

重要事項説明書（居宅介護、重度訪問介護、同行援護）

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、同行援護」以下、「居宅介護等」という。の提供をします。

当サービスの利用は、介護給付費の支給を受けた方が対象となります。

この「重要事項説明書」は、当事業所とサービス利用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。

1 事業者

事業者名称	合同会社あおぞら
代表者氏名	代表社員 樋口 博之
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	北九州市小倉南区長行東2丁目9-2-802 TEL 093-555-1108 FAX 093-555-1108
法人設立年月日	令和3年 1月12日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ヘルパーステーション あおぞら
介護保険指定事業所番号	4070505823
事業所所在地	北九州市小倉南区守恒本町一丁目3番32-208号
連絡先 相談担当者名	TEL 093-555-1108 FAX 093-555-1108 管理者 樋口 祥子
事業所の通常の 事業の実施地域	北九州市全域（離島部分は除く。）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、入浴、排せつ、食事の介護その他の日常生活にわたる援助を行うことにより、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的とする。
運営の方針	<p>（1）居宅訪問介護は、利用者の状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。</p> <p>（2）事業者自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。</p> <p>（3）居宅訪問介護の提供に当たっては、居宅訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。</p> <p>（4）居宅訪問介護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。</p> <p>（5）居宅訪問介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。</p> <p>（6）居宅訪問介護は、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家</p>

	<p>族に対し、適切な相談及び助言を行う。</p> <p>(7) 事業実施に当たっては、市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努める。</p> <p>(8) 事業所は、以下の場合を除いて、正当な理由なくサービス提供を拒まない。</p> <p>①事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合。</p> <p>②利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合、その他利用申込者に対し自ら適切な指定訪問介護を提供することが困難な場合。</p>
--	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで（12月31日から1月3日を除く。）
営業時間	9：00～18：00

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日まで（12月31日から1月3日を除く。）
サービス提供時間	7：00～23：00

(5) 事業所の職員体制

管理者		人 員 数
職		人 員 数
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。	常 勤 1名
サービス 提供 責任 者	1 居宅訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 2 居宅介護計画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を交付します。 3 居宅訪問介護の実施状況の把握及び居宅介護計画の変更を行います。 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 居宅介護支援事業者等に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。 7 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 8 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。 9 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 10 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。 11 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 12 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。	常 勤 1名 非常勤 名

訪問介護員	1 居宅介護計画に基づき、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。	常勤 2名 非常勤 6名
	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、適切な介護技術をもってサービス提供します。	
	3 サービス提供後、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。	
	3 提供するサービスの内容及び費用について	

(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		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、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訪問介護計画を作成します。
居宅介護	身体介護	<p>対象者：障害支援区分 1 以上の障害者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入浴の介助や清拭、洗髪等 ・排泄の介助、オムツ交換 ・医療の着脱の介助 ・食事の介助、その他必要な介護（医療行為はできません）
	家事援助	<p>対象者：障害支援区分 1 以上の障害者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の食事の用意 ・利用者の衣類等の洗濯 ・利用者の居室の掃除や整理整頓 ・利用者の日常生活に必要となる物品の買い物
重度訪問介護		<p>対象者：重度の四肢不自由者等であって、常時介護を要する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身体介護 ・外出時における移動中の介護 ・介護等に関する相談・助言その他生活全般にわたる援助
同行援護		<p>対象者：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・移動時及びそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援（代筆、代読を含む） ・移動時及びそれに伴う外出先において必要な移動の援護 ・排泄・食事等の介護その他外出する際に必要となる援護

提供するサービスの利用料、利用者負担額について

上記サービスの利用に対しては、通常9割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費を代理受領する場合には、利用者は利用者負担分としてサービス料金の1割（定率負担）を事業者にお支払いいただきます。事項に記載する個別減免が適用される場合には、減免後の金額となります。

介護給付費対象のサービス利用者負担額は上限が定められています。

利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。

当事業所において利用者負担の上限管理を担当し、具体的に上限を超える際の調整を行った場合には、別途上限管理にかかる費用の給付を代理受領します。（利用者負担は生じません）

(3) サービス利用にかかる実費負担額

- 通常の事業実施地域以外で、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の交通費の実費をいただきます。また、入場料、利用料が必要な場合、その実費をいただきます。

<サービス利用料金>

料金表（別表）によって、サービス利用料金から介護給付費の給付額を除いた金額（利用者負担）をお支払いいただきます。

<利用者負担の減免について>

- 1か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区分の月額負担額が設定され、それ以上の負担の必要はありません。
- 軽減処置が講じられる場合は、別途お知らせします。

区分	世帯の収入状況	1か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	0円
一般1	市町村民税課税世帯	9,300円
一般2	上記以外	37,200円

(4) 利用の中止、変更、追加

① キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、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いたします。	
	前営業日の午後6時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	上記以外の場合	1回につき一律1,000円
※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。		
② サービス提供に当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	利用者の別途負担となります。	
③ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

(5) 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額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。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月10日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	<p>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の25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）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）</p>

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、

正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から1ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	管理者 樋口 祥子
	連絡先電話番号	093-555-1108
	同ファックス番号	093-555-1108
	受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 9:00～18:00

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をでき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 サービスの提供に当たって

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交代してサービスを提供する場合もあります。

(2) 訪問介護員の交代

・利用者からの交代の申し出

選任された訪問介護員の交代を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他、交代を希望する理由を明らかにして、事業所に対して訪問介護員の交代を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問介護員の氏名は出来ません。

・事業者からの訪問介護員の交代

事業者の都合により、訪問介護員を交代することがあります。

その場合は、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するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

・定められた業務以外の禁止

利用者は定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することは出来ません。

・サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令は全て事業所が行います。ただし、事業所はサービスの実施に当たり、利用者の事情・以降に十分配慮するものとします。

・サービス利用の変更・追加

サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により、使用者の希望する期間にサービスの提供が出来ない場合、他の利用可能日時を提示し協議します。

・備品等の利用

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頂きます。

(4) 受給者証の確認

受給者証の記載に変更があった場合は、速やかに訪問介護員にお知らせください。また、担当の訪問介護員等が受給者証の確認をさせていただく場合には、ご提示をお願いすることがあります。

(5) 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り、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 金銭の貸借、管理
- ③ 利用者もしくはその家族からの金銭又は物品の授受
- ④ 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ⑤ 飲酒、喫煙
- ⑥ 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
- ⑦ その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為
- ⑧ 利用者もしくはその家族等が運転する車への同乗

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、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を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 樋口 祥子
-------------	-----------

- (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) 従業者に対して、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) 虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置をしています。
- (6) 虐待の防止の方針を整備しています。
- (7) 身体拘束の禁止をしています。
 - 1. 身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、その利用者的心身の状況並びに緊急やむをえない理由その他必要な事項を記録します。
 - 2. 身体拘束等の適正化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、従業者に周知徹底を図ります。
 - 3. 従業者に対し身体拘束等の適正化のための指針を整備します。

(8) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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。

9 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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」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>ウ 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>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>
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利用者の家族の個人情報を用いません。</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（紙によるものその他、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>

10 緊急時、不在時の対応について

サービス提供中に、利用者に急変や事故が生じた場合や、訪問時に不在のため呼び鈴を押したり電話をかけたり30分程度要しても確認がとれなかったりした場合は利用者があらかじめ指定する連絡先に連絡します。

家族等連絡先 氏名及び続柄

住所

電話番号

11 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「サービス実施記録表」に記録し、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、居宅介護等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。

12 事故発生時の対応について

利用者に対するサービス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、利用者に対するサービス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。なお、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	三井住友海上火災保険株式会社
保険名	福祉事業者総合賠償責任保険特約
補償の概要	身体障害・財物損壊支払い限度額：1事故につき5千万円

13 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は下記のとおりです。

1. 利用者からの相談または苦情に対する常設の窓口、担当者の設置

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また、担当者が不在の時は基本的な事項については誰でも対応ができるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようとする。

苦情の受け付けは口頭でも行うが、窓口に「苦情・要望箱」を設置し文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。

苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要と判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。

検討結果を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする。

記録を台帳（パソコンのデータベース）に保管し、再発防止と今後の改善に取組む

各区・保健福祉課高 齢者・障害者相談コ ーナー	小倉北区 小倉南区 戸畠区 門司区 八幡東区 八幡西区 若松区	北九州市小倉北区大手町1番1号 093-582-3430 北九州市小倉南区若園5丁目1番2号 093-052-4800 北九州市戸畠区千防1丁目1番1号 093-881-4800 北九州市門司区清瀧1丁目1番1号 093-321-4800 北九州市八幡東区中央1丁目1番1号 093-671-4800 北九州市八幡西区黒崎3丁目15番3号 093-642-1441 北九州市若松区浜町1丁目1番1号 093-751-4800
所在地	北九州市小倉北区城内1番1号	
電話番号	093-582-2424	
受付時間	9:00~17:15	月曜~金曜
福岡県社会福祉協議 会	所在地 担当部署	春日市原町3-1-7 東棟4階 福祉振興会 相談課
(運営適正化委員 会)	電話番号 受付時間	092-915-3511 9:00~17:30火曜~日曜
		(第4月曜日を除く月曜 (祝日の場合は翌日、年末年始はお休み)

14 ハラスメント対策について

事業所は、職場におけるセクシャルハラスメントやパワーハラスメント防止のため次の措置を講ずるものとします。

- (1) 事業者の方針の明確化及びその周知・啓発
- (2) 従業者の相談に応じ、適切に対応するための体制の整備
- (3) 職場におけるパワーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

(4) そのほか併せて講ずべき措置

15 衛生管理等

- (1) 居宅介護従業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防止のための対策を検討する委員会を概ね6月に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。

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に実施します。

16 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅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の早期の業務再開を図るための計画（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措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務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に実施します。
- (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います。

指定障害福祉サービス（居宅サービス等）の提供及び利用の開始に際し、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	令和　年　月　日
---------------	----------

事業者	所在 地	北九州市小倉南区長行東2丁目9-2-802
	法 人 名	合同会社あおぞら
	代 表 者 名	代表社員 樋口 博之 印
	事 業 所 名	ヘルパーステーション あおぞら
	説 明 者 氏 名	印

事業者から上記内容の説明を受け、同意しました。

利用者	住 所	
	氏 名	印

代理人	住 所	
	氏 名	印
	続 柄	