

しょうがいしゃ にちじょうせいかつおよ しゃかいせいかつ  
障害者の日常生活及び社会生活を  
そうごうてき しえん ほうりつ もと  
総合的に支援するための法律に基づく  
きょたくかいご じゅうようじこうせつめいしょ  
居宅介護サービス重要事項説明書

---

---

かいご やまといずみえきまえてん  
介護のみき大和小泉駅前店



# 目次

## — 重要事項説明書 —

1. 居宅介護サービスを提供する事業者について
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
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
4. その他の費用について
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
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
7. サービスの提供にあたっての留意事項
8. 虐待の防止について
9. 秘密の保持と個人情報保護について
10. 緊急時の対応方法について
11. 事故発生時の対応方法について
12. 身分証携行義務
13. 心身の状況の把握
14. 連絡調整に対する協力
15. 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携
16. サービス提供の記録
17. 苦情解決の体制及び手順
18. サービス提供開始可能年月日
19. 重要事項説明の年月日

じゅう よう じ こう せつ めい しょ  
重 要 事 項 説 明 書

きょたくかいご  
(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「奈良県指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備  
及び運営の基準等に関する条例（平成24年奈良県条例第37号）」第10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	介護のみき株式会社
代表者氏名	代表取締役 山中一憲
本社所在地 (連絡先)	奈良県大和高田市昭和町2-33 (本社 電話 0745-25-5505 FAX 0745-25-5506)
法人設立年月日	平成14年8月5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	介護のみき大和小泉駅前店
サービスの 主たる対象者	身体障がい者（18歳未満の者を除く） 知的障がい者（18歳未満の者を除く） 障がい児（18歳未満の精神障がい者を除く） 精神障がい者
奈良県指定 事業所番号	居宅介護 2910200381 号（平成23年10月1日指定）
事業所所在地	奈良県大和郡山市小泉町東2丁目3-7 よしのビル1階
連絡先 相談担当者名	電話 0743-58-3530 FAX 0743-58-3531 担当：島岡薫
事業所の通常の 事業実施地域	大和郡山市・安堵町・斑鳩町

じぎょうしょ おこ <b>事業所が行なう</b> ほか していしょう <b>他の指定障がい</b> ふくし <b>福祉サービス</b>	じゅうどほうもんかいご <b>重度訪問介護</b> 2910200381 号 (平成23年10月1日指定)
--	--

(2) じぎょう もくてき うんえいほうしん  
**事業の目的および運営方針**

じぎょう もくてき <b>事業の目的</b>	じぎょうしょ じゅうぎょうしゃ りようしゃおよ しょう じ ほごしゃ いし およ じんかく <b>事業所の従業者が、利用者及び障がい児の保護者の意思及び人格</b> さんちよう つね りようしゃ たちば た てきせつ していきよたくかいごとう <b>を尊重し、常に利用者の立場に立った適切な指定居宅介護等を</b> ていきよう <b>提供することを目的とする。</b>
うんえいほうしん <b>運営方針</b>	1 じぎょうしょ りようしゃ きよたく じりつ にちじょうせいかつ いとな <b>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</b> <b>できるよう、利用者の身体その他の状況に応じ、入浴、排せつ、食事</b> かいじょ た せいかつぜんぱん えんじよ てきせつ こうかてき おこな <b>の介助、その他生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行う。</b> 2 していきよたくかいごとう じっし あ たっては、りようしゃ ひつよう とき ひつよう <b>指定居宅介護等の実施に当たっては、利用者の必要な時に必要な</b> していきよたくかいごとう ていきよう <b>指定居宅介護等の提供ができるよう努める。</b> 3 していきよたくかいごとう じっし あ たっては、ちいき むすつ じゅうし <b>指定居宅介護等の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、</b> りようしゃ じょうざい しちようそん た していしょうがいふくし じぎょうしゃ た <b>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、その他</b> ふくし ぼけんいりよう ていきよう もの みっせつ れんけい つと <b>福祉サービス・保健医療サービスを提供する者との密接な連携に努</b> <b>める。</b>

(3) じぎょうしょまどぐち えいぎょうび およ えいぎょうじかん  
**事業所窓口の営業日及び営業時間**

えいぎょうび <b>営業日</b>	げつようび きんようび こくみん しゅくじつ がつ にち がつ か のぞ 月曜日～金曜日（国民の祝日、12月30日～1月3日を除く）
えいぎょうじかん <b>営業時間</b>	9:00～18:00

(4) ていきようかのう ひ じかんだい  
**サービス提供可能な日と時間帯**

ていきょうび サービス提供日	ねんじゅうむきゅう 年中無休
ていきょうじかん サービス提供時間	じかん 24時間

(5) じぎょうしょ しょくいんたいせい  
**事業所の職員体制**

かんりしや 管理者	しまおかかおる 島岡 薫
--------------	-----------------

職 種	しよく む ない よう 職 務 内 容	じんいんすう 人員数
管 理 者	<p>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</p> <p>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。</p>	<p>じよう きん り 常 勤 1人</p> <p>(サービス提供 責任者兼務)</p>
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	<p>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。</p> <p>2 利用者又は障がい児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居宅介護計画を作成します。</p> <p>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し、同意を得て交付します。</p> <p>4 居宅介護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて居宅介護計画の変更を行います。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>じよう きん り 常 勤 1人</p> <p>(1人は管理者 兼務)</p>
へ ル パ ー	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>ひじようきん じん 非常勤 人</p>

### 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
きょたくかいごけいかく さくせい 居宅介護計画の作成		りょうしゃ いこう しんしん じょうきょうとう 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	しょくじかいじょ 食事介助	しょくじ かいじょ おこな 食事の介助を行います。
	にゅうよくかいじょ せいしき 入浴介助・清拭	にゅうよく かいじょ せいしき しんたい ふ せんぱつ おこな 入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	はい かいじょ 排せつ介助	はい かいじょ こうかん おこな 排せつの介助、おむつ交換を行います。
	こういかいじょ 更衣介助	いふく ちゃくだつ かいじょ おこな 衣服の着脱の介助を行います。
	たいいへんかんかいじょ 体位変換介助	たいいへんかん かいじょ おこな 体位変換の介助を行います。
家 事 援 助	かいもの 買物	りょうしゃ にちじょうせいいかつ ひつよう ぶつびん か もの おこな 利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 よちよきん ひ だ あず い おこな 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。
	ちょうり 調理	りょうしゃ しょくじ ようい おこな 利用者の食事の用意を行います。
	そうじ 掃除	りょうしゃ きよしつ そうじ せいりせいとん おこな 利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	せんたく 洗濯	りょうしゃ いるいとう せんたく おこな 利用者の衣類等の洗濯を行います。
	れんらく 連絡	びょういん していそうだんしえんじぎょうしょう れんらくほじょ おこな 病院・指定相談支援事業所等への連絡補助を行います。
つういんとうかいじょ 通院等介助	つういんとうまた かんこうしょなら していそうだんしえんじぎょうしょう いどう こうてき 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 てつぎまた しょう ふくし サービスの利用に係る相談のために りょう ばあい かぎ おくないがい いどうとう かいじょ 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 また つういんさきとう じゅしんとう てつぎ いどうとう かいじょ おこな 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。	
つういんとうじょうこうかいじょ 通院等乗降介助	つういんとう みづか うんてん しゃりょう じょうしゃまた 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 こうしゃ かいじょ あわ じょうしゃまえ も こうしゃご おくないがい 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 かいじょ おこな 介助を行います。 いそう かかわ うんちん べつとひつよう (移送に係る運賃は別途必要となります。)	

## (2) ヘルパーの<sup>きんしこうい</sup>禁止行為

ヘルパーはサービスの<sup>ていきょう</sup>提供にあたって次の行為は<sup>つぎ こうい おこな</sup>行いません。

### ①<sup>いりょうこうい</sup>医療行為

②<sup>りょうしやまた かぞく きんせん よちよきんつうちょう しょうしょ しょうい あず</sup>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<sup>りょうしやまた かぞく きんせん ぶつびん いんしよく じゆじゆ</sup>利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

④<sup>りょうしや どうきよかぞく たい</sup>利用者の同居家族に対するサービス

⑤<sup>りょうしや にちじょうせいかつ はんい こ おおそうじ にわそうじ</sup>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<sup>りょうしや きょたく いんしゆ きつえん いんしよく</sup>利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑦<sup>しんたいこうそく たりょうしや こうどう せいげん こうい</sup>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<sup>りょうしやまた だいさんしやとう せいめい しんたい ほ ご きんきゆう え ばあい のぞ</sup>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<sup>たりょうしやまた かぞくどう たい おこ しゅうきょうかつどう せいじかつどう えいりかつどう た めいわく</sup>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<sup>こうい</sup>行為

## (3) <sup>ていきょう</sup>提供するサービスの<sup>りょうきん</sup>料金とその利用者負担額<sup>りょうしやふたんがく</sup>について

<sup>ていきょう</sup>提供するサービスについて、<sup>こうせいろうどうしょう こくじ たんか りょうりょう はっせい</sup>厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。

<sup>りょうしやふたん げんざい りょう しょうとく ちゃくもく ふたん しく わり ていりつふたん しょうとく</sup>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<sup>おう ふたんじょうげんげつがく せつてい</sup>に応じた負担上限月額の設定）となっています。

<sup>ていりつふたん じつげんふたん ていしょうとく かた はいりょ けいげんさく こう</sup>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。

※ <sup>しょう ふくし ていりつふたん しょうとく おう ふたんじょうげんげつがく せつてい つき</sup>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<sup>りょう</sup>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。

※ <sup>ふたんじょうげんげつがくとう かん しょうさい す しちょうそんまどぐち といあわ</sup>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。

<sup>りょうりょうきん めやす じひょう</sup>利用料金の目安は、次表のとおりです。



提供時間 内容	ぶんみまん 30分未満		ぶんいじょう 30分以上 じかんみまん 1時間未満		じかんいじょう 1時間以上 じかんぶんみまん 1時間30分未満		じかんぶんいじょう 1時間30分以上 じかんみまん 2時間未満	
	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額
身体介護	2652円	265円	4185円	418円	6081円	608円	6930円	693円
	じかんいじょう 2時間以上 じかんぶんみまん 2時間30分未満		じかんぶんいじょう 2時間30分以上 じかんみまん 3時間未満		じかんいじょう 3時間以上 じかんぶんみまん 3時間30分未満		じかんぶんいじょう 3時間30分以上 ぶんごとかさん 30分毎に加算	
	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額
	7811円	781円	8671円	867円	9541円	954円	859円	85円
提供時間 内容	ぶんみまん 30分未満		ぶんいじょう 30分以上 じかんみまん 1時間未満		じかんいじょう 1時間以上 じかんぶんみまん 1時間30分未満		じかんぶんいじょう 1時間30分以上 ぶんごとかさん 2時間未満	
	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額
介護を伴う場合 (通院等介助(身体)	2652円	265円	4185円	418円	6081円	608円	6930円	693円
	じかんいじょう 2時間以上 じかんぶんみまん 2時間30分未満		じかんぶんいじょう 2時間30分以上 じかんみまん 3時間未満		じかんいじょう 3時間以上 じかんぶんみまん 3時間30分未満		じかんぶんいじょう 3時間30分以上 ぶんごとかさん 30分毎に加算	
	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額
	7811円	781円	8671円	867円	9541円	954円	859円	85円
提供時間 内容	ぶんみまん 30分未満		ぶんいじょう 30分以上 ぶんみまん 45分未満		ぶんいじょう 45分以上 じかんみまん 1時間未満		じかんいじょう 1時間以上 じかんぶんみまん 1時間15分未満	
	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額
家事援助	1098円	109円	1585円	158円	2040円	204円	2476円	247円
	じかんぶんいじょう 1時間15分以上 じかんぶんみまん 1時間30分未満		じかんぶんいじょう 1時間30分以上 じかんぶんみまん 1時間45分未満		じかんぶんいじょう 1時間45分以上 ぶんごとかさん 15分毎に加算			
	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額		
	2849円	284円	3221円	322円	362円	36円		
提供時間 内容	ぶんみまん 30分未満		ぶんいじょう 30分以上 じかんみまん 1時間未満		じかんいじょう 1時間以上 じかんぶんみまん 1時間30分未満		じかんぶんいじょう 1時間30分以上 じかんみまん 2時間未満	
	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額
を伴わない場合 (通院等介助(身体介護)	1098円	109円	2040円	204円	2849円	284円	3574円	357円
	じかんいじょう 2時間以上 ぶんごとかさん 30分毎に加算							
	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額						
乗降介助	りようりょう 利用料	りようしゅふたうがく 利用者負担額	かたみち かい 片道 1回あたり					
	1056円	105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いません。
- ※ 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護を行う場合には、「通院等介助(身体介護を伴う場合)」を算定します。
- ※ 「通院等介助(身体介護を伴う場合)」の前において、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。

【加算項目】

- ① 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

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。

加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
緊急時対応加算	1036円	103円	身体介護又は通院等介助(身体介護を伴う場合)に限る。 1回の要請につき1回、利用者1人に対し、1月に2回を限度とする
初回加算	2072円	207円	初回月、1回のみ
特別地域加算	所定単位数の 15/100	左記の1割	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

※ 緊急時対応加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が居宅介護計画の変更を行い、ヘルパーが居宅介護計画において計画的に訪問することとなっていないサービスを緊急に行った場合に加算します(対象となるサービスは、身体介護及び通院等介助(身体介護を伴う場合)に限ります)。

※ 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。

※ 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て、サービス提供を行った場合に加算します。

なお、本加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越えてサービス提供を行った際にいただくことになっている交通費は徴収しません。

お住まいの場所が、対象地域に当たるかどうかは、受給者証に記載されています。

③ 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	1554円	155円	1月あたり

④ 当事業所は福祉・介護職員等処遇改善加算（新加算Ⅱ）を算定し、料金に加算して  
います。

内 容	りようりょう 利用料	利用者負担額	
ふくし かいごしょくいんとしよぐう 福祉・介護職員等処遇 かいぜんかさん しんかさん 改善加算（新加算Ⅱ）	しよていたんいすう 所定単位数 の 402/1000	さき わり 左記の 1 割	しよていたんいすう きほんほうしゅうおよ 所定単位数は基本報酬及び しよぐうかいぜんいがい かくかさん ごうけい 処遇改善以外の各加算の合計

#### 4 その他の費用について

① 交通費	通常 <sup>つうじょう</sup> の事業実施地域 <sup>じぎょうじっしちいき</sup> を越えて行く事業 <sup>おこな</sup> に要する交通費 <sup>じぎょう よう こうつうひ</sup> は、公共交通機関 <sup>こうきょうこうつう</sup> 等を利用した場合は、その実費 <sup>じつび せいきゅう</sup> を請求いたします。また、事業者 <sup>じぎょうしゃ</sup> の自動車 <sup>じどうしゃ</sup> を使用したときは、通常 <sup>つうじょう</sup> の事業実施地域 <sup>じぎょうじっしちいき</sup> を出た地点 <sup>ちてん</sup> から1km毎 <sup>ごと</sup> に20円で計算 <sup>えん けいさん</sup> し請求 <sup>せいきゅう</sup> いたします。（サービスを提供する場所 <sup>ていきょう</sup> までの往復 <sup>おうふく</sup> の距離 <sup>きょり</sup> で計算 <sup>けいさん</sup> ）		
② キャンセル料	サービスの利用 <sup>りよう</sup> をキャンセルする場合 <sup>ばあい</sup> 、キャンセルの連絡 <sup>れんらく</sup> をいただいた時間 <sup>じかん</sup> に応じて、下記 <sup>かき</sup> によりキャンセル料 <sup>りよう せいきゅう</sup> を請求 <sup>せいきゅう</sup> いたします。		
	サービス利用 <sup>りよう</sup> 日前日 <sup>びぜんじつ</sup> の営業時間 <sup>えいぎょうじかん</sup> 終了 <sup>しゅうりょう</sup> までにご連絡 <sup>れんらく</sup> の場合 <sup>ばあい</sup>	キャンセル料 <sup>りよう ふよう</sup> は不要 <sup>ふよう</sup> です。	
	サービス利用 <sup>りよう</sup> 日前日 <sup>びぜんじつ</sup> の営業時間 <sup>えいぎょうじかん</sup> 終了 <sup>しゅうりょう</sup> 以降 <sup>いこう</sup> にご連絡 <sup>れんらく</sup> の場合 <sup>ばあい</sup>	1000円 <sup>えん</sup> （税別 <sup>ぜいべつ</sup> ）を請求 <sup>せいきゅう</sup> いたします。	
※但し、利用者 <sup>りようしゃ</sup> の病状 <sup>びょうじょう</sup> の急変 <sup>きゅうへん</sup> や急な入院 <sup>きゅうにゅういんとう</sup> 等の場合 <sup>ばあい</sup> にはキャンセル料 <sup>りよう せいきゅう</sup> は請求 <sup>せいきゅう</sup> いたしません。			
③ サービス提供 <sup>ていきょう</sup> にあたり必要 <sup>ひつよう</sup> となる利用者 <sup>りようしゃ</sup> の居宅 <sup>きょたく</sup> で使用する電気 <sup>でんき</sup> 、ガス <sup>がす</sup> 、水道 <sup>すいどう</sup> の費用 <sup>ひよう</sup>	利用者 <sup>りようしゃ</sup> （お客様 <sup>きやくさま</sup> ）の別途 <sup>べつと</sup> 負担 <sup>ふたん</sup> となります。		
④ 通院 <sup>つういんとう</sup> 等介助 <sup>かいじょ</sup> 等におけるヘルパー <sup>こうきょうこうつうきかん</sup> の公共交通機関 <sup>こうきょうこうつう</sup> 等 <sup>とう</sup> の交通費 <sup>こうつうひ</sup>			

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

<p>利用者負担額 その他の費用の 支払い方法につ いて</p>	<p>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25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。</p> <p>(ア)現金支払い</p> <p>(イ)利用者指定口座からの自動振替</p> <p>(ウ)事業者指定口座への振り込み</p> <p>南都銀行 高田支店 普通0368181 名義：介護のみき株式会社</p> <p>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。</p>
--	--

※ 利用料、その他の費用の支払いについて、支払い期日から2月以上遅延し、催告にもかかわらず2週間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

<p>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。</p>	<p>ア 相談担当者氏名 かんりしゃ しまおかかおる 管理者 島岡 薫</p> <p>イ 連絡先電話番号 れんらくさきでんわばんごう 0743-58-3530</p> <p>ウ 同 ファックス番号 どう ファックスばんごう 0743-58-3531</p> <p>受付日および受付時間 うけつけび うけつけじかん げつようび きんようび 月曜日～金曜日 9:00～18:00</p>
---	---

※ 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当事業所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いたします。

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当事業所が行いますが、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、利用者およ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、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。

## 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 虐待防止に関する責任者を選定しています。

ぎゃくたいぼうし かん せきにんしゃ 虐待防止に関する責任者	かんりしゃ しまおかかおる 管理者 島岡薫
-----------------------------------	--------------------------

### 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。

9 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>	<p>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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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も継続します。</p> <p>○ 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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>○ 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等で使用する等、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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。）</p>

10 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 介護のみき大和小泉駅前店：0743-58-3530

(対応可能時間 9:00～18:00)

## 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。

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

保険名 ウォームハート

補償の概要 介護保険法・障害者総合支援法・社会福祉法における指定事業者向けの賠償責任保険で、事業活動におけるリスクを包括的に補償します。

## 12 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。

## 13 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。

## 14 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。

## 15 他の指定障がい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、他の指定障がい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 指定居宅介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数等をサービ



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。)

## 17 苦情解決の体制及び手順

(ア) 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)

(イ) 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 連絡を受けた事業所の管理者・サービス提供責任者は関係者(利用者、従業員等)から状況の聞き取りを行い、事実関係を確認する。

② 把握した状況を基に事業者内で検討し、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共に、利用者へ対応内容を含めた結果報告を行う。

※事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し対処する。

<p>じぎょうしゃ まどぐち 【事業者の窓口】 かいご かぶしきがいしゃ ほんしや 介護のみき株式会社 本社 そうだん くじょうたんとう 相談・苦情担当</p>	<p>しよざいち ならけんやまとたかだししやわちやう 所在地 奈良県大和高田市昭和町2-33 でんわばんごう 電話番号 0745-25-5505 ばんごう ファックス番号 0745-25-5506 うけつけじかん げつようび きんようび 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～18:00</p>
<p>しちやうそん まどぐち 【市町村の窓口】 やまとこおりやましこうせいふくしか 大和郡山市厚生福祉課 しょうがいふくしがかり 障害福祉係</p>	<p>しよざいち ならけんやまとこおりやましきたこおりやまちやう 所在地 奈良県大和郡山市北郡山町248-4 でんわばんごう 電話番号 0743-53-1151（内線 535、538） ばんごう ファックス番号 0743-55-2351 うけつけじかん げつようび きんようび しゆくじつ ねんまつねんし 受付時間 月曜日～金曜日（祝日・年末年始を のぞ 除く） 8:30～17:15</p>
<p>こうてきだんたい まどぐち 【公的団体の窓口】 ならけんしやかいふくしきやうぎかい 奈良県社会福祉協議会 うんえいてきせいはいんかい 運営適正化委員会</p>	<p>しよざいち ならけんかしはらしおおくほちやう 所在地 奈良県橿原市大久保町320-11 ならけんしやかいふくしそんごう ない 奈良県社会福祉総合センター内 1F でんわばんごう 電話番号 0744-29-1212 ばんごう ファックス番号 0744-29-1212 Eメール unteki-soudan@nara-syakyo.jp うけつけじかん げつようび きんようび しゆくじつ ねんまつねんし 受付時間 月曜日～金曜日（祝日・年末年始を のぞ 除く） 9:00～17:00</p>

18 サービス提供開始可能年月日

<p>サービス提供開始が可能な年月日</p>	<p>ねん 年</p>	<p>がつ 月</p>	<p>にち 日</p>
------------------------	-----------------	-----------------	-----------------

19 重要事項説明の年月日

<p>この重要事項説明書の説明年月日</p>	<p>ねん 年</p>	<p>がつ 月</p>	<p>にち 日</p>
------------------------	-----------------	-----------------	-----------------

じょうきないよう せつめい じぎょうしゃ たし う  
 上記内容について、「奈良県指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営の基準等  
 に関する条例（平成24年奈良県条例第37号）」第10条の規定に基づき、利用者（おこな  
 いました。

事業者 じぎょうしゃ	所在地 しよざいち	ならけんやまとたかだししやわちやう 奈良県大和高田市昭和町2-33
	法人名 ほうじんめい	かいご かぶしがいしゃ 介護のみき株式会社
	代表者名 だいひやうしやめい	だいひやうとりしまりやく やまなかかずのり 代表取締役 山中一憲
	事業所名 じぎょうしよめい	かいご やまとこいずみえきまえてん 介護のみき大和小泉駅前店
	説明者氏名 せつめいしやしめい	印

じょうきないよう せつめい じぎょうしゃ たし う  
 上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者 りやうしや	住所 じゆうしよ	
	氏名 しめい	印
代理人 だいにん	住所 じゆうしよ	
	氏名 しめい	印
代筆者 だひつしや	関係 かんけい	