

# 「居宅介護・重度訪問介護」重要事項説明書

社会福祉法人 一隅苑ホームヘルプセンター

この「重要事項説明書」は、当事業所とサービス利用契約を希望される方に対して、社会福祉法第76条及び大阪市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等を定める条例（平成25年3月4日大阪市条例第13号）第5条の規定に基づき、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を終結する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。

## ◆目 次◆

- 1 居宅介護サービスを提供する事業者について
- 2 ご利用者様へのサービス提供を担当する事業所について
- 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
- 4 その他の費用について
- 5 利用料、その他の費用の請求および支払い方法について
- 6 担当ヘルパーの変更を希望される場合の相談口について
- 7 サービスの提供にあたっての留意事項
- 8 虐待防止について
- 9 身体拘束について
- 10 秘密の保持と個人情報の保護について
- 11 緊急時の対応方法について
- 12 事故発生時の対応方法について
- 13 身分証携行義務
- 14 心身状況の把握
- 15 連絡調整に対する協力
- 16 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携
- 17 サービス提供の記録
- 18 指定居宅介護サービス内容の見積もりについて
- 19 苦情解決の体制及び手順
- 20 サービス提供開始可能年月日
- 21 重要事項説明の年月日

## 1 居宅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 一隅苑
代表者氏名	理事長 和田 偉夫
本社所在地 (連絡先)	大阪市住吉区我孫子東 1-4-37 T E L 06-4700-1000 F A X 06-4700-1003
設立年月日	平成 11 年 1 月 18 日

## 2 居宅介護サービスを提供する事業者について

### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	社会福祉法人 一隅苑ホームヘルプセンター
サービスの 主たる対象者	身体障がい者 知的障がい者
事業所番号	居宅介護 2712000120 (平成30年10月1日指定更新) 重度訪問介護 2712000120 (平成30年10月1日指定更新) 移動支援 2762000095 (平成24年10月1日指定更新)
事業所所在地	大阪市住吉区我孫子東 1-4-37
連絡先 相談担当者名	T E L 06-4700-1000 F A X 06-4700-1003 相談担当者 酒匂 幸子
事業所の通常の事 業実施地域	大阪市住吉区

### (2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	社会福祉法人 一隅苑が設置する一隅苑ホームヘルプセンター（以下「事業所」という。）において実施する指定障がい福祉サービス事業の居宅介護（以下「指定居宅介護」と言う。）重度訪問介護（以下「指定重度訪問介護」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する時効を定め、指定居宅介護、指定重度訪問介護（以下「指定居宅介護等」という。）の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意志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または社会生活を営む事ができるよう、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、洗濯及び掃除などの家事、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出来るよう努めるものとします。

運 営 方 針	<p>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村、他の指定障がい福祉サービス事業者、指定相談支援事業者、その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する物（以下「障がい福祉サービス事業等」という。）との密接な連携に努めるものとします。</p> <p>④前三項のほか、障がい者の日常生活及び者改正勝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「大阪府指定障がい福祉サービス事業者の指定障がい福祉サービス事業の人員、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）に定める内容のほか関係法令などを遵守し指定居宅介護等を実施するものとします。</p> <p>⑤地域に住む私達が、一人ひとりが、お互いに尊重しあい、温かい心を通わせ生きていることの喜び会える、住み慣れた地域で、いつまでも暮らしたい。そういう思いを支えます。市町村・居宅支援事業者、その他保健医療サービスを提供するものとの連携に努めます。</p>
---------	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日 但し、国民の休日、 年末年始（12/29～1/3）除く
営業時間	午前 9 時 ～ 午後 5 時 3 0 分

(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～土曜日
サービス提供時間	午前 9 時～午後 5 時 3 0 分

(5) 事業所の職員体制

事業所の管理者	酒匂 幸子
---------	-------

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を遵守させるために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	<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、支援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居宅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居宅介護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。</p> <p>④居宅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の変更を行います。</p>	常勤 4 名

サービス提供責任者	⑤指定居宅介護事業所に対する指定居宅介護の利用の申込みに係る調整を行います。 ⑥居宅介護従業者（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 4名
ヘルパー	①居宅介護計画に基づき、居宅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 1名 非常勤 31名
事務職員	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。	

### 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

サービスの内容		
<p>“いつでも、誰でもお手伝いをさせていただきます”をモットーに在宅生活をされている方々のニーズに合わせた多種多様のプログラムを用意し、一人ひとりのライフワークに応じてプランニングし在宅での生活がより豊かで充実したものとなるよう、お手伝いさせていただきます。その他、色々にご相談をお受けします。 ※宗教活動、営業活動にいたる外出、通園や通勤など通年かつ長期にわたる外出はいたしません。</p>		
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。
生活援助	買い物	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相談支援事業所への移動（公的手続き又は障がい福祉サービスの利用に係わる相談の為に利用する場合に限る）の為に屋内外における移動などの介助又は通院先での受診などの手続き、移動等の介助を行います。	

訪問 重度 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食事・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
移動 支援	<p>何らかの原因で御本人が問題行動をおこしてしまった時に、本人や周囲の人の安全を確保しつつ問題行動を適切におさめること。危険であることを認識できないために車道に飛び出してしまう。といった不適切な行動、自傷行為を適切におさめること。本人の意思や思い込みにより、突然、動けなくなったり、特定のもの（例えば、自動車、看板、異性等）に強いこだわりを示すなど極端な行動を引き起こす際の対応。</p> <p>（身体介護的対応）</p> <p>便意の認識が出来ないものの介助や排便後の後始末などの対応</p> <p>外出中に食事を摂る場合の食事介助 外出前後の衣類の行為介助など何らかの原因で御本人が問題行動をおこしてしまった時に、本人や周囲の人の安全を確保しつつ問題行動を適切におさめること。危険であることを認識できないために車道に飛び出してしまう。といった不適切な行動、自傷行為を適切におさめること。本人の意思や思い込みにより、突然、動けなくなったり、特定のもの（例えば、自動車、看板、異性等）に強いこだわりを示すなど極端な行動を引き起こす際の対応。</p> <p>（身体介護的対応）</p> <p>便意の認識が出来ないものの介助や排便後の後始末などの対応</p> <p>外出中に食事を摂る場合の食事介助 外出前後の衣類の行為介助など</p>

## (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 医療行為
- ② 利用者又は御家族様の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は御家族様からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居御家族様に対するサービス
- 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。

※ 障がい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。

\* 障害者の利用者負担

区分	負担上限額	世帯の収入状況
生活保護	0 円	生活保護受給世帯
低所得	0 円	市町村民税非課税世帯(注 1)
一般 1	9,300 円	市町村民税課税世帯(所得割 16 万円(注 2)未満) ※入所施設利用者(20 歳以上)、グループホーム利用者 を除きます(注 3)。
一般 2	372,00 円	上記以外

(注 1) 3 人世帯で障害者基礎年金 1 級受給の場合、収入が概ね 300 万円以下の世帯が対象となります。

(注 2) 収入が概ね 600 万円以下の世帯が対象になります。

(注 3) 入所施設利用者(20 歳以上)、グループホーム利用者は、市町村民税課税世帯の場合、「一般 2」  
となります。

所得を判断する際の世帯の範囲は、次のとおりです。

種別	世帯の範囲
18 歳以上の障害者 (施設に入所する 18、19 歳を除く)	障害のある方とその配偶者
障害児(施設に入所する 18、19 歳を含む)	保護者の属する住民基本台帳での世帯

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	2,805 円	281 円
	30 分以上 1 間未満	4,416 円	443 円
	1 時間以上 1 間 30 分未満	6,411 円	644 円
	1 間 30 分以上 2 間未満	7,310 円	734 円
	2 間以上 2 間 30 分未満	8,230 円	827 円
	2 間 30 分以上 3 間未満	9,140 円	918 円
	3 間以上	10,094 円に 30 分増す ごとに 910 円加算	1,010 円に 30 分増す ごとに 91 円加算
(身体介護を伴う場合) 通院等介助	30 分未満	2,805 円	281 円
	30 分以上 1 間未満	4,416 円	443 円
	1 時間以上 1 間 30 分未満	6,411 円	644 円
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	7,310 円	734 円
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	8,230 円	827 円
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	9,140 円	918 円
	3 時間以上 30 分増すごとに加算	10,094 円に 30 分増す ごとに 910 円加算	1,010 円に 30 分増す ごとに 91 円加算
援 事	30 分未満	1,161 円	117 円

	30分以上45分未満	1,676円	168円
	45分以上1時間未満	2,159円	216円
	1時間以上1時間15分未満	2,619円	262円
	1時間15分以上1時間30分未満	3,014円	302円
	1時間30分以上 30分増すごとに加算	3,408円に15分増すごとに383円加算	341円に15分増すごとに39円加算

通院等介助(身体介護を伴わない場合)	30分未満	1,161円	117円
	30分以上1時間未満	2,159円	216円
	1時間以上1時間30分未満	3,014円	302円
	1時間30分以上 30分増すごとに加算	3,781円に30分増すごとに756円加算	379円に30分増すごとに76円加算

☆福祉・介護職員等処遇改善加算  
所定単位数×402/1,000を加算します。

重度訪問介護	1時間未満	2,213円	222円
	1時間以上1時間30分未満	3,298円	330円
	1時間30分以上2時間未満	4,384円	439円
	2時間以上2時間30分未満	5,480円	548円
	2時間30分以上3時間未満	6,576円	658円
	3時間以上3時間30分未満	7,661円	767円
	3時間30分以上4時間未満	8,757円	876円
	4時間以上30分増す毎に加算	9,765円に30分増すごとに1,008円加算	977円に30分増すごとに101円加算
	8時間以上30分増す毎に加算	17,831円に30分増すごとに1,008円加算	1,784円に30分増すごとに101円加算
	12時間以上30分増す毎に加算	25,898円に30分増すごとに964円加算	2,590円に30分増すごとに97円加算
	16時間以上30分増す毎に加算	33,614円に30分増すごとに1,019円加算	3,362円に30分増すごとに102円加算
	20時間以上30分増す毎に加算	41,768円に30分増すごとに953円加算	4,177円に30分増すごとに96円加算

☆福祉・介護職員等処遇改善加算  
所定単位数×328/1,000を加算します。

☆初回加算

新規で初回に実施した訪問介護でサービス提供責任者が自らサービスを行う場合又は他の訪問介護員と同行訪問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	2,192 円	<b>220 円</b>	1 月あたり

#### ☆緊急時訪問介護加算

利用者や家族等の要請を受けて居宅サービスの計画にない、訪問介護を行った場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
緊急時対応加算	1,096 円	<b>110 円</b>	1 回につき (1 月 2 回まで)

#### ☆利用者負担上限額管理加算

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	1,644 円	<b>165 円</b>	1 月あたり

#### ☆サービス提供時間帯による料金の加算

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	<b>25%増し</b>	<b>25%増し</b>	<b>50%増し</b>

- ※ 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、居宅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、御利用者様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。
- ※ 通院等のための乗車・降車の介助を行うことの前後に連続して相当の所要時間(20～30分程度以上)を要しかつ食事や着替えの介助、排泄介助など外出に際しての身体介護を行う場合には、「通院介助(身体介護を伴う場合)」を算定します。
- ※ 「通院等介助(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。
- ※ 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村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（利用者負担額が上限額を超えた場合（利用者負担額上限額管理結果票の利用者負担上限額管理結果欄が「3」の場合）に限る）は、以下の料金が加算されます。

#### 4 その他の費用について

① 交通費	実費	
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
	利用予定日キャンセルの場合	キャンセル料は不要です
※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	利用者（お客様）の別途負担となります。	
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		

#### 5 利用料、その他の費用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村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に事業者ごとの徴収額の管理を行なうことです。 対象者は市町村で認定され、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」とともに市町村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村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。

上限額管理について	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、サービスを利用した月の翌月 17 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 18 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)金融機関口座からの自動振替 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 担当ヘルパー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。	ア 相談担当者名
	イ 連絡先電話番号 06-4700-1000
	同 ファックス番号 06-4700-1003
	ウ 受付日および受付時間 月曜日～土曜日 AM9:00～PM5:30

※ 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が、当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) 居宅介護計画の作成

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「居宅介護計画」を作成します。作成した「居宅介護計画」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。

サービスの提供は「居宅介護計画」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) 居宅介護計画の変更等

「居宅介護計画」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

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障がい者（児）施設における虐待の防止について」（平成 17 年 10 月 20 日障発第 1020001 号厚生労働省社会援護局障がい保健福祉部長通知）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	酒 匂 幸 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。

## 9 身体拘束について

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、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げること留意して、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、理由及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) 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です。

(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 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<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> <ul style="list-style-type: none"><li>○ 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。</li><li>○ 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。</li><li>○ 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。</li></ul>
個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 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、利用者様の個人情報を提供しません。また利用者様の家族の個人情報についても、当該利用者様の家族様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様の家族様の個人情報を提供しません。</li><li>○ 事業者は、利用者様及びその家族様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。</li><li>○ 事業者が管理する情報については、利用者様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。）</li></ul>

## 11 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。

## 12 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、御利用者様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。

市町村	市 町 村 名	大阪市
	担 当 部 ・ 課 名	福祉局障がい施策部障がい福祉課企画グループ
	電 話 番 号	電話：06-6208-8071

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 東京海上火災保険株式会社  
 保険名 居宅介護事業者賠償責任保険（超ビジネス保険）

### 13 身分証携行義務

居宅介護従業者は、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

指定居宅介護の提供に当たっては、御利用者様の心身の状況、その置かれている環境、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。

### 15 連絡調整に対する協力

居宅介護事業者は、指定居宅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。

### 16 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

指定居宅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。

### 17 サービス提供の記録

- ① 指定居宅介護の実施ごとに、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御利用者様の確認を受けることとします。また御利用者様の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- ② 指定居宅介護の実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、御利用者様の確認を受けます。
- 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。）

### 18 指定居宅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。

### 19 苦情解決の体制及び手順

- (ア) 提供した指定居宅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。

第三者委員氏名 倉岡 多 西田 和人

(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 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）担当者の設置
- ② 円滑かつ敏速に苦情処理を行うための処理体制・手順
  - 1) 苦情を受け付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し事務所で定めた次の処理手順に基づき敏速に対応する。  
 苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日利用者宅に訪問し受付た苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。  
 また、速やかに解決を図る旨伝言する。  
 サービス提供事業者にかかる事項については、当該事業者から速やかに報告を受ける。
  - 2) 検討会の開催  
 苦情内容の原因を分析するため関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。
  - 3) 改善の実施  
 利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。
  - 4) 解決困難な場合  
 保険者に連絡し、助言、指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。
  - 5) 再発防止  
 同様の苦情、自己が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」の作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの向上を目指す。
  - 6) 事故発生時の対応など  
 事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

<p><b>【事業者の窓口】</b>                  大阪市住吉区役所</p>	<p>所在地：大阪市住吉区南住吉 3-15-55                  電話番号 06-6694-9857                  受付時間 月～金曜日（祝日を除く）                  午前 9 時～午後 5 時 30 分</p>
<p><b>【市町村の窓口】</b>                  大阪市福祉局障がい施策部障がい福祉課企画グループ</p>	<p>所在地：大阪市北区中ノ島 1-3-20                  電話番号 06-6208-8071                  受付時間 月～金曜日</p>
<p><b>【公的団体の窓口】</b>                  大阪府社会福祉協議会                  運営適正化委員会                  「福祉サービス苦情解決委員会」</p>	<p>所在地 大阪府中央区谷町 7-4-15                  大阪府社会福祉会館 2 階                  電話番号 06-6191-3130                  ファックス番号 06-6191-5660                  受付時間 月～金曜日（祝日を除く）                  午前 10 時～午後 4 時</p>

20 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
-----------------	-------

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	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、「障がい者総合支援法に基づく指定障がい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24年大阪府条例第107号）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

所在地	大阪市住吉区我孫子東1-4-37
法人名	社会福祉法人 一隅苑
代表者名	理事長 和田 偉夫
事業所名	社会福祉法人 一隅苑ホームヘルプセンター
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

上記署名は 住所  
氏名  
続柄

が代行しました。

法定代理人	住所	
	氏名	印

