

# 居 宅 介 護 重度訪問介護 重要事項説明書

みちのくケアサービス

仙台市若林区新寺1丁目2番12号

電話 022-291-5778

FAX 022-291-5769

## 居宅介護・重度訪問介護 重要事項説明書

### 1 居宅介護・重度訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	有限会社みちのく家政婦紹介所
代表者氏名	代表取締役 花山 隆
本社所在地 (連絡先)	仙台市若林区新寺一丁目2番12号 電話：022-291-5777 Fax：022-291-5769
設立年月日	平成5年3月11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	みちのくケアサービス
サービスの主たる対象者	身体障害者・知的障害者・障害児・精神障害者・難病等対象者
仙台市指定事業所番号	居宅介護・重度訪問介護 0415300060号 (平成18年10月1日指定・平成30年10月1日更新)
事業所所在地	仙台市若林区新寺一丁目2番12号
連絡先 相談担当者名	電話：022-291-5778 Fax：022-291-5769 相談担当者：花山 隆
事業所の通常の事業実施地域	仙台市

#### (2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	指定居宅介護等の円滑な運営を図るとともに、利用者等の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立った適切な指定居宅介護・指定重度訪問介護の提供を確保する事を目的とします。
運営方針	利用者等が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営む事が出来るよう、利用者等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、入浴等の介護、調理等の家事その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行います。

#### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日 ※但し第3土曜日、年末年始（12月30日～1月3日）及び国民の祝日を除く。
営業時間	午前9時～午後5時

※上記以外の日、時間は電話等により24時間連絡可能な体制としております。

#### (4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	日曜日～土曜日 ※但し年末年始（12月30日～1月3日）を除く。
サービス提供時間	午前6時～午後8時

※上記以外の日、時間帯のご利用については、ご相談に応じます。

## (5) 事業所の職員体制

事業所の管理者	花山 隆
---------	------

職種	職 務 内 容	人員数
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、支援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 利用者又は障害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、重度訪問介護計画（以下「居宅介護計画等」といいます。）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等の内容を説明し、同意を得て交付します。 4 居宅介護計画等の実施状況の把握を行ない、必要に応じて居宅介護計画等の変更を行います。 5 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を行います。 6 居宅介護従業者、重度訪問介護従業者（以下ヘルパーといいます。）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。 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。	常 勤 2 人  常勤 兼務 1 人
居宅介護等従業者	1 居宅介護計画等に基づき、居宅介護サービス、重度訪問介護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。	非常勤 常勤換算 2.5 人 以上
職員 事務	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常 勤 1 人

## 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。
	更衣介助	衣服の着脱の介助を行います。
	入浴介助・清拭	入浴の介助や清拭、洗髪などを行います。
	その他	その他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。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	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。
	その他	関係機関との連絡等、その他必要な家事を行います。
通院介助		通院等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。
重度訪問介護		入浴、排泄及び食事等の介護、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なら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行います。

## (2) ヘルパーの禁止行為

ヘルパー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3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。

区 分	世帯の収入状況	月額負担上限額
生活保護・低所得	生活保護受給世帯・市町村民税非課税世帯	0 円
一般 1	市町村民税課税世帯（所得割 16 万円未満）	9,300 円
一般 2	上記以外	37,200 円

## 高額障害福祉サービス費

同じ世帯で他にも障害福祉サービスを受けている方がいる、あるいは介護保険と障害福祉サービスを利用している方がいるなどの場合、その合計額が月一定の基準額を超えないように負担額を軽減します。

利用料金の目安は、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
身体 介護	2,652 円	265 円	4,185 円	418 円	6,081 円	608 円	6,930 円	693 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 時間以上 3 時間 30 分未満		3 時間 30 分以上 30 分毎に加算	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用料	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
	7,811 円	781 円	8,671 円	867 円	9,541 円	954 円	859～860 円	85～86 円
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 を伴う 場合 介護	2,652 円	265 円	4,185 円	418 円	6,081 円	608 円	6,930 円	693 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 時間以上 30 分毎に加算		3 時間 30 分以上 30 分毎に加算	
	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
	7,811 円	781 円	8,671 円	867 円	9,541 円	954 円	859～860 円	85～86 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
家事 援助	1,098 円	109 円	1,585 円	158 円	2,040 円	204 円	2,476 円	247 円
	1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満		1 時間 30 分以上 1 時間 45 分未満		1 時間 45 分以上 2 時間未満		2 時間以上 15 分毎に加算	
	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
	2,849 円	284 円	3,221 円	322 円	3,584 円	358 円	362～363 円	36～37 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 を伴わ ない 場合 介護	1,098 円	109 円	1,585 円	158 円	2,040 円	204 円	2,476 円	247 円
	1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満		1 時間 30 分以上 1 時間 45 分未満		1 時間 45 分以上 2 時間未満		2 時間以上 15 分毎に加算	
	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
	2,849 円	284 円	3,221 円	322 円	3,584 円	358 円	362～363 円	36～37 円

提供時間 内容	1 時間未満 (1 時間あたり)		1 時間以上 1 時間 30 分未満 (30 分あたり)		1 時間 30 分以上 2 時間未満 (30 分あたり)		2 時間以上 2 時間 30 分未満 (30 分あたり)	
	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
重度訪問介護	1,926 円	192 円	942 円	94 円	953 円	95 円	953 円	95 円
	2 時間 30 分以上 3 時間未満 (30 分あたり)		3 時間以上 3 時間 30 分未満 (30 分あたり)		3 時間 30 分以上 4 時間未満 (30 分あたり)		4 時間以上 12 時間未満 (30 分あたり)	
	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
	953 円	95 円	942 円	94 円	953 円	95 円	880 円	88 円
	12 時間以上 16 時間未満 (30 分あたり)		16 時間以上 20 時間未満 (30 分あたり)		20 時間以上 24 時間未満 (30 分あたり)		※ 重度障害者等に該当する方は 100 分の 15、障害程度区分 6 に該当する方は 1000 分の 75 の料金が加算されます。	
	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		
	839 円	83 円	890 円	89 円	828 円	82 円		
提供時間 内容	1 時間未満		1 時間以上 3 時間未満 (30 分あたり)		3 時間以上		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
(移動加算) 重度訪問介護	1,036 円	103 円	259 円	25 円	518 円	51 円	1,813 円	181 円

※ 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

※ 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	算定回数等
喀痰吸引等支援加算	1,036 円	103 円	喀痰吸引等が必要な者に対して、登録特定行為事業者の認定特定行為業務従事者が喀痰吸引等を行った場合に、1 日につき、所定単位数を加算します。

緊急時対応加算	1,036 円	103 円	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等の変更を行い、ヘルパーが居宅介護計画等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 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	2,072 円	207 円	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初回月、1 回のみ加算します。
居宅処遇改善加算Ⅲ	上記身体介護・家事援助・通院介助の基本利用料の 34.7%		介護職員処遇改善計画書を作成し、月額賃金改善要件、キャリアパス要件及び職場環境要件を満たしている場合に加算します。
重訪処遇改善加算Ⅲ	上記重度訪問介護の基本利用料の 27.3%		介護職員処遇改善計画書を作成し、月額賃金改善要件、キャリアパス要件及び職場環境要件を満たしている場合に加算します。

- ※ 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ないます。
- ※ 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	
利用者負担上限額管理加算	1,554 円	155 円	1 月あたり

#### 4 その他の費用について

①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。	
	訪問前迄のご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	訪問後迄にご連絡のない場合	賃金の60%の額(672円～)及び交通費の実費も合せていただきます。
※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。		
② 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 ③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 ④通常の地域を提供地域を超えた地点からの交通費		利用者（お客様）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に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	<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１０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２０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>①現金支払い</p> <p>②銀行口座への振込み</p> <p>(1)七十七銀行 仙台東口支店 普通 ５２７８９３７ 口座名義人 有限会社みちのく家政婦紹介所</p> <p>(2)仙台銀行 仙台東口支店 普通 ３３４６７１３ 口座名義人 有限会社みちのく家政婦紹介所</p> <p>③㈱ゆうちょ銀行の自動口座引落（※２０日引落となります。）</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、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から１月以上遅延し、故意に支払いの督促から１０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。	<p>① 相談担当者氏名 (氏 名) 花 山 隆</p> <p>② 連絡先電話番号 (電話番号) ０２２－２９１－５７７８ 同 ファックス番号 (ファックス番号) ０２２－２９１－５７６９</p> <p>③ 受付日 (受付曜日) 月曜日～土曜日 ※但し第３土曜日、１２月３０日～１月３日 及び国民の祝日を除く</p> <p>④ 受付時間 (受付時間) ９：００～１８：００ ※但し土曜日は ９：００～１５：００</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、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、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。

担当ヘルパーの職種は、介護福祉士・介護職員実務者講習・介護職員基礎研修課程・介護職員初任者研修・ヘルパー1級・ヘルパー2級です。

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、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	管理者 花 山 隆
-------------	-----------

- 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

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<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においても継続します。</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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
--------------------------	--

② 個人情報の保護について	<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。</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

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、利用者等が予め指定する下記連絡先にも連絡します。

主治医	医療機関名	
	主治医氏名	
	住 所	
	電 話 番 号	
ご家族	氏名（続柄）	
	電 話 番 号	

#### 11 事故発生時の対応方法について

- (1) 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、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。
- (2) 事故の状況把握に際してとった処置について記録するとともに、その原因を解明しその再発性を防ぐための対策を講じます。
- (3) 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	仙台市若林区
	担 当 部 ・ 課 名	障害高齢課障害者支援係
	電 話 番 号	022-282-1111 (内線) 6751

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 東京海上日動火災保険株式会社  
 保険名 賠償責任保険（タイプⅠ）  
 保障の概要 対人・対物・純粋経済損害賠償、  
 初期対応費用、見舞金・見舞品、人格権侵害

## 12 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又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。

## 14 連絡調整に対する協力

事業者は、指定居宅介護等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。

## 16 サービス提供の記録

- ① 指定居宅介護等の実施毎に、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 指定居宅介護の実施毎に、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 指定居宅介護サービス内容の見積もりについて

契約に際して、利用者のサービス内容に応じた見積もり(契約書別紙)を作成します。

## 18 苦情解決の体制及び手順

- (1) 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)
- (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。

苦情があった場合は、直ちに管理者またはサービス提供責任者が相手と連絡を取り、直接訪問する等詳しく事情を確認し、苦情の内容を分析します。制度上の問題か、サービス上の問題かを確認し、以下の通り対応します。

  - ① 制度上の問題の対応
    - ・ 契約の内容と制度を再度ご説明し理解を得ます。
    - ・ 利用者等に内容を伝えます。
  - ② サービス上の問題の対応
    - ・ 指定居宅介護等の関係契約書を確認して苦情の内容をお聞きします。
    - ・ 管理者が他の事業者まで含める必要があると判断した時は、他の事業者の責任者を交えて検討会議を行います。
    - ・ 検討の結果、必ず翌日までには具体的な対応をします(謝罪に行く等)。
    - ・ 記録を台帳に保管し再発を防ぐために役立てます。

その他、普段から苦情が出ないようなサービス提供を心掛け、各種研修会を実施し、又同業者間の連絡、研修会に参加しております。

<b>【事業者の窓口】</b> お客様相談担当者 花 山 隆	所 在 地 仙台市若林区新寺一丁目 2-12 電話番号 022-291-5778 ファックス番号 022-291-5769 受付時間 月～金曜日 午前 9 時～午後 5 時 土曜日 午前 9 時～午後 3 時 ※但し第 3 土曜日、12 月 30 日～1 月 3 日 及び国民の休日を除きます。
<b>【市町村の窓口】</b> 仙台市各区 障害高齢課障害者支援係	・青葉区 022-225-7211 (内線) 6751 ・宮城野区 022-291-2111 (内線) 6751 ・若林区 022-282-1111 (内線) 6751 ・太白区 022-247-1111 (内線) 6751 ・泉区 022-372-3111 (内線) 6751
<b>【公的団体の窓口】</b> 宮城県社会福祉協議会 運営適正化委員会	所 在 地 仙台市青葉区上杉一丁目 2-3 電話番号 022-716-9674 ファックス番号 022-716-9298 受付時間 月～金曜日（祝日を除く） 午前 10 時～午後 4 時

19 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	令和    年    月    日
-----------------	-------------------

20 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	令和    年    月    日
-----------------	-------------------

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	印

代 理 人 (続柄：    )	住 所	
	氏 名	印

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ための法律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（平成18年9月29日厚生労働省令第171号・附則（平成25年1月18日厚生労働省令第四号））」第9条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	仙台市若林区新寺一丁目2番12号	
	法人名	有限会社 みちのく家政婦紹介所	
	代表者名	代表取締役 花 山 隆	印
	事業所名	みちのくケアサービス	
	説明者氏名	サービス提供責任者	印