

重要事項説明書

指定障害福祉サービス
(居宅介護、同行援護、重度訪問介護)

利用者： _____ 様

事業者：株式会社 福祉ステーションちえの和

重要事項説明書

令和6年6月1日

当事業所は利用者に対して、指定居宅介護、同行援護、重度訪問介護サービスを提供します。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次のとおり説明します。

1 事業者（法人）の表示

事業者（法人）の名称	株式会社 福祉ステーション ちえの和
主たる事務所の所在地	〒664-0006 伊丹市鴻池5丁目6-6
代表者職名・氏名	代表取締役 黒田 千恵子
設 立 年 月 日	平成25年11月22日
連絡先・電話番号	TEL 072-773-5770 FAX 072-773-5771

事業内容 訪問介護／居宅介護支援／訪問看護／相談支援

2 サービスを提供する事業所の表示

事業所の名称	ちえの和ヘルパーステーション	
サービスの種類	居宅介護・同行援護・重度訪問介護	
事業所の所在地	〒664-0006 伊丹市鴻池5丁目6-6	
電話番号	TEL 072-773-5770 FAX 072-773-5771	
指定年月日・事業所番号	居宅介護 令和5年11月1日指定 重度訪問介護令和5年11月1日指定 同行援護 令和6年5月1日指定	居宅介護/重度訪問介護/同行援護 2813301245
指定年月日・事業所番号	平成29年12月1日指定	移動支援(伊丹) 2863304255
指定年月日・事業所番号	平成30年2月15日指定	移動支援(宝塚) 2861601678
指定年月日・事業所番号	令和5年11月1日指定	訪問介護/介護予防訪問介護 2873303412
指 定 年 月 日	令和6年5月1日指定	伊丹市現行相当訪問型サービス 基準緩和訪問型サービス
指 定 年 月 日	令和5年11月1日指定	宝塚市介護予防訪問型サービス
責任者の職・氏名	管理者	
通常の事業の実施地域	伊丹市、宝塚市、西宮、尼崎市	

3 事業の目的および運営方針

事業の目的	株式会社 福祉ステーションちえの和が設置するちえの和ヘルパーステーション（以下「事業所」という。）において実施する指定障がい福祉サービス事業の居宅介護（以下「指定居宅介護」という。）、重度訪問介護（以下「指定重度訪問介護」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定居宅介護、指定重度訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障がい児及び障がい児の保護者（以下「利用者等」という。）の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った指定居宅介護等の提供を確保することを目的とします。
運営方針	<p>①事業所は、利用者等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、当該利用者等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、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、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適切かつ効果的に行うものとし、</p> <p>②指定居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護等の提供ができるよう努めるものとし、</p> <p>③指定居宅介護等の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村、他の指定障がい福祉サービス事業者、指定相談支援事業者、指定障がい者支援施設その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者（以下「障がい福祉サービス事業者等」という。）との密接な連携に努めるものとし、</p> <p>④前三項のほか、障がい者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号。以下「法」という。）等関係法令等を遵守し、指定居宅介護等を実施するものとし、</p>

4 営業日時

営業日時	<ul style="list-style-type: none"> ・月曜日から金曜日。9時から17時。 ・ただし、8/13～15・12/29～1/3までを除きます。
サービス提供日時	<ul style="list-style-type: none"> ・月曜日から日曜日。 ・7時から19時。 <p>※お盆、年末年始は基本休みですが、状況に応じてご相談させていただきます</p>

5 事業所の職員体制

	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>1名</p> <p>(常勤兼務)</p>

サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定居宅介護、同行援護、重度訪問介護サービスの利用の申し込みに係る調整を行います。 2 居宅介護計画、重度訪問介護計画及び同行援護計画（以下「居宅介護計画等」という。）の作成並びに利用者等への説明を行い、同意を得ます。利用者へ居宅介護計画等を交付します。 3 指定居宅介護、同行援護、重度訪問介護サービスの実施状況の把握、及び居宅介護計画等の変更を行います。 4 訪問介護員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。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6 サービス担当者会議への出席等により、相談支援事業者と連携を図ります。 7 訪問介護員等に対し、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。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 その他、サービス内容の管理について必要な業務を実施します。 	<p style="text-align: center;">1 名</p> <p style="text-align: center;">(常勤兼務)</p>
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 居宅介護計画等に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術を持ってサービス提供をします。 3 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。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 	<p style="text-align: center;">2.5名以上</p> <p style="text-align: center;">(常勤換算)</p>

※当事業所の訪問介護員や実習生が同行研修する場合がございますのでご了承下さい。

※訪問介護員等は、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。

※事業計画及び財務内容については、利用者及びその家族にとどまらず全ての方に対し、求めがあれば閲覧することができます。

6 サービスの主たる対象者について（該当する障がい種別を記入）

居宅介護	身体障がい者・知的障がい者・精神障がい者・障がい児（身体に障がいのある児童・知的障がいのある児童）・難病患者
重度訪問介護	身体障がい者・知的障がい者・精神障がい者・障がい児（身体に障がいのある児童のみ）・難病患者
同行援護	身体障がい者・児（視覚障がいにより移動に著しい困難を有する者）・難病患者

7 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
居宅介護計画等の作成		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居宅介護計画等を作成し、必要に応じて見直しを行います。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	入浴介助・清拭	衣服着脱、入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	その他	褥瘡（床ずれ）防止等のために体位変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護を行います。
家事援助	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や整理整頓を行います。
	その他	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、預け入れは行いません。
通院等介助		通院等又は官公署並びに相談支援事業所への移動（公的手続き又は障がい福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る）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。
同行援護		外出時において、移動に必要な情報提供（声かけ、代筆、代読等）を行うと共に、利用者が訪問介護員の肩や肘を持つなどして移動の支援を行います。また外出時の移乗、移動、排尿、排便及び食事等において必要な介助を行います。
重度訪問介護		重度の肢体不自由者で常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排せつ・食事等の介護、調理・洗濯・掃除等の家事、外出時における移動中の介護、その他生活全般にわたる見守り等の支援を行います。
その他生活等に関する相談や助言をいたします。		

※保険給付に該当しない例

「直接本人の援助」に該当しない行為	同居家族の洗濯、調理、買い物など 来客の応対、利用者が使用する居室等以外の掃除、 自家用車の洗車等
「日常生活の援助」に該当しない行為	草むしり、花木の水やり、ペットの散歩や世話等
「日常的に行われる家事の範囲」を超える行為	家具、電気器具等の移動、修繕、模様替え、大掃除、窓ガラス磨き、床のワックスがけ、室内外家屋の修理、植木の剪定等の園芸、正月、節句等の特別な手間をかけて行う調理等。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

禁止行為	<ul style="list-style-type: none"> ・医療行為 ・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 ・利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受、利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食。(お茶、お菓子などの心遣いのご遠慮下さい) ・身体的拘束、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) ・その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動その他迷惑行為。
------	--

8 サービスの料金と利用者負担額について

提供するサービスについて、厚生労働省の告知の単価による利用料が発生します。

利用者負担は現在、サービス料と所得に着目した負担の仕組み(1割の定率負担と所得に応じた負担上限月額の設定)となっています。定率負担、実費負担のそれぞれに、低所得者の方に配慮した軽減策が講じられています。

※障害福祉サービスの定率負担は、所得に応じて負担上限月額が設定され、ひと月に利用したサービス量に関わらず、それ以上の負担は生じません。障がい福祉サービス受給者証をご確認ください。

■ 障がい者の利用者負担

所得区分	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1	市町村民税非課税世帯であって障がい者本人の収入が年収80万円(障がい基礎年金2級相当額)以下の方	0円
低所得2	低所得1以外の市町村民税非課税世帯の方	0円
一般	所得割 16万円未満	9,300円
	所得割 16万円以上	37,200円

■障がい児の利用者負担

生活保護	生活保護受給世帯	0 円
低所得 1・2	市町村民税非課税世帯	0 円
一般	所得割 28 万円未満	4,600 円

◆利用料金の目安は、次表のとおりです。 [料金例] 事業所所在地の伊丹市単価 10.6 を掛けます。

サービスの種類時間等		単位	利用料	自己負担額
身体介護	30 分未満	256	2,714 円	271 円
	30 分以上 1 時間未満	404	4,282 円	428 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	587	6,222 円	622 円
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	669	7,091 円	709 円
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	754	7,992 円	799 円
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	837	8,872 円	887 円
	3 時間以上	921 + 30 分増すごとに 83	9763 円に 30 分増すごとに 880 円加算	976 円に 30 分増すごとに 88 円加算
(身体介護を伴う場合) 通院等介助	30 分未満	256	2,714 円	271 円
	30 分以上 1 時間未満	404	4,282 円	428 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	587	6,222 円	622 円
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	669	7,091 円	709 円
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	754	7,992 円	799 円
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	837	8,872 円	887 円
	3 時間以上 30 分増すごとに加算	921 + 30 分増すごとに 83	9763 円に 30 分増すごとに 880 円加算	976 円に 30 分増すごとに 88 円加算
家事援助	30 分未満	106	1,124 円	112 円
	30 分以上 45 分未満	153	1,622 円	162 円
	45 分以上 1 時間未満	197	2,088 円	209 円
	1 時間以上 1 時間 15 分未満	239	2,533 円	253 円
	1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満	275	2,915 円	292 円
	1 時間 30 分以上	311 + 15 分増すごとに 35	3,297 円に 15 分増すごとに 371 円加算	330 円に 30 分増すごとに 37 円加算
同行援護	30 分未満	191	2,025 円	203 円
	30 分以上 1 時間未満	302	3,201 円	320 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	436	4,622 円	462 円
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	501	5,311 円	531 円
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	566	6,000 円	600 円
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	632	6,699 円	670 円
	3 時間以上	697 + 30 分増すごとに 65	7388 円に 30 分増すごとに 689 円加算	739 円に 30 分増すごとに 69 円加算
間 訪	1 時間未満	186	1,972 円	197 円

1 時間以上 1 時間 30 分未満	277	2,936 円	294 円
1 時間 30 分以上 2 時間未満	369	3,911 円	391 円
2 時間以上 2 時間 30 分未満	461	4,887 円	489 円
2 時間 30 分以上 3 時間未満	553	5,862 円	586 円
3 時間以上 3 時間 30 分未満	644	6,826 円	683 円
3 時間 30 分以上 4 時間未満	736	7,802 円	780 円
4 時間以上 8 時間未満	821 + 30 分増すご とに 85	8,703 円に 30 分 増すごとに 901 円加算	870 円に 30 分増す ごとに 90 円加算

- ※ 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、居宅介護計画等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、居宅介護計画等の見直しを行います。
- ※ やむを得ない事情で、かつ利用者の同意のもと、訪問介護員 2 人で訪問した場合の費用は 2 人分となり、利用者負担額も 2 倍になります。
- ※ 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。
- ※ 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。
- ※ 通院等のための乗車・降車の介助を行うことの前後に連続して相当の所要時間(20～30分程度以上)を要しかつ食事や着替えの介助、排泄介助など外出に際しての身体介護を行う場合には、「通院等介助(身体介護を伴う場合)」を算定します。
- ※ 「通院介助(身体介護を伴う場合)」の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に30分～1時間以上を要しかつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。
- ※ 同行援護において、外出先で食事やトイレなどに身体介護が必要な場合は「同行援護(身体介護を伴う)」を算定します。なお、案内や誘導のために訪問介護員が身体に触れることは身体介護に含まれません。

- ◆新規に居宅介護計画等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居宅介護等を行った場合、または従業者に同行した場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
初回加算	2,000 円	200 円	1 月あたり

- ◆利用者の依頼により、利用者及びその世帯としての上限額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、以下の料金が加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
利用者負担上限額管理加算	1,500 円	150 円	1 月あたり

- ◆居宅介護計画等に位置付けられていない居宅介護を利用者又はその家族等からの要請を受けてから 24 時間以内に行った場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
緊急時対応加算	1,000 円	100 円	1 回につき(1 月 2 回まで)

◆サービス提供の時間帯により料金が加算されます。

提供時間帯名	早 朝	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前 6 時～午前 8 時	午後 6 時～午後 10 時	午後 10 時～午前 6 時
加算割引	25%増し	25%増し	50%増し

【利用料の計算】上記の料金にプラス

福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅱ 1ヶ月の合計単位に（居宅介護 402/1000、重度訪問 328/1000、同行援護 402/1000）を乗じて計算します。

※(利用料について事業者が法定代理受領を行わない場合)上記に係る利用料は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、領収証を添えてお住いの市町村に居宅介護サービス費等の支給（利用者負担額を除く）申請を行って下さい。

9 その他

交通費	ヘルパーが利用者の自宅に伺うまでの交通費は請求いたしません。同行援護、移動介護などで自宅以外で集合もしくは解散した場合は、事業所から現地、もしくは現地から事業所までの交通費(原則公共交通機関を使用)をご請求させていただきます。	
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依りて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。 (連絡先：福祉ステーションちえの和 TEL 072-773-5770)	
	当日 2 時間前までのご連絡の場合 キャンセル料は不要です	
当日訪問予定時間の 2 時間以内のご連絡、もしくは伺ってからキャンセルの申し出があった場合 キャンセル料として 2000 円ご請求いたします。		
<ul style="list-style-type: none"> 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 家事援助に係る買い物等で利用者宅から目的地までの公共交通機関を利用した場合の交通費 	利用者の別途負担となります。	

※ただし利用者の病状の急変や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。

10 利用料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>居宅介護等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ばなかった場合、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> <p>また、例えば、利用者がグループホーム又はケアホームに入居されている場合は、グループホーム又はケアホームが上限額管理を行うことになるなど複数のサービスを利用している場合には優先順位が決められていますので、ご注意ください。</p>

1 1 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) 居宅介護計画等の作成

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「居宅介護計画等」を作成します。作成した「居宅介護計画等」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「居宅介護計画等」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) 居宅介護計画等の変更等

「居宅介護計画等」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、従業員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) 担当従業者決定等

サービス提供時に、担当の従業者を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の従業者が交替してサービスを提供します。担当の従業者や訪問する従業者が交代する場合は、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。

利用者から特定の従業者を指名することはできませんが、従業者についてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口にご遠慮なく相談ください。

(5) サービス実施のために必要な備品等の使用

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。また、従業者が事業所に連絡する場合の電話を使用させていただく場合があります。

(6) 心身の状況の把握

指定居宅介護等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。

(7) 連絡調整に対する協力

居宅介護等事業者は、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。

(8) 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護等の提供に当り、市町村、他の指定障がい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。

1 2 苦情相談窓口

(1) 苦情処理の体制及び手順

①サービス提供に関する苦情や相談は、次の相談窓口でお受けします。

事業所相談窓口	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話番号 072-773-5770 ・ 面接場所 当事業所の相談室 ・ 苦情受付時間 当事業所の営業日・営業時間と同じ。
事業所相談窓口担当者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 担当者 所長 澤田 愛 ・ 電話番号 070-5651-0885

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通りとします。

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置。

2 有事の場合は速やかに各報告書により管理者に報告します。

報告を受けた管理者はその日のうちに担当者等を収集し、問題点を把握し、速やかに解決に向けて対応します。問題の発生後は、二度とこれを繰り返さない為、全員に周知徹底させ、サービスの向上に努めます。なお、各報告書は全てファイルに保管しておきます。

(2) 担当者の変更

担当訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望を出来るだけ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、ご希望に添えない場合もあります事を予めご了承ください。

(3) サービス提供への苦情や相談は、次の苦情受付機関に申し立てることができます。

【市町村の窓口】 宝塚市役所 障がい福祉課	所在地 宝塚市東洋町 1-1 電話番号 0797-71-1141 (代表) 受付時間 平日午前 9 時～午後 5 時 30 分
伊丹市役所 障がい福祉課 健康福祉部生活支援室こども福祉課	所在地 伊丹市千僧 1-1 電話番号 072-784-8032 072-784-8127 受付時間 平日午前 9 時～午後 5 時 30 分
尼崎市役所 障がい福祉課	所在地 尼崎市東七松町 1 丁目 23-1 電話番号 06-6489-6750(代表) 受付時間 平日午前 9 時～午後 5 時 30 分

1 3 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	所長 澤田 愛
-------------	---------

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 利用者及びその家族からの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、普及するために研修を実施しています。

(5) 虐待防止の為の対策を検討する委員会を設置し概ね 6 ヶ月に 1 回以上開催するとともに、虐待防止の為の指針を整備し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

(6) サービス提供中に当該事業所従業者または養護者(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 4 身体拘束等の適正化に関する事項

(1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を概ね 6 ヶ月に 1 回開催するとともに、身体拘束等の適正化の為の指針を整備し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

(2) 従業者に対して身体拘束等の適正化の為の研修を定期的実施します。

(3) 事業者はサービスの提供にあたって当該利用者または他の利用者等の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き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

(4) 緊急やむを得ず身体拘束等を行った場合は、その様帯及び時間、利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。

(5) 緊急やむを得ず身体拘束等を行った場合は、当該利用者及びその家族等に説明します。

1 5 法令遵守について

事業者は、法令を遵守するために下記の対策を講じます。

- (1) 法令遵守に関する責任者を選定しています。

法令遵守に関する責任者	所長 澤田 愛
-------------	---------

- (2) 法令遵守の為の対策を検討する委員会を設置し、概ね6ヶ月に1回以上開催するとともに、委員会での検討結果を従業員に周知徹底を図ります。
- (3) 従業員に対して、法令遵守を啓発、普及するために研修を実施しています。

1.6 暴力団等の影響排除について

事業所はその運営について、暴力団の支配を受けません。

1.7 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>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> <ul style="list-style-type: none">○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。○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。○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。
②個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none">○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、他の障がい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。○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。○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。）

1.8 サービス提供の記録

- (1) 指定居宅介護等の実施ごとに、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) 指定居宅介護等の実施ごとに、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。)

19 運営についての留意事項

- (1) 事業所は訪問介護員等の資質向上を図る為の研修や勉強会の機会を年2回設けています。
- (2) 事業所はその提供する訪問介護等の質の評価を行い、常にその改善を図ります。
- (3) 事業所は、前項における評価の結果を公表する様に努めます。

20 ハラスメント対策

事業所は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防止の為に下記の対策を講じます。

- (1) ハラスメントに関する責任者を選定しています。

ハラスメントに関する責任者	所長	澤田 愛
---------------	----	------

- (2) 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、性的な嫌がらせ行為

上記は、ご利用者及びその家族、当該職員、他事業所の方等が対象となります。

- (3) 事業者はハラスメントに関する委員会を設置し、概ね6か月に1回以上開催するとともにハラスメントに関する指針を整備し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (4) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同事案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (5) 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や検討会を実施し現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (6) 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。

21 衛生管理等

衛生管理等について、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うと共に、当該事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。

22 感染症対策

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) 感染症に関する責任者を選定しています。

感染症に関する責任者	所長 澤田 愛
------------	---------

(2) 事業所における感染症の予防又はまん延の防止の為の対策を検討する委員会を設置し、概ね6か月に1回以上開催するとともに、感染症の予防及びまん延の為の指針を整備し、その結果について職員に周知徹底を図ります。

(3) 従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止の為の研修及び訓練を定期的実施しています。

2.3 業務継続計画の策定等について

感染症や非常災害の発生時において利用者に対する必要なサービスの提供を継続的に実施する為及び非常時の体制で早期の業務再開を図る為の計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な策を講じます。

(1) 業務継続計画の策定等に関する責任者を選定しています。

BCPに関する責任者	所長 澤田 愛
------------	---------

(2) 事業者は業務継続計画の策定等に関する委員会を設置し、概ね6ヶ月に1回以上開催するとともに、事業所における非常災害の発生時や感染症の予防又はまん延の防止の為の業務継続計画の策定等に関する指針を整備し、その結果について従業員に周知徹底を図り、必要な研修及び訓練を定期的実施しています。

(3) 定期的に委員会にて業務継続計画の見直し、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

2.4 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など緊急発生時は、担当のヘルパーは事業所の管理者（当事業所のヘルパー管理者が不在の場合は当事業所の看護、相談支援の管理者に連絡を行います）に連絡をし、指示を仰ぎます。連絡を受けた管理者は、状況の確認と共に、事前に確認している利用者の緊急連絡先や、担当相談支援員、必要に応じて主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

主治医	医療機関の名称・ 医師名 所在地 電話番号
緊急連絡先① (家族等)	氏名 (続柄) 住所 電話番号 勤務先 携帯電話 勤務先電話
緊急連絡先② (家族等)	氏名 (続柄) 住所 電話番号 勤務先 携帯電話 勤務先電話
担当相談支援事業 所	相談支援事業所 相談支援専門員 住所 電話番号

2.5 事故発生時の防止及び発生時の対応

事業所は事故防止の為に下記の対策を講じます。

- (1) 事故防止に関する責任者を選定しています。

事故防止に関する責任者	所長 澤田 愛
-------------	---------

- (2) 事業所は委員会を設置し、概ね6ヶ月に1回以上開催するとともに、事例検討、防止対策に努めます。

- (3) 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、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。

宝塚市役所 障がい福祉課	所在地 宝塚市東洋町 1-1 電話番号 0797-71-1141 (代表) 受付時間 平日午前9時～午後5時30分
伊丹市役所 障がい福祉課 健康福祉部生活支援室こども福祉課	所在地 伊丹市千僧 1-1 電話番号 072-784-8032 072-784-8127 受付時間 平日午前9時～午後5時30分
尼崎市役所 障がい福祉課	所在地 尼崎市東七松町 1 丁目 23-1 電話番号 06-6489-6750(代表) 受付時間 平日午前9時～午後5時30分

なお、事業所は下記の損害賠償保険に加入しています。

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	賠償責任保険

2.6 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。

2.7 サービス提供開始可能年月日

