

「障害福祉サービス」

居宅介護

重要事項説明書

(令和 年 月 日現在)

- 事業者
- 事業所の概要
- 事業実施地域
- 営業時間
- 職員の体制
- 当事業所が提供するサービス
- 利用料金
- サービス利用に関する留意事項
- サービス提供の記録について
- 緊急時の対応について
- 事故発生時の対応について
- 秘密の保持と個人情報の保護について
- 衛生管理
- 虐待の防止について
- 身体的拘束等について
- 業務継続計画の策定等について
- サービス提供に関する相談、苦情について
- 身分証携行義務
- 連絡調整に対する協力
- 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携
- 福祉サービス第三者評価の実施状況

愛希有限会社

愛希

当事業所は、障害者総合支援法に基づく障害福祉の指定を受けています。

さいたま市 障害福祉指定 第1116500750号

障害福祉サービス（居宅介護） 重要事項説明書

1 事業者

名 称	愛希有限会社
所在地	埼玉県さいたま市中央区円阿弥5-8-50
電話番号	048-866-6599
代表者名	代表取締役 吉田 光枝
設立年月	平成15年8月27日

2 事業所の概要

事業所の種類	指定障害福祉事業所（居宅介護） ・平成18年10月1日指定さいたま市1116500750号
事業の目的	障害者総合支援法における居宅介護
事業所の名称	愛 希
事業所の所在地	埼玉県さいたま市桜区田島4-38-3
電話番号	048-866-6599
ファックス番号	048-866-6596
管理者氏名	宮崎 涼
事業所の運営方針について	利用者本人の意思及び人格を尊重し、本人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切かつ総合的な指定障害福祉の提供を行うものとする。
事業所が行っている他の業務	計画相談支援 ・平成28年9月1日指定 埼玉県 1136507660号 障害児相談支援・平成28年9月1日指定 埼玉県 1176507661号 居宅介護支援 ・平成18年4月1日指定 埼玉県 1176502076号 訪問介護 ・平成15年10月1日指定 埼玉県 1176502076号 福祉用具貸与 ・平成15年10月1日指定 埼玉県 1176502076号 福祉用具販売 ・平成15年10月1日指定 埼玉県 1176502076号 行動援護 ・平成18年10月1日指定 さいたま市 1116500750号 重度訪問介護 ・平成18年10月1日指定 さいたま市 1116500750号 移動支援 ・平成18年10月1日指定さいたま市 1166500759号 移動支援 団体登録・平成21年7月9日指定戸田市 0112243945号
主たる対象者	居宅介護 知的障害者・障害児（18歳未満の身体障害児、知的障害児）・ 精神障害者（18歳未満の精神障害者含む）・難病等対象者

3 事業実施地域

さいたま市（全域）・戸田市とする。

4 営業時間

営業日	月曜～金曜 (12月31日から1月3日までと国民の祝日を除く)
受付時間	9時～18時
サービス提供時間帯	9時～18時（必要時相談可）
サービス提供日	年中無休

5 職員の体制

＜主な職員の配置状況及び、職務内容＞

管理者氏名	宮崎 涼
-------	------

職 種	人員数
1. 管理者	常勤 1名
2. サービス提供責任者	3名以上
3. 介護従事者	20名以上
4. 事務職員	1名以上
管 理 者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	1 利用者が居宅、あるいは外出時に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、援助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。 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（以下「計画」と記す）を作成します。 3 利用者及びその同居の家族に計画の内容を説明し、同意を得て交付します。 4 計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて計画の変更を行います。 5 居宅介護支援事業所に対する指定居宅介護支援の利用申込みに係る調整を行います。 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。 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。

介護従業者	1 計画に基づき、行居宅介護サービスを提供します。 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。
事務職員	1 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。

6 当事業所が提供するサービス

(1) 「居宅介護計画」の作成

当事業所では、「サービス等利用計画」に基づき(2)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、障害福祉サービス受給者証に書かれている市町村の決定支給量(利用上限時間)や、利用者の意向や心身の状況を踏まえて、サービス提供責任者が立てます。その際、ご利用者や家族へ事前説明をし、同意をいただいて、計画を立てますが、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。「居宅介護計画書」については、具体的なサービスの内容や実施日などを記載し、ご利用者等の同意・確認として、署名・捺印をいただきます。

(2) サービスの種類及び内容

①身体介護

・食事介助 ・入浴介助 ・排泄介助 ・更衣介助 ・移動介助 ・その他

②家事援助

・掃除 ・洗濯 ・調理 ・買物 ・その他

③通院等介助

・公的手続き又は、相談の為の官公署への訪問及びその結果の事業所等への訪問。
・病院等への通院。(屋内外の移動、受診受付、診療中の介助、会計など)

※通院では、利用者ごとに使えるサービスの範囲が異なります。

7 利用料金

(1) 利用者負担額

提供するサービス料金は、別紙料金表のとおり。

サービスの利用に対しては、障害福祉サービス費が支給されます。障害福祉サービス費は、事業所が代理受領するため、利用者の受給者証の記載内容に基づき市町村が決定する額(利用者負担額(原則1割負担))を利用者本人及び扶養義務者が支払います。

<2人のヘルパーによりサービスを行った場合>

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、利用者負担額は2倍となります。

<利用者負担額の上限等について>

支援対象のサービス利用者負担額は、市町村が上限を定めています。そのため、これらのサービスのご利用状況により、事業所への月々の利用者負担額は変わることがあります。事業所は、代理受領した障害福祉サービス費の金額を利用者に通知します。

<償還払い>

事業所が障害福祉サービス費の代理受領を行わない場合、利用者は、市町村が定める障害福祉サービス費基準額の全額を一時的に事業所に支払います。この場合、事業所は利用者に対し「サービス提供証明書」を交付します。（利用者が「サービス提供証明書」と「領収書」を添えて居住する市町村に申請すると、支援額が利用者に支給されます。）

(2) サービス利用にかかる実費負担額

サービス提供に要する下記の費用は支援費支給の対象ではないので、利用者は事業所に実費を支払います。

- ① 通常の事業の実施地域を超えて行うサービスに要した交通費は、その実費をいただきます。その際、自動車を使用した場合は、通常の実施地域を越えた地点から目的地までの距離に、1 km あたり 10 円を乗じて得た額となります。

(3) 利用者負担額及び実費負担額の支払方法

前記 (1)、及び (2) の料金・費用は、1 か月ごとに計算し、ご請求します。翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払いいただけます。お支払いを確認しましたら、領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月 27 日（祝休日の場合は直後の平日）に、指定いただいた口座より引き落とします。
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月末日（祝休日の場合は直後の平日）までに、当事業所が指定する口座にお振り込みください。尚、お振り込みにかかる手数料は利用者の負担となります。
現金払い	サービスを利用した月の翌月末日（休業日の場合は直後の営業日）までに、現金でお支払いください。

※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 1 か月以上遅延し、故意に支払いの督促から 1 か月以内にお支払いがない場合には、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。

(4) 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、計画で定めたサービスを中止又は変更

することができます。この場合、利用者はサービスの実施日の前日（営業日）17時までに事業所に申し出てください。

- ② 利用者は、上記期限を過ぎてから利用中止を申し出た場合、取消料として下記の料金を事業所にお支払いいただく場合があります。但し不慮の事故や入院等、やむを得ない場合を除きます。

取消料： 利用予定日の前日（営業日）17時までに事業所に申し出がなかった場合	一律 2,000 円
--	------------

- ③ 市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービス等利用計画及び居宅介護計画に沿ったものであれば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、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、事業所はサービス等利用計画及び居宅介護計画に沿った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行います。

(5) 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、事業所は、原則としてその2ヶ月前までに利用者に説明を行います。

8 サービス利用に関する留意事項

(1) ヘルパーについて

事業所は、サービス提供時に担当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提供を行います。担当のヘルパーや訪問する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、ヘルパーについての意見等は、事業所のお客さま相談窓口等にご遠慮なくご相談ください。

利用者のご事情により、担当ヘルパーの変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。	・ 相談担当者氏名	宮崎 涼
	・ 連絡先電話番号	048-866-6599
	同ファックス番号	048-866-6596

※担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等のご希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制等により、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

(2) サービス提供について

サービスは、「計画」に基づいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業所が

行いますが、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。なお、利用者は、居宅において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）をヘルパーが無償で使用させていただきます。

（3）居宅介護計画の変更等

計画は、利用者等の心身の状況や意向等の変化により、必要に応じて変更することができます。

（4）受給者証の確認

利用者は、「住所」及び「居宅利用者負担額」、「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ヘルパーに知らせるものとします。また、利用者は、担当ヘルパーやサービス提供責任者から「受給者証」の提示を求められることがあります。

（5）ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、サービスの提供にあたり、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族等の金銭、預金通帳、証書、書類等の預かり
- ③ 利用者又は家族等からの金銭又は物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族等に対するサービスの提供
- 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（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を除く。）
- 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又は身体を保護するための緊急時やむを得ない場合を除く）
- ⑧ 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

（6）サービス利用にあたって、ご留意頂きたい事項（禁止行為）

- ① ヘルパー等従業者に対する 身体的暴力(身体的な力を使って危害を及ぼす行為)
- ② ヘルパー等従業者に対する 精神的暴力(人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりする行為)
- ③ ヘルパー等従業者に対する セクシャルハラスメント(交際や性的関係の誘い掛け、好意的な態度の要求等、性的嫌がらせ行為)

9 サービス提供の記録について

（1）サービス提供記録の確認

事業所は、指定居宅介護の実施ごとに、その実施日時、実施したサービス内容、実績時間数及び利用者負担額等を記録し、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。なお、事業所は、計画及びサービス提供ごとの記録をサービス提供日より5年間保管します。

(2) 利用者の記録の開示について

利用者の記録について、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。(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。)

10 緊急時の対応について

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。

11 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、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、利用者に対する指定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。

12 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>ア 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扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>イ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、業務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>ウ また、この秘密を保持する義務は、契約が終了した後においても継続します。</p> <p>エ 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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
--------------------------	---

② 個人情報の保護について	<p>ア 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で使用する等、他の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予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で使用する等、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>イ 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>ウ 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、追加又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>
---------------	---

1.3 衛生管理

- (1) 従業員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) 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 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定期的に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底しています。
 - ② 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。
 - ③ 従業員に対し、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 to 実施します。

1.4 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、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	宮崎 涼
-------------	------

- (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) 従業員に対して、虐待防止を啓発・普及するための定期的な研修を実施しています。

- (5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知します。
- (6) 虐待の防止のための指針の整備をしています。
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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。

1 5 身体的拘束等について

事業者は原則として利用者に対して身体的拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して同意を得た上で次に掲げることにより留意して必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体的拘束を行った日時、理由及び様態等についての記録を行います。また事業者として、身体的拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
- (2) 非代替性…身体的拘束以外に、利用者または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

1 6 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的(年1回以上)に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。
- (4) 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。

1 7 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 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）
- 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。
 - ・ 苦情があった場合には、直ちに相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を確認するとともに、担当者からも事情を確認します。
 - ・ 検討の結果、必ず翌日までには具体的な対応をします。（利用者へ直接謝罪に

行くなど)

- ・苦情対応委員会を開催する等して組織的に苦情解決を図り、今後において、同様の苦情が生じないよう対策を講じます。(研修、ヘルパー指導等)
- ・記録を台帳(パソコンのデータベース)に保管し、再発を防ぐ為に役立てます。
- ・利用者からの苦情に関して、市町村等が行う調査に協力するとともに、市町村等からの指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行います。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】	埼玉県さいたま市桜区田島4-38-3 苦情解決責任者 吉田 光枝 苦情受付担当者 宮崎 涼 (電話) 048-866-6599 (ファックス) 048-866-6596
【市町村(保険者)の窓口】 さいたま市 障害福祉課	さいたま市浦和区常盤六丁目4番4号 (電話) 048-829-1309
【公的団体の窓口】 埼玉県社会福祉協議会(運営適正委員会)	埼玉県さいたま市浦和区針ヶ谷4丁目2-65 (電話) 048-822-1243
【その他】	各区支援課 中央区 048-840-6062 桜区 048-856-3367 浦和区 048-829-9586 南区 048-844-7172 緑区 048-712-1172 戸田市障害福祉課 048-441-1800 内線 283

1.8 身分証携行義務

事業者の従業者等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又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。

1.9 連絡調整に対する協力

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。

20 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あたり、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又は福祉サービスの提供者と密接な連携に務めます。

21 福祉サービス第三者評価の実施状況

実施の有無 有 ・ 無

この重要事項説明書の概要等については、当該事業所の見やすい場所に掲示します。

指定居宅介護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ました。

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

事業者	所在地	埼玉県さいたま市中央区円阿弥5-8-50
	法人名	愛希株式会社
	代表者名	代表取締役 吉田 光枝
	事業所名	愛希
	説明者氏名	

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受け、指定居宅介護サービスの提供開始に同意しました。

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	
	利用者との 間柄	