

居宅介護・重度訪問介護 重要事項説明書



2025 年 9 月 1 日作成

この「重要事項説明書」は、利用者の居宅介護・重度訪問介護の契約にあたって、利用者やご家族の方に知っていただきたい事項を記載したものであり、契約書の内容をご理解していただきたいことを説明したものです。

1 当事業所の概要

(1) 事業所の所在地等

事業所名	24 時間介護サービスまごころ
事業所所在地	山口県山口市大内長野字鍛冶屋 208 番地
指定事業所番号	居宅介護 : 3 5 1 0 1 0 0 8 3 1 (特定事業所加算 I)
指定事業所番号	重度訪問介護 : 3 5 1 0 1 0 0 8 3 1 (特定事業所加算 I)
サービスの主たる対象者	身体障がい者、知的障がい者、精神障がい者、障がい児
開設年月日	2008 年 5 月 1 日
連絡先	TEL 083-927-8170 管理者 : 原田伸司 FAX 083-902-8775
営業日・営業時間	サービス提供 : 365 日 24 時間 (居宅介護・重度訪問介護計画に基づく) サービス受付 : 月～金 9 時 00 分～18 時 00 分 (祝祭日、年末年始 12/31～1/3 を除く。) ※上記のサービス受付時間の他、転送携帯等より 24 時間連絡が可能な体制とします。
通常の事業の実施地域	山口市内 ただし、当該地域以外の地域に居住する被保険者に対し、サービスの提供を行うことを妨げるものではありません。

2 居宅介護・重度訪問介護計画に基づき、 提供するサービスの内容について

身体介護

ホームヘルパーが

- ①利用者の身体に直接接触して行う介助
 - ②介助に必要な準備及び後かたづけ
 - ③利用者が日常生活を営むのに必要な機能の向上等のための介助や専門的な援助を行います。
- ※サービスの内容は変更することができます。

起床介助・身体整容



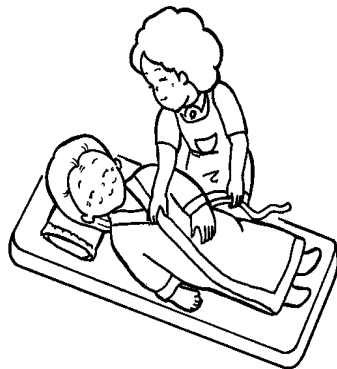
就寝介助



排泄介助



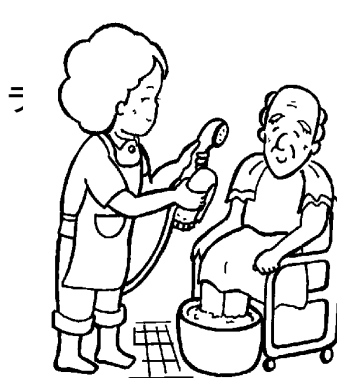
衣服の着脱



身体の清拭・洗髪



入浴介助



食事介助



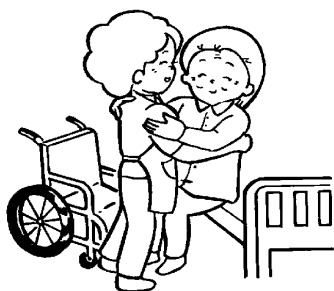
体位変換



服薬介助



移乗・移動介助



通院・外出介助



生活援助

掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助であり、利用者が有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的としています。
※サービスの内容は変更することができます。

掃除・ごみ出し



洗濯



調理



ベッドメイク

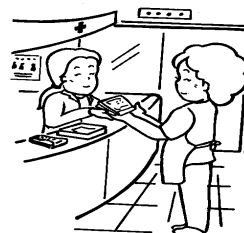


衣服の整理
被服の補修

買い物



薬の受け取り



◎ 次のサービスは（原則として）提供できません。



利用者本人以外の洗濯・調理
買い物・布団干し



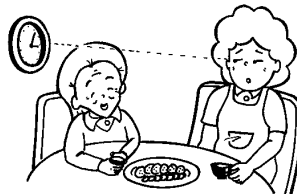
園芸（植木の剪定など）



主として利用者が使用する
居室等以外の掃除



来客の応接
（お茶、食事の手配など）



話し相手のみ・留守番



自家用車の洗車・清掃



草むしり



室内外
家屋の修理
ペンキ塗り

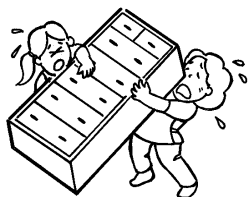


花木の水やり



ペットの世話
（犬の散歩など）

家具・電気器具等の移動、
修繕、模様替え



特別な手間をかけて
行う料理
（おせち料理など）



窓のガラス磨き
大掃除
床のワックスがけ



◎ サービスご利用時のお願い

- (1) 贈り物、お茶やお菓子など、お心付けなどは一切ご不要です。
- (2) 訪問の際はペットをゲージに入れる、リードにつなぐなどの配慮をお願いします。
- (3) 見守りカメラの設置、職員の写真・動画を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けてください。
- (4) ハラスメント行為（職員に対して暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷）などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。
- (5) 訪問中の喫煙はご遠慮ください。

ホームヘルパーに頼めないこと

【金銭などの取り扱いについて】



○買い物援助時の現金の預かり

- ①小額（1万円以内）でお預けください。
- ②買い物リストに相当するであろう妥当な金額のみをお預けください。
- ③財布ごとお預けすることはできません。
- ④買い物援助後、購入した品物とおつり（1円単位まで）を必ずヘルパーと一緒に確認してください。
- ⑤本人様もしくはご家族に確認のサインまたは捺印をお願いします。
（サービス提供記録又は金銭出納帳に「預り金額」「使用金額」「おつり（残金）」を記入致します。）

○ 預貯金の引き出し、預け入れ、振込みなどの代行

金融機関などでの支払い、振込み、現金引き出しの代行を頼むことはできません。（例…本人様もしくはご家族から、直接金融機関に連絡をとっていただき、金融機関にて自宅まで出向いてもらうなど対処）

○ 通帳・印鑑などの財産管理

ホームヘルパーに通帳・銀行の印鑑・キャッシュカード（暗証番号を伝えることも含む）をお預けすることはできません。
通帳・印鑑などの財産、不動産などの管理を頼むことはできません。
（ヘルパーに触らせることもご遠慮願います。）

×ヘルパーができないこと×

◆身体介護◆

<排泄介助>

- ・摘便、浣腸
- ・膀胱洗浄
- ・人工肛門等の交換
- ・排尿カテーテルの洗浄、消毒

<外出介助>

- ・院内介助
- ・ヘルパーが運転する車を使った外出

<食事介助>

- ・チューブ、カテーテルの挿入
- ・経管栄養注入

<その他>

- ・散髪、髭剃り
- ・巻爪など変形した爪の爪切り
- ・床ずれ処置
- ・軟膏等の塗布
- ・座薬の挿入
- ・医療行為に類似するサービス
- ・服薬確認以外の薬に関する管理
- ・入院中、入退院時の付き添い
- ・リハビリ、マッサージ
- ・見守り

◆生活援助◆

<調理>

- ・ご利用者様本人以外の分の調理
- ・手の込んだ調理
- ・治療食等の調理
- ・正月や節句等の特別な季節料理

<掃除>

- ・ご利用者様本人以外が使用する場所の掃除
- ・普段使わない場所の掃除
- ・大掃除、大きな家具等の移動、模様替え
- ・庭掃除、草取り、植木や草花の手入れ
- ・自家用車の洗車、清掃

<洗濯>

- ・ご利用者様本人以外の方の洗濯
- ・家庭用洗濯機で洗えない物（ドライ品等）

<寝具の整頓>

- ・ご利用者様本人以外の方の寝具に関わる事

<買い物>

- ・ご利用者様本人以外の方が使用する物
- ・お歳暮等の贈答品

<その他>

- ・屋内外の大工仕事
- ・ペットの世話
- ・各種支払いや年金等の金銭及び財産管理
- ・金銭の貸し借り
- ・来客の応対
- ・年賀状等の季節状や案内状書き
- ・公共機関や公文書等への代理人行為

【ご注意ください】

- ◆ヘルパー等に対して、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- ◆時間の長短に関わらず、ご利用者様本人がご不在の場合のサービス提供はできません。
- ◆ヘルパーにできないことを依頼された場合は、自費発生の対象になる場合があります。
- ◆プラン以外の日に、ヘルパーへ個人的にサービス提供を依頼することはできません。
- ◆担当ケアマネジャーの介護計画にプランがある場合、提供できるサービスもあります。

3 ハラスメント防止について

介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- ①事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

※上記は当該法人職員、取引先の方々、ご利用者及びその家族等が対象となります。

- ②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

- ③職員に対し、ハラスメントに対する考え方について研修などを実施します。
また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

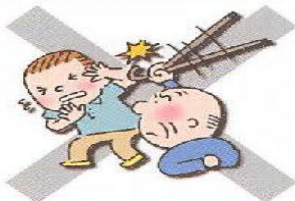
- ④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

皆様へのお願い

気持ちよく支援を受けていただくためには、皆様と職員が互いに信頼し合い、良い関係で結ばれていることが大切です。良い支援を続けられるよう、ハラスメント（迷惑行為）に当たる以下のような行為はつつしんでくださいますようお願いいたします。

以下のような行為があると、支援を続けられなくなることもあります。

暴力をふるう



殴る、蹴る、つねる、たたく、ひっかくなど

暴言をはく



デブ、バカ、グズ、黙ってやれ、土下座しろなど

どなりつける



大声を出してどなりつける、おどして従わせるなど

物を投げる



灰皿、コップ、はさみ、ペン、書類を投げつけるなど

物にあたる



机をたたく、イスを蹴る、食事をぶちまけるなど

つばをはく



介護職等の顔や身体に向かい、つばをはきかけるなど

4 提供するサービスの料金と利用者負担額について

- (1) 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。利用者の方には、所得区分ごとの負担上限額に応じて、原則として利用料の1割を利用者負担額として負担していただくことになります。
- ※世帯の所得に応じて4区分の月額負担上限額が設定され、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。
- ※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、上記の限りではありません。詳しくは、障害福祉サービス受給者証をご確認ください。

区 分	世帯の収入状況	月額負担上限額	軽減措置適用後
生活保護	生活保護受給世帯	0 円	0 円
低所得	市町村民税非課税世帯で、3人世帯で障害者基礎年金1級受給の場合、収入が概ね300万円以下の世帯の方が対象	0 円	0 円
一般 1	市町村民税非課税世帯 (所得割16万円未満※1) ○入所施設利用者(20歳以上)、グループホーム・ケアホーム利用者を除きます。	9,300 円	9,300 円
一般 2	上記以外	37,200 円	37,200 円

※収入が概ね600万円以下の世帯が対象となります。(詳細確認必要)

※ サービス利用料金について

※居宅介護の利用料金の目安(料金例)は、次表のとおりです。

提供時間 内容	30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 1時間30分未満		1時間30分以上 2時間未満	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
通院介護(身体介護を伴う場合)	3070 円	307 円	4850 円	485 円	7040 円	704 円	8030 円	803 円
	2時間以上 2時間30分未満		2時間30分以上 3時間未満		3時間		※3時間以上、30分毎に加算 ⇒約996円の利用者負担額の加算となります。	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額		
	9050 円	905 円	10040 円	1004 円	12050 円	1205 円		
提供時間 内容	30分未満		30分以上 45分未満		45分以上 1時間未満		1時間以上 1時間15分未満	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
通院介護(身体介護を伴わない場合)	1270 円	127 円	1840 円	184 円	2360 円	236 円	2870 円	287 円

※1時間15分以上の利用についても厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。

※重度訪問介護の利用料金の目安(料金例)は、次表のとおりです。

提供 時間	1 時間未満		1 時間以上 1 時間 30 分未満		1 時間 30 分以上 2 時間未満		2 時間以上 2 時間 30 分未満	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
問 重 介 度 護 訪	2230 円	223 円	3320 円	332 円	4430 円	443 円	5530 円	553 円

※2 時間 30 分以上の利用についても厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。

※特定事業所加算は、月間利用合計金額に対しての加算となるため、上記金額の利用料金に差異が生じる場合があります。

※障害支援区分 6 に該当有無等により、上記の利用料金の目安が異なります。

※重度訪問介護の個別支援計画に基づき、外出時の移動介護を行った場合に次表のとおり加算されます。

提供 時間	1 時間未満		1 時間以上 1 時間 30 分未満		1 時間 30 分以上 2 時間未満		2 時間以上 2 時間 30 分未満	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
問 重 介 度 護 訪	1000 円	100 円	1250 円	125 円	1500 円	150 円	1750 円	175 円

※2 時間 30 分以上の利用についても厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。

※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。

(円未満の端数は四捨五入)

提供時間帯名	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	100 分の 25		100 分の 25	100 分の 50

※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・重度訪問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・重度訪問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・重度訪問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。

※各種加算について

- ①サービス提供責任者が、新規利用者に対し介護計画の作成とともに初回訪問時に自らがサービス提供を行う又は事業所のヘルパーに同行訪問した場合。

初回加算	⇒	200 円/月
------	---	---------

- ②家族の入院等による利用者からの緊急要請により、サービス提供責任者が介護計画の変更及びヘルパーの手配、場合によっては自らがサービス提供を行う場合。

緊急時対応加算	⇒	100 円/1 回(月 2 回まで)
---------	---	--------------------

- ③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

福祉専門職員等連携加算	居宅介護のみ	⇒	90 日の間 3 回を限度として	564 円/回
-------------	--------	---	------------------	---------

- ④行動障害を有する者に対して適切に支援を行うため、サービス提供責任者が支援計画シート等の作成者と連携し、利用者の心身状況等の評価を共同して行った場合。

行動障害支援連携加算	重度訪問のみ	⇒	30 日の間 1 回を限度として	584 円/回
------------	--------	---	------------------	---------

- ⑤通常の報酬算定方式に基づき算出した額（所定単位数×10 円×サービス加算率居宅 41.7%、重度 34.3%の 1 割～3 割（1 単位未満の端数は四捨五入、利用者負担は 1 円未満の端数切捨て）をご請求させていただきます。※区分支給限度額の算定には含まず

福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	⇒	毎月の利用単位数により金額が異なる。	76 円～ /月
-------------------	---	--------------------	----------

※ 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。

※ 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（利用者負担額が上限額を超えた場合（利用者負担額上限額管理結果票の利用者負担上限額管理結果欄が「3」の場合）に限る）は、以下の料金が加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
利用者負担上限額管理加算	1500 円	0 円	月 1 月を限度

(2) その他の費用について

① 交通費	山口市外のサービス提供を行う場合、事業所から片道 15km 未満 800 円、片道 15km 以上、5km 毎に 400 円の別途交通費を徴収させていただく場合があります。	
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
	24 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 10%を請求いたします。
※ただし、利用者の病変、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	利用者の別途負担となります。	

5 利用料、その他の費用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、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 25 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 西京銀行山口支店 普通 口座名義人株式会社まごころ 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。
------------------------------------	---

※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 ヶ月以上遅延し、故意に支払いの督促から 14 日以内にお支払がない場合には、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、右のご相談担当者までご相談ください。	ア	相談担当者氏名	(氏名) 波多野 博通
	イ	連絡先電話番号	(電話番号) 083-927-8170
		同 ファックス番号	(ファックス番号) 083-902-8775
	ウ	受付日および受付時間	(受付曜日と時間帯)
			月曜から金曜日(祝祭日、年末年始除く) 午前 9 時から午後 6 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・重度訪問介護計画の作成

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・重度訪問介護計画」を作成します。作成した「居宅介護・重度訪問介護計画」については、案の段階で利用者又は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・重度訪問介護計画」に基づいて行います。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います。

(3) 居宅介護・重度訪問介護計画の変更等

「居宅介護・重度訪問介護計画」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、ホーム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致します。

(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、苦情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 虐待の発生又はその再発防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、下記の対策を講じます。

- ①虐待防止に関する担当者選定と虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的
に開催し、その結果について従業者に周知徹底をはかります。

虐待防止に関する担当者	波多野 博通
-------------	--------

- ②成年後見制度の利用を支援します。

- ③虐待の防止のための指針を整備します。

- ④従業者に対する虐待防止の研修を定期的実施します。

- ⑤虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、速やかに市や包括支援センターへ報告し連携をはかりながら、その要因の除去と再発防止策を講じるものとします。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

①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。
②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。
--	---

10 事故発生時及び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。

11 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・重度訪問介護の提供により事故が発生した場合は、県、市町、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、利用者に対する居宅介護・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。

12 身分証携行義務

管理者、サービス提供責任者、サービス提供職員は、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。

13 心身の状況の把握

指定居宅介護・指定重度訪問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。

14 連絡調整に対する協力

当事業所は、指定居宅介護・重度訪問介護の利用について市町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。

15 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・重度法者介護の提供に当り、市町、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。

16 サービス提供の記録

① 指定居宅介護・指定重度訪問介護の実施ごとに、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・指定重度訪問介護の実施ごとに、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。

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。

17 契約の解約・解除

(1) 下記の場合、契約の有効期間であっても、利用者から契約を解約することができます。

① 事業者もしくはサービス提供職員が正当な理由なくサービスを提供しない場合

② 事業者もしくはサービス提供職員が守秘義務違反した場合

③ 事業者もしくはサービス提供職員が故意又は過失により利用者又はその家族の身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(2) 以下に該当する場合には、本契約を解除させていただく場合があります。

- ①利用者が契約締結時にその心身状況及び病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い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②利用者によるサービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、利用料金を支払うよう催告したにも関わらず、30日以内に支払われない場合
- ③事業所を休廃止する場合や、やむを得ない事情によりサービスの提供が困難になった場合
- ④利用者又はその家族が故意又は過失により、事業者もしくはサービス提供職員の身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

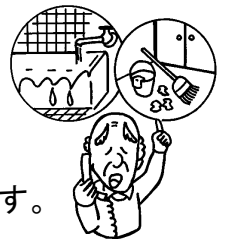
18 契約の終了

利用者が医療機関（介護保険施設）に入院（入所）し、その期間等により退院（退所）後のサービス提供ができない場合、自立（非該当）と認定された場合、死亡された場合などは、契約は自動的に終了します。また、利用者の心身状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

19 苦情解決の体制及び手順

(1) 苦情相談受付窓口

○サービスの提供等に関して苦情や相談がある場合の窓口を設置します。
(当事業所の苦情相談窓口)



管理者	連絡先 (083) 927-8170 担当者 原田 伸司 受付時間(月曜～金曜日、祝祭日年末年始除く) 午前9時～午後6時
-----	--

(サービスの苦情・相談窓口について)

山口市障がい福祉課 障がい福祉担当	連絡先 (083) 934-2794 受付時間 (平日) 午前8時30分 ～午後5時15分
山口市障がい者虐待防止センター (山口市障がい福祉課内)	連絡先 (083) 934-2988 受付時間 (平日) 午前8時30分 ～午後5時15分
山口県障害者権利擁護センター	連絡先 (083) 902-8300 受付時間 (平日) 午前9時00分 ～午後4時30分
山口県障害者支援課 在宅福祉推進班	連絡先 (083) 933-2764 受付時間 (平日) 午前8時30分 ～午後5時15分
山口県福祉サービス運営適正化 委員会事務局 (山口県社会福祉協議会内)	連絡先 (083) 924-2777 受付時間 (平日) 午前8時30分 ～午後5時15分

(2) 苦情対応

○円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順として当該事業所の担当者については原則として携帯電話の所持を徹底する。上記の相談又は苦情に関する担当者が在席している場合、速やかに担当者に引き継ぎ、適切な対応を行うものとする。但し、担当者不在の場合に関しては電話等により対応した者から速やかに担当者に対して携帯電話を使用し、直ちに利用者に対して連絡を取り、適切な対応をとる様にする。この際、状況の詳細を把握するよう必要に応じて、聞き取りの為に訪問を実施する。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、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行うものとする。これらの連絡に伴い、関係機関との調整等が必要な場合に関しては直ちにこれを行い、事態の収拾を行う様に努める。記録を台帳に記入保管し、再発防止に役立てる。

○事業所において、保険者（山口市高齢障害課）等の連絡先等を事業所内に掲示するとともに、重要事項説明書に明記し、利用者に配布、説明している。処理し得ない内容についても、行政窓口等関係機関との協力により、適切な対応方法を「利用者本位」の立場から検討し対処する。従業員の質の向上を図る為の研修の機会を設け、業務体制を整備する。想定される苦情をリスト化して対応方法をマニュアル化し、従業員に配布する。

○市町等からの質問・照会に応じ調査協力を行うとともに、市町等から助言・指導を受けた場合は、それに従い必要な改善を行うものとする。