

重要事項説明書 (指定居宅介護等の事業)

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定居宅介護等の事業について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

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「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の従業者、設備及び運営の基準に関する条例（平成24年長野県条例第60号）」第8条の規定に基づき、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など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	社会福祉法人 茅野市社会福祉協議会
代表者氏名	会長
法人所在地 (連絡先)	茅野市塚原二丁目5番45号 茅野市社会福祉協議会 生活支援サービス係 電話 0266(73)4431 ファックス 0266(73)8050
設立年月日	昭和47年5月18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

事業所名称	茅野市社会福祉協議会 訪問介護事業所
長野県指定 事業所番号	居宅介護 2011400070号
指定年月日	平成18年10月1日
事業所所在地	茅野市宮川3975番地 茅野市西部保健福祉サービスセンター内
連絡先	電話 0266(82)1415 ファックス 0266(82)1107
事業所の通常の 事業実施地域	通常の事業の実施地域は、茅野市とする。
事業所が行なう 他の指定障がい 福祉サービス	同行援護 2011400070号（平成18年10月1日指定）

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	<p>社会福祉法人茅野市社会福祉協議会が開設する訪問介護事業所（以下「事業所」という。）において実施する指定居宅介護、指定重度訪問介護、指定同行援護（以下「指定居宅介護等」という。）に係る事業（以下「事業」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、事業所の職員が支給決定を受けた障害者又は障害児（以下「利用者」という。）に対し、適切な指定居宅介護等を提供することを目的とします。</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に行うものとします。</p> <p>2 事業の実施に当たっては、利用者又はその扶養義務者（以下「利用者等」という。）の意思及び人格を尊重して、常に利用者等の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。</p> <p>3 事業の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、指定一般相談支援事業者、指定特定相談支援事業者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。）と連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。</p> <p>4 事業の実施に当たっては、前3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「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指定障害福祉サービスの事業等の職員、設備及び運営の基準に関する条例」（平成24年長野県条例第60号）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します。</p>

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	<p>受付日は、月曜日から金曜日までとし、国民の祝日及び12月29日から1月3日までは除く。</p>
営業時間	<p>365日、24時間対応が可能な体制とする。ただし、受付時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。</p>

(4) 事業所の職員体制

管理者		
職種	職務内容	人員数
管理者	<p>管理者は、事業所の職員の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、職員に事業に関する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。</p>	<p>常勤 1人 他の事業所の管理者と兼務</p>

サービス提供責任者	<p>サービス提供責任者は、次の業務を行います。</p> <p>ア 利用者等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書面（以下、提供するサービスが指定居宅介護にあっては「居宅介護計画」、指定重度訪問介護にあっては「重度訪問介護計画」、指定同行援護にあっては「同行援護計画」という。）を作成し、利用者等及びその家族にその内容を説明するとともに、その書面の交付を行います。</p> <p>イ 居宅介護計画、重度訪問介護計画又は同行援護計画（以下「居宅介護計画等」という。）の作成後において、当該居宅介護計画等の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該居宅介護計画等の変更を行います。</p> <p>ウ 事業所に対する指定居宅介護等の利用の申込みに係る調整、職員に対する技術指導等のサービス内容の管理等を行います。</p>	常勤 2人以上 (常勤2名以上) ※訪問介護員と兼務
訪問介護員	指定訪問介護等の提供に当たる。なお、訪問介護員等は、介護福祉士及び介護職員初任者研修課程修了者とします。	常勤 10人以上 (常勤2名以上、非常勤8人以上)
事務職員	事務職員は、必要な事務を行います。	常勤 1人 他の事業所の事務員を兼務

3 サービスの主たる対象者

サービス種別	サービスの主たる対象者
居宅介護	(1) 身体障害者 (2) 知的障害者 (3) 障害児 (4) 精神障害者 (5) 難病等対象者
同行援護	(1) 視覚障害を有する身体障害者 (2) 視覚障害を有する障害児 (3) 難病等対象者

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

(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手順書を作成し、この手順書を元に居宅介護計画等を作成します。	
身体介護	食事介護	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。
	排せつ介護	排せつの介助、おむつ交換を行います。

	更衣介護	衣服の着脱の介助を行います。
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、修繕	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に関する手続き、移動等の介助を行います。
同行援護		<ul style="list-style-type: none"> ・ 移動時及びそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援（代筆・代読を含む）を行います。 ・ 移動時及びそれに伴う外出先において必要な移動の援護を行います。 ・ 排泄・食事等の介護その他外出する際に必要となる援助を行います。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護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
- 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、雪かき 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なう宗教活動、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（別表）による利用料が発生します。

利用者負担は、原則利用料の1割となっていますが、所得に応じて市町村が定めた利用者負担上限額を上限としています。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。

5 その他の費用について

① 交通費	通常の事業の実施地域は、茅野市とします。通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問介護等に要した交通費は、その実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を超えた地点から、1キロメートルにつき37円を乗じて得た額を徴収するものとします。
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、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。

	ご利用日当日のその居宅へ訪問する前までにご連絡をいただいた場合	キャンセル料は不要です。
	ご利用日当日までにご連絡が無く訪問をした場合	当該基本料金の 50%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。		

6 利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について

その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用者負担額、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用者負担額及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日以降に利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
② 利用者負担額、その他の費用の支払い方法等	<p>ア 口座振替の場合は、取扱金融機関（八十二銀行、ゆうちょ銀行、JAバンク、諏訪信用金庫）の利用者指定口座より請求月の 25 日に振替（休日の場合は翌営業日）となります。</p> <p>イ 現金支払いの場合は、請求月の翌月 25 日までにお支払いください。</p> <p>ウ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります）。</p>

※ 利用者負担額及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 3 か月以上遅延し、さらに支払いの督促から 30 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

7 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、下記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)
イ 連絡先電話番号	(電話番号) 0266(82)1415
同 ファックス番号	(ファックス番号) 0266(82)1107
ウ 受付日および受付時間	受付日は、月曜日から金曜日までとし、国民の祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までは除く。受付時間は、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。

※ 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。

8 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) 居宅介護計画等の作成

確認した支給決定内容に沿って、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、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、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、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、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。

(6) サービス利用にあたっての禁止事項について

事業者は、次に掲げるハラスメント行為などにより、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、相当な期間の経過後介護サービス契約を解除することもあります。

- ① 職員に対する身体的暴力(身体的な力を使って危害を及ぼす行為)
- ② 職員に対する精神的暴力(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 職員に対するセクシュアルハラスメント(意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的ないやがらせ行為)
- ④ 職員に対するカスタマーハラスメント(理不尽なクレームや暴言を繰り返す、度を越えた謝罪や対価を要求する、暴言や暴行に及ぶ威圧的な行為)

9 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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	生活支援サービス係 係長 電話 0266(73)4431
-------------	---------------------------------

- (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) サービス提供中に、当該事業所従業者又は介護者（現に介護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

10 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。
- 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、サービス等調整会議で使用する等、他の障がい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。）

11 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】

医療機関名	
所在地	

電話番号	
主治医氏名	

【緊急連絡先】

氏名	
住所	
電話番号	

12 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等の提供により事故が発生した場合は、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、利用者に対する居宅介護等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	茅野市
	担 当 部 ・ 課 名	健康福祉部 社会福祉課 障害福祉係
	電 話 番 号	0266(72)2101 (代表)

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損害保険ジャパン株式会社（社会福祉法人全国社会福祉協議会）
保険名	社協の保険
保障の概要	社協およびその職員などが業務遂行上の事故により第三者の身体または財物に損害を与えたり、経済的な損害を与えたりしたことにより、法律上の損害賠償責任を負われた場合に補償します。

13 苦情解決の体制及び手順

(1) 事業所の苦情・相談受付窓口

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ています。

事業者の窓口	苦 情 解 決 責 任 者	生活支援サービス係 係長
	受 付 日	月曜日から金曜日までとし、国民の祝日及び12月29日から1月3日までは除きます。
	受 付 時 間	午前8時30分から午後5時15分までとします。
	電 話 番 号	0266(73)4431
	F A X 番 号	0266(73)8030

(2) 行政機関その他苦情受付機関

本事業所では解決できない苦情や虐待等の相談は、行政機関または長野県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

【市町村（保険者）の窓口】 茅野市 健康福祉部 社会福祉課 障害福祉係	所在地 茅野市塚原二丁目6番1号 電話番号 0266(72)2101（代表） ファックス番号 0266(73)0391（代表） 受付時間 8:30～17:15（土日祝は休み）
【公的団体の窓口】 ①長野県国民健康保険団体連合会 （介護保険課：苦情処理係）	所在地 長野市加茂北143-8 電話番号 026(238)1580 受付時間 9:00～17:00（土日祝は休み）
②長野県福祉サービス適正化委員会 （第三者的機関）	所在地 長野市中御所岡田98-1 電話番号 0120(28)7109 / 026(226)2210 受付時間 9:00～17:00（土日祝は休み）

14 第三者評価の実施状況について

本事業所の第三者評価の実施状況は以下のとおりです。

実施の有無	無 し
-------	-----

15 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
-----------------	-------

16 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、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する法律に基づく指定障害福祉サービス指定障害福祉サービスの事業等の従業者、設備及び運営の基準に関する条例（平成24年長野県条例第60号）」第8条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	事業所名	茅野市社会福祉協議会 訪問介護事業所
	説明者氏名	サービス提供責任者

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	

利用者は、身体の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上、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

代 理 人	住 所	
	氏 名	