

しょうがいしゃそうごうしえんほう
障害者総合支援法

きょたくかいご
居宅介護

どうこうえんご
同行援護

じゅうようじこうせつめいしょ
重要事項説明書

じぎょうしょめい
〔事業所名〕

つわのほうもんかいごじぎょうしょ
津和野訪問介護事業所

〒699-5604 しまねけんかのあしぐんつわのちょうもりむらい ばんち
島根県鹿足郡津和野町森村イ1025番地

TEL 0856-74-1617

FAX 0856-74-1621

当事業所は利用者に対して、居宅介護等サービスを提供します。

当事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

1 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 津和野町社会福祉協議会
代表者氏名	会長 内谷 澄 男
所在地	島根県鹿足郡津和野町日原14番地
電話番号	0856-74-1617
設立年月日	平成17年9月1日

2 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	津和野訪問介護事業所
島根県指定 事業所番号	居宅介護 同行援護 第3212100022号
指定年月日	平成18年10月1日（同行援護：平成27年11月22日）
事業所所在地	島根県鹿足郡津和野町森村イ1025番地
連絡先	TEL：0856-72-1494 FAX：0856-72-3535
通常の実施地域	津和野町内

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	社会福祉法人津和野町社会福祉協議会が設置する津和野訪問介護事業所(以下「事業所」という。)において実施する障害福祉サービス事業の居宅介護および同行援護の適正な運営を確保するために必要な人員および運営管理に関する事項を定め、居宅介護および同行援護(以下「居宅介護等」という。)の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障がい児および障がい児の保護者(以下「利用者等」という。)の意思および人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った居宅介護等の提供を確保することを目的とします。
運営方針	① 事業所は、利用者等が居宅において自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう、当該利用者等の身体その他の状況およびその置かれている環境に応じて、入浴、排せつおよび食事等の介護、調理、洗濯および掃除等の家事、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および助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うものとしします。 ② 居宅介護等の実施にあたっては、利用者等の必要な時に必要な居宅介護等の提供ができるよう努めるものとしします。 ③ 居宅介護等の実施にあたっては、地域との結び付きを重視し、利用者等の所在地域、他の障害福祉サービス事業者、相談支援事業者、障害者支援施設その他福祉サービスまた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。)との密接な連携に努めるものとしします。 ④ 前三項のほか、障がい者の日常生活および社会生活を総合的に支援するための法律等に定める内容のほか関係法令等を遵守し、居宅介護等を実施するものとしします。

(3) 営業日・営業時間およびサービス提供可能な日と時間帯

営業日 および 営業時間	月曜日から金曜日までとする。 ただし、国民の祝日、12月29日から1月3日までを除く。 8:30～17:15。
サービス提供日 および サービス提供時間	日曜日から土曜日までとする。 24時間。 ただし、利用者等と事業所が調整し、相互同意を得た時間帯。

(4) 事業所の職員体制

事業所の管理者	所長 石川 志保
---------	----------

職 務 内 容	人 員 数
① 管理者は、事業者の職員および業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の職員に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。 ② 居宅介護計画等に基づきサービスを提供します。	常勤職員 1名
① 利用者の日常生活全般の状況およ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、重度訪問介護計画および同行援護計画（以下「居宅介護計画等」という。）を作成し、利用者等およびそのご家族にその内容を説明し、その計画書を交付します。 ② 居宅介護計画等の実施状況の把握を行ない、必要に応じて変更を行います。 ③ 利用の申込に係る調整や職員に対する技術指導等を行います。 ④ 居宅介護計画等に基づきサービスを提供します。	常勤職員 4名
① 居宅介護計画等に基づき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。	常勤職員 1名 非常勤職員 8名

3 サービスの主たる対象者について

きょたくかいご 居宅介護	しんたいしょう しゃ ちてきしょう しゃ しょう じ しんたい しょう 身体障がい者・知的障がい者・障がい児（身体に障がいのある児童・ ちてきしょう じどう せいしんしょう しゃ なんびょうかんじゃ 知的障がいのある児童）・精神障がい者・難病患者
どうこうえんご 同行援護	しかくしょう ゆう しんたいしょう しゃ しかくしょう ゆう しょう じ しんたい 視覚障がいを有する身体障がい者・視覚障がいを有する障がい児（身体に しょう じどう なんびょうかんじゃ 障がいのある児童のみ）・難病患者

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
きょたくかいごけいかくとう 居宅介護計画等の 作成		りようしゃ いこう しんしん じょうきょうとう あせすめんと おこな えんじょ もくひょう おう 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居宅介護計画等を作成し・必要に応じ て見直しを行います。
保 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。
	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。
	にゅうよくかいじょ 入浴介助 せいしき 清拭	いふく ちゃくだつ 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 衣服着脱、入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	ほか その他	じょくそう とこ ぼうしとう たいいへんかん せんがん はみが どう にちじょうせいかつ いとな 褥瘡(床ずれ)防止等のために体位変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営 むために必要な身体介護を行います。
家 援 護	ちょうり 調理	りようしゃ しょくじ ようい おこな 利用者の食事の用意を行います。
	せんたく 洗濯	りようしゃ 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。
	そうじ 掃除	りようしゃ 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。
	ほか その他	りようしゃ にちじょうせいかつ 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 よちよきん ひ だ あず い おこな 預貯金の引き出し、預け入れは行いません。
つういんとうかいじょ 通院等介助		つういんとう かんこうしょなら そうだん し えんじ ぎょうしょ いどう こうてきてつづ 通院等または官公署並びに相談支援事業所への移動(公的手続きまたは しょうがいふくし サービス りよう かかわ そうだん りよう ばあい かぎ 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または通院先での受診等の手続き、移動 とう かいじょ おこな 等の介助を行います。

同行援護	・移動時およ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。 ・移動時およびそれに伴う外出先において必要な移動援護を行います。 ・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。
その他生活等に関する相談や助言をいたします。	

（２）職員の禁止行為

職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 利用者または家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者または家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス
利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、草刈り、植物の水やり等。
- 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
（利用者または第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむ得ない場合を除く）
- ⑧ 利用者または家族に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

（３）サービスの料金と利用者負担額について

介護給付費によるサービスを提供した際は、サービス利用料金（厚生労働大臣の定める基準により算出した額）のうち9割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費等の給付を市町村から直接受け取る（代理受領する）場合、利用者負担分として、サービス利用料金全体の1割の額を事業者にお支払いただきます。（定率負担または利用者負担額といいます）

なお、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、この限りではありません。
障害福祉サービス受給者証をご確認ください。

■ 障害者の利用者負担

所得区分		世帯の収入状況	月額負担上限額
生活保護		生活保護受給世帯	0円
低所得1		市町村民税非課税世帯であって障がい者本人の収入が年収80万円（障がい基礎年金2級相当額）以下の方	0円
低所得2		低所得1以外の市町村民税非課税世帯の方	0円
一般	所得割 16万円未満	市町村民税課税世帯	9,300円
	所得割 16万円以上		37,200円

■ 障害児の利用者負担

生活保護	生活保護受給世帯	0円
低所得1・2	市町村民税非課税世帯	0円
一般	所得割28万円未満	4,600円

◆利用料金の目安は、次表のとおりです。〔料金例〕

サービスの種類時間等		利用料	自己負担額
介護	30分未満	2,560円	256円
	30分以上1時間未満	4,040円	404円
	1時間以上1時間30分未満	5,870円	587円
	1時間30分以上2時間未満	6,690円	669円
	2時間以上2時間30分未満	7,540円	754円
	2時間30分以上3時間未満	8,370円	837円
	3時間以上	9,210円に30分増 すごとに830円加算	921円に30分増 すごとに83円加算
(介護を伴う場合)	30分未満	2,560円	256円
	30分以上1時間未満	4,040円	404円
	1時間以上1時間30分未満	5,870円	587円
	1時間30分以上2時間未満	6,690円	669円
	2時間以上2時間30分未満	7,540円	754円
	2時間30分以上3時間未満	8,370円	837円
	3時間以上30分増 すごとに830円加算	9,210円に30分増 すごとに830円加算	921円に30分増 すごとに83円加算
家事援助	30分未満	1,060円	106円
	30分以上45分未満	1,530円	153円
	45分以上1時間未満	1,970円	197円
	1時間以上1時間15分未満	2,390円	239円
	1時間15分以上1時間30分未満	2,750円	275円
	1時間30分以上	3,110円に15分増 すごとに350円加算	311円に15分増 すごとに35円加算
(身体介護を伴う場合)	30分未満	1,060円	106円
	30分以上1時間未満	1,970円	197円
	1時間以上1時間30分未満	2,750円	275円
	1時間30分以上	3,450円に30分増 すごとに690円加算	345円に30分増 すごとに69円加算

同 護	30分未満	1,910円	191円
	30分以上1時間未満	3,020円	302円
	1時間以上1時間30分未満	4,360円	436円
	1時間30分以上2時間未満	5,010円	501円
	2時間以上2時間30分未満	5,660円	566円
	2時間30分以上3時間未満	6,320円	632円
	3時間以上	6,970円に30分増 すごとに660円加算	697円に30分増 すごとに66円加算
	障害支援区分3の者の場合	20%を加算	20%を加算
	障害支援区分4以上の者の場合	40%を加算	40%を加算

【利用料の計算】

- ① 福祉・介護職員処遇改善加算（34.7%）を乗じて計算します。
- ② 1ヶ月の合計単位に特別地域加算（15%）を乗じて算定します。

◆新規に居宅介護計画等を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回の居宅介護等を行った場合、または職員に同行した場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
初回加算	2,000円	200円	1月あたり

◆利用者の依頼により、利用者およ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	1,500円	150円	1月あたり

◆居宅介護計画等に位置付けられていない居宅介護等を利用者またはその家族等からの要請を受けてから24時間以内に行った場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
緊急時対応加算	1,000円	100円	地域生活支援拠点の場合 1回につき(1月2回まで)

◆サービス提供の時間帯により料金が加算されます。

提供時間帯名	早 朝	夜 間	深 夜
時 間 帯	6:00～8:00	6:00～22:00	22:00～6:00
加算割引	25%増し	25%増し	50%増し

◆新規に居宅介護計画等を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回の居宅介護等を行った場合、または職員と同行した場合に加算されます。

※ 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います。

※ やむを得ない事情で、かつ利用者の同意のもと、職員2人で訪問した場合の費用は2人分となり、利用者負担額も2倍になります。

※ 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、「領収証」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。

(4) その他

交通費	通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、公共交通機関を利用した場合は、その実費を請求させていただきます。	
キャンセル料	サービスの利用のキャンセルの連絡をいただいても、キャンセル料は発生しません。	
・ 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 ・ 家事援助に係る買い物等で利用者宅から目的地までの公共交通機関を利用した場合の交通費	利用者の別途負担となります。	

5 利用料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およ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ばなかった場合、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またはケアホームに入居されている場合は、グループホームまたはケアホームが上 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、ご留意ください。
利用者負担額その他の費用の支払い方法について	利用者負担額およびその他の費用については、1 ヶ月ごとに計算してご請求しますので、翌月25日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。 (ア)利用者指定口座からの自動振替を原則とします。(ご指定の金融機関の口座から月1回引き落とします。) ① 島根県農業協同組合 ② 郵便局 ③ 西中国信用金庫 (イ)事業者指定口座への振り込み(期日までに利用者の方がお振り込み願います。手数料は利用者負担となります。)

	金融機関：	島根県農業協同組合 日原支店
		普通口座 0008589
	口座名義：	社会福祉法人津和野町社会福祉協議会
		会長 内谷 澄男
	(ウ) 上記によりがたい場合はご相談に応じます。	
お支払いを確認しましたら、必ず領収証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。		

6 担当職員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、 担当職員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	所 長 石川 志保
	イ	連絡先電話番号	0856-72-1494
	同	ファックス番号	0856-72-3535
	ウ	受付日および受付時間	月～金 8:30～17:15
	ただし、国民の祝日、12月29日から1月3日までを除く。		

※ 担当職員の変更に関しては、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、利用者およ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、案の段階で利用者また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「居宅介護計画等」にもとづいて行います。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充分な配慮を行います。

(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、職員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) 担当職員決定等

サービス提供時に、担当の職員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の職員が交替してサービスを提供します。担当の職員や訪問する職員が交代する場合は、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。

利用者から特定の職員を指名することはできませんが、職員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、職員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・身体拘束の適正化について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止・身体拘束の適正化等のために、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	増野磨美
-------------	------

(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) 職員に対する虐待の防止・身体拘束の適正化を啓発・普及するための研修を実施します。

(5) 利用者の人権の擁護、虐待防止・身体拘束の適正化等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講ずるよう努めます。

(6) 事業所は、サービス提供に当り、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急及びやむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行いません。

(7) 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。

(8) 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。

①身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。

②身体拘束等の適正化のための指針を整備します。

③従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的開催します。

9 衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

①事業所における感染症の予防及び蔓延の防止のための対策を検討する委員会を概ね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底しています。

②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

③従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

④職員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

⑤事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理を努めます。

10 業務継続計画の策定等について

(1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練定期的に実施します。

(3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

1 1 ハラスメントについて

- (1) 本事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを行います。
- (2) 利用者及びその家族が事業所の職員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントまたは契約を継続し難いほどの背信行為があった場合は文書で通知することにより、即座に利用契約の解約等の措置を講じます。

1 2 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者およ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」およ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。 ○ 事業者および事業者の使用する者（以下「職員」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者およ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、職員に業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、職員である期間および職員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、職員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、利用者およ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。

13 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。

14 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、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 名	津和野町
	担 当 部 ・ 課 名	健康福祉課（福祉事務所）
	電 話 番 号	0856-72-0651（72-0673）
医 療	主 治 医 氏 名	
	医 療 機 関 名	
	所 在 地	
	電 話 番 号	
緊 急 連 絡	氏 名	つづきがら 続柄
	住 所	
	電 話 番 号	

当事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

- | | |
|-------------|-----------------|
| (1) 損害保険会社名 | 全国社会福祉協議会 |
| (2) 保険名 | 社協の保険 |
| (3) 補償の概要 | 損害補償 傷害補償 感染症補償 |

15 身分証傾向義務

居宅介護等職員は、常に身分証を携行し、初回訪問時およ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。

16 心身の状況の把握

居宅介護等の提供にあたっては、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また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。

17 連絡調整に対する協力

居宅介護等事業者は、居宅介護等の利用について市町村また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。

18 他の障害福祉サービス事業者等との連携

居宅介護等の提供にあたり、市町村、他の障害福祉サービス事業者およ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。

19 サービス提供の記録

- ① 居宅介護等の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数およ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 居宅介護等の実施ごとに、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および複写物の交付を請求することができます。

20 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サービス内容説明書を作成します。

21 苦情解決の体制および手順

- (1) 提供した居宅介護等に係る利用者またはその家族からの相談および苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下記【事業所の窓口】のとおり)

【事業所の窓口】

○受付時間	月曜日～金曜日	8：30～17：15
○電話番号	0856-72-1494	
○苦情受付責任者	立花	裕美子
○苦情解決責任者	小山	隆

(2) 相談および苦情に円滑かつ適切に対応するための体制および手順は以下のとおりとします。

- ① 苦情または相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行います。
- ② 相談担当者は、把握した状況を職員とともに検討を行い、対応を決定します。
- 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ともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡します。)

【事業所の窓口】 津和野町社会福祉協議会本所 苦情受付責任者 上田 富晴	所在地 島根県鹿足郡津和野町森村イ1025番地 電話番号 0856-72-1494 ファックス番号 0856-72-3535 受付時間 平日 8:30~17:15
【市町村の窓口】 津和野町役場 健康福祉課	所在地 島根県鹿足郡津和野町後田064-6 電話番号 0856-72-0651 ファックス番号 0856-72-1650 受付時間 平日 8:30~17:15
【公的団体の窓口】 島根県社会福祉協議会 運営適正化委員会 「福祉サービス苦情解決委員会」	所在地 島根県松江市東津田町1741-3 電話番号 0852-32-5913 ファックス番号 0856-32-5994 受付時間 月~金曜日(祝日を除く) 8:30~17:00

2.2 サービス提供開始可能年月日

居宅介護の提供開始予定年月日	令和 年 月 日 ()
同行援護の提供開始予定年月日	令和 年 月 日 ()

令和 年 月 日

居宅介護等の提供および利用の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行ないました。

事業者所在地： 島根県鹿足郡津和野町日原14番地

法人名： 社会福祉法人津和野町社会福祉協議会

代表者名： 会長 内谷 澄 男

事業所名： 津和野訪問介護事業所

管理者名： 所長 石川 志 保

説明者名： 印

私は、本書面に基づいて事業者から居宅介護等の提供および利用について重要事項の説明を受けました。

利用者住所：

利用者氏名： 印

利用者は、身体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うえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

代筆者住所：

代筆者氏名： 印

続 づ き が 柄：