

重要事項説明書(居宅介護)

この「重要事項説明書」は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第76条及び「茨城県指定障害福祉サービス事業者の指定並びに指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」の規定に基づき、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことを事業者が説明するものです。

1 居宅介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	合同会社ケアサポート輪
代表者氏名	代表社員 木幡成美
本社所在地 連絡先・電話番号	茨城県土浦市中村南2-10-7 TEL:029-846-5777 / FAX0:29-846-5512
法人設立年月日	平成16年12月8日

2 ご利用者へのサービス提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名所	ケアサポート輪
サービスの 主たる対象者	身体障害者 知的障害者 障害児(18歳未満の身体障害者及び知的障害者) 難病指定疾患者
茨城県指定事業所番号	居宅介護 0810300657号(令和5年4月1日指定)
事業所所在地	茨城県土浦市中村南2-10-7
連絡先 相談担当者	TEL:029-846-5777 / FAX0:29-846-5512 木幡 成美
事業所の通常の 事業実施地域	土浦市全域 つくば市・牛久市・阿見町・常総市・かすみがうら市(事業所から15km範囲内)
事業所が行なう他の指 定障がい福祉サービス	土浦市移動支援 土障委第1-3号(令和6年4月1日指定)

(2)事業の目的および運営方

事業の目的	<p>合同会社ケアサポート輪(以下「事業者」という。)が設置するケアサポート輪(以下「事業所」という。)において実施する指定障害福祉サービス事業の居宅介護(以下「指定居宅介護」という。)の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定居宅介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者の立場に立った指定居宅介護等の提供を確保することを目的とする。</p>
運営方針	<p>1 事業所は、利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うものとする。</p> <p>2 指定居宅介護の実施に当たっては、利用者の必要な時に必要な指定居宅介護の提供ができるよう努めるものとする。</p> <p>3 指定居宅介護の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、指定相談支援事業者、指定障害者支援施設その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者(以下「障害福祉サービス事業者等」という。)との密接な連携に努めるものとする。</p> <p>4 前三項のほか、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(平成17年法律第123号。以下「法」という。)及び「茨城県指定障害福祉サービス事業者の指定並びに指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定居宅介護を実施するものとする。</p>

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜～金曜日(年末年始12月29日～1月3日は除く)
営業時間	8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	月曜～金曜日(年末年始12月29日～1月3日は除く)
サービス提供時間	8時～18時

(5)事業所の職員体制

事業所の管理者	木幡 成美
---------	-------

職種	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、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 (サ責と兼務)
サービス提供者	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、障がい福祉サービスが適切に行われるようアセスメントを実施し、援助の目標を達成するための手順と所要時間を明確にした手順書を作成します。 2 利用者又は障がい者の保護者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した介護計画を作成します。 3 利用者及びその同居の家族に介護計画の内容を説明するとともに、当該介護計画を利用者及びその同居の家族並びに当該利用者又は障がい児の保護者に対して指定計画相談支援又は指定障がい児相談支援を行う者に交付します。 4 介護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて介護計画の変更を行います。 5 指定居宅介護事業所に対する指定居宅介護の利用の申込みに係る調整を行います。 6 居宅介護従業者(以下「ヘルパー」という)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。 7 ヘルパーに対して、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 業務を行うに当たっては、利用者の自己決定の尊重を原則とした上で、利用者が自ら意思を決定することに困難を抱える場合には、利用者の意思決定の支援が適切に行われるよう努めます。 	常勤 2.5人 管理者と兼務 1名 介護職員と兼務 1名 非常勤 1名 介護職員と兼務
ヘルパー	<ol style="list-style-type: none"> 1 居宅介護計画に基づき、居宅介護サービスを提供します。 2 サービス提供後、サービスの提供日、内容、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。 	常勤 3名 介護福祉士 1名 初任者研修 2名 内運行管理兼務 1名 非常勤 7名 介護福祉士 3名 ヘルパー2級 2名 看護師 2名(夜勤のみ)
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	

3 提供するサービスの内容と料金および利用者負担額について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容	
居宅介護計画の作成	利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた手順書を作成し、この手順書を元に居宅介護計画を作成します。	
身 体 介 護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助・清拭	入浴の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪などを行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	衣服の着脱の介助を行います。
	その他	その他の必要な身体の介護を行います。
家 事 援 助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
通院等介助	通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動(公的手続又は障害福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る)のための屋内外における移動等の介助又は通院先等での受診等の手続、移動等の介助を行います。	
通院等乗降介助	通院等のため、ヘルパー自らの運転する車両への乗車又は降車の介助と併せて、乗車前若しくは降車後の屋内外における移動等の介助又は通院先での受診等の手続、移動等の介助を行います。 (移送に係る運賃は別途必要となります。)	

(2)ヘルパーの禁止行為

ヘルパーはサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

- ①医療行為
- ②利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④利用者の同居家族に対するサービス
- ⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス(大掃除、庭掃除など)
- ⑥利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦身体拘束その他利用者の行動を制限する行為
(利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑧その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3)提供するサービスの料金とその利用者負担額について

提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。

利用者負担は現在、サービス量と所得に着目した負担の仕組み(1割の定率負担と所得に応じた負担上限月額の設定)となっています。

定率負担、実費負担のそれぞれに、低所得の方に配慮した軽減策が講じられています。

※ 障害福祉サービスの定率負担は、所得に応じて負担上限月額が設定され、ひと月に利用したサービス量にかかわらず、それ以上の負担は生じません。
負担上限月額等に関する詳細については、お住まいの市町村窓口までお問合せください。

4 提供するサービスの内容と料金および利用者負担額について

※障がい福祉サービスの定率負担は、所得に応じて負担上限月額が設定され、ひと月に利用したサービス量にかかわらず、それ以上の負担は生じません。

負担上限月額等に関する詳細については、お住まいの市町村窓口までお問合せください。

◆障害者の利用者負担

所得区分	世帯の収入状況	月額負担上限額
生活保護	生活保護受給世帯	0円
低所得1	市町村民税非課税世帯であって障がい者本人の収入が年収80万円(障がい基礎年金2級相当額)以下の方	0円
低所得2	低所得1以外の市町村民税非課税世帯	0円
一般	所得割16万円未満	9,300円
	所得割16万円以上	37,200円

◆障害児の利用者負担

生活保護	生活保護受給世帯	0円
低所得1・2	市町村民税非課税世帯	0円
一般	所得割28万円未満	4,600円

◆利用料金の目安は、次表のとおりです。(料金例)

身体介護			
区分	基本単位	利用料	1割負担
30分未満	256単位	2,714円	271円
30分以上1時間未満	404単位	4,282円	428円

1時間以上	587単位	6,222円	622円
1時間30分未満			
1時間30分以上	669単位	7,091円	709円
2時間未満			
2時間以上	754単位	7,992円	799円
2時間30分未満			
2時間30分以上	837単位	8,872円	887円
3時間未満			
3時間以上	921単位	9,763円	976円
30分毎に加算(※)			
※3時間以上の場合においては、30分を増すごとに83単位を加算(1単位=10.6円)			
通院等介助(身体介護を伴う場合)			
区分	基本単位	利用料	1割負担
30分未満	256単位	2,805円	280円
30分以上1時間未満	404単位	4,427円	442円
1時間以上	587単位	6,433円	643円
1時間30分未満			
1時間30分以上	669単位	7,332円	733円
2時間未満			
2時間以上	754単位	8,263円	826円
2時間30分未満			
2時間30分以上	837単位	9,173円	917円
3時間未満			
3時間以上	921単位	10,094円	1,009円
30分毎に加算(※)			
※3時間以上の場合においては、30分を増すごとに83単位を加算(1単位=10.6円)			
家事援助			
区分	基本単位	利用料	1割負担
30分未満	106単位	1,124円	112円
30分以上45分未満	153単位	1,622円	162円

45分以上1時間未満	197単位	2,088円	209円
1時間以上	239単位	2,533円	253円
1時間15分未満			
1時間15分以上	275単位	2,915円	292円
1時間30分未満			
1時間30分以上	311単位	3,297円	330円
15分毎に加算(※)			
※1時間30分以上の場合においては、15分を増すごとに35単位を加算(1単位=10.6円)			
通院等介助(身体介助を伴わない場合)			
区分	基本単位	利用料	1割負担
30分未満	106単位	1,161円	116円
30分以上1時間未満	197単位	2,159円	215円
1時間以上	275単位	3,014円	301円
1時間30分未満			
1時間30分以上	345単位	3,781円	378円
30分毎に加算(※)			
※1時間30分以上の場合においては、30分を増すごとに69単位を加算(1単位=10.6円)			
通院等乗降介助			
区分	基本単位	利用料	1割負担
片道1回あたり	102単位	1,081円	108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、居宅介護計画に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、居宅介護計画の見直しを行ないます。
- ※ サービス提供を行う手順書等により、市町村が2人派遣を認めた場合は、利用者の同意のもとヘルパー2人を同時派遣しますが、その場合の費用は2人分となり、利用者負担額も2倍になります。
- ※ 利用者の体調等の理由で居宅介護計画に予定されていたサービスが実施できない場合、利用者の同意を得てサービス内容を変更することができます。この場合、事業者は変更後のサービス内容と時間により利用料金を請求いたします。
- ※ 通院等のための乗車・降車の介助を行うことの前後に連続して相当の所要時間(20～30分程度以上)を要しかつ食事や着替えの介助、排泄介助など外出に際しての身体介助を行う場合には、「通院等介助(身体介助を伴う場合)」を算定します。
- ※ 「通院等介助(身体介助を伴う場合)」の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介助(例:入浴介助、食事介助など)に30分～1時間以上を要しかつ当該身体介助が中心である場合には、通算して「身体介助」を算定します。

- ※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない(利用者が償還払いを希望する)場合は、介護給付費等の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に介護給付費等の支給(利用者負担額を除く)を申請してください。
- ※ 市町村が2人派遣を認めた場合であって、障害支援区分6の利用者に対し、新規に採用した従業者により支援が行われる場合において、当該利用者の支援に熟練した従業者が同行して支援を行った場合は、それぞれの従業者が行う重度訪問介護につき、上記単位数の100分の90に相当する単位数を算定します。
- ※ 市町村が2人派遣を認めた場合であって、当事業所に勤務する従業者が、重度障害者等包括支援の度合にある利用者(15%加算対象者)に対する支援に初めて従事し支援が行われる場合において、当該利用者の支援に熟練した従業者が同行して支援を行った場合は、それぞれの従業者が行う重度訪問介護につき、上記単位数の100分の90に相当する単位数を算定します
- ※ 情報公表対象サービス等情報に係る報告を行っていない場合に、上記単位数の5/100に相当する単位数を減算します。

【加算項目

サービス提供の時間帯により下表のとおり料金が加算されます。

提供時間帯	早 朝	昼 間	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後10時まで	午後10時から 午前6時まで
加算割合	25%増し		25%増し	50%増し

- ② 事業所のとっている体制又は、対応の内容等により、下表のとおり料金が加算されます。
(円未満の端数は四捨五入)

加算項目	基本単位	利用料	利用者負担額	算定回数等
特定事業所加算 (Ⅱ)	所定単位数の10/100		左記の1割	1回につき
特別地域加算	所定単位数の15/100			該当なし
緊急時対応加算	100単位	1,060円	左記の1割	1回につき 1月に2回を限度
初回加算		2,120円	左記の1割	初回月、1回のみ
利用者負担上限 額管理加算	150単位	1,590円	左記の1割	1月につき

喀痰吸引等支援体制加算		1,060円	左記の1割	1日につき
福祉専門職員等連携加算			左記の1割	1回につき サービスの初回から90日間で3回を限度
福祉・介護職員処遇改善新加算(Ⅱ)	所定単位数の 40.2%		左記の1割	1月につき (所定単位数は、基本報酬及び各加算(福祉・介護職員等処遇改善加算を除く)を算定した単位数の合計)

- ※ 特定事業所加算は、良質の人材の確保とサービスの質の向上を図る観点から、サービス提供体制の整備、良質な人材の確保、重度障害者への対応、中重度障害者への対応といった条件に応じて加算します。
- ※ 特別地域加算は、厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対しサービス提供を行った場合に加算します。
- ※ 緊急時対応加算は、居宅介護計画に位置付けられていない居宅介護(身体介護)を、利用者等の要請を受けてから24時間以内に行った場合に加算します。
- ※ 緊急時対応加算について、市町村により地域生活支援拠点等として位置付けられている場合、更に1回につき50単位を加算します。
- ※ 初回加算は、新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、初回のサービス提供と同月内に、サービス提供責任者が、自らサービス提供を行う場合又は他のヘルパーがサービス提供を行う際に同行した場合に加算します。
- ※ 利用者負担上限額管理加算は、利用者の依頼により、利用者の負担上限月額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合に加算します。
- ※ 喀痰吸引等支援体制加算は、特定事業所加算(Ⅰ)を算定しない事業所において、介護職員等が喀痰吸引等を実施した場合に加算します。
- ※ 福祉専門職員等連携加算は、精神障害者等の特性に精通する専門職と連携し、利用者の心身の状況等を共同で評価した場合に加算します。
- ※ 福祉・介護職員等処遇改善加算は、福祉・介護職員の賃金の改善等を実施している場合に加算します。
- ※ 地域区別の単価は○級地10.6円です。
- ※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない(利用者が償還払いを希望する)場合は、介護給付費等の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に介護給付費等の支給(利用者負担額を除く)を申請してください。

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通所の事業の実施地域以外の場合、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1km20円いただきます。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、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いただきます。	
	24時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	12時間前までにご連絡の場合	1提供あたりの利用料の50%を請求いたします。
	3時間前までにご連絡のない場合	1提供あたりの利用料の80%を請求いたします。

※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。	
③サービス提供にあ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 ④通院等介助等におけるヘルパーの公共交通機関 等の交通費	利用者(お客様)の別途負担 となります。

5 利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について

利用者負担額その他の費用の支払い方法について	利用者負担額及びその他の費用について、サービスを利用した月の翌月15日までに利用月分の請求書をお届けします。サービス提供の記録と内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)現金支払い (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)事業者指定口座への振り込み 【(ウ)の場合、事業所指定口座を記載】 お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡します。保管をお願いします。 また、介護給付費等について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をお渡します。必ず保管をお願いします。
------------------------	--

※ 利用料、その他の費用の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から3月以上遅延し、故意に支払いの督促から15日以内にお支払いがない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当ヘルパーの変更を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、担当ヘルパーの変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。	ア 相談担当者氏名 木幡成美/石塚真理 イ 連絡先電話番号 029-846-5777 Fax番号 029-846-5512 ウ 受付日及び受付時間 月～金 8時～18時
---	---

※ 担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限月額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

(2) 居宅介護計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及びその家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画」を作成します。作成した「居宅介護計画」については、案の段階で利用者及びその同居の家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いします。

サービスの提供は「居宅介護計画」にもとづいて行ないます。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

(3) 居宅介護計画の変更等

「居宅介護計画」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。

また、サービス利用の変更・追加は、ヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

(4) 担当ヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮します。

利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(5) サービス実施のために必要な備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等(水道、ガス、電気を含む)は無償で使用させていただきます。また、ヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただく場合があります。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律(平成23年法律第79号)」を遵守するとともに、下記の対策を講じます。

1 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 木幡成美
-------------	----------

2 成年後見制度の利用を支援します。

3 苦情解決体制を整備しています。

4 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

5 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

9 身体拘束等について

事業者は、緊急やむを得ない場合を除いて身体拘束等を行いません。緊急やむを得ない場合とは、支援の工夫のみでは十分に対応できないような、一時的な事態に限定し、以下の(1)から(3)の要件を満たす場合とします。

(1)切迫性	直ちに身体拘束等を行わなければ、利用者本人又は他人の生命・身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高い場合
(2)非代替性	身体拘束その他の行動制限を行う以外に、代替する方法がない場合
(3)一時性	身体拘束その他の行動制限が一時的である場合

やむを得ず身体拘束等を行う場合には、重度訪問介護計画に身体拘束の様態及び時間、緊急やむを得ない理由を記載します。また、身体拘束等を行う場合には、適宜利用者本人や家族に十分に説明し、同意を得ます。

身体拘束等を行った場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由等必要な事項を記録します。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>①利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ○ 事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という。)は、サービス提供をする上で知り得た利用者及び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。 ○ 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。 ○ 事業者は、従業者に業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
<p>②個人情報の保護について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 事業者は、利用者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で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。 ○ 事業者は、利用者及び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。 ○ 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、追加また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。)

11 緊急時の対応方法について

- ① 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。
 - ② 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合に、下記の対応可能時間に連絡を受けた際は、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。
- 連絡先: 電話番号 029-846-5777 (対応可能時間 08:00~18:00)

12 事故発生時の対応方法について

利用者に対する重度訪問介護の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する重度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。

市町村	市町村名	土浦市役所
	担当部・課名	障害福祉課
	電話番号	029-826-1111

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

<p>保険会社名 保険名 補償の概要</p>	<p>損保ジャパン日本興亜 ウォームハート 施設、事業活動遂行事故</p>
--------------------------------	---

13 身分証携行義務

居宅介護従業者は、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

示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

14 心身の状況の把握

指定居宅介護の提供に当たっては、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。

15 連絡調整に対する協力

居宅介護事業者は、指定居宅介護の利用について市町村又は相談支援事業を行うものが行う連絡調整にできる限り協力します。

16 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護の提供に当り、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

17 サービス提供の記録

- 1 指定居宅介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数及び利用者負担額等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- 2 指定居宅介護の実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の確認を受けます。
- 3 これらの記録はサービス提供を行った日から5年間保存し、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。
(複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。)

18 衛生管理等

- (1) 居宅介護従業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防止のための対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業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従業員に対し、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実施します。

19 業務継続計画の策定等について

- (1) 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居宅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の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。
- (2) 従業員に対し、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実施します。
- (3) 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。

20 苦情解決の体制及び手順

(1)提供した指定居宅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。

- ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- ・管理者およびサービス提供責任者は、訪問介護員に事実関係の確認を行う。
- ・相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。

【事業者の窓口】 ケアサポート輪相談窓口	(所在地)茨城県土浦市中村南2-10-7 (電話番号)029-846-5777 (ファックス番号)029-846-5512 (受付時間)8:00～18:00(月～金)
【市町村の窓口】 障害福祉課課	所在地 土浦市大和町9番1号 電話番号 029-826-1111/fax番号029-826-7118 受付時間 月曜～金曜 8時30分～17時15分
【公的団体の窓口】 茨城県社会福祉協議会 運営適正化委員会	所在地 水戸市千波町1918(セキショウ・ウェルビーイング 福祉会館2階) 電話番号 029-305-7193 fax番号 受付時間 受付時間 月曜～金曜 9時～5時

21 サービスの第三者評価の実施状況について

【実施の有無】	有・
---------	----

23 サービス提供開始可能年月日

サービス提供開始が可能な年月日	年	月	日
-----------------	---	---	---

24 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年	月	日
-----------------	---	---	---

上記内容について、「茨城県指定障害福祉サービス事業者の指定並びに指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」第〇条の規定に基づき、利用者説明を行いました。

事業者	所在地	
	法人名	
	代表者名	
	事業所名	
	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	

代理人	住所	
	氏名	