

障害福祉サービス 重要事項説明書

事業者：ヒカリへ訪問介護ステーション

今回契約を行うサービスについて詳細を説明いたします。

1 ご契約いただくサービスを運営する主体について

事業者名称	株式会社ヒカリへ
代表者氏名	代表取締役 清水 光
本社所在地 (連絡先)	岐阜県大垣市笠木町84-8 0584-51-0931

2 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	ヒカリへ訪問介護ステーション
サービスの 主たる対象者	身体障害者 知的障害者 精神障害者 難病等対象者
指 定 事業所 番号	第 2112101684 号
事業所所在地	岐阜県大垣市笠木町84-8
連 絡 先 相 談 担 当 者 名	(連絡先電話) 0584-51-0931 (ファックス番号) 0584-51-9808 (相談担当者氏名) 管理者 清水 光
事業所の通常 の事業実施地域	大垣市、不破郡垂井町、養老郡養老町、安八郡神戸町、輪之内町、 安八町、揖斐郡池田町、岐阜市、瑞穂市
事業所が行な う他の指定障 害福祉サー ビス	なし

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	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、利用者等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する。
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、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する。 2 指定居宅介護等の提供に当たっては、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する。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	年中無休
営業時間	8時30分～17時30分 電話等により、24時間常時連絡可能な体制とする。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	00時00～23時59分 電話等により、24時間常時連絡可能な体制とする。

(5) 事業所の職員体制

管理者	清水 光
-----	------

職種	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。 	常勤 1人
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 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・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居宅介護計画・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 居宅介護計画・重度訪問介護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて居宅介護計画・重度訪問介護計画の変更を行います。 5 事業所に対する利用の申込みに係る調整を行います。 6 居宅介護等従業者（以下「従業者」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 従業者に対して、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 1人以上
従業者	<ol style="list-style-type: none"> 1 居宅介護計画・重度訪問介護計画に基づき、居宅介護サービス・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 2.5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
居宅介護計画の作成		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、この手順書を元に居宅介護計画・重度訪問介護計画を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助・清拭	入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	衣服の着脱の介助を行います。
家事援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。預貯金の引き出しや預け入れは行いません。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
通院等介助		通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動（公的手続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等での受診等の手続、移動等の介助を行います。
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。また、病院、診療所、老人保健施設等、介護医療院（以下、病院等という）に入院、入所中に意思疎通の支援その他必要な支援を行います。

(2) 従業者の禁止行為

従業者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
- 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利用者の居室での飲酒、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を得ない場合を除く)

⑧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、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの料金とその利用者負担額について

提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。

利用者負担は現在、サービス量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かかわらず、それ以上の負担は生じません。

○居宅介護サービス、重度訪問介護サービス費用

別紙の料金表をご参照ください。

4 その他の費用について

キャンセル料	
サービス提供前営業日の17時までに連絡をいただいた場合	キャンセル料はいただきません
上記以降に中止となった場合 ご連絡がつかない場合	1,000円

容体の急変ややむを得ない理由によってキャンセルする場合は、料金をいただくことはありません。

5 利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について

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、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、請求書記載の期日までに、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3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 担当従業者の変更を希望される場合

事業所までご連絡ください。

※ 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・利用者負担上限月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・重度訪問介護計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画」又は「重度訪問介護計画」を作成します。作成した「居宅介護計画」又は「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」又は「重度訪問介護計画」にもとづいて行ないません。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・重度訪問介護計画の変更等

「居宅介護計画」又は「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、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) 担当従業者の決定等

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、事業所まで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 虐待の防止について

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、次の措置を講じます。

- ① 虐待防止に関する責任者の選定及び設置
- ② 成年後見制度の利用支援
- ③ 苦情解決体制の整備
- ④ 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
- ⑤ 虐待防止のための対策を検討する虐待防止委員会の設置及び委員会での検討結果についての従業員への周知徹底

9 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>①利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<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> <p>○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。</p> <p>○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>○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。</p>
<p>②個人情報の保護について</p>	<p>○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等で使用する等、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。</p> <p>○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>○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。）</p>

10 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。

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、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又は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。

なお、当事業所は損害賠償保険に加入しております。

12 心身の状況の把握

指定居宅介護又は指定重度訪問介護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。

13 連絡調整に対する協力

事業者は、サービス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。

14 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

サービスの提供に当り、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または福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

15 サービス提供の記録

- ① サービスの実施ごとに、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。
- ② サービスの実施ごとに、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。)

16 衛生管理について

事業所は、従業者の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。事業所において感染症の発生又はまん延しないように、次の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(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。

17 業務継続計画の策定について

- ① 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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、必要な措置を講じます。
- ② 事業者は従業者に対し、業務継続計画について説明、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 事業所は、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。

18 苦情解決の体制及び手順

(ア) 提供した指定居宅介護又は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)

(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。

① 相談及び苦情の対応

相談または苦情の電話があった場合は、原則として受付担当者が対応する。受付担当者が対応できない場合は、他の職員が対応しその旨を解決責任者は報告する。

② 確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う。

- 相談または苦情のあった利用者の氏名
 - 提供したサービスの種類、年月日及び時間
 - サービス提供した職員の氏名（利用者がわかる場合）
 - 具体的な苦情・相談内容
 - その他参考となる事項
- ③相談及び苦情処理
- 管理者を中心として相談・苦情処理についての会議を開催する。
 - ・サービスを提供した者のから状況説明の報告
 - ・問題点の洗い出し、今後の改善についての検討
 - ・文書による回答案の検討
 - 文書による回答を作成し、利用者に対し管理者が事情の説明を直接行う
 - 利用者の事情については文書もしくはTELまたは両方で居宅介護事業所に苦情または相談について報告をする
 - 市町村や国民健康保険団体連合会から指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うとともに報告を行う

【事業者の窓口】 ヒカリへ訪問介護ステーション	所在地 岐阜県大垣市笠木町 8 4 - 8 電話番号 0584-51-0931 ファックス番号 0584-51-9808 受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分
【市町村の窓口】 大垣市役所 健康福祉部障がい福祉課	所在地 岐阜県大垣市丸の内 2 丁目 29 番地 電話番号 0584- 47-7298 ファックス番号 0584- 81-5500 受付時間 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分
【市町村の窓口】 垂井町役場 健康福祉課障がい福祉係	所在地 岐阜県不破郡垂井町宮代 2957-11 電話番号 0584-22-7520 ファックス番号 0584-22-5180 受付時間 午前 8 時 30 分から午後 6 時 15 分
【市町村の窓口】 養老町役場 住民福祉部健康福祉課	所在地 岐阜県養老郡養老町高田 798 番地 電話番号 0584-32-1105 ファックス番号 0584-32-2686 受付時間 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分
【市町村（保険者）の窓口】 神戸町役場 健康福祉課福祉係	所在地 岐阜県安八郡神戸町大字神戸 1111 番地 電話番号 0584-27-0175 ファックス番号 0584-27-8443 受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
【市町村（保険者）の窓口】 輪之内町役場 福祉介護課	所在地 岐阜県安八郡輪之内町四郷 2530-1 電話番号 0584-69-3128 ファックス番号 0584-69-3119 受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分

【市町村の窓口】 安八町役場 福祉課	所在地 岐阜県安八郡安八町氷取 161 番地 電話番号 0584-64-7104 ファックス番号 0584-64-5014 受付時間 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分
【市町村の窓口】 池田町役場 民生部健康福祉課	所在地 岐阜県揖斐郡池田町六之井 1468 番地の 1 電話番号 0585-45-3111 ファックス番号 0585-45-8314 受付時間 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分
【公的団体の窓口】 岐阜県福祉サービス運営適正化委員会	所在地 岐阜市下奈良 2 丁目 2 番 1 号岐阜県福祉・農業会館 6 階 社会福祉法人岐阜県社会福祉協議会内 電話番号 058-278-5136 ファックス番号 058-278-5137 受付時間 午前 9 時から午後 5 時

19 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

上記内容について、利用者に説明を行いました。

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

事業者	所在地	岐阜県大垣市笠木町 8 4 - 8		
	法人名	株式会社ヒカリへ		
	代表者名	代表取締役 清水 光		印
	事業所名	ヒカリへ訪問介護ステーション		
	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	

代理人	住所	
	氏名	

