

指定障がい福祉 居宅介護、重度訪問介護
重要事項説明書

こころねヘルパーステーション

当事業所は利用者に対して、居宅介護、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 サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社オフィス心絆
代表者氏名	代表取締役 山崎 晴敏
所在地	広島県広島市安芸区矢野西三丁目 16 番 10 号
電話番号	082-889-1472
設立年月日	平成 28 年 8 月 19 日

2 サービス提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	こころねヘルパーステーション
障害福祉サービス 事業所番号	居宅介護 重度訪問介護 号
指定年月日	令和元年5月1日
事業所所在地	広島県広島市中区江波南三丁目 12 番 8 号コーポ原田 201 号
連絡先	TEL：082-299-2130 FAX：082-207-3101
通常の事業の 実施地域	広島市（宇品町・似島町・佐伯区・安佐北区を除く） 安芸郡海田町、安芸郡府中町 安芸郡坂町

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	株式会社オフィス心絆が設置するこころね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害福祉サービス事業の居宅介護、重度訪問介護（以下「指定居宅介護等」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、指定居宅介護等の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障害児及び障害児の保護者（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	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ます。 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ます。 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、他の指定障害福祉サービス事業者、指定相談支援事業者、指定障害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「障害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ます。 ④前三項のほか、障害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。）及び「広島県指定障害福祉サービス事業者の指定並びに指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」に定める内容のほか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ます。
---------	---

（３）営業日・営業時間及びサービス提供可能な日と時間帯

営業日 及び 営業時間	月曜日から金曜日までとする。但し、8 月 14 日、15 日及び 12 月 31 日～1 月 3 日までは休みとする。 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分までとする。
サービス提供日 サービス提供時間	営業日に準ずる。 ただし、利用者の状況や希望により柔軟にサービスを提供する。 電話等により、24 時間常時連絡可能な体制とする。

（４）事業所の職員体制

事業所の管理者	山崎 真澄
---------	-------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	管理者は、事業者の職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。	常勤職員 1 名

サービス提供責任者	①利用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、重度訪問介護計画（以下「居宅介護計画等」という。）を作成し、利用者等及びそのご家族にその内容を説明し、その計画書を交付します。 ②居宅介護計画等の実施状況の把握を行ない、必要に応じて変更を行います。 ③利用の申込みに係る調整や従業者に対する技術指導等を行います。	常勤職員 1名 非常勤職員 0名
従業者	①居宅介護計画等に基づき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。	常勤職員 2名 非常勤職員 4名

3 サービスの主たる対象者について

居宅介護	身体障害者・知的障害者・障害児（身体に障害のある児童・知的障害のある児童）・精神障害者・難病患者
重度訪問介護	身体障害者・障害児（身体に障害のある児童のみ）・難病患者

4 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（公的手続き又は障害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。
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・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、その他の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。	

(2) 従業員の禁止行為

従業員はサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

①医療行為

②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

③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

④利用者の同居家族に対するサービス

利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、草刈り、植物の水やり等。

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

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や身体を保護するため緊急やむ得ない場合を除く）

⑧利用者又は家族に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

(3) サービスの料金と利用者負担額について

介護給付費によるサービスを提供した際は、サービス利用料金（厚生労働大臣の定める基準により算出した額）のうち 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等の給付を市町から直接受け取る（代理受領する）場合、利用者負担分として、サービス利用料金全体の 1 割の額を事業者にお支払いただきます。（定率負担または利用者負担額といいます）

なお、定率負担または利用者負担額の軽減等が適用される場合は、この限りではありません。障害福祉サービス受給者証をご確認ください。

■ 障害者の利用者負担

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 以外の市町民税非課税世帯の方	0 円
一般	所得割 16 万円未満	市町民税課税世帯	9,300 円
	所得割 16 万円以上		37,200 円

■ 障害児の利用者負担

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〕

サービスの種類時間等		利用料	自己負担額
身体介護	30 分未満	2,703 円	270 円
	30 分以上 1 時間未満	4,261 円	426 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	6,190 円	619 円
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	7,059 円	706 円
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	7,950 円	795 円
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	8,830 円	883 円
	3 時間以上	9,710 円に 30 分増すごとに 888 円加算	971 円に 30 分増すごとに 89 円加算
(身体介護を伴う場合) 通院等介助	30 分未満	2,703 円	270 円
	30 分以上 1 時間未満	4,261 円	426 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	6,190 円	619 円
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	7,059 円	706 円
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	7,950 円	795 円
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	8,830 円	883 円
	3 時間以上 30 分増すごとに加算	9,710 円に 30 分増すごとに 888 円加算	971 円に 30 分増すごとに 89 円加算
家事援助	30 分未満	1,113 円	111 円
	30 分以上 45 分未満	1,611 円	161 円
	45 分以上 1 時間未満	2,077 円	208 円
	1 時間以上 1 時間 15 分未満	2,522 円	252 円
	1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満	2904 円	290 円
	1 時間 30 分以上	3,275 円に 15 分増すごとに 371 円加算	327 円に 15 分増すごとに 37 円加算
(身体介護を伴わない場合) 通院等介助	30 分未満	1,113 円	111 円
	30 分以上 1 時間未満	2,077 円	208 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	2904 円	290 円
	1 時間 30 分以上	3,635 円に 30 分増すごとに 731 円加算	363 円に 30 分増すごとに 73 円加算
重度訪問介護	1 時間未満	1,961 円	196 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	2,915 円	291 円
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	3,890 円	389 円
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	4,854 円	485 円
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	5,830 円	583 円
	3 時間以上 3 時間 30 分未満	6,784 円	678 円
	3 時間 30 分以上 4 時間未満	7,759 円	775 円
	4 時間以上 8 時間未満	8,660 円に 30 分増すごとに 901 円加算	866 円に 30 分増すごとに 87 円加算
	8 時間以上 12 時間未満	15,868 円に 30 分増すごとに 901 円加算	1,586 円に 30 分増すごとに 87 円加算
	12 時間以上 16 時間未満	23,0230 円に 30 分増すごとに 848 円加算	2,302 円に 30 分増すごとに 85 円加算

	16 時間以上 20 時間未満	29,870 円に 30 分増すごとに 911 円加算	2987 円に 30 分増すごとに 91 円加算
	20 時間以上 24 時間未満	37,1009 円に 30 分増すごとに 848 円加算	3,7109 円に 30 分増すごとに 85 円加算

【利用料の計算】

- ① 1 ヶ月の合計単位に地域別加算[18/1000]を乗じて算定します。
- ② 処遇改善加算において上記金額に法で決められた額を乗じて算定します。

◆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	
緊急時居宅介護対応加算	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

◆処遇改善加算

内容	加算率
処遇改善加算Ⅰ	41.7%/月 上乘せ
処遇改善加算Ⅱ	40.2%/月 上乘せ
処遇改善加算Ⅲ	34.7%/月 上乘せ

※ 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つ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、従業者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。

(4) その他

交通費	通常の事業の実施地域を越えて行う居宅介護等に要した交通費は、その実費を徴収するものとする。その際、自動車を使用した場合は、通常の事業の実施地域を越える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する。	
- 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。	
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応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	前日 19 時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日のご連絡の場合	利用者様の都合による直前の連絡 ドタキャンなど 一律 500 円

訪問前日の 19：00 までに弊社へご連絡下さい。

体調不良などによるキャンセルについては料金は発生いたしません。

利用者様の都合によるキャンセルについては料金を徴収いたします。

また、訪問時不在だった時なども 15 分は待機いたしますが、連絡が取れない場合などはキャンセル料が発生いたします。

5 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	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に請求することとなっています。 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。
上限額管理について	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事業者ごとの徴収額の管理を行なうことです。 対象者は市町で認定され、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。 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。) 利用者等が上限額管理を行う事業者を選択しなかった場合、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。 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。
利用者負担額 その他の費用 の支払い方法 について	利用者負担額及びその他の費用については、1ヶ月ごとに計算してご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。 (ア)利用者より現金にてお支払いいただきます。 (イ)事業者指定口座への振り込み(期日までに利用者の方がお振り込み願います。手数料は利用者負担となります。) 金融機関： <u>広島信用金庫</u> <u>矢野支店</u> <u>普通口座</u> <u>0304100</u> 口座名義： <u>株式会社オフィス心絆</u> <u>代表取締役</u> <u>山崎 晴敏</u> (ウ)上記によりがたい場合はご相談に応じます。 お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。 また、介護給付費等について市町より給付を受けた場合は、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

6 担当従業者の変更を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、担当従業者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。	ア	相談担当者氏名	山崎 真澄
	イ	連絡先電話番号	082-299-2130
		同 ファックス番号	082-207-3101
	ウ	受付日および受付時間	月～金 8:30～17:30

※担当従業者の変更に関しては、利用者等の希望を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 サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 市町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、従業者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、お客様相談窓口等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。

8 身体拘束等・虐待防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護、虐待及び身体拘束等の発生またはその防止のために次に掲げる通り必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止・身体拘束等の適正化に関する担当者を選定しています。

虐待防止・身体拘束等の適正化(担当者)山崎真澄

虐待防止責任者(担当者) 山崎真澄

- (2) 虐待防止・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開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施するなどの必要な措置を講じます。
- (5) 事業所は利用者が成年後見制度を利用できるように支援を行います。
- (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)による虐待等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。
- (7) 事業者は、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、身体拘束等を行いません。
やむを得ず身体拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその形態及び時間、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記録いたします。

9、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。

10、衛生管理等

- (1) 介護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、またはまん延しない様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に対策を検討する委員会をおおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底をします。
 - 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、感染症予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

11 ハラスメントについて

事業者は介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続ける労働環境が築けるようにハラスメントと防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係と背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - 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

上記は当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族が対象となります。

- (2) 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材に対応し、再発防止会議等により、同時案件が発生しないための再発防止策を検討します。
- (3) 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などを実施します。
- (4) また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生の状況に努めます。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、利用契約の解雇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。

12 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行いません。

- (1) 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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その他必要な事項を記録します。
- (2) 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
 - ② 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
 - ③ 従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

13 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	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。 ○ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業員」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もにおいても継続します。 ○ 事業者は、従業員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、従業員である期間及び従業員でなくなった後もにおいても、その秘密を保持するべき旨を、従業員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	○ 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、他の障害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

	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。)
--	--

14 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。

15 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、都道府県、市町、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。

市町	市 町 名	
	担 当 部 ・ 課 名	
	電 話 番 号	
主治医	主 治 医 氏 名	
	医 療 機 関 名	
	住 所	
	電 話 番 号	
緊急連絡先	氏 名	
	住 所	
	電 話 番 号	携帯

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

- (1) 損害保険会社名 東京海上日動火災保険
- (2) 保険名 超ビジネス保険(事業活動包括保険)
- (3) 保障の概要 施設・事業活動遂行事故他

16 身分証携行義務

居宅介護等従業者は、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。

17 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。

18 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。

1 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護等の提供に当り、市町、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または福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

19 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。)

20 苦情解決の体制及び手順

- (1) 提供した指定居宅介護等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。(下記【事業者の窓口】のとおり)

【事業所の窓口】

○受付時間	月曜日～金曜日	8:30～17:30
○電話番号	082-299-2130	
○苦情解決責任者	山崎 真澄	

- (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。

- ① 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。
- ② 相談担当者は、把握した状況を従業者とともに検討を行い、対応を決定する。
- ③ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)

【事業所の窓口】 こころねヘルパーステーション 相談窓口責任者 山崎 真澄	所 在 地 広島市中区江波南三丁目 12 番 8 号 コーポ原田 201 号 電話番号 082-299-2130 ファックス番号 082-207-3101 受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:30
【市町窓口】 広島市障害自立支援課	所 在 地 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号 電話番号 082-504-2148
広島市社会福祉協議会	所 在 地 広島市南区松原町 5 番 1 号 広島市総合福祉センター内 BIG FRONT ひろしま 6 階 電話番号 (082) 264-6400

21 サービス提供開始可能年月日

指定居宅介護の提供開始予定年月日	令和 年 月 日 ()
指定重度訪問介護の提供開始予定年月日	令和 年 月 日 ()