

じゅうどほうもんかいごさーびす じゅうようじこうせつめいしょ
「重度訪問介護サービス」重要事項説明書

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「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に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年厚生労働省令第171号平成18年9月29日）」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。

※ 本事業所では、利用者に対して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に基づく重度訪問介護を提供します。当サービスの利用は、原則として介護給付費の支給決定を受けながらサービスを受ける方が対象となります。

◇◆目次◆◇

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域	2
4. 営業時間	3
5. 職員の体制	3
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金	5
7. サービスの利用に関する留意事項	8
8. 秘密の保持と個人情報保護について	9
9. 虐待防止について	9

10. 緊急時における対応	10
11. 事故発生時の対応	10
12. 苦情の受付について	11
13. サービス実施の記録について	11

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
本社所在地 (連絡先)	大阪府箕面市白島三丁目5番50号 電話番号：072-724-8166
設立年月日	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	美原荘訪問介護事業所
サービスの 主たる対象者	身体障がい者 知的障がい者 障がい児（18歳未満の身体障がい者及び18歳未満の知的障がい者） 精神障がい者
堺市指定 事業所番号	指定重度訪問介護 平成30年10月1日指定 堺市2716600032号
事業所所在地	大阪府堺市美原区平尾595-1

れんらくさき 連絡先 そうだんたんとうしゃめい 相談担当者名	でんわ ばんごう 電話 番号：072-363-1143 ふあつくす FAX：072-363-1154 そうだんたんとうしゃ ふじもと さとし 相談担当者：藤本 哲
じぎょうしょ つうじょう 事業所の通常の じぎょうじっしちいき 事業実施地域	さかいしみはらく 堺市美原区
じぎょうしょ おこ 事業所が行なう た していしょう 他の指定障がい ふくしきーびす 福祉サービス	きょたくかいご ぎょう 居宅介護2716600032号 へいせい ねん がつ にちしてい (平成30年10月1日指定) いどうしえんじぎょう ぎょう 移動支援事業2766640037号 へいせい ねん がつ にちしてい (平成30年10月1日指定)

(2) じぎょう もくてき うんえいほうしん
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	しゃかいふくしほうじん おおさかふししゃかいふくしじぎょうだん せっち みはら 社会福祉法人 大阪府社会福祉事業団 が設置する美原 そうほうもんかいごじぎょうしょ いか じぎょうしょ 荘訪問介護事業所（以下「事業所」という。）において実施 していしょうがいふくしきーびすじぎょう きょたくかいご いか きょたく する指定障害福祉サービス事業の居宅介護（以下「居宅 かいご てきせい うんえい かくほ ひつよう じんいんおよ 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 うんえいかんり かん じこう さだめ きょたくかいごとう えんかつ うんえい び運営管理に関する事項を定め、居宅介護等の円滑な運営 かんり はか りようしゃおよ しょうがいじ ほごしゃ いか 管理を図るとともに、利用者及び障害児の保護者（以下 りようしゃとう いしおよ じんかく そんちょう りようしゃとう 「利用者等」という。）の意思及び人格を尊重し、利用者等 たちば た てきせつ きょたくかいごとう ていきょう かくほ の立場に立った適切な居宅介護等の提供を確保することを もくてき 目的とする。
うんえいほうしん 運営方針	1 じぎょうしょは、りようしゃがきょたく にちじょうせいかつ 事業所は、利用者が居宅において日常生活または しゃかいせいかつ いとな どうがいりようしゃ しんたい 社会生活を営むことができるよう、当該利用者の身体そ た じょうきょうおよ おお かんきょう おう の他の状況及びその置かれている環境に応じて、 にゅうよく はい およ しょくじとう かいご ちょうり せんたくおよ しょくじ 入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び食事 とう かじなら せいかつとう かん そうだんおよ じよげん た 等の家事並びに生活等に関する相談及び助言その他の せいかつぜんばん えんじょ てきせつ こうかてき おこな 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 きょたくかいごとう じっし あ りようしゃとう ひつよう とき 居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な時に ひつよう きょたくかいごとう ていきょう つと 必要な居宅介護等の提供ができるよう努めるものとす る。 3 きょたくかいご じっし あ ちいき むす つ じゅうし 居宅介護の実施に当たっては、地域との結び付きを重視 りようしゃとう しょざい しちようそん た していしょうがいふくし し、利用者等の所在する市町村、他の指定障害福祉 さーびすじぎょうしゃ そのた ほけん いりよう さーびす また ふくし サービス事業者その他保健医療サービス又は福祉

	<p>サービスを提供する者との密接な提携に努める。</p> <p>4 前3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「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に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準」（平成18年厚生労働省令第171号）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、事業を実施するものとする。</p>
--	--

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	げつ きん 月～金
営業時間	じ じ ぶん 9時～17時45分

(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	じかん 24時間

(5) 事業所の職員体制

事業所の管理者	しげた よしみち 重田 善理	せんニン (専任・ けんむ) 兼務
---------	-------------------	--

職種	職務内容	人員数
管理者	<p>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</p> <p>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>	<p>じょう きん 常勤</p> <p>: 1人</p>

<p>サービス提供責任者</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>常勤 ：4人</p> <p>非常勤 ：0人</p>
<p>サービス提供責任者</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	
<p>ヘルパー</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>非常勤 ：18人</p>
<p>事務職員</p>	<p>介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。</p>	<p>サービス提供責任者が行う</p>

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) ヘルパーの禁止行為

ヘルパーはサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

- ① 行為（認定を受けた喀痰吸引等を除く）
- 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。利用者の方には、所得区分ごとの負担上限額に応じて、原則

りようりょう わり りようしゃふたんがく ふたん
 として利用料の1割を利用者負担額として負担していただくこととなります。

せたい しょとく おう くぶん げつがくふたんじょうげんがく 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

さーびすりょう いじょう ふたん しょう
 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。

じょうげんふたんげつがくとく かん しょうさい す しちょうそんまどぐち
 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
 といあわ
 お問い合わせください。

りようりょうきん めやす じひょう
 利用料金目安は、次表のとおりです。

じかんみまん 1時間未満		じかんいじょう 1時間以上 じかんぶんみまん 1時間30分未満		じかんぶんいじょう 1時間30分以上 じかんみまん 2時間未満		じかんいじょう 2時間以上 じかんぶんみまん 2時間30分未満	
りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額
1,950	195	2,904	291	3,879	388	4,844	485
じかんぶんいじょう 2時間30分以上 じかんみまん 3時間未満		じかんいじょう 3時間以上 じかんぶんみまん 3時間30分未満		じかんぶんいじょう 3時間30分以上 じかんみまん 4時間未満		/	
りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額		
5,519	582	6,773	678	7,748	775		
じかんいじょう じかんみまん 4時間以上8時間未満				じかんいじょう じかんみまん 8時間以上12時間未満			
りようりょう 利用料		りようしゃふたんがく 利用者負担額		りようりょう 利用料		りようしゃふたんがく 利用者負担額	
8,649		865		15,857		1,586	
ぶんま 30分増すごとに85				ぶんま 30分増すごとに85			
じかんいじょう じかんみまん 12時間以上16時間未満		じかんいじょう じかんみまん 16時間以上20時間未満		/			
りようりょう 利用料		りようしゃふたんがく 利用者負担額					
23,012		2,302		29,860		2,986	
ぶんま 30分増すごとに85				ぶんま 30分増すごとに86			
じかんいじょう じかんみまん 20時間以上24時間未満		/					
りようりょう 利用料							
37,089		3,709					
ぶんま 30分増すごとに80							

じゅうどしょう しゃとうほうかつしえん たいしょう しんしん じょうたい じょうき
 ※ 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
 たんか ぶん しょう ていどくぶん がいと う ぶん かさん
 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。

さーびすていきょうじかんすう じっさい さーびすていきょう よう じかん じゅうど
 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

ほうもんかいごけいかく いち じかんすう
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

じっさい さーびすていきょう よう じかん おおはば ことな ばあい どほうもんかいご
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

けいかく みなお おこな
計画の見直しを行いません。

※ さーびすていきょう おこな てじゅんしょとう しちょうそん りはけん みと
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

ばあい りょうしゃ どうい へるぱー り どうじはけん ばあい ひょう
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

りぶん りょうしゃふたんがく ばい
2人分となり、利用者負担額も2倍になります。

※ りょうしゃ たいちょうとう りゆう じゅうどほうもんかいごけいかく よてい さーびす
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

じっし ばあい りょうしゃ どうい え さーびすないよう へんこう
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

せいきゅう
請求いたします。

※ かいごきゅうふひとう じぎょうしゃ だいいりじゅりょう おこな りょうしゃ
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

しょうかんばら きぼう ばあい かいごきゅうふひとう ぜんがく しはらい
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)

しんせい
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かかります。(円未満

の端数は四捨五入)

提供 時間帯名	早朝	ひるま 昼間	やかん 夜間	しんや 深夜
時間帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後10時まで	午後10時から 午前6時まで
加算割合	100分の25		100分の25	100分の50

- ② 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)

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	さんていかいすうとう 算定回数等
特定事業所加算(I)	所定単位数の20/100	さきわり 左記の1割	
特定事業所加算(II)	所定単位数の10/100	さきわり 左記の1割	
特定事業所加算(III)	所定単位数の10/100	さきわり 左記の1割	

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	さんていかいすうとう 算定回数等
緊急時対応加算	1,060円	106円	身体介護又は通院等介助 (身体介護を伴う場合)に限 る。1回の要請につき1回、 利用者1人に対し1月に 2回を限度とする
初回加算	2,120円	212円	初回月、1回のみ

かくたんきゅういんとう 喀痰吸引等 しえんたいせいかさ ん 支援体制加算	1,060 ^{えん} 円	106 ^{えん} 円	り にち 1人1日あたり
ふくし かいごしよくいん 福祉・介護職員 しょうかいぜんかさ ん 処遇改善加算（Ⅰ）	つき 1月につき、 ^{しよていたんいすう} 所定単位数の19.1%を ^{かさ} ん加算します。		
ふくし かいごしよくいん 福祉・介護職員 とくていしょうかいぜん 特定処遇改善 かさ ん 加算（Ⅱ）	つき 1月につき、 ^{しよていたんいすう} 所定単位数の3.6%を ^{かさ} ん加算します。		

※ 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、身体介護及び通院等介助（身体

介護を伴う場合）に限ります）。

※ 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

サービス提供と同月内に、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。

※ 喀痰吸引等支援体制加算は、痰吸引のサービスをうけた利用者に対し、

特定事業所加算（Ⅰ）を算定していない事業所において、痰吸引等を実施

した場合の支援体制を評価して加算されます。

※ 福祉・介護職員処遇改善加算は、一定基準を超えた場合に事業所に対

して、月の総単位数に加算されます。

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。

内 容	りようりよう 利用料	りようしゃふたながく 利用者負担額	
りようしゃふたんじょうげんがくかんりかさ 利用者負担上限額管理加算	えん 1590円	えん 159円	つき 1月あたり

4 その他の費用について

① 交通費	うんえいきてい きさいないよう きさい (運営規程の記載内容を記載)	
② キャンセル料	さーびす りよう きゃんせる ばあい きゃんせる れんらく 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 いただきます。	きゃんせるりよう ふよう キャンセル料は不要です
	じかんまえ ごれんらく ばあい 24時間前までのご連絡の場合	りようしゃ ふたん そうとう がく 利用者負担相当額を せいきゅういた 請求致します。
※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。		
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	りようしゃ おきやくさま べつとふたん 利用者（お客様）の別途負担 となります。	
④ 通院外出介助等におけるヘルパーの 公共交通機関等の交通費	じっぴそうとう せいきゅういた 実費相当を請求致します	

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

<p>利用者負担額 その他の費用の 支払い方法に ついて</p>	<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>上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月22日までに利用者あてお届け（郵送）します。</p> <p>(ア) 現金支払い</p> <p>(イ) 利用者指定口座からの自動振替</p> <p>(ウ) 事業者指定口座への振り込み</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
--	--

※ 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

※ 担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の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

じゅうしょ しきゅうりょう へんこう ばあい すみ じぎょうしゃ し
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

かくにん しきゅうないよう そ りょうしゃおよ かぞく いこう はいりょ
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、ご確認いただくようお願いいたします。

さーびす ていきょう しげどほうもんかいごけいかく おこ じっし
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

じゅうどほうもんかいごけいかく へんこうとう
「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

さーびす ていきょうじ たんとう へるぱー けつてい じっさい さーびす
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

せつめい りようしゃおよ かぞくとう たい きーびすりようじょう ふりえき
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

しょう じゅうぶん はいりよ
が生じないように十分に配慮します。

りようしゃ とくてい へるぱー しめい へるぱー き
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 てん ようぼう きゃくさまそうだんまどぐちとう えんりよ そうだん
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) きーびすじっし ひつよう びひんとう しょう
サービス実施のために必要な備品等の使用

きーびすじっし ひつよう びひんとう すいどう がす でんき ふく むしょう
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

しょう へるぱー じぎょうしょ れんらく ばあい でんわ しょう
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

ばあい
させていただきます場合があります。

8 きゃくたい ぼうし 虐待の防止について

じぎょうしゃ りようしゃとう じんけん ようご きゃくたい ぼうしとう しょうがいしゃ じしせつ
事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者(児)施設に

ぎゃくたい ぼうし へいせい ねん がつ にちしょうはつだい ごうこうせいろうどうしょう
おける虐待の防止について」(平成17年10月20日障発第1020001号厚生労働省

しゃかいえんごきょくしょうがいほけんふくしぶちょうつうち じゅん とりあつか かき たいさく
社会援護局障害保健福祉部長通知)に準じた取扱いをするとともに、下記の対策

こう
を講じます。

① きゃくたいぼうし かん せきにんしゃ せんてい
虐待防止に関する責任者を選定しています。

② せいねんこうけんせいど りよう しえん
成年後見制度の利用を支援します。

③ くじょうかいけつたいせい せいび
苦情解決体制を整備しています。

④ じゅうぎょうしゃ たい きゃくたいぼうし けいはつ・ふきゅう けんしゅう じっし
従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施し
ています。

ぎゃくたいぼうし かん せきにんしゃ 虐待防止に関する責任者

みたに しんじろう 三谷 伸次郎

9 ひみつ ほじ こじんじょうほう ほご
 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>じぎょうしゃ りょうしゃ こじんじょうほう こじんじょうほう ほご ○事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に かん ほうりつ およ こうせいろうどうしょう さくてい ふくしじぎょうしゃ 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 こじんじょうほう てきせつ と あつか がいどらいん じゅんしゅ てきせつ と あつか つとめ 遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>じぎょうしゃおよ じぎょうしゃ しょう もの いか じゅうぎょうしゃ ○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 さーびすていきょう うえ し え りょうしゃおよ かぞく ひみつ せいとう りゆう だいさんしゃ も 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 ひみつ ほじ ぎむ さーびすていきょうけいやく しゅうりょう したあとも けいぞく した後においても継続します。</p> <p>じぎょうしゃ じゅうぎょうしゃ ぎょうむうえし え りょうしゃまた ○事業者は、従業者に業務上知り得た利用者又はその かぞく ひみつ ほじ じゅうぎょうしゃ きかんおよ じゅう 家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従 ぎょうしゃ あと ひみつ ほじ 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、 じゅうぎょうしゃ こようけいやく ないよう 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>じぎょうしゃ りょうしゃ ぶんしょ どうい え かぎ ○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、 さーびすたんとうしゃかいぎ しょう とう た しょう ふくし さーびす 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 ぎょうしゃとう りょうしゃ こじんじょうほう ていきょう りょうしゃ 業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者 かぞく こじんじょうほう とうがおりょうしゃ かぞく あらかじ 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 ぶんしょ どうい え かぎ さーびすたんとうしゃかいぎ しょう など 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 ふくし さーびす じぎょうしゃとう りょうしゃ かぞく こじんじょうほう の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を ていきょう 提供しません。</p> <p>じぎょうしゃ りょうしゃおよ かぞく かん こじんじょうほう ふく ○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 きろくぶつ かみ た でんじてききろく ふく る記録物（紙によるもの他、電磁的記録を含む。）については、 ぜんりょう かんりしゃ ちゅうい かんり しよぶん さい 善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも だいさんしゃ ろうえい ぼうし 第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>じぎょうしゃ かんり じょうほう りょうしゃ もと おう ○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 ないよう かいじ かいじ けっか じょうほう ていせい ついか 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 さくじよ もと ばあい ちたい ちょうさ おこな りょう 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 もくてき たっせい ひつよう はんいなし ていせいとう おこな 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。 かいじ さい ふくしゃりょう ひつよう ばあい りょうしゃ ふたん （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 しんたいこうそく 身体拘束について

じぎょうしゃ げんそく りようしゃ たい しんたいこうそく おこな
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、

じしょうたがいと う ばあい りようしゃほんにん たにん せいめい しんたい
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

たい きけん およ かんが りようしゃ たい せつめい どうい
に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を

え うえ つぎ かけ りゆうい ひつようさいしょうげん はんいない おこな
得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うこ

とがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由および態様等につ

いての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に

行います。

(1) きんきゅうせい ただ しんたいこうそく おこな りようしゃほんにん
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

(2) ひだいたいせい しんたいこうそくいがい りようしゃほんにん たにん せいめい しんたい
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

(3) いちじせい りようしゃほんにん たにん せいめい しんたい たい きけん およ
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。

11 きんきゅうじ たいおうほうほう 緊急時の対応方法について

① さーびす ていきょうちゆう りようしゃ びょうじょう きゅうへん しょう ばあい た
サービス提供中に、利用者には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 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合

その他必要な場合に、下記の対応可能時間に連絡を受けた際は、利用者の

状態に応じて、必要な対応を行います。

連絡先：電話番号 _____ (対応可能時間 : ~ :)

12 事故発生時の対応方法について

利用者に対する重度訪問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。

保険会社名：損害保険ジャパン日本興亜株式会社

保険名：事業活動包括保険

13 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。

14 心身の状況の把握

していじゅうどほうもんかいご ていきょう あ りようしゃ しんしん じょうきょう お
指定 重度 訪問 介護 の 提 供 に 当 っ て は、 利 用 者 の 心 身 の 状 況、 其 の 置
か っ 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
は あ く つ と
把 握 に 努 め る も の と し ま す。

15 連 絡 調 整 に 対 す る 協 力

しげどほうもんかいごじぎょうしゃ していじゅうどほうもんかいご りよう しちょうそんまた
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
そうだんしえんじぎょう おこな おこな れんらくちょうせい かぎ きょうりよく
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。

16 他 の 指 定 障 が い 福 祉 サ ー ビ ス 事 業 者 等 と の 連 携

していじゅうどほうもんかいご ていきょう あた しちょうそん た していじゅう ふくし
指 定 重 度 訪 問 介 護 の 提 供 に 当 り、 市 町 村、 他 の 指 定 障 が い 福 祉
さーびすじぎょうしゃおよ ほけんいりようさーびす ふくし さーびす ていきょうしゃ
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
みっせつ れんけい つと
密 接 な 連 携 に 努 め ま す。

17 サ ー ビ ス 提 供 の 記 録

① していじゅうどほうもんかいご じっし さーびす ていきょうび ないよう じっせき
指 定 重 度 訪 問 介 護 の 実 施 ご と に、 其 の サ ー ビ ス の 提 供 日、 内 容、 実 績

じかんすうおよ りようしゃふたんがくとく さーびすていきょう しゅうりょうじ りようしゃ
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

かくにん う りようしゃ かくにん う あと ひか
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、 其 の 控 え を

りようしゃ こうふ
利 用 者 に 交 付 し ま す。

② していじゅうどほうもんかいご じっし さーびすていきょうじっせききろくひょう きろく
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

おこな りようしゃ かくにん う
行 い、 利 用 者 の 確 認 を 受 け ま す。

③ 此 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

たい ほぞん さーびすていきょうきろく えつらんおよ ふくしゃぶつ こうふ せいきゅう
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。

ふくしゃとう ひょう じっぴ ふたん
(複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。)

18 していじゅうどほうもんかいごさーびすないよう みつ 指定重度訪問介護サービス内容の見積もりについて

けいやく さい りようしゃ さーびすないよう おう みつ けいやくしょべつし
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

さくせい
作成します。

19 くじょうかいけつ たいせいおよ てじゅん 苦情解決の体制及び手順

(ア) ていきょう していじゅうどほうもんかいご かか りようしゃおよ かぞく そうだん
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

およ くじょう う つ まどぐち せっち かひょう しる (じぎょうしゃ
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

まどぐち)
の窓口】のとおり)

ほんじぎょうしょ ちいき す かた だいさんしゃいいん せんじん ちいき
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

じゅうみん たちば ほんじぎょうしょ たい いけん
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。

ほんじぎょうしょ くじょう いけん だいさんしゃいいん そうだん
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。

かき しる だいさんしゃいいん とおり
(下記に記す【第三者委員】の通り)

そうだんおよ くじょう えんかつ てきせつ たいおう たいせいおよ てじゅん いか
(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。

りようしゃとう しゅうちてつてい
① 利用者等への周知徹底

しせつない けいじ ばんふれつと はいふとう くじょうかいけつせきにしんしゃおよ
・ 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

くじょううけつたんとうしゃ しめい れんらくさき くじょうかいけつ しく
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

しゅうち
周知する。

② 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相談票を作成する。

③ 苦情受付の報告

- ・ 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。

④ 苦情解決に向けての話し合い

- ・ 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

⑤ 苦情解決の記録、報告

- ・ 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。
- ・ 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。

- ・ また解決・改善までに時間がかかる場合には経過等について報告する

⑥ 苦情解決の公表

- ・ サービスの質や信頼性の向上をはかるために、必要に応じて保険者への報告を行う。

<p>じぎょうしゃ まどぐち) 【事業者の窓口】 みはらそうきょたくかいごしえんじぎょうしよ 美原荘 居宅介護支援事業所 とくべつようごろうじんほーむみはらそう 特別養護老人ホーム美原荘</p>	<p>じょ ざい ち おおさかふさかいしみはらくひらお 所在地 大阪府堺市美原区平尾595-1 でんわばんごう ふあつくすばんごう 電話番号072-362-3491ファックス番号369-2066 うけつけじかん 受付時間 まいげつようび きんようび 毎月曜日～金曜日 9:00～17:45 くじょうかいけつせきにしや そう ちよう みに しんじろう 苦情解決責任者 荘 長 三谷 伸次郎 くじょううけつたんとしや ふくしせつちよう いたう いずみ 苦情受付担当者 副施設長 伊藤 泉 ざいたくさーびす どうかつしゆにん ふじもと さとし 在宅サービス統括主任 藤本 哲</p>
<p>し まどぐち 【市の窓口】 さかいしみはらくやくしよ 堺市美原区役所 みはらほけんふくしそごうせんたー 美原保健福祉総合センター ちいきふくしか 地域福祉課</p>	<p>しよざいち さかいしみはらくくろやま 所在地 堺市美原区黒山167-1 でんわばんごう 電話番号 072-363-9316 ふあつくす F A X 072-362-0767 うけつけじかん げつ きん 受付時間 月～金 9:00～17:15</p>
<p>さかいしやくしよけんこうふくしきょく 堺市役所健康福祉局 ふくしすいしんぶしようがいふくしか 福祉推進部 障害福祉課</p>	<p>しよざいち さかいしさがいくみなみかわらまち 所在地 堺市堺区南瓦町3-1 でんわばんごう 電話番号072-228-781 ふあつくす F A X 072-228-8918 うけつけじかん げつ きん 受付時間 月～金 9:00～17:30</p>
<p>こうてきだんたい まどぐち 【公的団体の窓口】 おおさかふ しゃかい ふくしきょう ぎかい うんえい 大阪府社会福祉協議会 運営 てきせいはいんかい 適正化委員会 ふくしさ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」</p>	<p>しよざいち おおさかふおおさかしちゆうおうくたにまち 所在地 大阪府大阪中央区谷町7-4-15 でんわばんごう 電話番号 06-6191-3130 ふあつくす F A X 06-6191-5660 うけつけじかん げつ きん しゆくじつ のぞ 受付時間 月～金（祝日を除く） 10:00～16:00</p>
<p>だいさんしゃいいん 【第三者委員】</p>	<p>くまの たかし さま 隈野 孝 様 072 - 361 - 0519 なかじま けいこ さま 中嶋 啓子 様 072 - 363 - 1424 やまぐち やすのぶ さま 山口 安信 様 072 - 361 - 0609 ごじゅうおんじゆん (五十音順)</p>

20 サービス提供開始可能な年月日

サービス提供開始可能な年月日	ねん年	がつ月	にち日
----------------	-----	-----	-----

21 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	ねん年	がつ月	にち日
-----------------	-----	-----	-----

上記内容について、「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に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及

び運営に関する基準（平成18年厚生労働省令第171号平成18年9月29

日）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	おおさかふさかいしみはらくひらお 大阪府堺市美原区平尾595-1
	事業所名	みはらそうほうもんかいごじぎょうしょ 美原荘訪問介護事業所
	説明者氏名	サービス提供責任者氏名： 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