者は、利用者が次の各号のいずれかに該当すると認める場合、利用者に対する何ら催告な

しに直ちに本契約の一部または全部を解除することができる。

(1) 暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ。政治活動標ぼうゴロもしくは特殊知能暴力集団又はその関係者その他の反社会的勢力（以下あわせて「反社会的勢力」という）である場合

(2) 役員・従業員・顧問等及び株主等（以下、本条において「役員等」という）が反社会的勢力である場合

(3) 自ら又はその関係会社もしくは第三者を利用して、サービス提供者、もしくはその関係会社またはそれらの役員・従業員・顧問等に対し、暴力、脅迫、詐欺その他の違法または不当な手段を用いて要求行為を行った場合

（損害賠償）

第52条 利用機関、法人利用者及び個人利用者が、本約款に違反してサービス提供者及びシステム管理者に損害を与えた場合、サービス提供者及びシステム管理者は当該契約者に対して、サービス提供者が被った直接、間接を問わず被った損害の賠償を請求できるものとする。

（合意管轄）

第53条 本サービスに関連して利用機関、法人利用者及び個人利用者とサービス提供者との間で問題が生じた場合には、当該利用者とサービス提供者間でお互いに誠意をもって協議し、円満にその解決を図るものとする。

2. 協議による解決を図ることができない場合、大阪地方裁判所又は大阪簡易裁判所を第一審の専属合意管轄裁判所とするものとする。

（協議）

第54条 本約款に定めない事項については、契約者とサービス提供者の協議によってその取扱を定めるものとする。

（準拠法）

第55条 本約款の成立、効力、その履行および各条項の解釈に関しては、契約者の国籍、利用の場所等に関わらず日本法が適用されるものとする。