

重要事項説明書

<居宅介護・重度訪問介護>

令和7年7月1日 現在

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 マイム
代表者氏名	代表取締役 菊地 知
本社所在地 (連絡先)	福島県会津若松市中央三丁目 7-30 電話番号 0242-39-2922 FAX 0242-39-2113
設立年月日	平成 10 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	マイム介護センターばんげ
サービスの 主たる対象者	身体障害者 知的障害者 障害児（18歳未満の身体障害者及び18歳未満の知的障害者） 精神障害者
指定事業所番号	居宅介護 0712620095（平成26年1月4日指定） 重度居宅介護 0712620095（平成26年1月4日指定）
事業所所在地	福島県河沼郡会津坂下町字台ノ下 745
連絡先 相談担当者名	電話 0242-84-1366 FAX 番号 0242-83-1195 相談担当者氏名：雪下 俊子
事業所の通常の 事業実施地域	会津若松市, 会津美里町, 会津坂下町, 湯川村, 喜多方市, 磐梯町, 猪苗代町

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	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、身体的な食事・入浴・排泄の介助及び生活的な調理・洗濯・清掃等の介助、生活等に関する相談及び助言並びにその他の生活全般にわたる援助を適切に行うことにより、障害者の自立と社会経済活動への参加を促進し、障害者の福祉の増進を図ることを目的とする。
運営方針	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内容とほか関係法令等厳守し、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるとともに、地域との結びつきを重視し、利用者の居住する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者・その他保健医療サービス及び福祉サービスを提供する事業所との密接な連携につとめる。

(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
営業時間	午前9時～午後6時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	午前6時～午後10時

(5) 事業所の職員体制

事業所の管理者	荒池 ひとみ
---------	--------

職種	職務内容	人員数
サービス提供責任者	<p>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。</p> <p>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を作成します。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	常勤 2人
居宅介護従業者	<p>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。</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>	常勤 11人 非常勤 4人
事務職員	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

(6) 提供するサービスの第三者評価の実施状況

有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無	年 月 日
----------------------------------------	-------

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）、洗髪などを行います。
	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。
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。 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。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
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		重度の肢体不自由者であり常時介護を必要とする障害者の方に対して、長時間に渡って総合的に援助します。

(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4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	生活保護受給世帯	0円
低所得	市町村民税非課税世帯（※1）	0円

一般 1	サービス利用者が障がい児（18歳未満）の場合 市町村民税課税世帯（市民税所得割 28 万円未満）	4,600 円
	サービス利用者が障がい者（18歳以上）の場合 市町村民税課税世帯（所得割 16 万※2 未満） ※ 入所施設利用者（20 歳以上）、グループホーム利用者を除きます。（※3）	9,300 円
一般 2	上記以外	37,200 円

※1 3人世帯で障害基礎年金1級受給の場合、収入が概ね300万円以下の世帯が対象となります。

※2 収入が概ね600万円以下の世帯が対象となります。

※3 入所施設利用者（20歳以上）、グループホーム利用者は、市町村民税課税世帯の場合、「一般2」となります。

(4) 利用料金について

【居宅介護】

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	2,560 円	256 円	4,040 円	404 円	5,870 円	587 円	6,690 円	669 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分増すごとに			
	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		
	7,540 円	754 円	8,370 円	837 円	830 円	83 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	
通院介助 (身体介護を伴う場合)	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
	2,560 円	256 円	4,040 円	404 円	5,870 円	587 円	6,690 円	669 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分増すごとに			
	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		
	7,540 円	754 円	8,370 円	837 円	830 円	83 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	
家事援助	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
	1,060 円	106 円	1,530 円	153 円	1,970 円	197 円	2,390 円	239 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 30分増すごとに	
通院介助(身体介護を伴わない場合)	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
	1,060 円	106 円	1,970 円	197 円	2,750 円	275 円	690 円	69 円

【重度訪問介護】

提供時間 内容	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		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
病院等に入 院又は入所 中以外	1,860 円	186 円	2,770 円	277 円	3,690 円	369 円	4,610 円	461 円
	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 4 時間未満		4 時間以上 30 分増すごとに	
	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
	5,530 円	553 円	6,440 円	644 円	7,360 円	736 円	850 円	85 円
提供時間 内容	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		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
病院等に入 院又は入所 中（障害支 援区分 6）	1,860 円	186 円	2,770 円	277 円	3,690 円	369 円	4,610 円	461 円
	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 4 時間未満		4 時間以上 30 分増すごとに	
	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
	5,530 円	553 円	6,440 円	644 円	7,360 円	736 円	850 円	85 円

※ 障害支援区分 6 に該当する場合、所定単位数に 100 分の 8.5 加算。

※ 入院中の支援で 90 日以降の利用は所定単位数の 20% の減算。

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

※ 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。

※ 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。

※ 障害支援区分 6 の利用者に対し、新規に採用したヘルパーにより支援が行われる場合において、熟練したヘルパーが同行して支援を行った場合、それぞれのヘルパーが行う重度訪問介護につき、所定単位数の 100 分の 8.5 を算定する。（算定開始から 120 時間に限る）

※ 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。

※ 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。

(5) 特定事業所加算

サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質の確保やヘルパーの活動環境整備、中重度者への対応などを行っている事業所に加算されます。

サービス内容	当社で算定する加算	加算額
居宅介護	特定事業所加算 I	20%
重度訪問介護	なし	なし

(6) 福祉・介護職員処遇改善加算

【当事業所では居宅介護は加算（I）を、重度訪問介護は加算（II）を算定）

	居宅介護	重度訪問介護
福祉・介護職員処遇改善加算（I）	基本単位数の 41.7%を 加算	基本単位数の 34.3%を 加算
福祉・介護職員処遇改善加算（II）	基本単位数の 40.2%を 加算	基本単位数の 32.8%を 加算
福祉・介護職員処遇改善加算（III）	基本単位数の 34.7%を 加算	基本単位数の 27.3%を 加算
福祉・介護職員処遇改善加算（IV）	基本単位数の 27.3%を 加算	基本単位数の 21.9%を 加算

※算定には「キャリアパス要件」「月額賃金改善要件」「職場環境等要件」を満たす必要があります。

(7) 初回加算 200 単位/月

新規に居宅介護計画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指定居宅介護等を行った場合等に算定。

(8) 喀痰吸引等支援体制加算 1 人 1 日当たり 100 単位（入院中は算定不可）

喀痰吸引等が必要なものに対して、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算定。

(9) 緊急時対応加算（月 2 回を限度） 1 回につき 100 単位

指定居宅介護等を緊急に行った場合（居宅介護計画に位置付けられていない居宅介護等を利用者等からの要請を受けてから 24 時間以内に行った場合）に算定。

（※市町村が地域生活支援拠点等として位置付けた居宅介護事業所の場合、+50 単位/回）

(10) 利用者負担上限額管理加算（月 1 回を限度） 1 回につき 150 単位

当該事業所が利用者負担額合計額の管理を行った場合（利用者が、利用者負担合計額の管理を行う指定障害福祉サービス事業所又は指定障害者支援施設等以外の障害福祉サービスを受けた際に、上限額管理を行う事業所等が当該利用者の負担額合計額の管理を行った場合）に算定。

(11) 福祉専門職員等連携加算（90 日の間、3 回を限度） 1 回につき 564 単位

サービス提供責任者に係る障害特性の理解や医療機関等専門機関との連携、従業者への技術指導等の課題に対応するため、精神障害者等の特性に精通する専門職と連携し、利用者の心身の状況等の評価を共同して行った場合に算定。

(12) 行動障害支援連携加算（30 日の間、1 回を限度） 1 回につき 584 単位

サービス提供責任者が「支援計画シート」及び「支援手順書兼記録用紙」の作成者に同行して利用者の居宅を訪問し、利用者の心身の状況等の評価を共同して行い、かつ、重度訪問介護計画を作成し、計画に基づき重度訪問介護った場合に算定。

(13) 特別地域加算 所定単位数に 15%加算

通常の事業の実施地域を超えて、中山間地域に居住している方に対して提供した場合に加算。

(14) 移動介護緊急時支援加算（重度訪問介護のみ） 1 日につき 240 単位

利用者を自らの運転する車両に乗車させて走行させる場合であって、外出時における移動中の介護を行う一環として、当該利用者からの要請等に基づき、当該車両を中停車して、喀痰吸引、体位変換その他の必要な支援を緊急に行った場合に加算。

4 その他の費用について

① 交通費	通常の実施地域を越えて行う場合に要した交通費 10 円/km	
②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。	
	24 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	12 時間前までにご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	連絡いただかなかった場合	一律 ¥1,600（税別）
	※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。	
③利用者の別途負担となるもの	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 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 ヘルパーが事業所に連絡する場合の電話代	

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	<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。</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>
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 20 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、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(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 会津信用金庫 七日町支店 普通 0097182 口座名義人 株式会社マイム</p> <p>お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡しますので、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 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

ご事情により、担当ヘルパーの変更を希望される場合	<p>ア 相談担当者 雪下 俊子 イ 連絡先電話番号 : 0242-84-1366 FAX : 0242-83-1195 ウ 受付日および受付時間 午前 9 時～午後 6 時</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」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、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。

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。

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 荒池 ひとみ
-------------	------------

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。

⑤ 虐待防止委員会を設置し、虐待の未然防止や虐待事案発生時の検証、再発防止策の検討等を行います。

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> <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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>②個人情報の保護について</p>	<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 事故発生時及び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。

また、サービス提供中に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、それが賠償すべき事故であった場合は、損害賠償を速やかに行います。

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（財団法人 介護労働安定センター）

保 険 名 介護事業者賠償責任保障（賠償責任保険）

保障の概要 介護業務を行う過程で、業務中に他人の身体を傷つけたり、他人の物を壊したり、又はケアプラン作成ミスによって利用者に過剰な経済負担をさせたことにより、法律上の損害賠償責任を負担しなければならない場合に、その賠償を保障するものです。

11 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。

12 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。

13 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。

14 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。

15 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。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。)

16 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。

17 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)

(イ) 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 苦情の受け付け

苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付けます。その際、次の事項を書面に記入し、苦情申し出人に確認します

② 苦情受付の報告

苦情受付担当者は、受理した苦情を苦情解決責任者に報告します。

③ 苦情解決の話し合い

苦情解決責任者は、苦情解決委員会を別に組織し、十分検討のうえ、苦情申し出人との話し合いによる解決に努めます。

事業所内で解決できない場合は、福島県運営適正化委員会へ相談し、助言・斡旋を受けます。早期解決に努めます。

また、必要に応じて市町村に連絡・報告いたします。

【事業者の窓口】 マイム介護センターばんげ 苦情相談窓口 サービス提供責任者：雪下 俊子	所在地 会津坂下町字台ノ下 745 電話番号 0242-84-1366 FAX 0242-83-1195 受付時間 午前 9 時～午後 6 時
【公的団体の窓口】 福島県社会福祉協議会 運営適正化委員会 「福祉サービス苦情解決委員会」	所在地 福島市渡利字七社宮 111 福島県総合社会福祉センター内 電話番号 024-523-2943 FAX 024-523-2943 受付時間 月～金曜日（祝日/年末年始を除く） 午前 9 時～午後 5 時

18 事業継続計画の策定について

- (1) 感染症又は非常災害の発生時において利用者に対し指定訪問介護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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該事業継続計画に従い必要な措置を講じます。
- (2) 訪問介護員等に対し、事業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うものとします。

19 感染症対策について

事業者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 訪問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年 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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実施します。

20 ハラスメントについて

事業者介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - ① 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - ② 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - ③ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
 上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、ハラスメント規程を基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

- (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には、行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行い、同意を得て交付しました。

事業者	所在地	福島県会津若松市中央三丁目7-30
	法人名	株式会社 マイム
	代表者名	代表取締役 菊地 知
	事業所名	マイム介護センターばんげ
	説明者氏名	印

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
-----------------	-----------------

重要事項説明及び個人情報に関する同意の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-----------------

私は、契約内容及び重要事項の説明を受け、同意し受領しました。また、当事業所及びサービス従事者が業務上知り得た、利用者並びに家族等の個人情報を、医療上必要性があり、もしくは会津若松市との連携を図るなど正当な理由がある場合に、その情報を用いること、また、必要な情報を収集することに同意します。(個人情報に関する同意)

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印