

【居宅介護・重度訪問介護重要事項説明書】

(令和6年6月改定分)

当事業所は利用者に対して、指定居宅介護、重度訪問介護サービスを提供します。
当事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

1 サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人曾於市社会福祉協議会
代表者氏名	会長 山本 ひとみ
所在地	鹿児島県曾於市財部町南俣504番地1
電話番号	0986-72-0460
設立年月日	平成17年7月1日

2 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

事業所名称	曾於市社会福祉協議会居宅介護事業所
鹿児島県指定 (事業所番号)	居宅介護 ・ 重度訪問介護 (4611700081)
指定年月日	平成18年4月1日
事業所所在地	鹿児島県曾於市財部町南俣504番地1
連絡先	TEL 0986-72-0460 FAX 0986-72-0425
通常の事業の実施 地域	曾於市内

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	社会福祉法人曾於市社会福祉協議会が設置する曾於市社会福祉協議会居宅介護事業所（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及び重度訪問介護（以下「居宅介護等」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、居宅介護等の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障害児及び障害児の保護者（以下「利用者等」という。）の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者等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します。
-------	--

運 営 方 針	①居宅介護事業にあつては、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。 ②利用者が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、利用者の意思決定の支援に配慮するよう努めるものとする。 ③前項の規定は、重度訪問介護にあつては、「家事」の後ろに「外出時における移動中の介護」を加えてこれを適用する。 ④居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な居宅介護等の提供ができるよう努めるものとする。 ⑤居宅介護等の実施に当たっては、地域や家庭との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村又は指定相談支援事業者が行う連絡調整に協力し、他の指定障害福祉サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。 ⑥前4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（障害者総合支援法）」（平成17年法律第123号。以下「法」という。）及び「鹿児島県指定障害福祉サービス事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成25年鹿児島県条例第37条）」に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定居宅介護等を実施するものとする。 ⑦新型コロナウイルス等の感染症発生及びまん延等の予防を徹底し、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する。 ⑧利用者の人権の擁護、身体拘束・虐待の防止のため、必要な体制の整備を図るとともに、従業者に対し研修を実施する等の取り組みを行う。 ⑨業務継続に向けた取組の強化について、事業所は感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できるように業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シュミレーション）等の必要な措置を講じる。
---------	--

（3）営業日・営業時間及びサービス提供可能な日と時間帯

営業日 及び 営業時間	月曜日から金曜日まで ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から1月3日までを除く。 午前8時30分から午後5時15分
サービス提供日 及び サービス提供時間	月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分 ただし、12月29日から1月3日までを除く。 ※上記の内容にかかわらず、利用者等の要望に応じて、サービス提供日及びサービス提供時間を変更することができ、携帯電話等により常時連絡が可能な体制をとります。

（4）事業所の職員体制

事業所の管理者	久保田 亜矢子
---------	---------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	管理者は、従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている居宅介護の実施に関し、事業所の職員に対し遵守させるため必要な指揮命令を行う。	常勤職員 1 名
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	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、障害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居宅介護計画、重度訪問介護計画及び同行援護計画（以下「居宅介護計画等」という。）を作成します。 ③利用者及びその同居の家族に居宅介護計画の内容を説明するとともに、当該居宅介護計画・重度訪問介護計画を利用者及びその同居家族並びに指定計画相談支援又は指定障害児相談支援を行う者に交付します。 ④居宅介護計画等の実施状況の把握を行ない、必要に応じて変更を行います。 ⑤利用の申込みに係る調整や従業者に対する技術指導等のサービス内容の管理を行います。 ⑥従業者に対して、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。	常勤職員 1.5 名
従 業 者	①居宅介護計画等に基づき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。	訪問介護員 2.5 人以上 (常勤換算)

※当事業所では、指定障害福祉サービスを提供する職員として、厚生労働省の定める指定基準を順守した職員数を配置しています。

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
居宅介護計画等の作成		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居宅介護計画等を作成し・必要に応じて見直しを行います。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	衣類着脱の介助	身体状況に応じて衣服の着脱の介助を行います。
	入浴介助	身体状況に応じた入浴の介助を行います。
	身体の清拭、洗髪	清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	通院等介助	通院等又は官公署並びに相談支援事業所への移動（公的手続き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での受診等の手続き、移動等の介助を行います。
	その他	褥瘡（床ずれ）防止等のために体位変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護を行います。
家事援助	調理	利用者の食事の用意を行います。
	衣類の洗濯、補修	利用者の衣類等の洗濯や補修を行います。
	住居の掃除、整頓	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	生活必需品の買物	日常生活に必要な品物等の買物を行います。
	関係機関との連絡	必要に応じて、関係機関との連絡を行います。
	その他	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、預け入れは行いません。
重度訪問介護		重度の肢体不自由者で常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排せつ・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、その他の生活全般にわたる見守り等の支援を行います。
その他生活等に関する相談や助言をいたします。		

（２）従業員の禁止行為

従業員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

利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、草刈り、植物の水やり等。

- 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得ない場合を除く）

- ⑧利用者又は家族に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

（３）サービスの料金と利用者負担額について

介護給付費によるサービスを提供した際は、サービス利用料金（厚生労働大臣の定める基準により算出した額）のうち 9 割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費等の給付を市町村から直接受け取る（代理受領する）場合、利用者負担分として、サービス利用料金全体の 1 割の額を事業者にお支払いただきます。（定率負担または利用者負担額といいます）

なお、定率負担または利用者負担額の軽減等が適用される場合は、この限りではありません。
障害福祉サービス受給者証をご確認ください。

■ 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

曾於市社会福祉協議会居宅介護事業所

低所得 2		低所得 1 以外の市町村民税非課税世帯の方	0 円
一般	所得割 16 万円未満	市町村民税課税世帯	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】

サービスの種類時間等		利用料	自己負担額
身体介護	30 分未満	2,560 円	256 円
	30 分以上 1 時間未満	4,040 円	404 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	5,870 円	587 円
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	6,690 円	669 円
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	7,540 円	754 円
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	8,370 円	837 円
	3 時間以上	9,210 円に 30 分増すごとに 830 円加算	921 円に 30 分増すごとに 83 円加算
(身体介護を伴う場合) 通院等介助	30 分未満	2,560 円	256 円
	30 分以上 1 時間未満	4,040 円	404 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	5,870 円	587 円
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	6,690 円	669 円
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	7,540 円	754 円
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	8,370 円	837 円
	3 時間以上 30 分増すごとに加算	9,210 円に 30 分増すごとに 830 円加算	921 円に 30 分増すごとに 83 円加算
家事援助	30 分未満	1,060 円	106 円
	30 分以上 45 分未満	1,530 円	153 円
	45 分以上 1 時間未満	1,970 円	197 円
	1 時間以上 1 時間 15 分未満	2,390 円	239 円
	1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満	2,750 円	275 円
	1 時間 30 分以上	3,110 円に 15 分増すごとに 350 円加算	311 円に 15 分増すごとに 35 円加算
(身体介護を伴わない場合) 通院等介助	30 分未満	1,060 円	106 円
	30 分以上 1 時間未満	1,970 円	197 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	2,750 円	275 円
	1 時間 30 分以上	3,450 円に 30 分増すごとに 690 円加算	345 円に 30 分増すごとに 69 円加算

重度訪問介護	1 時間未満	1,860 円	186 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	2,770 円	277 円
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	3,690 円	369 円
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	4,610 円	461 円
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	5,530 円	553 円
	3 時間以上 3 時間 30 分未満	6,440 円	644 円
	3 時間 30 分以上 4 時間未満	7,360 円	736 円
	4 時間以上 8 時間未満	8,210 円に 30 分増すごとに 850 円加算	821 円に 30 分増すごとに 85 円加算
	8 時間以上 12 時間未満	15,050 円に 30 分増すごとに 850 円加算	1,505 円に 30 分増すごとに 85 円加算
	12 時間以上 16 時間未満	21,840 円に 30 分増すごとに 810 円加算	2,184 円に 30 分増すごとに 81 円加算
	16 時間以上 20 時間未満	28,340 円に 30 分増すごとに 860 円加算	2,834 円に 30 分増すごとに 86 円加算
	20 時間以上 24 時間未満	35,200 円に 30 分増すごとに 800 円加算	3,520 円に 30 分増すごとに 80 円加算

◆新規に居宅介護計画等を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回の居宅介護等を行った場合、または従業者に同行した場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	備考
初回加算	2,000 円	200 円/月	1 月あたり

◆利用者の依頼により、利用者及びその世帯としての上限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は、以下の料金が加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	備考
利用者負担上限額管理加算	1,500 円	150 円/月	1 月あたり

◆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の評価を共同して行った場合に、サービス初日から 90 日の間で 3 回を限度として加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	備考
福祉専門職員等連携加算	5,640 円	564 円/回	90 日の間、3 回を限度

◆基礎研修課程修了者等が居宅介護サービスを行った場合、サービス内容によって減算されます。

内 容	サービス区分	算定割合
基礎研修課程修了者等 により行われる居宅介護 サービス費の減算	居宅における身体介護	所定負担額の 70/100 (30%の減算)
	身体介護を伴う通院等介助	
	家事援助	所定負担額の 90/100 (10%の減算)
	身体介護を伴わない通院等介助	

◆意思疎通を図ることに著しい支障がある重度障害者等に重度訪問介護サービスを提供した場合に加算されます。

内 容	加算率	備考
重度障害者等の重度訪問介護サービス加算	所定負担額の 15/100 (15%) を加算	1 月あたり

- ◆障害程度区分6に該当する利用者に重度訪問介護サービスを提供した場合に加算されます。

内 容	加算率	備考
障害支援区分6に該当する利用者への重度訪問介護サービスの加算	所定負担額の 8.5/100 (8.5%) を加算	1 月あたり

- ◆入院中の重度訪問介護利用者における入院前の医療と障害福祉の連携した支援を行を提供した場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	備考
入院時支援連携加算	3,000 円	300 円/回	入院前に 1 回を限度

- ◆居宅介護計画等に位置付けられていない居宅介護を利用者又はその家族等からの要請を受けてから 24 時間以内に行った場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
緊急時対応加算	1,000 円	100 円/回	1 回につき(1 月 2 回まで)

- ◆サービス提供の時間帯により料金が加算されます。

提供時間帯名	早 朝	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前 6 時～午前 8 時	午後 6 時～午後 10 時	午後 10 時～午前 6 時
加算率	所定負担額に 25/100 (25%) 加算		〃 50/100 (50%加算)

- ◆ やむを得ない事情で、かつ利用者の同意を得て 2 人で訪問した場合に加算されます。

内 容	加算率	備考
訪問介護員等 2 人対応加算	所定負担額の 200/100 (200%) を算定	所定負担額の 2 倍

- ◆特別地域加算として下記が加算されます。曾於市内は特別地域として指定されています。

内 容	加算率	備考
特別地域加算	合計負担額に 15/100 (15%) 加算	1 月あたり

- ◆従業員の資格やサービス提供前の利用者に関する情報共有等の条件を満たした場合に加算されます。

内 容		加算率	備考
居 宅 介 護	特定事業所加算Ⅰ	所定負担額に 20.0% 加算	1 月あたり
	特定事業所加算Ⅱ	所定負担額に 10.0% 加算	1 月あたり
	特定事業所加算Ⅲ	所定負担額に 10.0% 加算	1 月あたり
	特定事業所加算Ⅳ	所定負担額に 5.0% 加算	1 月あたり
重 度 訪 問 介 護	特定事業所加算Ⅰ	所定負担額に 20.0% 加算	1 月あたり
	特定事業所加算Ⅱ	所定負担額に 10.0% 加算	1 月あたり
	特定事業所加算Ⅲ	所定負担額に 10.0% 加算	1 月あたり

- ◆福祉・介護職員等処遇改善加算として下記が加算されます。

介護処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や質の向上等の取り組みを行う事業所に認められた場合に加算されます。

内 容		加算率	備考
居 宅 介 護	福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅰ	所定負担額に 41.7% 加算	1 月あたり
	福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅱ	所定負担額に 40.2% 加算	1 月あたり

	福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅲ	所定負担額に 34.7% 加算	1 月あたり
	福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅳ	所定負担額に 27.3% 加算	1 月あたり
重度訪問介護	福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅰ	所定負担額に 34.3% 加算	1 月あたり
	福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅱ	所定負担額に 32.8% 加算	1 月あたり
	福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅲ	所定負担額に 27.3% 加算	1 月あたり
	福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅳ	所定負担額に 21.9% 加算	1 月あたり

◆未実施減算として下記が減算されます。

減算	算定要件	利用料 (単位数)
虐待防止措置未実施減算	虐待の発生又はその再発の防止するための以下の措置が講じられていない場合。 ①虐待防止委員会を定期的を開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ること。 ②従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施すること。 ③上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。	所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を減算
身体拘束廃止未実施減算	次の①から④までに掲げる場合のいずれかに該当する事実が生じた場合。 ①指定障害福祉サービス基準の規定に基づき求められる身体拘束に係る記録が行われていない場合。 ②指定障害福祉サービス基準又は規定に基づき求められる身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的を開催していない場合。 ③身体拘束等の適正化のための指針を整備していない場合。 ④身体拘束等の適正化のための研修を定期的を実施していない場合。	所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を減算
情報公表未報告減算	法第 76 条の 3 第 1 項の規定に基づく情報公表サービス等情報に係る報告を行っていない事実が生じた場合。	所定単位数の 100 分の 5 に相当する単位数を減算

業務継続計画未策定減算	以下の基準に適合していない場合 ①感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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）を策定すること。 ②当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずること。	所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算
-------------	---	--------------------------------

- ※ 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、居宅介護計画等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、居宅介護計画等の見直しを行います。
- ※ 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。
- ※ 利用者の体調等の理由で居宅介護計画等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護を行う場合には、「通院介助(身体介護を伴う場合)」を算定します。
- ※ 「通院介助(身体介護を伴う場合)」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護(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護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。

(4) その他

交通費	通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、公共交通機関等を利用した場合は、その実費を請求させていただきます。なお、この場合、事業者の自動車を使用したときは、次の額を請求するものとします。 (1) 事業所から片道10キロメートル未満 0円 (2) 事業所から片道10キロメートル以上 200円	
キャンセル料	前日17時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日のご連絡の場合	利用料の10%（1割負担相当）請求致します。
・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 ・家事援助に係る買い物等で利用者宅から目的地までの公共交通機関を利用した場合の交通費		利用者の別途負担となります。

4 利用料の請求および支払い方法について

利用者負担額について	利用者負担額は、世帯ごとの所得区分に応じて月額の上限額が定められており、上限額を超えた部分については事業者が介護給付費として市町村に請求することとなっています。複数のサービスを利用した場合は、いずれかの事業者が上限額管理を行うことにより、サービスごとの利用者負担額を確定します。
上限額管理について	居宅介護等における利用者負担上限額管理とは、複数の事業者によるサービスを利用する利用者等について、利用者負担の額が利用者及びその世帯ごとの負担上限額を超えることがないよう事業者ごとの徴収額の管理を行なうことです。対象者は市町村で認定され、受給者証にその旨を記載して「利用者負担上限額管理事務依頼(変更)届出書」が交付されます。 利用者の希望により、当事業所を利用者負担上限額管理者に選任される場合、サービス開始までにお申し出ください。その際、「利用者負担上限額管理事務依頼(変更)届出書」を提出してください。事業者が必要事項を記載してお返ししますので、「受給者証」とともに市町村に届け出てください。(受給者証に上限額管理者名が記載されます。) 利用者等が上限額管理を行う事業者を選択しなかった場合、上限を超えた利用者負担額は、利用者等が直接市町村に償還給付の申請を行うことにより給付を受けることとなります。 また、例えば、利用者がグループホーム又はケアホームに入居されている場合は、グループホーム又はケアホームが上限額管理を行うことになるなど複数のサービスを利用している場合には優先順位が決められていますので、ご注意ください。
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は、1ヶ月ごとに計算してご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。 (ア)利用者指定口座からの自動振替を原則とします。 (そお鹿児島農協の金融機関の口座から月1回引き落とします。) (イ)事業者指定口座への振り込み(期日までに利用者の方がお振り込み願います。手数料は利用者負担となります。) 金融機関：<u>そお鹿児島農業協同組合 財部支所</u> <u>普通口座 0032790</u> 口座名義：<u>社会福祉法人曾於市社会福祉協議会</u> (ウ)現金支払い お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、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、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

5 担当従業者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、担当従業者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。	ア	相談担当者氏名	管理者	久保田 亜矢子
	イ	連絡先電話番号	0 9 8 6 - 7 2 - 0 4 6 0	
		同 ファックス番号	0 9 8 6 - 7 2 - 0 4 2 5	
	ウ	受付日および受付時間	月～金	8 : 30～17 : 15

※担当従業者の変更に関しては、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。

6 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) 居宅介護計画等の作成

確認した支給内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画等」を作成します。作成した「居宅介護計画等」については、利用者及び家族にその内容を説明し、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。また当該「居宅介護計画書等」は、当該利用者又は障害児の保護者に対して指定計画相談支援又は指定障害児相談支援を行う者（指定特定相談支援事業者等）に交付します。

サービスの提供は「居宅介護計画等」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) 居宅介護計画等の変更等

「居宅介護計画等」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、従業者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) 担当従業者決定等

サービス提供時に、担当の従業者を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の従業者が交替してサービスを提供します。担当の従業者や訪問する従業者が交代する場合は、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十分に配慮します。

利用者本人の意思に反する異性介助がなされないよう、サービス提供責任者等がサービス提供に関する利用者本人の意向を把握するとともに、本人の意向を踏まえたサービス提供体制の確保に務めます。

利用者から特定の従業者を指名することはできませんが、従業者についてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様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、従業者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。

(6) 顔写真の保管について

サービスの提供にあたり、利用者の特徴等を把握すること、緊急時等に迅速に対応することなどから、顔写真を撮影し事業所にて保管・管理させていただきます。この写真については、原則、事業所のみで共有するものとします。ただし、体調急変などの緊急時や所在確認が必要な時（不明時）など、生命に危険性があると判断した場合は、事前にご家族等の同意を得たうえで、関係機関等に情報提供させていただく場合がありますので、ご了承ください。

7 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	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」及び厚生労働省が策定した「福祉事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」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又は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。
個人情報の保護について	○ 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。）

8 緊急時の対応方法について

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。主治医への連絡等が困難な場合には、医療機関への連絡を行う等の必要な処置を講ずるものとします。

9 事故発生時の対応方法について

利用者に対する居宅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。

曾於市社会福祉協議会居宅介護事業所

また、利用者に対する居宅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	曾於市福祉事務所
	担 当 部 ・ 課 名	社会福祉係
	電 話 番 号	0 9 8 6 - 7 2 - 1 1 1 1
主治医	主 治 医 氏 名	
	医 療 機 関 名	
	所 在 地	
	電 話 番 号	
緊急連絡先	氏 名	続柄
	住 所	
	電 話 番 号	

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

- (1) 損害保険会社名 あいおいニッセイ同和損害保険株+式会社
- (2) 保険名 介護保険・社会福祉事業者総合保険

1 0 虐待防止について

利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に上げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 虐待の防止に関する責任者を地域福祉課長とします。
- ② 成年後見制度の利用支援を行います。
- ③ 苦情解決体制の整備を行います。
- ④ 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を行います。
- ⑤ 虐待防止の対策を検討する委員会の設置等を実施します。
- ⑥ その他、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等に必要な措置を行います。

1 1 身体拘束等の禁止

- (1) 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下『身体拘束等』という。）を行わない。
- (2) 事業所はやむを得ず身体拘束を行う場合には、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その他必要な事項を記録する。
- (3) 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。
 - ① 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話措置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - ② 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
 - ③ 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的の実施する。

1 2 業務継続計画策定について

- ① 感染症や非常災害の発生において、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 従業者に対し、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の実

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。

1 3 衛生管理等について

(1) 職員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、又は蔓延しないように、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蔓延の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底していきます。

②従業者における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備していきます。

③従業者に対し、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

1 4 身分証携行義務

居宅介護等従業者は、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。

1 5 心身の状況の把握

指定居宅介護等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。

1 6 連絡調整に対する協力

居宅介護等事業者は、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。

1 7 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護等の提供に当り、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。

1 8 サービス提供の記録

① 指定居宅介護等の実施ごとに、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 指定居宅介護等の実施ごとに、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完結の日から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。)

1 9 苦情解決の体制及び手順

(1) 提供した指定居宅介護等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。(下記【事業者の窓口】のとおり)

【事業所の窓口】 曾於市社会福祉協議会 居宅介護事業所 相談窓口責任者 久保田 亜矢子	所在地 曾於市財部町南俣504番地1 電話番号 0986-72-0460 ファックス番号 0986-72-0425 受付時間 平日8時30分～17時15分 受付時間 平日 午前8時30分～午後5時15分
--	--

(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。

- ①苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。
- ②相談担当者は、把握した状況を従業者とともに検討を行い、対応を決定する。
- ③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、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)

【事業者の窓口】 曾於市社会福祉協議会 本所 受付担当 総務課長 藤田晃二 解決責任者 事務局長 和田幸次郎	所在地 曾於市財部町南俣504番地1 電話番号 0986-72-0460 ファックス番号 0986-72-0425 受付時間 平日 8時30分～17時15分
【市町村の窓口】 曾於福祉事務所社会福祉係	所在地 曾於市末吉町二之方1980番地 電話番号 0986-76-8807 受付時間 平日 午前8時30分～午後5時15分
【公的団体の窓口】 鹿児島県社会福祉協議会 福祉サービス利用支援室	所在地 鹿児島市鴨池町新町1番7号 電話番号 099-286-2200 受付時間 平日 午前9時～午後4時(平日)

20 サービス提供開始可能年月日

指定居宅介護提供開始予定年月日	令和 年 月 日 ()
指定重度訪問介護提供開始予定年月日	令和 年 月 日 ()

指定居宅介護等の提供及び利用の開始に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行ないました。

令和 年 月 日

事業者所在地： 鹿児島県曾於市財部町南俣504番地1

法人名： 社会福祉法人曾於市社会福祉協議会

代表者名： 会長 山本ひとみ

事業所住所： 鹿児島県曾於市財部町南俣504番地1

事業所名： 曾於市社会福祉協議会居宅介護事業所

管理者名： 久保田 亜矢子

説明者名： _____

私は、本書面に基づいて事業者から指定居宅介護等の提供及び利用について重要事項の説明を受けました。

利用者住所： _____

利用者氏名： _____

ご家族住所： _____

ご家族氏名： _____

続柄： _____

利用者は、身体状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

代筆者住所： _____

代筆者氏名： _____

続柄： _____

曾於市社会福祉協議会居宅介護事業所

福祉サービスの相談・苦情受付窓口

福祉サービス（介護サービスを含む）について相談・苦情がありましたら
お気軽にご相談ください

福祉サービス相談・苦情 受付担当者	総務課 藤田晃二
福祉サービス相談・苦情 解決責任者	事務局長 和田幸次郎
電話	０９８６－７２－０４６０
ＦＡＸ	０９８６－７２－０４２５

※私達は、福祉サービス向上のために、適切な解決に努めます。

第三者委員の設置について

上記の他、中立的立場で解決する第三者委員に相談することもできます。

第三者委員		
委員	柳田 敏美 氏	0986-72-2968
委員	上原 紀子 氏	0986-76-3105
委員	富岡 親志 氏	099-482-5970