

社会福祉法人垂水市社会福祉協議会障害者居宅介護 サービス重要事項説明書

本重要事項説明書は、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説明するものです。

※ 本事業所では、利用者に対して障害者総合支援法に基づく居宅介護・重度訪問介護を提供します。当サービスの利用は、原則として介護給付費の支給決定を受けた方が対象となります。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域	2
4. 営業時間	2
5. 職員の体制	3
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
7. サービスの利用に関する留意事項	7
8. サービス実施の記録について	8
9. ハラスメント対策	8
10. 虐待の防止	8
11. 身体拘束の適正化	9
12. 感染予防及び蔓延防止のための措置	9
13. 業務継続計画（BCP）の策定	9
14. 秘密の保持と個人情報の保護	9
15. 緊急時・事故発生時の対応	9
16. 損害賠償保険への加入	9
17. 利用をやめる場合（契約の終了）	10
18. 苦情の受付について	12

社会福祉法人垂水市社会福祉協議会
障害者居宅介護事業所
当事業所は鹿児島県の指定を受けています。
(鹿児島県指定 第 4611400039 号)

1. 事業者

名 称	社会福祉法人 垂水市社会福祉協議会
所 在 地	鹿児島県垂水市田神 1 1 番地 1
電 話 番 号	0 9 9 4 - 3 2 - 6 2 7 7
代 表 者 氏 名	会長 谷口 敏徳
設 立 年 月	昭和 45 年 9 月 24 日

2. 事業所の概要

事 業 所 の 種 類	指定障害者居宅介護事業所 平成 18 年 10 月 1 日指定 鹿児島県第 4611400039 号
事 業 の 目 的	居宅において日常生活を営むのに支障がある障害者に対し、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、適正な指定居宅介護を提供する
事 業 所 の 名 称	社会福祉法人 垂水市社会福祉協議会 障害者居宅介護事業所
事業所の所在地	鹿児島県垂水市田神 1 1 番地 1
電 話 番 号	0 9 9 4 - 3 2 - 6 2 7 7
管 理 者 氏 名	(事務局長) 寺田 里美 (兼任)
事業所の運営方針について	事業所のホームヘルパー等は、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、当該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、排泄及び食事等の介護、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に行う。 事業の実施に当たっては、身体の状態、その置かれている環境に応じて、関係市町村、他の居宅事業者、その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供するものと綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。
開 設 年 月	平成 18 年 10 月 1 日
事業所が行なっている他の業務	指定居宅介護支援 平成 11 年 8 月 4 日指定 鹿児島県知事指定第 4671400010 号 指定訪問介護 平成 11 年 8 月 31 日指定 鹿児島県知事指定第 4671400036 号 指定訪問入浴介護 平成 11 年 8 月 31 日指定 鹿児島県知事指定第 4671400028 号

3. 事業実施地域

垂水市全域

4. 営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日まで（国民の祝日、12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く）
営 業 時 間	8 時 1 5 分～ 1 7 時
サービス提供日	日～土（年中無休）

サービス提供時間	24時間提供可能
----------	----------

5. 職員の体制

＜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	備 考
1. 事業所長（管理者）	1 名		兼務
2. サービス提供責任者	1 名以上		介護福祉士
3. 居宅介護従事者（ホームヘルパー）	2 名以上	若干名	兼務
4. 事務職員	1 名		兼務

当事業所では、利用者に対して指定居宅介護（または重度訪問介護）を提供する職員として、上記の職種の職員を配置しています。

6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

（１）「居宅介護計画」とサービス内容

当事業所では、下記のサービス内容から「居宅介護計画」を定めて、サービスを提供します。「居宅介護計画」は、市町村が決定した「支給量」と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。「居宅介護計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

＜サービス区分及びサービス内容＞

① 身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。）

- 入浴介助・清拭・洗髪…入浴の介助や清拭（体を拭く）や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。
- 食事介助…食事の介助を行います。
- 衣服の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行います。
- 通院介助…通院の介助を行います。
- その他必要な身体介護を行いません。

※ 医療行為はいたしません。

② 家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。）

- 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。
- 買い物…利用者の日常生活に必要な物品の買い物をします。
- その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。

※ 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。（預貯金通帳・カードはお預かりできません。）

※ 利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は原則として行いません。

③ 重度訪問介護（重度の肢体不自由者で常に介護を必要とする人に、自宅で入浴、排泄、食事の介護、外出時における移動支援などを総合的にを行います。）

④ その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

（２）利用者負担額

① 介護給付費対象サービス利用者負担額

居宅介護等に通常要する費用につき、厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額（下表のとおり）の1割に相当する額をお支払い頂きます。

ただし、「②利用者負担の軽減措置について」で説明する軽減措置に該当する場合は、軽減後の額をお支払い頂きます。

厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額（下表の1割が利用負担額）

【居宅介護】

（令和6年4月～）

サービス 類 型	30 分	30 分～ 1 時間	1 時間～ 1 時間 30 分	1 時間 30 分 ～ 2 時間	2 時間～ 2 時間 30 分	2 時間 30 分 ～ 3 時間	以後 30 分 ごと
身体介護	2,560 円	4,040 円	5,870 円	6,690 円	7,540 円	8,370 円	830 円

サービス 類 型	30 分	30 分～ 45 分	45 分～ 1 時間	1 時間～ 1 時間 15 分	1 時間 15 分 ～ 1 時間 30 分	以後 15 分 ごと
家事援助	1,060 円	1,530 円	1,970 円	2,390 円	2,750 円	350 円

※身体介護・家事援助とも 6:00～8:00 及び 18:00～22:00 のサービス提供については 25%増し。

※身体介護・家事援助とも 22:00～6:00 のサービス提供については 50%増し。

【重度訪問介護】

サ ー ビ ス 類 型	1 時間	1 時間 ～ 1 時間 30 分	1 時間 30 分 ～ 2 時間	2 時間 ～ 2 時間 30 分	2 時間 30 分 ～ 3 時間	3 時間 ～ 3 時間 30 分	3 時間 30 分 ～ 4 時間	以後 30 分 ごと
重度訪問 介護	1,860 円	2,770 円	3,690 円	4,610 円	5,530 円	6,440 円	7,360 円	850 円

※6:00～8:00 及び 18:00～22:00 のサービス提供については 25%増し。

※22:00～6:00 のサービス提供については 50%増し。

【初回加算】

新規に居宅介護計画を作成した場合に、初回に実施した居宅介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら居宅介護又は重度訪問介護を行う場合又は他のホームヘルパーが居宅介護又は重度訪問介護を行う際に同行訪問した場合には、次の料金を頂きます。

初回加算	2,000 円／月
------	-----------

【利用者負担上限額管理加算】

指定障害福祉サービス基準第 22 条に規定する利用者負担額合計額の管理を行った場合には、次の料金を頂きます。

利用者負担上限額管理加算	1,500 円／月
--------------	-----------

【緊急時対応加算】

ご契約者やそのご家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が必要と認めた時に、サービス提供責任者又はその他のホームヘルパーが居宅介護計画にない居宅介護又は重度訪問介護を行った場合には、次の料金を頂きます。

緊急時対応加算	1,000 円／回
---------	-----------

【特別地域加算】

特別地域加算が適用される利用者については、次の料金を頂きます。

特別地域加算	サービス利用料の 15%増し
--------	----------------

【喀痰吸引等支援体制加算】

喀痰吸引等（社会福祉士及び介護福祉士法（昭和 62 年法律第 30 号）第 2 条第 2 項に規定する喀痰吸引等をいう。以下同じ。）が必要な者に対して、登録特定行為事業者（同法附則第 20 条第 2 項において準用する同法第 19 条に規定する登録特定行為事業者をいう。以下同じ。）の認定特定行為業務従事者（同法附則第 3 条第 1 項に規定する認定特定行為業務従事者をいう。以下同じ。）が、喀痰吸引等を行った場合に、次の料金を頂きます。ただし、特定事業所加算(I)を算定している場合は、頂きません。

喀痰吸引等支援体制加算	1,000 円／日
-------------	-----------

【福祉専門職員等連携加算】

利用者に対して、障害者居宅介護事業所等のサービス提供責任者が、サービス事業所、指定障害者支援施設等、医療機関等の社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、理学療法士その他の国家資格を有する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当該社会福祉士等と共同して行い、かつ、居宅介護計画を作成した場合であって、当該社会福祉士等と連携し、当該居宅介護計画に基づく居宅介護等を行ったときは、初回の居宅介護等が行われた日から起算して 90 日の間 3 回を限度として、次の料金を頂きます。

福祉専門職員等連携加算	5,640 円／回
-------------	-----------

【行動障害支援連携加算】

利用者に対して、指定重度居宅介護事業所等のサービス提供責任者が、サービス事業所又は指定障害者支援施設等の従業者であって支援計画シート及び支援手順書を作成した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当該作成者と共同して行い、かつ、重度訪問介護計画を作成した場合であって、当該作成者と連携し、当該重度訪問介護計画に基づく指定重度訪問介護等を行ったときは、初回の指定重度訪問介護等が行われた日から起算して 30 日の間 1 回を限度として、次の料金を頂きます。

行動障害支援連携加算	5,840 円／回
------------	-----------

上記サービスにかかる利用料金に対しては、介護給付費が支給（通常 9 割）されます。介護給付費は、本事業所が代理受領いたしますので、利用者から受給者証の記載内容に基づき

利用者本人又は扶養義務者の負担能力に応じ市町村が決定する額（利用者負担額）

をお支払いいただきます。事業者が利用者に代わり市町村から受領した介護給付費の額については、利用者に通知します。

② 利用者負担の軽減措置について

〔利用者負担に関する月額上限〕

1ヶ月あたりのサービス利用にかかる「定率負担」については、所得に応じて4区分の負担上限月額が設定され、それ以上の負担の必要はありません。

区分	世帯の収入状況	1ヶ月あたりの負担上限額
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 例) 3人世帯で障害基礎年金1級受給の場合、概ね300万円以下の収入	0円
一般 1	市町村民税課税世帯(所得割16万円未満) 例) 収入が概ね600万円以下の収入	9,300円
一般 2	上記以外	37,200円

この区分は国の基準になっています。上限負担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。変更の場合もあります。

＜2人のホームヘルパーにより訪問を行った場合＞

☆ 1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと2人のヘルパーでサービスを提供した場合は、2倍の利用者負担額をいただきます。

＜償還払い＞

☆ 事業者が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、市町村が定める介護給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費が支給されます。）

（3）サービス提供に要する実費負担額（介護給付費の対象とならない負担額）

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではありませんので、実費をいただきます。

- ① 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、ホームヘルパーが訪問するための交通費をいただきます。（サービス利用料とともに1ヶ月ごとにお支払いいただきます。）※特別地域加算が適用される方は除く

1 通常の実施地域を越える地点から、片道10キロメートル毎に200円

- ② ホームヘルパーに公共交通機関などの交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）

（4）利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法

前記（2）、及び（3）の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに以下の方法でお支払い下さい。（1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。）

1. 垂水市社会福祉協議会 窓口での現金支払
2. 口座振り込み（希望される場合は振込先を配布します）

(5) 利用の中止、変更、追加

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅介護計画で定めたサービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日 17 時 00 分までに事業者申し出て下さい。
- 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、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し利用者の体調不良等やむをえない場合、取消料はいただきません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無 料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	自己負担相当額

- ③ 市が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。
- ④ 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。

(6) 実費負担額（交通費等）の変更

実費負担額（交通費等）を変更する場合は、原則としてその 2 か月前までにご説明します。

7. サービスの利用に関する留意事項

(1) ホームヘルパーについて

- ☆ サービス提供時に、担当のホーム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、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、予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。
- ☆ 利用者から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホーム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。

(2) サービス提供について

- ☆ サービスは、「居宅介護計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。
- ☆ 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。（ホーム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きます。）

(3) サービス内容の変更

- ☆ 訪問時に、利用者の体調等の理由により居宅介護等計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容の変更をします。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利用料金を請求します。

(4) 受給者証の確認

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容の変更があった場合は速やかにホームヘルパーにお知らせください。また、担当ホームヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

(5) ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、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② 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり |
|--|

- ③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受
- ④ ご契約者の家族等に対するサービスの提供
- ⑤ 飲酒・喫煙及び飲食（移動介護等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます。）
- ⑥ 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又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑦ その他利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

8. サービス実施の記録について

（１）サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者 にその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、居宅介護計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より 5 年間保存します。

（２）利用者の記録や情報の管理、開示について

本事業所では、関係法令及び垂水市社会福祉協議会個人情報保護規定に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。）

9. ハラスメント対策

（１）職場におけるハラスメント対策

本事業所は、職場におけるハラスメント防止に取り組み、ホームヘルパーが働きやすい環境作りを目指します。

職場におけるハラスメントに関する担当者を定め対面・電話・メール等いつでも相談できる環境にします。

（２）利用者やその家族等から受けるハラスメント対策

利用者やその家族等が当事業所のホームヘルパーに対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメント等の行為を禁止します。

ハラスメント行為が認められた場合、担当者個人で対応せず、管理者等が組織として対応します。必要に応じて、サービスの提供を一時中断し、市町村や警察等の関係機関と連携した措置を講じます。

10. 虐待の防止

本事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

（１）虐待防止に関する責任者の選定 管理者：寺田 里美

（２）成年後見制度の利用支援

成年後見制度の概要について説明し必要な機関へお繋ぎいたします。

（３）苦情解決体制の整備

利用者からの相談又は苦情に対応するための窓口を設置し、苦情解決体制を整えます。

（４）対策委員会の開催

本事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催すると共に、その結果をホームヘルパーに周知します。

（５）指針の整備

本事業所における虐待防止のための指針を整備します。

(6) 研修の実施

本事業所のホームヘルパーに対して、虐待防止に関する研修を実施します。

(7) 市町村への通報

本事業所のホームヘルパー、居宅介護従事者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待が疑われる場合には、速やかにこれを市町村に通報します。

1 1. 身体拘束等の適正化について

本事業所では、利用者の尊厳保持と自立支援のため、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を原則として禁止します。

(1) 身体拘束の原則禁止

サービス提供にあたり、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

(2) 緊急やむを得ない場合の対応

緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合には、以下の「緊急やむを得ない際の3要件」をすべて満たしていることを組織として判断します。

- 切迫性：利用者本人又は他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。
- 非代替性：身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する支援方法がないこと。
- 一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること。

(3) 記録及び通知

緊急やむを得ず身体拘束等を行った場合は、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を詳細に記録し、5年間保存します。また、利用者本人及び家族等に対し、当該行為の内容と理由を速やかに通知します。

(4) 身体拘束等適正化のための取組み

身体拘束等を最小限にするため、以下の体制を整備します。

- 指針の整備：身体拘束等の適正化のための指針を策定します。
- 委員会の開催：虐待防止委員会において、身体拘束等の適正化についても定期的に検討を行います。
- 研修の実施：ホームヘルパーに対し、身体拘束等の適正化に関する研修を定期的に実施します。

1 2. 感染症の予防及び蔓延防止のための措置

本事業所は、感染症の予防及び蔓延防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 対策委員会の開催

本事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会を開催し、その結果をホームヘルパーに周知します。

(2) 指針の整備

本事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備します。

(3) 研修・訓練の実施

本事業所のホームヘルパーに対し、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

1 3. 業務継続計画（BCP）の策定

本事業所は、感染症や非常災害の発生において、利用者に対する障害福祉サービス（居宅介護等）の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期業務再開を図るため担当者を定め、委員会の開催、指針の整備を行うと共にホームヘルパーに対し、業務継続計画について周知すると共に、

必要な研修及び訓練を定期的実施します。さらに、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。

14. 秘密の保持と個人情報の保護

本事業所のホームヘルパーやその他の職員は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を漏らしません。また、その必要な措置を講じます。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等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の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等で当該家族の個人情報を用いません。

15. 緊急時・事故発生時の対応

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、速やかに救急車の要請や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、基本台帳をもとに利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。当事業所は、万全の体制で居宅介護の提供に当たりますが、万一事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、関係市町村等にご連絡するとともに事故に遭われた方の救済、事故の拡大の防止などの必要な措置を講じます。また、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、誠意を持って速やかに損害賠償を行います。

16. 損害賠償保険への加入

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	損害保険ジャパン株式会社
保 険 名	社協の保険
補償の概要	社協総合補償プラン

17. 利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の受給者証の有効期間満了日までですが、契約期間満了の7日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

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、当事業所との契約は終了します。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 契約者が死亡した場合② 契約者の心身の状況が自立と判定された場合③ 契約者が施設に入所又は入院した場合④ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合⑤ 当事業所が指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合⑥ 契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合 |
|---|

（1）契約者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに申し出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 事業者が作成した居宅介護計画に同意しない場合 |
|--|

- ② 事業者もしくはホームヘルパーが理由なく居宅介護を実施しない場合
- ③ 事業者もしくはホームヘルパーが守秘義務に違反した場合
- ④ 事業者もしくはホームヘルパーが故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、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

(2) 事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① 契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② 契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はホームヘルパーもしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ③ 契約者またはご家族の非協力など双方の信頼関係を損壊する行為に、改善の見込みがない場合や、社会通念を超えたと思われる苦情やハラスメント行為などにより、当事業所及びホームヘルパーの通常の業務遂行に支障が出ていと判断した場合には垂水市役所福祉課及び障害者基幹相談支援センターへ相談を行い、契約を解除させていただく場合

以下のような行為でハラスメントに該当するとみなされる場合

- ・暴力または乱暴な言動、無理な要求
- ・セクシャルハラスメント

18. 苦情等の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談（お客様相談係）

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

窓 口	垂水市社会福祉協議会	
受 付 時 間	8：15～17：00	
電 話 番 号	0994-32-6277	
責 任 者	管理者（事務局長）	寺田 里美
担 当 者	サービス提供責任者	森山 照美
	サービス提供責任者	西村 直美
	サービス提供責任者	瀬戸口 明美

(2) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

＜第三者委員＞

名 前	連 絡 先	
太 崎 勤	垂水市田神 157-2	電話番号 32-5240
前木場 強 也	垂水市上町 25-2	電話番号 32-5249
村 野 剛	垂水市田神 2606	電話番号 32-0241

(3) 行政機関その他苦情受付機関

垂水市役所 福祉事務所 福祉課	所 在 地 垂水市上町 114 電話番号 0994-32-1111 受付時間 8:30～17:15
肝属地区障害者基幹相談支援センター	所 在 地 鹿屋市向江町 29-2 電話番号 0994-35-4801 受付時間 8:30～17:00
鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会	所 在 地 鹿児島市鴨池新町 1 番 7 号 電話番号 099-286-2200 受付時間 9:00～16:00
鹿児島県大隅地域振興局	所 在 地 鹿屋市打馬 2 丁目 16-6 電話番号 0994-52-2103 受付時間 8:30～17:15

令和 年 月 日

障害者居宅介護サービスの提供の開始に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

説明者職名

氏名

印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、障害者居宅介護の提供開始に同意しました。

利用者住所 垂水市

氏名

印

(代理人又は立会人等)

住所 垂水市

氏名

印

続柄