

ライフサポートきずな.

## 重要事項説明書（居宅介護、重度訪問介護）

当事業所は利用者に対して、指定居宅介護、重度訪問介護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とおり説明します。

### 1 サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社リヴアス
代表者氏名	代表取締役 奥野 敦子
所在地	愛知県小牧市中央1丁目375 ルグラン中央101
電話番号	0568 - 65 - 8125
設立年月日	平成29年1月12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	ライフサポートきずな.
愛知県指定事業所番号	居宅介護 重度訪問介護 2317700678
指定年月日	平成29年5月1日
事業所所在地	愛知県小牧市中央1丁目375 ルグラン中央101
連絡先	TEL : 0568 - 65 - 8125                      FAX : 0568 - 65 - 8184
通常の事業の実施地域	小牧市、大口町、犬山市（楽田青塚、楽田安師、楽田大橋、楽田勝部前、楽田上沼、楽田大円、楽田鶴池、楽田西浦、楽田西野、楽田巾）

#### (2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	株式会社リヴアスが開設するライフサポートきずな。（以下「事業所」という。）が実施する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（平成17年法律第123号。以下「法」という。）に規定する居宅介護及び重度訪問介護の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従業者が支給決定を受けた利用者及び障害児に対し、適正な居宅介護等を提供することを目的とします。
法令遵守責任者	奥野 敦子

運営方針	<p>① 事業所は、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ことができるよう、当該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、排せつ及び食事等の介護、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並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適切かつ効果的に行うものとしします。</p> <p>② 事業所の従業者は、利用者及び障害児の意思及び人格を尊重し、常に利用者及び障害児の立場に立ってサービスの提供を行います。</p> <p>③ 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、他の障害福祉サービス事業者、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとしします。</p> <p>④ 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者福祉サービス事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 171 号）及び指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成 24 年愛知県条例第 72 号）その他関係法令を遵守し、事業を実施します。</p>
------	---

### （3）営業日・営業時間及びサービス提供可能な日と時間帯

営業日 及び 営業時間	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。 午前9時から午後6時
サービス提供日 サービス提供時間	365日 24時間
連絡体制	事務所営業時間外は転送電話、携帯電話にて常時連絡がとれる体制にしております。 携帯電話番号： 080-4520-9449

### （4）事業所の職員体制

事業所の管理者	奥野 敦子
---------	-------

職種	職務内容	人員数
管理者	管理者は、事業者の職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者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。	常勤職員 1名

サービス提供責任者	<p>①利用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、重度訪問介護計画及び同行援護計画（以下「居宅介護計画等」という。）を作成し、利用者等及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。</p> <p>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。</p> <p>③利用の申込みに係る調整や従業者に対する技術指導等を行います。</p>	<p>常勤職員 3名 (1名は管理者と兼務) 非常勤 1名</p>
訪問介護員	<p>①居宅介護計画等に基づき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>常勤職員 2名 非常勤職員 5名</p>

### 3 サービスの主たる対象者について（該当する障害種別を記入）

居宅介護	身体障害者・知的障害者・障害児（身体に障害のある児童・知的障害のある児童）・精神障害者・難病患者
重度訪問介護	身体障害者・障害児（身体に障害のある児童のみ）・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
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。
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。
	入浴介助・清拭	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。
	その他	褥瘡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。
	その他	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、預け入れは行いません。
重度訪問介護		重度の肢体不自由者で常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排せつ・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、その他の生活全般にわたる見守り等の支援を行います。
その他生活等に関する相談や助言をいたします。		

## (2) 従業者の禁止行為

従業者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（喀痰吸引、経管栄養に関しては一定の研修を受けた者が実施いたします）
- 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  
利用者の居室以外の掃除、食事の提供、洗濯等
- 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利用者又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	月額負担上限額
市民税非課税世帯・生活保護世帯	0 円
市民税所得割 16 万円未満	9,300 円
市民税所得割 16 万円以上 46 万円未満	18,600 円
市民税所得割 46 万円以上	37,200 円

### ■ 障害児の利用者負担

所得区分	20 歳以上の月額負担上限額	20 歳未満の月額負担上限額
市民税非課税世帯・生活保護受給世帯	0 円	0 円
市民税所得割 28 万円未満	37,200 円	4,600 円
市民税所得割 28 万円以上	37,200 円	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
体 介 護 ・ 身	30 分未満	2,606 円	261 円
	30 分以上 1 時間未満	4,112 円	412 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	5,975 円	598 円
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	6,810 円	681 円
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	7,675 円	768 円

	2時間30分以上3時間未満	8,520円	852円
	3時間以上30分増すごとに加算	9,375円に30分増すごとに844円加算	938円に30分増すごとに85円加算
家事援助	30分未満	1,079円	108円
	30分以上45分未満	1,557円	156円
	45分以上1時間未満	2,005円	201円
	1時間以上1時間15分未満	2,433円	244円
	1時間15分以上1時間30分未満	2,799円	280円
	1時間30分以上	3,165円に15分増すごとに356円加算	317円に15分増すごとに36円加算
重度訪問介護	1時間未満	1,893円	190円
	1時間以上1時間30分未満	2,819円	282円
	1時間30分以上2時間未満	3,756円	376円
	2時間以上2時間30分未満	4,692円	470円
	2時間30分以上3時間未満	5,629円	563円
	3時間以上3時間30分未満	6,555円	656円
	3時間30分以上4時間未満	7,492円	750円
	4時間以上8時間未満	8,357円に30分増すごとに865円加算	836円に30分増すごとに87円加算
	8時間以上12時間未満	15,320円に30分増すごとに865円加算	1,532円に30分増すごとに87円加算
	12時間以上16時間未満	22,233円に30分増すごとに824円加算	2,224円に30分増すごとに83円加算
	16時間以上20時間未満	28,850円に30分増すごとに875円加算	2,885円に30分増すごとに88円加算
20時間以上24時間未満	35,833円に30分増すごとに814円加算	3,584円に30分増すごとに82円加算	

◆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、または従業者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	2,036円	<b>204円</b>	1月あたり

◆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	1,527円	<b>153円</b>	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を利用者又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	1,018円	<b>102円</b>	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	午前 6 時～午前 8 時	午後 6 時～午後 10 時	午後 10 時～午前 6 時
加算割増し	25%増し	25%増し	50%増し

◆医師の指示書に従い、訪問介護員等が喀痰吸引等を行った場合加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
喀痰吸引等支援体制加算	1,018 円	<b>102 円</b>	1 日あたり

◆介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。当事業所は処遇改善加算（Ⅰ）に指定されています。

内 容	加算率
処遇改善加算（Ⅱイ）居宅	1 月につき 所定単位数×431/1000
内 容	加算率
処遇改善加算（Ⅱイ）重度	1 月につき 所定単位数×357/1000

◆質の高い介護サービスを提供する事業所を評価するための加算です。事業所の体制、人材、重度介護者の受入れなど、さまざまな要件を基に算定されます。当事業所は特定事業所加算（Ⅱ）に指定されています。

内 容	加算率
特定事業所加算（Ⅱ）	1 月につき 所定単位数×10/100

- ※ 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、従業者 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。

#### (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。 車を使用した場合は、事業所から 10 km未満 150 円 10 kmを超える地点から 1 kmにつき 15 円をいただきます。
-----	--

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。	
	前日 18 時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日のご連絡の場合	基本利用料の 10% 請求致します。
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	利用者の別途負担となります。	

※利用者の体調の急変などやむを得ない事情がある場合はキャンセル料は不要です。

## 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	<p>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。</p> <p>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。</p>
上限額管理について	<p>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事業者ごとの徴収額の管理を行なうことです。</p> <p>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。</p> <p>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。)</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
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は、1ヶ月ごとに計算してご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。</p> <p>(ア)現金払い</p> <p>(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。)</p> <p style="text-align: center;">①金融機関： <u>東濃信用金庫</u> <u>小牧支店</u> <u>普通口座</u> <u>1002131</u></p>

	口座名義： <u>株式会社リヴアス</u>  ②金融機関： <u>ゆうちょ銀行</u> 店番 <u>208</u> <u>普通預金</u> <u>15313131</u> 口座名義： <u>株式会社リヴアス</u>
	(ウ)口座振替 毎月27日(金融機関が休みの場合は翌営業日)にお客様の口座から自動で引き落としされます。 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。

## 6 担当従業者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、担当従業者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	管理者 奥野 敦子
	イ	連絡先電話番号	0568 - 65 - 8125
	同	ファックス番号	0568 - 65 - 8184
	ウ	受付日および受付時間	月～金 9：00～18：00

※担当従業者の変更に関しては、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、従業者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) 担当従業者決定等

サービス提供時に、担当の従業者を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の従業者が交替してサービスを提供します。担当の従業者や訪問する従業者が交代

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。

利用者から特定の従業者を指名することはできませんが、従業者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、従業者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。

利用者に必要な衛生用品等は利用者で準備をしていただきます。その際の設備及び備品等について衛生的な管理に努めます。

#### (6) サービス提供の変更、中止について

- ① 交通事情や災害などやむ負えない事情で、予定していた時間に間に合わないときは、時間変更や曜日変更、中止のご相談をさせていただくことがあります。「避難勧告等に関するガイドライン」により、警戒レベル3、警戒レベル4については避難が必要なことからサービス提供は中止とさせていただきます。
- ② 年末年始等ヘルパーの手配が困難なときは、時間変更や曜日の変更、中止のご相談をさせていただくことがあります。
- ③ 利用者及び同居する家族が感染症の疑いのある発熱、体調不良時の場合は、感染を広める恐れがある為中止とさせていただきます。利用者の生活に支障をきたす場合は、関係機関などと協議し、なんらかの措置を講じます。

#### (7) サービス提供時の留意点

- ① ペットを飼われている場合は、サービス中はゲージに入れていただくか、別の部屋に移動していただくなどのご配慮をお願いします。
- ② 訪問介護員の個人的な情報、住所、連絡先などはお教えできませんのでご了承ください。
- ③ 買い物の支援については、時間内に往復できる店舗に限ります。訪問介護員の持てる量、重量でお願いします。また、アルコール、煙草、市販薬などは購入できません。

### 8 身体拘束・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) 身体拘束、虐待防止に関する責任者を選定しています。

身体拘束・虐待防止に関する責任者	管理者 奥野 敦子
------------------	-----------

- (2) 身体拘束、虐待の防止のための指針を整備しています。
- (3) 身体拘束、虐待の防止のための対策を検討する委員会を設置しています。
- (4) 委員会の定期的な開催と職員への周知を実施しています。
- (5) 従業者に対する身体拘束、虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- (6) 成年後見人制度の利用を支援します。
- (7) 苦情解決体制を整備しています。
- (8) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族、親族、同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

## 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>
<p>②個人情報の保護について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。）</li> </ul>

### 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、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

ご利用者様の緊急連絡先（ \_\_\_\_\_ ）

ご利用者様の主治医（ \_\_\_\_\_ ）

緊急時の対応（ \_\_\_\_\_ ）

## ① 緊急時の連絡体制

サービス提供中に急変が生じた場合には、担当訪問介護員が当事業所（管理者、サービス提供責任者）に連絡を行い、当事業所から救急要請又は往診医師、訪問看護等、利用者が予め指定する機関に連絡を行います。その後、ご家族、居宅介護支援員、担当相談員、その他関係機関に連絡を行います。利用者が一刻を争う状況が生じた時は、担当訪問介護員が救急要請又は往診医師、訪問看護等、利用者が予め指定する機関に連絡を行います。その後必要な措置を講じるとともに、当事業所（管理者、サービス提供責任者）に連絡を行います。連絡を受けた、管理者、サービス提供責任者は、担当訪問介護員に適切な指示をするとともに、ご家族、居宅介護支援員、担当相談員、その他関係機関に連絡を行います。

## ② 緊急時の連絡先及び対応可能時間

事業所窓口      0568-65-8125

左記の電話につながらない時は、携帯電話に転送され、常時連絡が取れる体制となっております。

対応可能時間   24時間   365日

### 1.1 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、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

### 1.2 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。

### 1.3 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。

### 1.4 連絡調整に対する協力

居宅介護等事業者は、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。

### 1.5 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。

### 1.6 サービス提供の記録

- ① 指定居宅介護等の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数等を事業所の所定の書面に記録し、利用者の確認を受けることとします。
- ② サービス提供実績記録の記入時間もサービス時間に含まれます。
- ③ これらの記録はサービス完了の日から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。

## 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等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。(下記【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。
  - ① 苦情又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、事情の確認を行う。
  - ② 相談担当者は、把握した状況を従業者とともに検討を行い、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ともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)

<b>【事業者の窓口】</b> ライフサポートきずな 相談窓口責任者 奥野 敦子	電話番号 0568 - 65 - 8125 ファックス番号 0568 - 65 - 8184 受付時間 平日午前9時～午後6時 転送電話、携帯電話により常時連絡可能
<b>【お客様のお住まいの市町村の窓口】</b> 名称 小牧市役所 障がい福祉課	電話番号 0568-76-1127 ファックス番号 0568-76-4595 受付時間 平日午前9時～午後4時
<b>【公的団体の窓口】</b> 愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会	電話番号 052 - 212 - 5515 ファックス番号 052 - 212 - 5514 受付時間 平日午前9時～午後5時 (祝日、年末年始を除く)

## 19 利用解除について

- (1) 利用者は事業所に対していつでもこの契約の解除を申し入れることができます。利用継続が不可能になった場合はご連絡ください。
- (2) 利用者が故意に法令違反、その他著しく常識を逸脱した言動があり、事業所の申し入れにもかかわらず、改善の見込みがなくサービス提供の継続が著しく困難になった場合は30日間の予告期間をもってこの契約を解除することがあります。

- (3) 事業所の廃止、縮小、人員不足などやむ負えない事情によりサービス提供が困難になった場合は30日間の予告期間をもってこの契約を解除することがあります。

## 20 ハラスメント対策の強化

パワーハラスメント（身体的暴力、精神的暴力）セクシュアルハラスメントなどの報告を受けた場合は、当法人で事実を確認した上で、即座に関係機関と協議の上、猶予をもちこの契約を解除することがあります。

身体的暴力とは、叩く、蹴る、噛む、物を投げる等身体的に危害を加えるものです。

精神的暴力とは、言葉や態度によって個人ば尊厳や人格を傷つけたりすることです。

無視をし続けられサービス提供が進まない、特定の職員の提供を拒む、訪問介護員の人格を否定するような発言をする、障害福祉サービスで禁止されている業務を強制するなどもハラスメントにあたります。

セクシュアルハラスメントとは、意に添わない性的な誘いかけ、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為です。必要もなく訪問介護員の体を触る、あからさまに性的な話をする、卑猥な言動を繰り返す等もハラスメントにあたります。

## 21 第三者評価の実施の有無

当事業者は第三者評価を実施していません。

上記を踏まえまして、ご利用者様がご自宅で安全、安心して生活が送れますように、誠意をもって適正なサービスをご提供させていただきます。

ご不明なことがございましたら、いつでもお気軽にご相談ください。

令和 年 月 日

指定居宅介護等の提供及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同意を得ました。

事業者所在地： 愛知県小牧市中央1丁目375 ルグラン中央101

法人名： 株式会社リヴァス

事業所名： ライフサポートきずな.

管理者名： 奥野 敦子

説明者名：

私は、本書面に基づいて事業者から指定居宅介護等の提供及び利用について重要事項の説明を受け同意しました。

利用者住所： 〒

電話：

利用者氏名：

フリガナ：

利用者は、身体の状態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： 〒

電話：

代筆者氏名：

フリガナ：

(続柄)