

重 要 事 項 説 明 書

(重度訪問介護用)

この「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条及び「大阪府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（平成
24年大阪府条例第107号）」の規定に基づき、当事業所の概要や提供するサービスの
内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことを事業者が説明するもので
す。

1 重度訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
代表者氏名	理事長 行松 英明
所在地 (連絡先)	大阪府箕面市白島三丁目5番50号 TEL 072-724-8166 FAX 072-724-8165
設立年月日	しょうわ46ねん3がつ25にち 昭和46年3月25日

2 ご利用者への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	光明荘ヘルパーステーション
サービスの 主たる対象者	身体障がい者
大阪府指定 事業所番号	重度訪問 2710500063号（平成15年4月1日指定）
所在地	おおさかふいずみしふせやちようさんちようめ8ばん1ごう 大阪府和泉市伏屋町三丁目8番1号
連絡先 相談担当者名	TEL 0725-50-5656 FAX 0725-57-8138 サービス提供責任者 四茂野 マキ、高橋 加菜、鳥居 佐知子
事業所の通常 の事業実施地域	いずみしぜんいき さかいしみなみく 和泉市全域、堺市南区

じぎょうしょ おこなう 事業所が行なう ほか していしょう 他の指定障がい ふくし 福祉サービス	きょたくかいご 2710500063 号 (平成15年4月1日指定) 住宅介護
---	--

(2) 事業の目的および運営方針

じぎょう もくてき 事業の目的	しょう しゃ きょたく じりつ にちじょうせいかつ しゃかいせいかつ 障がい者が居宅にておいて自立した日常生活または社会生活を いとなむ にゆうよく はいせつおよびしょくじなど かいご ちょうり せんたくおよび 営むことができるよう入浴、排泄及び食事等の介護、調理、洗濯及び そうじなど かじ せいかつとう かんする そうだんおよびじょげんならば その た せいかつ 掃除等の家事、生活等に関する相談及び助言並びにその他の生活 ぜんぱん えんじょ おこないます 全般にわたる援助を行います。
うん えい ほう しん 運営方針	かんけいほうれい じゅんしゅ しょう しゃ ひつよう ひつよう しょうがいふくし 関係法令を遵守し、障がい者が必要なときに必要な障害福祉サー ビスの提供ができるよう努めるものとする。また、他の社会資源と ていきよう つとめる た しゃかいしげん の密接な連携に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

え い ぎ ょ う び 営業日	げつようび きんようび ただし しゅくじつ 12がつ29にち 1がつ3にち のぞきます 月曜日～金曜日（但し、祝日、12月29日～1月3日まで除きます）
え い ぎ ょ う じ か ん 営業時間	9：00～17：45

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	ねんじゅうむきゅう 年中無休
サービス提供時間	24じかん 24時間

(5) 事業所の職員体制

かん り しゃ 管理者	よ も の 四茂野 マキ
----------------	-----------------

職 種 しよくしゅ	職 務 内 容 しよく む ない いう	じんいんすう 人員数
管 理 者 かんりしゃ	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。	じょう きん 常 勤 ひとり 1人

サービス提供責任者	1 利用者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、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、障がい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重度訪問介護計画を作成します。 3 利用者及びその同居の家族に重度訪問介護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。 4 重度訪問介護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて重度訪問介護計画の変更を行います。 5 指定重度訪問介護事業所に対する指定重度訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 6 重度訪問介護従業者（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。	常勤 3人 以上
ヘルパー	1 重度訪問介護計画に基づき、重度訪問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。	常勤 換算 3人以上

3 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
重度訪問介護計画の作成	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手順書を作成し、この手順書をもとに重度訪問介護計画を作成します。
重度訪問介護サービスの提供	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います。

(2) ヘルパーの^{きんしこうい}禁止行為

ヘルパーはサービスの^{ていきょう}提供にあたって次の行為は行いません。

①^{いこうい}医行為

②^{りようしゃまた かぞく きんせん よちよきんつうちょう しょうしょ しょうい あず}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^{りようしゃまた かぞく きんせん ぶつびん いんしよく じゅじゅ}利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

④^{りようしゃ どうきよかぞく たい}利用者の同居家族に対するサービス

⑤^{りようしゃ にちじょうせいかつ はんい こ おおそうじ にわそうじ}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^{りようしゃ きょたく いんしゅ きつえん いんしよく}利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑦^{しんたいこうそく た りようしゃ こうどう せいげん こうい}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を得ない場合を除く）

⑧^{た りようしゃまた かぞくなど たい おこ しゅうきょうかつどう せいじかつどう えいりかつどう た めいわく}その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑
^{こうい}行為

(3) ^{ていきょう}提供するサービスの^{りょうきん}料金とその利用者負担額^{りようしゃふたんがく}について

^{ていきょう}提供するサービスについて、^{こうせいろうどうしやう こくじ たんか りようりやう はっせい}厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。
^{りようしゃ かた}利用者の方には、^{しょうとくくぶん ふたんじやうげんがく おう ふたん}所得区分ごとの負担上限額に応じて、負担していただくことになります。

* ^{せたい しょうとく おう くぶん げつがく ふたん じやうげんがく せつてい つき りよう}世帯の所得に応じて4区分の月額負担上限額が設定され、ひと月に利用した

サービス量^{りよう}にかかわらず、それ以上の負担^{いじやう ふたん しょう}は生じません。

^{じやうげんふたんげつがくなど かんするしょうさい お す ま い しちやうそんまどぐち おといあわせ}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。

利用料金の目安は、次表のとおりです。

1 時間未満		1 時間以上 1 時間 30 分未満		1 時間 30 分以上 2 時間未満		2 時間以上 2 時間 30 分未満	
利 用 料	利用者負担額	利 用 料	利用者負担額	利 用 料	利用者負担額	利 用 料	利用者負担額
1,926 円	193 円	2,869 円	287 円	3822 円	383 円	4,775 円	478 円
2 時間 30 分以上 3 時間未満		3 時間以上 3 時間 30 分未満		3 時間 30 分以上 4 時間未満			
利 用 料	利用者負担額	利 用 料	利 用 料	利 用 料	利用者負担額		
5,729 円	573 円	6,671 円	668 円	7,624 円	763 円		
4 時間以上 8 時間未満				8 時間以上 12 時間未満			
4 時間以降、30 分増加する度に 736 単位に 85 単位をプラスする。				8 時間以降、30 分増加する度に 1416 単位に 85 単位をプラスする。			
12 時間以上 16 時間未満				16 時間以上 20 時間未満			
12 時間以降、30 分増加する度に 2096 単位に 81 単位をプラスする。				16 時間以降、30 分増加する度に 2744 単位に 86 単位をプラスする。			
20 時間以上 24 時間未満							
20 時間以降、30 分増加する度に 3432 単位に 80 単位をプラスする。							

※ 重度障がい者等包括支援の対象となる心身の状態にあれば、上記単価に100分の15、

障がい程度区分6に該当されれば、100分75が加算されます。

※ 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、重度訪問介護計画

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、重度訪問介護計画の見直しを行いません。

※ サービス提供を行う手順書等により、市町村が2人派遣を認めた場合は、利用者の同意

のもとヘルパー2人を同時派遣しますが、その場合の費用は2人分となり、利用者負担額

も2倍になります。

※ 利用者の体調等の理由で重度訪問介護計画に予定されていたサービスが実施できな

ばあい りようしゃ どうい え ないよう へんこう
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

へんこうご ないよう じかん りようりょうきん せいきゅう
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。

※ かいごきゅうふひなど じぎょうしゃ だいりじりょう おこな りようしゃ しょうかんばら きぼう
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

ていきょうしょうめいしょ こうふ 「りようしゅうしょ」 そ す しちょうそん かいごきゅうふひなど
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

しきゅう りようしゃふたんがく のぞ しんせい
の支給(利用者負担額を除く)を申請してください。

かさんこうもく 【加算項目】

① サービス提供の時間帯により下表のとおり料金が加算されます。(円未満の端数は

ししやごにゆう
四捨五入)

ていきょうじかんだいめい 提供時間帯名	そう ちょう 早 朝	ひる ま 昼 間	や かん 夜 間	しん や 深 夜
じ かん たい 時 間 帯	ごぜん6じ 午前6時から ごぜん8じ 午前8時まで	ごぜん8じ 午前8時から ごご6じ 午後6時まで	ごご6じ 午後6時から ごご10じ 午後10時まで	ごご10じ 午後10時から ごぜん6じ 午前6時まで
かさんわりあい 加算割合	100ぶん 25 100分の25		100ぶん 25 100分の25	100ぶん 50 100分の50

② じぎょうしょ たいせいまた たいおう ないようとう かひよう りようきん かさん
事業所のとっている体制又は、対応の内容等により、下表のとおり料金が加算されま

す。(円未満の端数は四捨五入)

かさんこうもく 加算項目	りようりょう 利用料	りようしゃ 利用者 ふたんがく 負担額	さんていかいすうなど 算定回数等
-----------------	---------------	------------------------------	---------------------

きんきゅう じ たいおう か さん 緊急時対応加算	1,036円 ^{えん}	104円 ^{えん}	しんたいかい igo また つういんとうかいじょ しんたい 身体介護又は通院等介助(身体 かいご ともなう ばあい かぎる 介護を伴う場合)に限る。 1 かい ようせい 1 かい りようしゃ 1 回の要請につき 1 回、利用者 ひとり たいし 1 が つ 2 かい 1 人に対し 1 月に 2 回を限度とす る
し ょ か い か さん 初 回 加 算	2,072円 ^{えん}	208円 ^{えん}	しよかいつき 1 かい 初回月、1 回のみ
とくべつ ち い き か さん 特 別 地 域 加 算	しよてい たんいすう 単位数 の 15/100	さ き わり 左記の 1 割	こうせい ろうどう だいじん さだ ち い き 厚生労働大臣が定める地域に きよじゅう じゅう いる りようしゃ たい 居住している利用者に対し さーび すていきよう おこな ばあい サービス提供を行った場合
いどうかいご かん 移動介護加算	1,036円 ^{えん}	104円 ^{えん}	がいしゅつじかん 1 じかんみまん ばあい 外出時間が1時間未満の場合
	1,295円 ^{えん}	130円 ^{えん}	がいしゅつじかん 1 じかんいじょう 外出時間が1時間以上 1 じかん 30 ぶんみまん ばあい 1 時間30分未満の場合
	1,554円 ^{えん}	156円 ^{えん}	がいしゅつじかん 1 じかん 30 ぶんいじょう 外出時間が1時間30分以上 2 じかんみまん ばあい 2 時間未満の場合
	1,813円 ^{えん}	182円 ^{えん}	がいしゅつじかん 2 じかんいじょう 外出時間が2時間以上 2 じかん 30 ぶんみまん ばあい 2 時間30分未満の場合
	2,072円 ^{えん}	208円 ^{えん}	がいしゅつじかん 2 じかん 30 ぶんいじょう 外出時間が2時間30分以上 3 じかんみまん ばあい 3 時間未満の場合
	2,590円 ^{えん}	259円 ^{えん}	がいしゅつじかん 3 じかんいじょう ばあい 外出時間が3時間以上の場合
かくたんきゅういんとうし えんたいせいか さん 喀痰吸引等支援体制加算	1,036 円	104 円	にんていとくてい こういぎょうむじゅうじしゃ いりょう 認定特定行為業務従事者が、医療 きかん れんけい かくたんきゅういんとう 機関との連携より喀痰吸引等を おこなったばあい 1 にち さんてい 行った場合に1日につき算定
じゅうほうしよぐうかいぜんか さん 重 訪 処 遇 改 善 加 算 II	つき そうたんいすう 月の総単位数に 32.8% を掛けた単位数が加算		

※ きんきゅう じ たいおう か さん りようしゃ かぞくなど ようせい う
緊急時対応加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が

きょたくかいご けいかく へんこう おこな
居宅介護計画の変更を行い、ヘルパーが居宅介護計画において計画的に訪問することと

なっていないサービスを緊急に行った場合に加算します(対象となるサービスは、身体

かいご およ つういんとうかいじょ しんたいかいご ともな ばあい かぎ
介護及び通院等介助(身体介護を伴う場合)に限ります)。

※ しよかいか さん しん き きょたくかいご けいかく さくせい りようしゃ たい しよかい
初回加算は、新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、初回のサービス提供と

どうげつない、サービス提供責任者が、自らサービス提供を行う場合又は他のヘルパーが

サービス提供を行う際に同行した場合に加算します。

※ 特別地域加算は、厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対して、サービス提供を行った場合に加算します。

なお、本加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越えてサービス提供を行った際にいただくことになっている交通費は徴収しません。

お住まいの場所が、対象地域に当たるかどうかは、受給者証に記載されています。

③ 利用者の依頼により、利用者の負担上限月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。

ない 内	よう 容	りようりよう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	
	りようしやふたんじようげんがくかんり 利用者負担上限額管理 かさん 加算	1554円	155円	1つき 1月あたり

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合も運営規程の定に基づき、下記の金額を請求いたします。 ・事業所から半径20キロメートル未満 500円 ・事業所から半径20キロメートル以上 1,000円		
② 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。		
	24時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です	
	12時間前までにご連絡の場合	1提供あたりの利用料の10%を請求いたします。	

	じかんまえ 12時間前までにご連絡のない場合	ていきょう りょうりょう 1 提供あたりの利用料の せいきゅう 25%を請求いたします。
※ただし、利用者の病変、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。		
③ 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 ④ 通院介助等におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	りょうしゃ おきゃくさま 利用者(お客様)の別途負担となります。	

5 利用者負担額及びその他の費用の請求の支払い方法について

りょうしゃふたんがく 利用者負担額 の他の費用の 支払い方法について	りょうしゃふたんがくおよ 他 利用者負担額及びその他の費用について、サービスを利用した月の翌月15日までに利用月分の請求書をお届けします。サービス提供の記録と内容を照合のうえ、請求月の22日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア) 現金支払い (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 事業者指定口座への振り込み 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村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。
---	---

※ 利用料、その他の費用の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日

から2月以上遅延し、故意に支払いの督促から14日以内にお支払がない場合には、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。

6 担当ヘルパーの変更を希望される場合の相談窓口について

りょうしゃ ごじじょう たんとう 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、右のご相談担当者までご相談ください。	<table> <tr> <td data-bbox="564 1800 927 1843">ア 相談担当者氏名</td><td data-bbox="927 1800 1366 1843">そうだんたんとうしゃしめい よものまき 四茂野 マキ</td></tr> <tr> <td data-bbox="564 1843 927 1886">イ 連絡先電話番号</td><td data-bbox="927 1843 1366 1886">れんらくさきでんわばんごう 0725-50-5656</td></tr> <tr> <td data-bbox="564 1886 927 1928">同 ファックス番号</td><td data-bbox="927 1886 1366 1928">どう ふあくすばんごう 0725-57-8138</td></tr> <tr> <td data-bbox="564 1928 927 2022">ウ 受付日および受付時間</td><td data-bbox="927 1928 1366 2022">うけつけび うけつけじかん げつようび きんようび 月曜日～金曜日 9:00～17:45</td></tr> </table>	ア 相談担当者氏名	そうだんたんとうしゃしめい よものまき 四茂野 マキ	イ 連絡先電話番号	れんらくさきでんわばんごう 0725-50-5656	同 ファックス番号	どう ふあくすばんごう 0725-57-8138	ウ 受付日および受付時間	うけつけび うけつけじかん げつようび きんようび 月曜日～金曜日 9:00～17:45
ア 相談担当者氏名	そうだんたんとうしゃしめい よものまき 四茂野 マキ								
イ 連絡先電話番号	れんらくさきでんわばんごう 0725-50-5656								
同 ファックス番号	どう ふあくすばんごう 0725-57-8138								
ウ 受付日および受付時間	うけつけび うけつけじかん げつようび きんようび 月曜日～金曜日 9:00～17:45								

※ 担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行います、

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) 重度訪問介護計画の作成

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「重度訪問介護

計画」を作成します。作成した「重度訪問介護計画」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、ご確認くださいよう

お願いします。

サービスの提供は「重度訪問介護計画」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) 重度訪問介護計画の変更等

「重度訪問介護計画」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、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。

(4) 担当ヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当の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を提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、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に十分に配慮します。

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、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く場合があります。

8 虐待の防止について

事業所は利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じます。

- ① 虐待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者に周知徹底を図ります。

② 虐待防止のための指針を整備します。

③ 虐待を防止するための定期的な研修を実施します。

④ 上記に掲げた措置を適切に実施するための担当者を設置します。

⑤ 事業所は、サービス提供中に、当該施設従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者

を現に養護する者）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。

虐待防止に関する責任者	やぎ とおる 八木 透
-------------	----------------

9 身体拘束の廃止について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。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、身体的拘束等の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等を

記載した説明書、経過観察記録、検討記録等記録の整備や適正な手続きにより身体等の

拘束を行う場合があります。

また、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じています。

(1) 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3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図ります。

(2) 身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。

(3) 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的

に実施します。

① 緊急性	直ちに身体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	身体拘束以外に、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。

10 ハラスメント防止に関する事項

事業所は、「ハラスメント防止対策に関する基本方針」に基づき、適切なサービスの

提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動または優越的な関係を

背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の

就業環境が害されることを防止するため、次の措置を講ずるものとします。

(1) ハラスメントを未然に防ぐため、従業者に対する研修の実施

(2) ハラスメントに関する相談、分析等実施体制の整備

(3) ハラスメント行為者が利用者またはその家族であり以下に掲げる迷惑行為のよ

うに、著しく常識を逸脱していると考えられる場合において、事業所からの申し入れに

もかかわらず、改善の見込みがないと判断した場合は、担当者の変更やサービスの中止ま

たはサービス利用契約に基づく不信行為として契約の解除を行うことがあります。

【利用者や利用者家族から事業所の職員に対する迷惑行為】

・事業所を通さない状況での職員によるサービス提供や個人的な連絡（個人契約など）

・事業所職員の自宅住所、電話番号などの個人情報に関する聞き取り

・事業所職員の無断での写真や動画の撮影

・暴言、暴行、嫌がらせ、誹謗中傷、パワーハラスメント、セクシャルハラスメント

- ・その他厚生労働省で発表された参考資料に記載の行為

1 1 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ンス」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	○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予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 2 緊急時の対応方法について

①対応方法	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。	
②連絡先	主治医	氏 名 : 医療機関名 : 所 在 地 : 電 話 番 号 :

	かぞくなど 家族等	し 氏	めい 名	ぞく 続	がら 柄	:	
		じゅう 住	しょ 所				
		でん 電	わばん 話番	ごう 号			
		きんむさきおよびけいたいばんごう 勤務先及び携帯番号					:

13 事故発生時の対応方法について

事故の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じます。

(1) 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故発生

防止のための指針を整備します。

(2) 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が

報告され、その分析を通じた改善策を従業員に周知徹底する体制を整備します。

(3) 事故発生の防止のための委員会及び従業員に対する研修を定期的に行います。

(4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。

また、利用者に対する重度訪問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。

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

ほけんがいしゃめい 損害保険ジャパン株式会社
保険会社名

ほけんめい 福祉事業者賠償責任保険
保険名

14 業務継続計画の策定について

事業者は、感染症や災害発生時において、ご利用者に対する重度訪問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早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続

計画」という。)を策定し、当該業務継続計画に従い、次の措置を講じます。

・従業者への業務継続計画の周知と必要な研修及び訓練を実施します。

・業務継続計画の定期的な見直し・変更を実施します。

15 衛生管理等

事業所において感染症が発生、又はまん延しないように次の各号に定める措置を講じます。

(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

おおむね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を図ります。

(2) 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指針を整備します。

(3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

(4) 前3号に掲げるもののほか、厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒の発生が

疑われる際の対処等に関する手順に沿った対応を行います。

16 身分証携行義務

重度訪問介護従業者は、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

指定重度訪問介護の提供にあたっては、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

重度訪問介護事業者は、指定重度訪問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。

19 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

指定重度訪問介護の提供に当たり、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。

20 サービス提供の記録

- ① 指定重度訪問介護の実施ごとに、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 指定重度訪問介護の実施ごとに、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。）

21 指定重度訪問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。

22 苦情解決の体制及び手順

（ア） 提供した指定重度訪問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）

本事業所では地域にお住まいの方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から

本事業所に対するご意見などもいただいています。本事業所への苦情や意見は第三者

委員に相談することもできます。

こうみょうそうだいさんしゃいいん 【光明荘第三者委員】	よこやま ひろゆき 横山 寛幸	でんわばんごう 電話番号	0725-56-1909
	なかがわ かずお 中川 和雄	でんわばんごう 電話番号	0725-56-1124

（イ） 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。

りようしゃなど 利用者等への周知徹底	・施設内への掲示、パンフレットの配布等により苦情解決責任者及び苦情受付担当者の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。
くじょう うけつけ 苦情の受付	・利用者からの苦情は随時受け付けると共に、苦情受付簿を作成する。 ・苦情受付簿を作成後は速やかに苦情受付担当者へ申し送る。 ・苦情受付担当者は苦情を受け付け、事情を聴取すると共に苦情

	そうだんひょう さくせい 相談票を作成する。
くじょううけつけ ほうこく 苦情受付の報告	くじょううけつたんとしや う け つ け た くじょう くじょうかいけつせきにんしや ほうこく ・ 苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告する。
くじょうかいけつ む け て 苦情解決に向けての はなしあい 話し合い	くじょうかいけつせきにんしや くじょうもうしでにん はなしあい かいけつ つとめる ・ 苦情解決責任者は、苦情申し出人との話し合いによる解決に努める。
くじょうかいけつ きろく ほうこく 苦情解決の記録、報告	くじょううけつたんとしや くじょううけつけ かいけつ かいぜん けいか けつか ・ 苦情受付担当者は苦情受付から解決、改善までの経過と結果について苦情相談処理報告書に記録する。 - くじょううけつせきにんしや くじょうかいけつけつか くじょうもうしでにん たいして ほうこく ・ 苦情解決責任者は苦情解決結果について、苦情申し出人に対して報告する。 - かいけつ かいぜん じかん ばあい けいか ほうこく ・ また解決、改善までに時間がかかる場合には経過について報告する。
くじょうかいけつ こうひょう 苦情解決の公表	さーびす しつ しんらいせい こうじょう ひつよう おうじて いずみしやくしよ ほうこく おこなう ・ サービスの質や信頼性の向上をはかるために、必要に応じて和泉市役所への報告を行う。

じぎょうしょ まどぐち 【事業所の窓口】 こうみょうそう 光 明 荘ヘルパーステーション	しよ ざい ち 所 在 地 でんわばんごう 電話番号 0 7 2 5 - 5 0 - 5 6 5 6 ばんごう ファックス番号 0 7 2 5 - 5 7 - 8 1 3 8 うけつけじかん 受付時間 げつ きんようび しゆくさいじつのぞく 月～金曜日（祝 祭 日 除） 9 : 00～17 : 45 くじょうかいけつせきにしや そうちよう や ぎ とおる 苦情解決責任者 荘 長 八 木 透 くじょうけつせきたんどうしや かんりしや よ も の 苦情受付担当者 管理者 四 茂 野 マキ
しちようそん ほけんしや まどぐち 【市町村（保険者）の窓口】 いずみしふくしふ 和泉市福祉部 しょう ふくしか 障 がい福祉課	しよ ざい ち 所 在 地 でんわばんごう 電話番号 0 7 2 5 - 4 1 - 1 5 5 1 ばんごう ファックス番号 0 7 2 5 - 4 4 - 0 1 1 1 うけつけじかん 受付時間 げつ きんようび しゆくさいじつのぞく 月～金曜日（祝 祭 日 除） 9 : 00～17 : 00
しちようそん ほけんしや まどぐち 【市町村（保険者）の窓口】 さかいしみなみほけんふくしそごう 堺市南保険福祉総合センター ちいきふくしか ちいきふくしかかり 地域福祉課 地域福祉係	しよ ざい ち 所 在 地 でんわばんごう 電話番号 0 7 2 - 2 9 0 - 1 8 1 2 うけつけじかん 受付時間 げつ きんようび しゆくさいじつじよ 月～金曜日（祝 祭 日 除） 9 : 00～17 : 00
こうてきだんたい まどぐち 【公的団体の窓口】 おおさかふしやかいふくしきょうぎかい 大阪府社会福祉協議会 うんえいてきせいかいじんかい 運営適正化委員会 ふくしき ー び すくじょうかいけついいんかい 「福祉サービス苦情解決委員会」	しよ ざい ち 所 在 地 おおさかしちゅうおうくたにまち7-4-15 大阪市中央区谷町7-4-15 おおさかふしやかいふくしきかい2かい 大阪府社会福祉会館2階 でんわばんごう 電話番号 06-6191-3130 ばんごう ファックス番号 06-6191-5660 うけつけじかん 受付時間 げつ きんようび しゆくじつ のぞく 月～金曜日（祝 日 を 除く） ごぜん 10 じ ご 4 じ 午前10時～午後4時

2 1 業務継続計画の策定について

じぎょうしや かんせんしやう さいがいはっせいじ ごりようしや たいするしていほうもんかいご ていきよう
事業者は、感染症や災害発生時において、ご利用者に対する指定訪問介護の提供を

けいぞくてき じっし およびひじょうじ たいせい そうき ぎょうむさいかい はかる けいかく い か
継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下

ぎょうむけいぞくけいかく さくてい とうがいぎょうむけいぞくけいかく したがい つぎ そち こうじます
「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い、次の措置を講じます。

じゅうぎようしや ぎょうむけいぞくけいかく しゅうち ひつよう けんしゅうおよびくんれん じっし
・従業者への業務継続計画の周知と必要な研修及び訓練の実施

ぎょうむけいぞくけいかく ていきてき みなおし へんこう
・業務継続計画の定期的な見直し・変更

2 2 サービス提供開始可能年月日

サービス提供開始が可能な年月日	年	月	日
-----------------	---	---	---

2 3 重要事項説明の年月日

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

上記内容について、「大阪府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（平成24年大阪府条例

第107号）」に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪府箕面市白島三丁目5番50号
	法人名	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
	代表者名	理事長 行松 英明
	事業所名	光明荘ヘルパーステーション
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

だいにん 代理人	住所	
	氏名	印