

重要事項説明書

(居宅介護・重度訪問介護・行動援護用)

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・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	丸福株式会社
代表者氏名	代表取締役 福島 昌嗣
本社所在地 (連絡先)	香川県綾歌郡宇多津町大字東分1933番地 (TEL:0877-89-2733 FAX:0877-89-6341)

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	まるい亀さん
サービスの主たる対象者	身体障がい者 知的障がい者 障がい児(18歳未満の身体障がい者及び18歳未満の知的障がい者) 精神障がい者 難病等対象者
指定事業所番号	3713800153号(令和4年4月1日・令和4年11月1日指定)
事業所所在地	香川県丸亀市福島町111番地
連絡先 相談担当者名	TEL:0877-89-2733 FAX:0877-89-6341 相談担当者: 福島 昌嗣
事業所の通常の事業実施地域	香川県全域

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	指定居宅介護・指定重度訪問介護・指定行動援護に係る障害福祉サービス(以下「指定居宅介護等」という。)に関し、人員、運営及び管理に関する事項を定め、障害者、障害児及び障害児の保護者(以下「利用者等」という。)に対し、事業の適正な運営と適切な指定居宅介護等の提供を図ることを目的とする。
運営方針	事業所が実施する事業は、利用者が居宅において日常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、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、生活等に関する相談及び助言並びに外出時における移動の介護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する。 利用者の人権の擁護及び虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努めるものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日までとする。ただし、12月30日から1月3日までを除く。 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。
営 業 時 間	午前9時から午後6時まで。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日までとする。ただし、12月30日から1月3日までを除く。 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。
サービス提供時間	午前9時から午後6時まで

(5) 事業所の職員体制

管 理 者	1 名
サービス提供責任者	2 名以上
居宅介護員	常勤換算 2.5 以上

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 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。	常勤 1 名
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。 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。 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。 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。 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。 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。 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 名以上
ヘルパー	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。 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。	常勤換算 2.5 以上

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を作成します。
身体介護	食事介助	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・洗面介助などを行います。なお、散髪は範囲外です。
	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。
	体位変換	床ずれ予防のための体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等への移動の介助を行います。
	通院介助	通院のための乗車・降車のための移動、移乗の介助を行います。また病院内での具体的な自立生活支援のための見守りをを行います。
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。嗜好品の購入や来客用の買い物・お歳暮お中元などの購入は範囲外です。また遠方への買い出しは実施しておりません。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。なお利用者の使用していない部屋及びベランダの掃除、窓ふき、換気扇の掃除、引っ越し準備及び大荷物の移動は範囲外です。また庭木の手入れや花木の水やり・ペットの世話も範囲外です。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯・アイロンがけを行います。利用者以外の衣類等は範囲外です。
	外出支援	通院同行や公共サービスの申請、選挙及び納税同行、各種届出や免許更新同行、日常生活品買い物の同行、生活資金引きおろしのための金融機関同行などの外出支援を行います。但し、計画外の散歩、美容院などの同行、墓参り法事などへの同行は範囲外です（重度訪問介護の場合は対応可能な場合があります）。なお、金融機関等への金銭の引き出しの代行は実施しておりません。
	その他	衣服の整理・補修、利用者がいない状況でのシーツ交換、住民票の代行取得などを行います。なお単なるお話し相手を目的とするサービスは行っておりません。
	爪のケア	爪切り及び爪やすり。なお爪に異常がある、爪の周囲の皮膚に化膿や炎症がある、糖尿病などに伴う専門的な管理が必要

医療ケア		な爪の爪切り・爪やすりは実施できません。
	耳掃除	耳垢の除去。なお耳垢塞栓の除去は実施できません。
	口腔ケア	歯ブラシや綿棒を使った口腔ケア なお、重度の歯周病がある場合の口腔ケアは実施できません。
	薬服用の介助	一包化された内服薬の服薬介助、軟膏を塗る、湿布を貼る、目薬をさす、座薬の挿入、鼻腔粘膜への薬剤噴霧、利用者本人がインスリン注射を行うときの見守り、確認。 なお、医師の処方を受けた薬で誤嚥や薬の調整など専門的な配慮や判断が必要ない場合に限られます。 医療行為及び内服薬の管理・仕分け、インスリン注射を介護職員が行うことはできません。
	処置	軽微な切り傷、擦り傷、やけど、汚れたガーゼの交換など専門的な判断や技術が必要ない処置、ストーマのパウチにたまった排泄物の廃棄、自己導尿の補助のためのカテーテルの準備、体位の保持、市販のグリセリン浣腸での官庁、血糖測定の声掛け・数値の確認を行います。 褥瘡の処置など専門的な判断が必要な傷の処置、肌に接着したパウチの取り替え、自己導尿、排便、血糖測定などを行うことはできません。経管栄養及びたんの吸引も範囲外ですが、介護計画に位置づけられる場合は実施可能な場合があります。
	測定	水銀体温計、電子体温計での体温測定、自動血圧測定器での血圧測定、パルスオキシメーターの装着等を行います。水銀血圧計での血圧測定は範囲外です。
重度訪問介護		身体介護・家事援助・見守り等
行動援護		知的障害又は精神障害により行動上著しい困難を有する障害者等が行動する際に生じる危険を回避するために必要な援護、外出時における移動の介護等 ① 予防的対応 ア 初めての場所で何が起こるかわからない等のため、不安定になったり、不安を紛らわすために不適切な行動がでないよう、あらかじめ目的地、道順、目的地での行動などを、言葉以外のコミュニケーション手段も用いて説明し、落ち着いた行動がとれるように理解させること イ 視覚、聴覚等に与える影響が問題行動の引き金となる場合に、本人の視界に入らないよう工夫するなど、どんな条件のときに問題行動が起こるかを熟知した上での予防的対応等をおこなうことなど ② 制御的対応 ア 何らかの原因で本人が問題行動を起こしてしまった時に本人や周囲の人の安全を確保しつつ問題行動を適切におさめること イ 危険であることを認識できないために車道に突然飛び出してしまうといった不適切な行動、自傷行為を適切におさめること ウ 本人の意思や思いこみにより、突然動かなくなったり、

	特定のもの（例えば自動車、看板、異性等）に強いこだわりを示すなど極端な行動を引き起こす際の対応 ③ 身体介護的対応 ア 便意の認識が出来ない者の介助や排便後の後始末等の対応 イ 外出中に食事をとる場合の食事介助 ウ 外出前後に行われる衣服の着脱介助など ④ 前号に附帯するその他必要な介護、相談、助言
--	--

(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に応じた負担上限月額の設定）となっています。

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。

※ 障害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。

利用料金は、次表のとおりです。

<指定サービス基本料金>

（利用者負担額（１０％）の金額を表示しています）

居宅介護

サービスの内容	時 間	金 額（円）
身体介護 通院介助 （身体介護を伴う）	30 分未満	256
	30 分以上 1 時間未満	404
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	587
家事援助	30 分未満	106
	30 分以上 45 分未満	153
	45 分以上 1 時間未満	197
通院介助 （身体介護を伴わない）	30 分未満	106
	30 分以上 1 時間未満	197
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	275
通院等乗降介助	1 回	102
事業所と同一敷地内又は、隣接する敷地内に所在する建物にお住まいの場合		－１０％

重度訪問介護

サービスの内容	時 間	金 額 (円)
居宅等において、障害支援区分1～6に該当する方に提供した場合	1 時間未満	186
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	277
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	369
病院等に入院又は入所中の方に提供した場合【障害支援区分6に該当する方】	1 時間未満	186
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	277
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	369
	90 日以上減算(90 日以上利用された場合)	－20%
重度障害の方の場合		＋15%
障害支援区分6に該当する方の場合		＋8. 5%
移動介護加算 (移動中の介護を実施した場合)	1 時間未満	＋100
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	＋125
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	＋150

行動援護

時 間	金 額 (円)
30 分未満	288
30 分以上 1 時間未満	437
1 時間以上 1 時間 30 分未満	619

- ※ 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。
- ※ 早朝（6時～8時）、夜間（18時～22時）は25%増、深夜（22時～6時）は50%増となります。
- ※ 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。

【加算項目】

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	1,000 円	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	2,000 円	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。

② 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	1,500 円	円	1月あたり

4 その他の費用について

① 交通費	営業圏域を越えてサービスを提供する場合、圏域より20km未満で1,500円、20km以上で3,000円のご負担をお願いいたします。また、移動支援等で自動車を用いた移動を行う場合、燃料費・車両維持費として1kmごとに150円のご負担をお願いいたします。算出方法は、移動を始める前に当社が移動距離を確認し、事前に算出して費用を提示いたします。交通費にかかる請求は、月末締めで翌月10日までに請求書をお渡しします。請求書をお渡しした月の20日までに現金でお支払いください。
② キャンセル料	原則、キャンセル料はいただきません。サービスをキャンセルされる場合、キャンセル発生がわかり次第速やかに当事業所にご連絡ください。ただし、正常なサービス提供を継続することが困難であると判断されるような無断キャンセル・サービス提供直前でのキャンセルが多発した場合にのみ書面にて取り決めを行いキャンセル料の発生要件と金額を明示し、通知いたします。

③ 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、消耗品の費用	利用者（お客様）の別途負担となります。
④ 通院等介助等におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費、入場料、利用料等が必要な場合の費用	

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

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。 (ア) 現金支払い (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 事業者指定口座への振り込み 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。
------------------------	--

※ 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3月以上遅延し、故意に支払いの督促から14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。	ア 相談担当者氏名	(氏名) 福島 昌嗣
	イ 連絡先電話番号	(電話番号) 0877-89-2733
	同 ファックス番号	(ファックス番号) 0877-89-6341
	ウ 受付日および受付時間	(受付曜日と時間帯) 月曜から土曜 9:00～18:00

※ 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事業者にお知らせください。正当な理由なくご連絡が無い場合はサービスの提供を中断・または訪問介護契約を解除する場合があります。

(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。

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。

虐待防止に関する責任者	管理者 福島 昌嗣
-------------	-----------

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	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「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」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。 ○ 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、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、正当な理由なく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、正当な理由なく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。）
--------------	---

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 0877-89-2733 （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。

なお、本事業者は損害賠償保険に加入しております。

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 他の指定障害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たり、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 指定居宅介護の実施ごとに、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。利用者は正当な理由なく確認することを拒否することができません。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 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 衛生管理等

- ① 居宅介護員等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。
- ② 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- ③ 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。
 - i 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ii 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。
 - iii 従業者に対し、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の実施します。

19 身体拘束等の禁止

事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命または身体を保護するため緊急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を行いません。またやむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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。

20 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、利用者に対する指定訪問介護および指定介護予防訪問介護相当サービスの提供を継続的に実施するための、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 従業者に対し、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を定期的の実施します。
- 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。

21 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)

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。

(イ)

- ① 苦情があった際には、状況を詳細かつ円滑に把握するため、場合によっては訪問を実施するなど、慎重に聞き取りや事情確認を行います。職員に対し、事実関係の確認を行います。
- ② 特に事業所に関する苦情である場合には、利用者側の立場に立って事実関係の特定を行います。
- ③ 担当者は速やかに、その他の従業員と共同して、利用者の意見・主張を最大限

に尊重したうえで適切な対応 方法を検討します。

- ④ 関係者への連絡調整を迅速かつ確実に行うとともに、必ず利用者へ対応内容等の結果報告を行います。

事業者の窓口	所 在 地 香川県綾歌郡宇多津町大字東分 1 9 3 3 番地（事業者） 香川県丸亀市福島町 111 番地（事業所） 電話番号 0877-89-2733 ファックス番号 0877-89-6341
香川県 障害福祉課	所 在 地 香川県番町四丁目 1 番 1 0 号 電話番号 087-832-3291

22 第三者評価の実施状況

実施している	実施していない
【実施日： 年 月 日】	【評価機関名： 】
【結果の開示状況：	】

23 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
-----------------	-------

24 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
-----------------	-------

事業者	所 在 地	香川県綾歌郡宇多津町大字東分 1 9 3 3 番地
	法 人 名	丸福株式会社
	代 表 者 名	福島 昌嗣 印
	事 業 所 名	まるい亀さん
	説明者氏名	福島 昌嗣 印

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	住 所	
	氏 名	印