

居宅介護サービス

重要事項説明書

この居宅サービス重要説明書は、株式会社 天成縁（以下、「事業者」とします）が運営する訪問介護事業所天成縁（以下、事業所とします）が利用者に居宅介護サービス（以下、「本サービス」とします）を提供するにあたり、利用者やその家族に対し、事業所の運営規定の概要や勤務体制、利用者の選択に資すると認められる重要事項を記載したものです。

第1条（本サービスの目的及び運営方針）

事業所は、利用者に対し、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、排泄及び食事等の介護、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のわたる援助を適切かつ効果的に行い、利用者がその居宅において自立した生活または社会生活を営むことができるよう支援することを目的として、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（以下、障害者総合支援法という）で定める本サービスを提供します。

第2条（運営の方針）

事業所は、次に掲げる基本方針に基づき事業を運営するものとします。

1. 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。
2. 地域との結びつきを重視し、市町村、相談支援事業者、他の障害福祉サービス事業者、その他の保険医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
3. 従業者等の教育研修を重視し、提供するサービスの質について、常にその改善に努めます。
4. 事業の実施にあたっては、前項の他、障害者総合支援法及び障害者総合支援法に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準、都道府県または市町村が条例で定める基準（以下、基準等という）に定める内容を遵守します。

第3条（実施手順に関する具体的手順）

事業所は、次に掲げる具体的方針に基づき本サービスを実施するものとします。

1. 重要事項及び契約内容をご確認いただき、契約の締結をします。
2. 担当のサービス提供責任者が利用者やそのご家族に面接し、抱えている問題点や解決すべき課題を分析します。
3. 利用者の希望や心身の状況等をふまえ、本サービスの目標、内容、所要時間、日程等を定めた居宅介護計画を作成します。
4. 利用者を担当する相談支援事業者がおり、サービス等利用計画が作成されている場合は、当該計画に沿って居宅介護計画を作成します。

5. 作成された居宅介護計画の内容について、担当のサービス提供責任者が説明を行い、その内容を利用者にご確認いただいた上で、同意をいただきます。

6. 居宅介護計画に位置づけられたサービスを、担当従業者より提供します。

第4条【会社概要】

1. 法人名称 : 株式会社 天成縁
2. 法人所在地 : 愛媛県松山市古川北3丁目1-7
3. 電話番号 : 089-958-7216
4. 代表者氏名 : 嶋野 奈美江
5. 設立 : 平成30年7月18日
6. 資本金 : 100,000円

第5条（本サービスを提供する事業所）

1. 事業所の概要は次の通りです。

事業所の名称	訪問介護事業所 天成縁
所在地	愛媛県松山市居相4丁目9番16号
電話番号等	T E L 089-957-6946 F A X 089-961-1610
指定事業所番号	3810104590
実施サービス	居宅介護
通常の事業の実施地域	松山市（島嶼部を除く）、東温市（旧川内町は除く）、松前町、伊予市（旧中山町、旧双海町除く）、砥部町（旧広田村は除く）

2. 事業所の営業日及び営業時間は次の通りです。

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	午前8時30分～午後17時30分
休業日	土曜日、日曜日 12月30日～1月3日まで
備考	居宅サービス計画により休業日及び営業時間外であってもサービスを提供する場合があります。

3. 事業所の従業員体制は次の通りです。

	常勤	非常勤	計	資格等	兼務の有無
管理者	1人	人	1人	介護福祉士	有 ・ 無
サービス提供責任者	2人	人	2人	介護福祉士	有 ・ 無
訪問介護 (ホームヘルパー)	1人	14人	19人	実務者研修修了者	有 ・ 無
	人	人	人	2級課程修了者 介護職員初任者研修修了者	有 ・ 無

4. 職務内容について

- (1) 管理者は、事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元化に行うとともに、事業所の従業員に対し基準等を遵守させるために必要な指揮、命令を行います。
- (2) サービス提供者責任者は、事業所に対する本サービスの利用申し込みにかかわる調整、事業所の従業員等に対する技術指導を行うほか、居宅介護計画を作成し、利用者及びそのご家族等にその内容を説明します。
- (3) 従業員は、居宅介護計画に基づき、本サービスの提供にあたります。

第6条（本サービスの主となる対象者）

事業所が本サービスを提供する主たる対象者は次の通りとします。

サービス類型	身体障害者	知的障害者	障害児	精神障害者	難病等対象者
居宅介護	○	○	○	○	○

※ ○がついているものが事業所のサービス対象となります。

第7条（主たるサービス内容）

本サービスは、障害者総合支援法で定める以下のサービス内容に限られます。なお、利用者を担当する相談支援事業者がおり、サービス等利用計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って本サービスを提供します。また、各サービス内容やその実施方法等の詳細につきましては、従業員等（第9条参照）までお気軽にお尋ねください。

サービス類型		該当の有無
居宅介護	身体介護	(☐ 該当する ・ ☐ 該当しない)
	家事援助	(☐ 該当する ・ ☐ 該当しない)

1. 身体介護

- (1) 食事の介護
- (2) 排泄の介護
- (3) 入浴の介護
- (4) 身体介護を伴う通院等介助
- (5) その他日常生活を営むために必要な身体の介護

2. 家事援助

- (1) 調理
- (2) 洗濯
- (3) 掃除
- (4) 買物
- (5) 身体介護を伴わない通院等介助
- (6) その他日常生活を営むために必要な家事の介護

3. サービスの利用にあたって

事業所では、金銭授受の取扱いを次のようにさせていただきます。ご不明な点がございましたら直ちに事業所までご連絡ください。

- (1) サービス提供上必要な場合(※)を除きまして、利用者の現金をお預かりすることはできかねますのでご了承ください。

※本サービスにおける買い物代行サービス等を行うにあたって、少額の現金をお預かりするケースはございますが、その際には、利用者またはそのご家族等の介護者にその場で必ず金額等に関するご確認・ご了承をいただきます。

- (2) 利用者の預金通帳・キャッシュカード・健康保険証・印鑑・その他有価証券等をお預かりすることはできかねますのでご了承ください。

- (3) 利用者の預金通帳・キャッシュカード・健康保険証・印鑑・その他有価証券等が保管されている場所はお聞き致しません。

第8条（本サービスの実施に関する留意事項）

1. 本サービス提供のために利用者の居宅において使用する水道、電気、ガス、電話等の費用は利用者の負担になります。
2. 訪問予定時間は、遅れることのないよう注意しておりますが、公共交通機関の事故等、やむを得ない事情により前後する場合があります。その場合は必ず電話にてご連絡致します。

第9条（従業者等）

1. 従業者とは、利用者に本サービスを提供する事業所の職員であり、主として従業者（介護福祉士、訪問介護養成研修1～2級課程修了者、介護職員基礎研修修了者、介護職員初任者研修修了者、看護師等）、そしてサービス提供責任者が該当します。
2. 利用者の担当となる従業者の選定（担当の変更を含みます）は、事業所が行い、利用者が従業者等を指名することはできません。事業所の都合により担当の従業者等を変更する場合は、利用者やそのご家族に対し事前にご連絡をします。
3. 利用者が、担当の従業者等の変更を希望する場合には、その変更希望理由（業務上不適当と判断される事由）を明らかにして、事業所まで申し出て下さい。
4. 事業所は、利用者からの変更希望による変更も含め、従業者の変更により、利用者及びそのご家族等に対して、サービス利用に関する不利益が生じないよう十分に配慮します。
5. 事業所は、基準等に定められている人員の基準に基づいて人員体制を整備し、利用者に対して本サービスを提供します。

第10条（利用料金）

1. 本サービスの基本料金は別途添付する料金表のとおりです。（非課税となります）

- (1) 料金表に記載の基本料金は、実際にサービスの提供に要した時間ではなく、居宅介護計画に定められた本サービスの提供に要する目安の時間を基準とします。

- (2) 2名の従業者によりサービスを提供する必要があると判断される場合には、利用者の同意を得た上で通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

2. 本サービスの加算料金は別途添付する料金表のとおりです。(非課税となります)

なお、それぞれの加算の該当条件は以下のとおりです。

- (1) 特定事業所加算については、事業者が厚生労働省の定める基準に適合している場合に、基本料金に加算されます。
- (2) 緊急時対応加算については、利用者またはご家族からの要請に基づき、事業所のサービス提供責任者が居宅介護計画の変更等を行い、事業所の従業者が利用者の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本サービスを緊急に行った場合に加算します。
(1月に2回を限度とします)
- (3) 初回加算については、新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、初回もしくは初回の属する月の本サービス提供に関して、サービス提供責任者もしくはサービス提供責任者の同行のもとサービス提供を行った場合に加算します。
- (4) 福祉、介護職員処遇改善加算及び福祉、介護職員処遇特別加算については、事業所が厚生労働省の定める基準に適合している場合に基本料金に加算されます。
- (5) 特別地域加算については、事業所が別に厚生労働大臣が定める地域に所在している利用者に対して、本サービスを提供した場合に加算します。

3. 利用者は、別添の料金表に記載されている料金のうち、障害者総合支援法に規定する政令で定める額をお支払いいただきます。(非課税となります)

4. 利用者負担額の上限について

- (1) 利用者の負担上限月額、市町村発行の受給者証に記載されているとおりです。他の事業所から障害福祉サービス等の提供を受け、利用者負担額の合計が負担上限月額を超過する場合は、利用者が指定した利用者負担上限額管理者が算定し、その内容について利用者が承認した利用者負担額をお支払いいただきます。
- (2) 利用者が市町村から利用者負担額減額の決定を受けている場合には、事業所が利用者に代わって市町村から減額分の支払いを受け、減額後の利用者負担額をお支払いいただきます。この場合にも、利用者が指定した利用者負担上限額管理者が負担上限月額の管理を行う場合は、利用者負担上限額管理者が算定し、その内容について利用者が承認した利用者負担額をお支払いいただきます。
- (3) 利用者のご希望により、事業所を利用者負担上限額管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。
- (4) 事業所が上限額管理事務を行う場合は、利用者負担上限額管理加算を算定します。加算料金は別途添付する料金表のとおりです。

第11条 (交通費、その他の費用)

1. 第5条第1項に記載されている「通常事業の実施地域」にお住まいの方は無料です。

2. 通院介助等の外出介助において利用者の居宅と目的地の往復により移動交通費（従業者の移動交通費を含みます。）が発生する場合や、買い物代行サービスにおける利用者の居宅と商店の往復により移動交通費が発生する場合には、原則として利用者の負担になります。なお、負担していただく交通費については上表と同様になります。また、サービスの提供において、施設の入場料、利用料等が必要となる場合は、従業者の費用も含め、原則とした利用者の負担となります。

第12条（居宅介護計画及び利用料の見積もり）

居宅介護計画に基づいて提供するその利用料金の見積もりは、「障害福祉サービスご利用確認書」に記載のとおりです。なお、「障害福祉サービスご利用確認書」は、居宅介護計画の変更があった場合、変更が軽微で一過性のものを除き、新たに利用者に交付しその内容を利用者に確認いただくものとします。

第13条（キャンセル）

1. 利用者の都合によりサービスのキャンセルをした場合は、下表の料金をいただきます。

① サービス利用日の前営業日の17時までのご連絡	無料
② サービス利用日の前営業日の17時以降のご連絡	基本料金の1割

2. 救急車、主治医等が関わる緊急対応が生じた場合はキャンセル料をいただきません。

3. キャンセル（及びサービスの変更）のご連絡は、下記「キャンセルの連絡先（電話番号）」に限らせていただきます。

キャンセルの連絡先名称	訪問介護事業所 天成縁
キャンセルの連絡先電話番号	089-957-6946

第14条（お支払方法）

1. 前月のサービスご利用分に関する利用者負担金を、事業所が定める翌月の期日までにお支払いいただきます。

2. お支払方法は、原則として口座引き落としとさせていただきます。なお、口座引き落とし以外のお支払いについては、行っておりませんのでご了承ください。

3. お支払方法は原則として「法定代理受領」となりますが、高額障害福祉サービス費や利用者が希望される場合など「償還払い」の対象となる場合があります。

※「償還払い」とは利用者が一旦利用料金の全額を本事業所にお支払いいただき、その後、本事業所より交付された「サービス提供証明書」と「領収書」を市町村に申請し、保険給付分の費用の払い戻しを受ける事をいいます。

第15条（秘密保持及び個人情報の保護）

1. 事業所及びその従業者等は、業務上知り得た利用者及びご家族等の秘密及び個人情報について、守秘義務を遵守し個人情報を適切に取扱い、関連機関等と連携を図る等正当な理由がある場合以外には開示しません。

2. 事業所は、そのサービス提供上知り得た利用者及びそのご家族等の秘密及び個人情報について、その守秘義務が守られるように必要な措置を講じます。また、その守秘義務は、就業中はもとより退職後も同様とします。
3. 事業所及びその従業者等は、必要な範囲において利用者及びそのご家族の個人情報を取扱い致します。なお、利用者及びそのご家族等の個人情報の取り扱いに関して、文書により別途同意をえるものとします。
4. 第1項及び第2項に定める守秘義務は、契約期間中はもとより契約期間後も同様とします。
5. 個人情報に関するお問い合わせにつきましては、本事業所までお問い合わせください。

第16条（サービス相談窓口、苦情受付窓口及び対応の手順）

1. 事業所におけるサービスのご利用に関わる相談窓口及び苦情、要望の受付は次のとおりです。

（1） 事業所

電話番号	089-957-6946
受付時間	営業日の午前8時30分～午後5時30分まで
苦情受付担当者	管理者、サービス提供者、訪問介護員
苦情解決責任者	管理者 嶋野 奈美江
備考	土曜日、日曜日 12月30日から1月3日までは除く

2. 前項の他、次の市町村等のサービス相談及び苦情受付窓口に相談することもできます。

（1） 市町村のサービス相談・苦情受付窓口

松山障害福祉課	受付時間 平日 午前8時30分～午後5時30分 電話 089-948-6939 住所 松山市2番町4丁目7-2
東温市 社会福祉課 障害福祉係	受付時間 平日 午前8時30分～午後5時30分 電話 089-964-4406 住所 東温市見奈良530番地
松前町役場 障害福祉係	受付時間 平日 午前8時30分～午後5時30分 電話 089-985-4112 住所 伊予郡松前町筒井631番地
伊予市 障害福祉担当	受付時間 平日 午前8時30分～午後5時30分 電話 089-982-1121 住所 伊予市小湊820番地

(2) その他関係機関の相談・苦情受付窓口

名称	愛媛県保健福祉部障害福祉課
電話番号	089-912-2420
担当部署	障害福祉課

3. 事業所は、利用者に対し、自ら提供した本サービスに関わる苦情を受け付けた場合、以下の基本手順に基づいた対応を実施します。

- (1) 苦情の受付
- (2) 苦情内容の受付
- (3) 苦情解決責任者への報告
- (4) 利用者への苦情解決に向けた対応の事前説明、同意
- (5) 苦情解決に向けた対応の実施
- (6) 再発防止及び改善
- (7) 利用者への苦情解決結果の説明、同意
- (8) 苦情解決責任者への最終報告

第17条（事故発生時の連絡先及び対応の手順）

1. 本サービス提供中に事故が発生した場合には、あらかじめ確認させていただいた次の連絡先は連絡します。利用者及びそのご家族等によりご連絡をいただく場合は、第5条第1項に記載されている自業所の連絡先までご連絡をお願い致します。

(1) ご家族等

お名前	
電話番号	
備考	

2. 事業所は、利用者に対し、自ら提供した本サービスにより事故が発生した場合、次の基本手順に基づいた対応を実施します。なお、当該事故の状況、内容及び対応結果については、事業所が記録します。

- (1) 利用者の安全確保
- (2) 事故発生状況、内容の確認
- (3) 事業所の責任者等への報告
- (4) ご家族等、市町村、相談支援事業者への連絡
- (5) 自己解決に向けた対応の実施
- (6) 事故発生原因の解明及び再発防止への措置
- (7) 利用者への自己解決経過、結果の説明
- (8) 事業所の責任者等への最終報告

3. サービスの提供により、利用者へ賠償すべき事故が発生した場合、第19条に基づいた対応を実施します。

第18条（緊急時等の連絡先及び対応の手順）

1. 本サービス提供中に利用者の容態の急変等があった場合には、あらかじめ確認させていただいた次の連絡先及び相談支援事業者へ連絡します。利用者及びそのご家族等よりご連絡をいただく場合は、第5条第1項に記載されている事業所の連絡先までご連絡をお願い致します。

（1） 主治医

医療機関名	
電話番号	
主治医名	
備考	

（2）

お名前	
電話番号	
備考	

（3）

相談支援事業者	
電話番号	
担当者名	
備考	

2. 事業所は、利用者に対し、自ら提供した本サービスにおいて、緊急の対応が必要となった場合、医療機関への連絡（119番への通報）、搬送の実施等の必要な措置を講じた後、必要に応じ、第17条第2項に基づいた対応を実施します。
3. 事業所は、緊急に計画外のサービスの提供があり、そのサービスが障害福祉サービス適用外のサービスの場合には、利用者より別途料金をいただく場合があります。

第19条（損害賠償）

1. 事業所は、利用者に対する本サービスの提供にあたって、事業所の責めに帰すべき事由により利用者またはそのご家族等の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲においてその損害を賠償します。ただし、利用者またはそのご家族等に過失がある場合は、事業所は賠償責任を免除され、または賠償額を減額されることがあります。
2. 物品の賠償にあたっては現状の復帰を原則とし、その対応にあたっては専門家による修理または復元を原則とします。
3. 修理または復元が不可能な場合は、原則として購入時の価格ではなく時価（購入価格或使用年数、耐用年数を考慮した額）をその賠償範囲とします。そのため、購入から長年を経過した品物については、賠償を致しかねることがあります。
4. 取り扱いに特別の注意が必要なもの等については、あらかじめご提示をお願いします。ご提示の無い場合、賠償を致しかねることがあります。

5. 利用者またはその家族等は、利用者またはそのご家族等の責めに帰すべき事由により事業所の従業員の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲においてその損害賠償を請求される場合があります。

第20条（介護給付費の改定）

厚生労働省が定める介護給付費（料金単価）の改定があった場合、事業所の料金体系は、厚生労働省が定める介護給付費（料金単価）に準拠するものとします。

第21条（虐待の防止に関する措置）

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止のため、責任者を設置する等の必要な体制整備を行うとともに、従業員に対し、研修を実施する等の以下の措置を講じます。

1. 虐待の防止に関する責任者の認定
2. 成年後見制度の利用支援
3. 苦情解決体制の整備
4. 従業員等に対する虐待の防止を啓発、普及のための研修の実施

虐待防止責任者	管理者 嶋野 奈美江
---------	------------

株式会社 天成縁 重要事項説明書に基づいて、居宅介護サービスの内容及び重要事項の説明を行いました。

本書交付を証するため、本書を2通作成し、株式会社 天成縁及び利用者（またはその代理人）は、記名捺印の上、各1通を保管するものとします。

年 月 日

事業者	名 称	株式会社 天成縁
	事業所名	訪問介護事業所 天成縁
	所 在 地	松山市居相4丁目9番16号
	代 表 者	嶋野 奈美江 印
	説明者氏名	印

私は、重要事項説明書に基づいて、居宅介護サービス内容及び重要事項の説明を受け、その説明を受けた内容について、同意の上、交付を受けました。

年 月 日

利用者 住 所 _____

氏 名 _____ 印

ご家族 住 所 _____

氏 名 _____ 印

代理人（利用者との続柄： _____）

住 所 _____

氏 名 _____ 印