

I. 重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

指定 第0871600037号

(訪問介護・介護予防訪問介護)

1. 設置主体

- (1) 法人名 社会福祉法人 尚生会
- (2) 法人所在地 茨城県笠間市笠間 1635 番地 2
- (3) 電話番号 TEL : 0296-73-5562 FAX : 0296-73-5563
- (4) 代表者氏名 理事長 山口 伸樹
- (5) 設立年月日 昭和 62 年 8 月 21 日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類
指定訪問介護事業 平成 11 年 11 月 18 日
指定介護予防訪問介護事業 平成 18 年 4 月 1 日
- (2) 事業所の目的
当事業所は介護保険法令に従い、要介護状態の予防及び重度化の防止に十分に配慮しつつ、利用者の有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるようにサービスを提供します。
- (3) 事業所の名称 指定訪問介護事業所 介護センターかさま
- (4) 事業所の所在地 茨城県笠間市石井甲 32-1
- (5) 電話番号 TEL : 0296-70-1331 FAX : 0296-71-0235
- (6) 管理者 粉川 裕正
- (7) 当事業所の運営方針
契約に基づき、関係機関との綿密な連携を図りつつ介護計画に基づいたサービスを提供する。
- (8) 開設年月日 平成 11 年 4 月 1 日
- (9) 通常の事業実施区域 笠間市、城里町
- (10) 営業日及び営業時間
 - ① 営業日 月曜日から日曜日
ただし、夏季休業 (8 月 13 日から 8 月 16 日)、年末年始 (12 月 31 日から 1 月 3 日) を除く。
(緊急時及び長期休業中の振り替えの訪問に関しては、利用者の状況により、その都度協議するものとする。)
 - ② サービス提供時間 午前 7 時 00 分から午後 7 時 00 分までとする。
 - ③ 窓口営業時間 午前 9 時 00 分から午後 6 時 00 分までとする。

3. 職員の体制

当事業所では指定訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職員を配置します。

〈主な職員の配置状況〉＊職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種		常 勤	非常勤
管理者（兼務）		1 名	
サービス提供責任者（兼務）		1 名以上	
訪問介護員	介護福祉士	1 名以上	1 名以上
	訪問介護員養成研修 1 級	0 名	0 名
	訪問介護員養成研修 2 級	1 名以上	1 名以上

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、利用者の居宅を訪問し、訪問介護サービスを提供します。当事業所が提供するサービスの料金についてはサービスの種類、内容等により以下の二つの場合があります。

- ① 利用料金の一部が介護保険から給付される場合
- ② 利用料金の全額を利用者に負担いただく場合

（1） 介護保険の給付の対象となるサービス〔契約書第 4 条・第 9 条参照〕

以下のサービスについては、市町村が定めた負担割合に準じ、利用料金の 7 割～9 割が介護保険から給付されます。

詳細は、別紙に定める料金表の通りとする

〈サービスの概要〉

訪問介護（ケアプランに位置付けられた介護給付によるサービス）

・要介護 1～要介護 5 の方

日常生活総合事業 事業対象者、要支援 1～2 の方

☆サービスの提供にあたり具体的な内容及び実施回数は、ケアプラン（居宅支援事業者が作成）、に基づき当事業所が作成する訪問介護計画等に定められます。

① 身体介護

- ・食事介助…食事の介助を行います。
- ・排泄介助…排泄介助、オムツ交換を行います。
- ・入浴介助…自宅での入浴介助を行います。
- ・清拭…全身又は部分の清拭を行います。
- ・着脱介助…衣類の着脱介助を行います。
- ・体位交換…体位の交換を行います。
- ・外出付き添い…外出の付き添いを行います。

② 生活援助

- ・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を行います。(主に利用する部屋のみ)
- ・買い物…利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。
(預金・貯金の引き出しや預け入れ、法律上の契約行為はできません。)
- ・薬取り…病院又は薬局に薬を取りに行きます。

③ 通院等乗降介助 (要介護1以上)

通院等のため、訪問介護員等が自らの運転する車両への乗車又は降車の介助を行うとともに、併せて、乗車前若しくは降車後の屋内外における移動等の介助又は通院先若しくは外出先での受診等の手続、移動等の介助を行います。

※ご利用には別途、当事業所の福祉有償運送サービスへの会員登録及び運賃が必要です。

(当事業所は道路運送法第79条の6第1項の規定に基づき自家用有償旅客運送者としての登録を行っています。)

【登録番号：関茨福第12号 福祉有償運送】

□留意事項

☆ 「サービスに要する時間」はそのサービスを実施するために関係法令等で定められた標準的な所要時間です。

☆ 利用者がまだ要介護認定を受けていない場合は、要介護の認定を受けた後、利用料金をお支払いいただきます。

☆ 利用者負担は、市町村が定めた負担割合に準じた額とします。介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご利用者のご負担額を変更させていただきます。

☆ ケアプラン（居宅介護計画）により2名の訪問介護員でのサービス提供を計画され、利用者の同意の上でサービスを提供した場合には、2倍の料金を頂きます。

(例：体重の重い方の入浴介助を行う場合、暴力行為等がある方へのサービスを行う場合)

☆ 法令上の基準により下記のサービス提供は行いません。

- ・利用者本人が不在の場合
- ・介護計画に位置付けられていない内容で緊急性、代替性の無いサービス
- ・同居親族等利用者本人以外へのサービス提供

(2) 介護保険給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご利用者の負担となります。

① 介護保険給付の支給限度額を超えた訪問介護サービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額が利用者の負担となります。

② ケアプランに位置付けられない訪問介護サービス

ケアプランに位置付けがなく、利用者の希望によりサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額が利用者の負担となります。

③ 交通費

通常の事業実施区域外にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、通常の実施区域外を超えた地点より利用者宅までの要した交通費として、1kmあたり30円を頂きます。

④ 福祉有償運送サービス運賃

通院等乗降介助等での福祉有償運送サービス利用料は自己負担となります。

⑤ 利用の中止（キャンセル）〔契約事項第10条参照〕

利用者の都合により、訪問介護サービスの利用をキャンセルする事ができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出て下さい。

- ・利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になってキャンセルの申し出をされた場合、又は訪問後サービス提供ができない場合、キャンセル料として1000円をお支払い頂きます。（緊急時を除く）

- ・サービスの利用の変更、追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により、利用者の希望する時間にサービスの提供が出来ない場合、他の利用可能日時を利用者に提示し協議します。

（3） 利用料金のお支払い方法〔契約事項第9条参照〕

前記、（1）及び（2）の料金、費用は1ヶ月ごとに計算し請求致します。

原則として金融機関からの自動引き落としでお支払いいただきます。

・金融機関からの自動引き落とし

利用できる金融機関・・・常陽銀行、ゆうちょ銀行、筑波銀行、水戸信用金庫、茨城県信用組合、茨城県信用農業協同組合連合会及び同連合会の会員農業共同組合（農協）

ただし、特段の事情によりやむを得ない場合は、事業所指定の銀行口座への振込みによるお支払いも可能です。（手数料は利用者負担）

5. 事業所及びサービス従事者の義務（利用契約事項第13条参照）

安全配慮義務について、利用者の状況を把握し利用中に起こりえるリスクを想定した上でサービスを提供しております。介護事業者として安全に十分配慮しております。

6. 利用上の注意義務等（利用契約事項第16条参照）

事業所が所有する器材・備品について、汚損または破損した場合にはそれに掛かる費用の負担をお願いする場合がございます。

7. 利用者・ご家族の禁止行為（利用契約事項第17条参照）

サービス従事者に迷惑を及ぼすような宗教・政治・営利活動または暴言・暴力、セクハラ等の行為は禁止致します。

8. 緊急時及び事故発生時の対応

訪問介護員は、サービス提供中に、利用者の状態に急変、その他の緊急事態が生じた時は、速やかに医療機関に連絡する等の措置を講ずることともに、管理者に報告します。

訪問介護の提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する訪問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。

9. 賠償責任（利用契約事項第 18 条参照）

事業所側が故意に怪我等を負わせてしまった場合、または守秘義務に違反し損害が発生した場合には賠償責任を負います。

10. 損害賠償がなされない場合（利用契約事項第 19 条参照）

利用者の病気や怪我等を故意に隠しそれが原因で起きた事故の場合、病気や加齢に伴った急激な体調の変化等が起きた場合には損害賠償が適用されません。

11. 事業者からの契約解除（利用契約事項第 24 条参照）

事業者は、利用者に対し以下の各号に該当する場合、契約を解除する事ができます。

- ① 利用料金の支払いが 1 ヶ月以上滞納し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ② 感染症等の疾患があり、利用者の生活・健康に重大な影響を及ぼす場合があり、これに対する介護方法では防止することが出来ないとき
- ③ 利用者及びご家族が本契約に定める禁止行為により、サービス提供を継続できないと判断した場合

12. 身元引受人（利用契約事項第 26 条参照）

利用者は利用契約に伴い身元引受人を定めていただきます。

身元引受人には、この契約に基づく利用者の事業者に対する一切の責務につき利用者と連帯して履行する責任を負います。それに伴い、サービス利用料の支払いが滞った場合には、連帯保証人である身元引受人が支払うものとします。なお、事業者は身元引受人に請求できるものとします。

13. 記録の保管

利用者に提供したサービスについて記録を作成し、5 年間保管するとともに、利用者及び身元引受人の請求に応じて閲覧及び 1 枚 10 円にて複写物を交付します。

14. サービスの利用に関する留意事項

（1）サービス提供を行う訪問介護員

サービスの提供に当たっては、複数の訪問介護員によりサービス提供致します。

訪問介護員は常に身分証明書を携帯し、利用者もしくはその家族に提示を求められたときは、これを提示します。

（2）訪問介護員の交替〔契約事項第 6 条参照〕

- ① 利用者からの交替の申し出

訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適切と認められる事情、その他交替を希望する理由を明らかにして、事業所に対して訪問介護員の交替を申し出る事が出来ます。

② 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員の交替をすることがあります。訪問介護員を交替する場合は、利用者及びその家族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考慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意点

① 定められた業務以外の禁止

利用者は、ケアプランまたは予防プランに基づき事業所が作成する訪問介護計画で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼する事は出来ません。

② 利用者不在時のサービス提供の禁止

利用者が不在の場合、サービス提供を事業者に依頼する事は出来ません。

③ 訪問介護サービス実施に関する指令、命令

サービス実施に関する指示、命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって利用者の事情、意向等に十分考慮するものとしませんが、サービスの内容として大掃除に匹敵するようなクモの巣取り、畳拭き、ガラス拭きは出来ません。

④ 備品等の使用

訪問介護サービスの実施の為に必要な備品、消耗品等（水道・電気・ガスを含む）は無償で使用させて頂きます。

提供にあたっては、最善の注意をはらいますが、通常の予測を超える思いがけない事態が発生した場合、例えば老朽化により、通常の支援対応で物品の破損が生じた場合や訪問中に床が抜けてしまった場合などについては責任を負いかねます。

⑤ 支援が中止となる場合

疾患等により、訪問介護員または、事業所に対し金品等が盗まれた等の言動が頻回に見られた場合には支援中止になります。

⑥ 緊急時の対応

緊急連絡の必要な場合には、利用者宛の固定電話を使用させて頂く場合があります。また、訪問時、急変が疑われる場合、緊急対応マニュアルにて対応を行います。救急車の要請を行った場合、救急隊員への状況説明は行いますが同乗は出来ません。

⑦ 家族等への連絡

希望があった場合には、利用者に連絡するのと同様の通知を家族等へも行います。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に利用者の体調不良等の理由で予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、サービスの内容と時間に応じたサービスの料金をご請求致します。

(5) 訪問介護員の禁止行為〔契約事項第15条参照〕

訪問介護員は利用者に対するサービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為又は医療補助行為
- ② 銀行取引（ＡＴＭでの出入金を含む）及び契約行為の代行
- ③ 利用者本人以外に対するサービスの提供
- ④ 緊急性、代替性の無い場合以外の計画外のサービス
- ⑤ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品の授受
- ⑥ 宗教活動、政治活動、営利活動その他の勧誘行為及び迷惑行為

15. 苦情の受付について〔契約事項第27条参照〕

(1) 苦情の受付

- ① 当事業所における苦情の受付 **TEL : 0296-70-1331**

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○ 苦情受付窓口担当者〔職氏名〕 サービス提供責任者 軽部 史千

○ 苦情解決責任者〔職氏名〕 管理者 粉川 裕正

○ 受付時間 9:00～18:00

- ② 当法人における苦情の受付 **TEL : 0296-73-5562**

○ 苦情受付窓口 社会福祉法人尚生会 法人本部

○ 受付時間 8:30～17:30

(2) 行政機関その他苦情受付機関

笠間市役所 高齢福祉課 介護保険担当	〒309-1792 笠間市中央3-2-1 TEL 0296-77-1101 FAX 0296-71-8227
茨城県国民健康保険団体連 合会	〒310-0852 水戸市笠原978-26 TEL 029-301-1565 FAX 029-301-1580
茨城県社会福祉協議会 (運営適正化委員会)	〒310-8586 水戸市千波1918 TEL 029-305-7193 FAX 029-305-7194

16. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

第三者による 評価の実施状況	1 あり	実施日	
		評価機関名称	

		結果の開示	1 あり 2 なし
	②	なし	

17. 重要事項説明書の変更

重要事項説明書に記載した内容に変更が生じることが予想される場合や変更された場合は、重要事項説明書変更に関する書類を交付するとともに、その変更内容について説明を行い、同意を得るものとします。

I. 居宅介護・重度訪問介護及び同行援護

重要事項説明書

当事業所は障害者総合支援法の指定を受けています。

指定 第 0811600022 号

(サービスの種類 居宅介護・重度訪問介護・同行援護)

1. 設置主体

- (1) 法人名 社会福祉法人 尚生会
- (2) 法人所在地 茨城県笠間市笠間 1635 番地 2
- (3) 電話番号 TEL0296-73-5562 FAX0296-73-5563
- (4) 代表者指名 理事長 山口 伸樹
- (5) 設立年月日 昭和 63 年 8 月 21 日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類
指定年月日 平成 18 年 10 月 1 日
指定期限 居宅介護・重度訪問介護 令和12年9月30日
同行援護 令和11年12月31日
- (2) 事業所の目的
当事業所は障害者総合支援法の趣旨に従い、利用者の有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるようにサービスを提供する。また、利用者の意思及び人格を尊重し、適切な障害福祉サービスの提供を確保することを目的とする。
- (3) 事業所の名称 指定居宅介護事業所 介護センターかさま
- (4) 事業所の所在地 茨城県笠間市笠間石井甲 32-1
- (5) 電話番号 TEL0296-70-1331 FAX0296-71-0235
- (6) 管理者 粉川 裕正
- (7) 当事業所の運営方針
 - ① 利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ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、その他の状況及びその置かれている環境に応じて、援助を適切かつ効果的に行う。
 - ② 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
 - ③ 関係法令を遵守し、事業の実施にあたるものとする。

(8) 通常の事業の実施地域 笠間市、城里町

(9) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日 ただし、夏季休業(8月13日から8月16日)、年末年始休業(12月31日から1月3日)を除く
サービス提供時間	08:00～18:00
窓口営業時間	9:00～18:00

3. 職員の体制

当事業所では、障害福祉サービスを提供する職員として、以下の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉 ＊職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤
1.管理者(兼務)	1名	
2.サービス提供責任者(兼務)	1名以上	
3.居宅介護員	3名以上	

4. 提供するサービス内容

(1) 居宅介護計画等の作成

(2) 居宅介護

① 〔身体介護〕

- ・身体介護・・・食事の介助を行います。
- ・排泄介助・・・排泄の介助、オムツの交換を行います。
- ・入浴介助・・・自宅での入浴介助を行います。
- ・清拭・・・全身又は部分の清拭を行います。
- ・着脱介助・・・衣類の着脱介助を行います。
- ・体位交換・・・体位の交換を行います。
- ・通院等介助(身体介護を伴う)・・・通院に係る介助を行います。

② 〔家事援助〕

- ・調理・・・利用者の食事の用意を行います。(家族分の調理は行いません)
- ・洗濯・・・利用者の衣類等の選択を行います。(家族分の洗濯は行いません)
- ・掃除・・・利用者の居室の掃除を行います。
- ・寝具の清潔保持・・・シーツの交換やベッドメイクを行います。
- ・買い物・・・利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。
(預金・貯金の引き出しや預け入れ、法律上の契約行為は行いません。)
- ・薬取り・・・病院又は薬局に薬を取りに行きます。
- ・通院等介助(身体介護を伴わない)・・・通院に係る介助を行います。

③ 〔通院等乗降介助〕

通院等のため、居宅介護員等が自らの運転する車両への乗車又は降車の介助を行うとともに、

併せて、乗車前若しくは降車後の屋内外における移動等の介助又は通院先若しくは外出先での受診等の手続、移動等の介助を行います。

※ご利用には別途、当事業所の福祉有償運送サービスへの会員登録及び運賃が必要です。
(当事業所は道路運送法第 79 条の 6 第 1 項の規定に基づき自家用有償旅客運送者としての登録を行っています。)

【登録番号:関茨福第 12 号 福祉有償運送】

(3) 重度訪問介護

重度の肢体不自由者又は重度の知的障害若しくは精神障害により行動上著しい困難を有する障害者であって、常時介護を要する利用者に対する入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事援助、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行います。

(4) 同行援護

視覚障害により、移動に著しい困難を有する利用者に対する、外出時に同行して行う移動に必要な情報の提供、移動の援護、排せつ及び食事等の介護その他利用者の外出時に必要な援助を行います。

5. 提供するサービスの料金と利用者負担額及び支払方法

(1) 障害者自立支援費の給付対象となるサービス

サービスのご利用には利用料金が発生します。

障害福祉サービス受給者証に記載されたサービス(市町村より支給決定されたサービス)のご利用には、通常 9 割が介護給付の支給対象となります。

事業者が介護給付費を代理受領する場合には、利用者負担分としてサービスご利用料金の 1 割をお支払いいただきます。

ただし、市町村が定めた利用者負担上限月額を上限としています。受給者証をご確認ください(負担上限月額等に関する詳細は、市町村窓口にお問い合わせください)

詳細は別紙に定める料金表のとおりとします。

(2) 障害者自立支援費の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご利用者の負担となります。

① 市町村の支給決定量を超えた障害福祉サービス

市町村の支給決定量を越えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額が契約者の負担となります。

② 交通費

通常の事業実施区域外にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、通常の事業実施区域を超えた地点より利用者宅までの要した交通費として、1 kmあたり 30 円を頂きます。

③ 福祉有償運送サービス運賃

通院等乗降介助等の福祉有償運送サービス利用料は自己負担となります。

④ サービス提供に要する交通費・飲食代・入場料等

同行援護にかかる公共交通機関の利用料、入場料・チケット代等は、ホームヘルパー分もご負担いただきます。

サービス提供中の飲食代は、1食あたり1000円を超える場合、超えた分を利用者に負担いただきます。

⑤ 利用の中止(キャンセル)

この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出てください。

急変等やむを得ない場合事由がある場合には、この限りではありません。

利用前日の18:00までにご連絡があった場合	無料
上記以降に取り消された場合 (訪問の際に利用者の責によりサービスの提供が不可能な場合を含む)	1回あたり 1,000円

(3) 利用料金のお支払方法

前記、(1)及び(2)の料金・費用は1ヶ月ごとに清算しご請求します。

原則として、金融機関からの自動引き落としでお支払いいただきます。

ただし、特段の事情によりやむを得ない場合は、事業所指定の銀行口座へ振り込みによるお支払いも可能です。(手数料は利用者負担)

6. 事業所及びサービス従事者の義務

安全配慮義務について、利用者の状況を把握し利用中に起こり得るリスクを想定した上でサービスを提供しております。介護事業者として安全に十分配慮しております。

7. 利用上の注意義務等

事業所が所有する機材・備品について、汚損または破損した場合にはそれにかかる費用の負担をお願いする場合がございます。

8. 利用者・ご家族の禁止行為

サービス従業者に迷惑を及ぼすような宗教・政治・営利活動または暴言・暴力、セクハラ等の行為は禁止致します。

9. 緊急時及び事故発生時の対応

居宅介護員は、障害福祉サービス提供中に、利用者の状態に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに医療機関に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告します。

居宅介護の提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の相談支援専門員、茨城県障害福祉課及び市町村等へ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。

10. 賠償責任

損害賠償責任保険:あいおいニッセイ同和損保株式会社

事業所側が故意にけが等を負わせてしまった場合、または守秘義務に違反し損害が発生した場合には賠償責任を負います。

11. 損害賠償がなされない場合

利用者の病気やけがなどを故意に隠しそれが原因で起きた事故の場合、病気や加齢に伴った急激な体調の変化等が起きた場合には損害賠償が適応されません。

12. 事業者からの契約解除

事業者は利用者に対し以下の各号に該当する場合、契約を解除することができます。

- ① 利用料金の支払いが 1 ヶ月以上滞納し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ② 感染症等の疾患があり、利用者の生活・健康に重大な影響を及ぼす場合があり、これに対する介護方法では防止することができないとき
- ③ 利用者及びご家族が本契約に定める禁止行為により、サービス提供を継続できないと判断した場合

13. 身元引受人

利用者は利用契約に伴い身元引受人を定めていただきます。

身元引受人には、この契約に基づく利用者の事業者に対する一切の責務につき利用者と連帯して履行する責任を負います。

それに伴い、サービス利用料の支払いが滞った場合には、連帯保証人である身元引受人が支払うものとします。なお、事業者は身元引受人に請求できるものとします。

14. 守秘義務

- (1) 事業者及びその従業者は、障害福祉サービスを提供する上で、知り得た利用者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は本契約の修了した後も継続します。
- (2) 事業者は、利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- (3) 前 2 項に係らず、利用者に係る他の障害福祉サービス事業者等との連携を図る等正当な理由がある場合には、事前の同意を文章により得た上で、利用者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

15. 記録の保管

利用者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、利用者及び身元引受人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。従業者・設備・備品及び会計に関する諸記録を整理しておくものとする。

16. 虐待防止

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待防止等のため、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じます。

17. サービスの利用に関する留意事項

(1) 居宅介護員の交替

- ① サービスの提供にあたっては複数の居宅介護員によりサービス提供いたします。事業者の都合により、居宅介護員の交替をすることがあります。居宅介護員を交替する場合には、利用者及びその家族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考慮するものとします。
- ② サービスを行う担当者について、事業所の責に帰すべき理由のある場合には担当者の変更を行います。その場合、サービス提供責任者へ相談を行ってください。

(2) サービス実施時の留意点

- ① 定められた業務以外の禁止
利用者は、居宅介護計画等で定められたサービス以外の業務に従事者に依頼することは出来ません。
- ② 利用者不在時のサービス提供の禁止
利用者が不在の場合、サービス提供を事業者には依頼することは出来ません。
- ③ 障害福祉サービス実施に関する指示・命令
サービス実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は障害福祉サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分考慮するものとします。
- ④ 備品の使用
障害福祉サービスの実施のために必要な備品等(水道・電気・ガスを含む)は無償で使用させていただきます。また緊急連絡等の必要な場合の電話等も使用させていただきます。
- ⑤ 希望があった場合には、利用者に連絡するのと同様の通知を家族等へも行うこととする。

(3) サービス内容の変更

サービス利用当日に利用者の体調不良等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービスの料金を請求します。

(4) 居宅介護員の禁止行為

居宅介護員は利用者に対するサービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">① 医療行為又は医療補助行為② 銀行取引(ATMでの出入金を含む)及び契約行為の代行③ 利用者本人以外に対するサービスの提供④ 飲酒及び喫煙⑤ 利用者若しくはその家族からの金銭又は物品の授受⑥ 宗教活動・政治活動・営利活動その他の勧誘行為及び迷惑行為 |
|--|

18. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

① 当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口 TEL 0296-70-1331

苦情受付窓口担当者（職氏名）サービス提供責任者 軽部 史千

苦情解決責任者（職氏名） 管理者 粉川 裕正

受付時間 9:00～18:00

② 当法人における苦情の受付 TEL 0296-73-5562

苦情受付窓口 社会福祉法人 尚生会 法人本部

受付時間 8:30～17:30

(2) 行政機関その他苦情受付期間

笠間市役所 (社会福祉課)	〒309-1792 笠間市中央 3-2-1 TEL 0296-77-1101
国民健康保険団体連合会 (介護保険苦情相談室)	〒310-0852 水戸市笠原町 978-26 TEL 029-301-1565
茨城県社会福祉協議会 (運営適正化委員会)	〒310-0851 水戸市千波町 1918 TEL 029-305-7193

19. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

第三者による評価の 実施状況	① あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	② なし		

20. 重要事項の変更

重要事項説明書に記載した内容に変更が生じる事が予想される場合や変更された場合は重要事項説明書変更に関する書類を交付するとともに、その変更内容について説明を行い、同意を得るものとします。