

居宅サービス重要事項説明書

(介護予防・日常生活支援総合事業第1号事業含む)

利用者（または利用者のご家族）が利用されようと考えておられる居宅サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容をご説明いたします。
わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なくお尋ねください。

1. 【当事業所が提供するサービスについての相談窓口について】

窓口の営業日	月曜日から金曜日まで
休 日	土・日曜日、国民の休日及び12月29日から翌年の1月3日
営 業 時 間	8時30分～17時15分
担 当	小田垣 栄
連 絡 先	電話番号 (079) 678-1152 FAX (079) 768-1153

※営業時間以外は留守番電話で対応させていただき、後日早急に連絡させていただきます。

2. 【当事業所の法人概要について】

法人格・名称	社会福祉法人 朝来市社会福祉協議会
所 在 地	〒679-3431 兵庫県朝来市新井73番地1
連 絡 先	電話番号 079-677-2702 FAX番号 079-677-2706
代 表 者 氏 名	会 長 伊 藤 宣 廣
設 立 年 月 日	平成17年4月1日
介護保険事業	訪問介護事業（ヘルパー） 介護予防居宅介護支援・居宅介護支援事業（介護に関わる相談） 介護予防小規模多機能型居宅介護・小規模多機能型居宅介護事業 介護予防認知症対応型通所介護・認知症対応型通所介護事業

事業内容	介護予防・日常生活支援総合事業、障害者総合支援就労継続B型事業、障害者総合支援生活介護事業、移動支援事業（障害者の移動支援）居宅介護、重度訪問介護、行動援護事業（障害者対応のホームヘルプサービス）、放課後等デイサービス事業、ボランティア活動支援事業、地域福祉活動推進事業
------	---

3. 【サービス提供における事業者の義務】

当事業所では、利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
ただし、当事業所が、利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮をしていたにもかかわらず、事故等が発生し、その原因が当事業所に起因しない場合には責任を負いかねる場合があることを予めご了承ください。
例えば、完全な転倒防止等をお約束することは致しかねます。
- ②利用者の体調、健康状態から見て必要な場合には、利用者またはそのご家族等から聴取、確認します。
- ③サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師、医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④利用者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保存するとともに、利用者またはそのご家族の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤サービス実施時に、利用者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行なう等の必要な措置を講じます。
- ⑥事業者及びその従業者は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者及びそのご家族に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません（守秘義務）。ただし、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者の心身等の情報を提供します。

4. 【事業者の責務について】

（1）身分証携行義務

当事業所の従業者は、常に身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者またはそのご家族から身分証の提示を求められた時は、いつでも身分証明書を提示いたします。

（2）サービスの提供内容の記録について

利用者に提供したサービス提供の記録は、利用者の要介護認定等の満了日から5年間保管します。記録については、利用者またはそのご家族に限り、閲覧及び写しの交付が可能です。

（3）賠償責任について

- ① 当事業所の責任において、利用者の生命・身体・財産などを傷つけた場合、事業所は利用者にもその損害を賠償いたします。
- ② 当事業所は以下の損害賠償保険に加入しています。内容・詳細についてお知りになりたい場合は、当事業所管理者までご連絡下さい。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保 険 名	介護保険・社会福祉事業者総合保障
補償の概要	施設サービス事業者賠償補償

5. 【秘密の保持と個人情報の保護について】

①利用者及びそのご家族に関する秘密の保持について	事業者及び事業者の従業者等は、サービス提供をするうえで知り得た利用者及びそのご家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。
②個人情報の保護について	事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者のご家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議でご利用者のご家族の個人情報を用いませぬ。 事業者は、利用者及びそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物については、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します。

6. 【契約について】

(1) 契約の更新について

- ① 契約期間満了の1か月までにご利用者から契約終了の申し入れがない場合、もしくは以下のような事由がない限り、契約は更新され、以後も同様となります。

(a) 利用者が介護保険施設に入所された場合 (b) 利用者が特定施設入所者生活介護、認知症対応型共同生活介護の受給を開始した場合 (c) 利用者が身体障害者療護施設等の介護保険の被保険者としての資格を失う施設へ入所された場合 (d) 要介護認定等により、利用者の心身の状況が、自立と判定された場合 (e) 利用者が当事業所の営業ができないほど遠くへ移転された場合
--

- (f) 事業者が解散した場合、破産した場合またはやむを得ない事由により事業所を閉鎖、もしくはサービスの提供を正常に行なえない状況に陥った場合
- (g) 事業者が介護保険の指定を取り消された場合または指定を辞退した場合
- (h) 利用者がお亡くなりになった場合
- (i) 利用者から解約または契約解除の申し出があった場合(詳細は以下、7.【解約について】(1) ご利用者からの解約についてを参照ください)
- (j) 事業者から契約解除を申し出た場合(詳細は以下、7.【解約について】(1) 利用者からの解約についてを参照ください)

7.【解約について】

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業者との契約は終了します。なお、解約については無料です。

(1) 利用者からの解約について

- ① 契約の有効期間中であっても、利用者から利用契約の全部または一部を解約することができます。その場合、契約終了を希望する1か月前までに契約書添付の「契約解約申出書」をご提出ください。
- ② 次の場合は、利用者は事業者に申し出を行うことによって、「契約解約申出書」を提出することなしに、この契約をいつでも解約することができます。

- (a) 事業者が正当な理由なしに居宅サービスの提供を行わない場合
- (b) 事業者が守秘義務に反した場合
- (c) 事業者が利用者またはそのご家族に対して契約を継続しがたいほど重大な社会通念を逸脱する行為を行った場合
- (d) 事業所の従業者等が故意または過失により利用者、もしくはそのご家族の身体、財物、信用等を傷つけ、または著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- (e) 利用者が緊急に入院された場合

(2) 事業者からの解約について

- ① 当事業所は、事業の廃止や縮小によりサービスの提供が困難となった場合など、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して契約終了日の1か月前までに事由を示した文書でお知らせすることにより、契約を解約することができます。
この場合、当事業所は利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し必要な手続き及び援助を行い、他事業所からの介護保険サービスが速やかに利用できるよう支援します。
- ② 次の場合には、1か月以上の事前申し出期間なしに、この契約を解約することができます。

- (a) 利用者がこの契約に定める利用料金等の支払いを3か月以上滞納し、文書による支払いの督促を行ったにもかかわらず、督促の日から14日以内にその支払いがなかった場合
- (b) 利用者もしくはご家族による契約を継続しがたいほどの重大な行為により円滑なサービスが提供できなくなる場合（この場合は解約する理由を示した文書を利用者にお渡しします）

8. 【サービス内容及び利用料金について】

利用者に提供するサービスの内容及び利用料金については重要事項説明書別紙をご参照ください。

9. 【その他の費用について】

(1) キャンセル料について

利用者の都合により、利用予定日前にサービスの利用を中止または変更することができます。サービス利用を中止される場合、ご連絡いただいた時間により下記のとおりキャンセル料を請求させていただきます。ただし、利用者の急病などやむを得ない理由の場合キャンセル料は請求いたしません。

① ご利用予定日の前日午後5時までにご連絡いただいた場合（前日が休業日の場合は休業日の前日）	無料
② ①に記載した日時までにご連絡がない場合	500円

(2) その他、利用者にご負担いただく費用について

次の費用は、利用者のご負担となりますので、予めご了承ください。

- ① 利用者のお住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気代等の費用
- ② 訪問した際にやむを得ずご利用者宅のお電話を使用した場合の電話料金
- ③ 通院介助等における交通費の実費分

10. 【利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について】

(1) 利用料、その他の費用の請求	① 利用料、その他の費用はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 ② 請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日までにご利用者あてにお届けします。ただし、請求額のない月はお届けしません。（15日が休日の場合は翌営業日とさせていただきます。）
-------------------	--

(2) 利用料、その他の費用の支払い	① 請求書を受け取られましたら、お渡しするご利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の25日（25日が休・祭日の場合は翌営業日）までに下記のいずれかの方法によりお支払いください。 ☐ (a) 事業者指定口座への振り込み ☐ (b) ご利用者の指定口座からの自動振替 ☐ (c) 現金支払い ② お支払いを確認しましたら、領収書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、支払いを3か月以上滞納し、文書による支払いの督促を行ったにもかかわらず、督促の日から14日以内にお支払いがない場合には、契約を解約したうえで、未払い分をお支払いいただくことになります。

1 1. 【利用の中止、変更について】

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅サービスの利用を中止または変更することができます。この場合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。
- ② 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、キャンセル料として「9. 【その他の費用について】(2) キャンセル料について」に記載しています料金をお支払いいただきます。
- ③ サービス利用の変更の申し出に対して、居宅サービス従業者等の稼働状況によりご利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

1 2. 【緊急時の対応方法】

サービス提供中にご利用者に緊急の事態が発生した場合、利用者の主治医にご連絡するとともに、予め指定する連絡先にも連絡します。

1 3. 【感染症発症時の対応方法】

感染する可能性のある疾患に罹られた場合、又その恐れがある場合、他の利用者へ影響を考慮し次の対応をとらせて頂きます。

(1) 健康診断等

感染する可能性のある疾患に罹られた場合、又その恐れがある場合、主治医等

の診察を受けて頂き、診断書（証明書）の提出をお願いする場合があります。

（２）サービスの利用中止・変更

利用者又はご家族からのご要望を頂いたとしても、治癒するまではサービス提供をお断りする若しくは、サービス内容の変更をする場合があります。

（３）施設休業

施設内で集団感染の恐れのある場合は施設休業をやむなく行う場合があります。

1 4. 【サービスご利用に際してのお願いについて】

ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。

1 5. 【サービスご利用に際しての禁止事項について】

- （１）事業者の職員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷などの迷惑行為。
- （２）パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。

1 6. 【虐待防止に関する事項について】

利用者の人権を擁護し、虐待防止のため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- （１）虐待防止委員会の設置
- （２）成年後見制度の利用支援
- （３）苦情解決体制の整備
- （４）サービス提供中に、虐待を受けていると思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを朝来市役所に通報します。
- （５）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いて、身体拘束など行動を制限する行為を行いません。

1 7. 【相談、苦情窓口について】

つぎのことについて、ご相談や苦情などがございましたら、当事業所の窓口まで遠慮なくお申し出ください。

- （１）当事業所が提供するサービスについて
- （２）その他各福祉サービスについて

朝来市社会福祉協議会 いきいき介護センター 相談窓口	朝来市新井 7 3 番地 1 電話番号　： 0 7 9 － 6 7 7 － 2 7 0 3 F A X 番号： 0 7 9 － 6 7 7 － 2 7 0 7 受付時間： 8 時 3 0 分 ～ 1 7 時 1 5 分　月～金 担　　当　　管理者（所長）　足　立　陽　子
----------------------------------	---

認知症対応型通所介護 宅老所ふらっと 相談窓口	朝来市立脇 4 番地 1 電話番号 : 0 7 9 - 6 7 7 - 1 1 1 4 F A X 番号 : 0 7 9 - 6 6 6 - 8 4 1 1 受付時間 : 8 時 3 0 分 ~ 1 7 時 1 5 分 月 ~ 金 担 当 管理者 (施設長) 藤 本 千 里
小規模多機能施設 宅老所えんや 相談窓口	朝来市立野 1 6 4 番地 1 2 電話番号 : 0 7 9 - 6 7 8 - 1 1 5 2 F A X 番号 : 0 7 9 - 6 7 8 - 1 1 5 3 受付時間 : 8 時 3 0 分 ~ 1 7 時 1 5 分 月 ~ 金 担 当 管理者 (施設長) 小 田 垣 栄
ひなたぼっこサテライト 相談窓口	朝来市生野町口銀谷 3 7 2 番地 7 電話番号 : 0 7 9 - 6 7 9 - 3 0 0 6 F A X 番号 : 0 7 9 - 6 6 6 - 8 6 8 8 受付時間 : 8 時 3 0 分 ~ 1 7 時 1 5 分 月 ~ 金 担 当 (係長) 佐 野 か ず み
小規模多機能施設 おくらべ 相談窓口	朝来市和田山町宮田 1 8 7 番地 6 電話番号 : 0 7 9 - 6 7 3 - 3 0 6 0 F A X 番号 : 0 7 9 - 6 7 3 - 3 0 7 0 受付時間 : 8 時 3 0 分 ~ 1 7 時 1 5 分 月 ~ 金 担 当 (係長) 長 崎 聡 子
小規模多機能施設 ひばり 相談窓口	朝来市山東町溝黒 1 2 3 番地 2 電話番号 : 0 7 9 - 6 7 6 - 5 5 1 1 F A X 番号 : 0 7 9 - 6 7 6 - 5 5 2 2 受付時間 : 8 時 3 0 分 ~ 1 7 時 1 5 分 月 ~ 金 担 当 (主任) 波 多 野 早 苗

受付日及び受付時間以外の時間については、留守番電話にてご用件をお伺いし、後日早急に対応いたします。

当事業所窓口以外でも、ご相談や苦情などについては下記の窓口でも受け付けています。

朝来市役所 健康福祉部高年福祉課	朝来市和田山町東谷 2 1 3 - 1 電話番号 : (0 7 9) - 6 7 2 - 6 1 2 4 F A X 番号 : (0 7 9) - 6 7 2 - 4 1 0 9 受付時間 : 8 時 3 0 分 ~ 1 7 時 1 5 分 月 ~ 金
---------------------	---

但馬県民局 豊岡健康福祉事務 所 監査・福祉課	豊岡市幸町 7－1 1 電話番号：0 7 9 6－2 6－3 6 6 9 F A X 番号：0 7 9 6－2 6－3 7 9 5 受付時間：9 時～1 7 時 1 5 分 月～金
兵庫県国民健康保険団体連合会	神戸市中央区三宮町 1 丁目 9－1－1 8 0 1 号 電話番号：(0 7 8)－3 3 2－5 6 1 7 F A X 番号：(0 7 8)－3 3 2－5 6 5 0 受付時間：8 時 4 5 分～1 7 時 1 5 分 月～金

18.【重要事項を説明した年月日】

この重要事項説明書の	説 明 場 所	
	説明年月日時間	年 月 日 時 分

※ なお、この重要事項説明書の内容に変更が生じた場合は、利用者にもその内容を文書で通知し、口頭でご説明いたします。

居宅サービス提供開始にあたり、利用者に対して本書面及び別紙の重要事項説明書に基づく重要な事項をご利用者に対して説明しました。

事業者 所在地 兵庫県朝来市新井73番地1

名 称 社会福祉法人 朝来市社会福祉協議会

代表者 会 長 伊藤 宣廣 (印)

説明者 所 属

☐ いきいき介護センター

☐ 認知症通所介護事業 宅老所ふらっと

☐ 小規模多機能施設 宅老所えんや
(ひなたぼっこサテライト)

☐ 小規模多機能施設 おくらべ

☐ 小規模多機能施設 ひばり

氏 名 (印)

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

(ご利用者) 住 所

氏 名 (印)

(代理人) 住 所

氏 名 (印)

【利用者の緊急時連絡先表】

利用者氏名

様

《緊急時の連絡先》

主治医	利用者の主治医	
	所属医療機関名称	
	所在地	
	電話番号	
ご家族等	緊急連絡先のご家族等	
	住所	
	電話番号	
	緊急連絡先のご家族等	
	住所	
	電話番号	