

「指定障害福祉サービス」重要事項説明書

1. 事業者の概要

法人種別名称 代表者名	一般社団法人横浜市都筑区医師会	代表者 会長 深澤 立
法人所在地 電話番号	神奈川県横浜市都筑区牛久保西 1-23-4	TEL: 045-911-6677
法人の沿革・特色	平成7年4月1日設立 平成6年都筑区の創設にあわせて平成7年に設立。都筑区の人口増加に伴い、急増する健康に関する多くの業務に関連する諸施設と連携を行っている。	
法人の事業	地域保健等の事業、災害対策、在宅事業、都筑区休日急患診療所	

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定障害福祉サービス事業者 神奈川県指令障福第395号		
事業所の名称	都筑区医師会ヘルパーステーション	事業所番号	1413800051
事業所の所在地	神奈川県横浜市都筑区牛久保西 1-20-21 (平成10年10月1日開設)		
電話番号	045-913-3577	管理者氏名	管理者 青柳 かおる
サービスの種類	居宅介護	事業開始日	平成18年10月 1日
事業所のその他の事業	指定居宅サービス訪問介護 平成11年12月1日指定 1473800108		
併設サービス	夜間対応型訪問介護、訪問看護、看護小規模多機能型居宅介護、第一号訪問事業、居宅介護支援		

3. 事業実施地域

- 1 横浜市都筑区全域
- 2 横浜市青葉区の一部：荏田町、荏田西、新石川、市が尾町（国道246号を挟み、都筑区寄りの地域）
- 3 横浜市港北区の一部：高田西、高田町
- 4 川崎市宮前区の一部：有馬、東有馬

4. 営業時間

サービス提供日	365日	サービス提供時間	0:00~24:00
営業日	月曜日～土曜日(日・祝は営業しない)ただし、年末年始(12月29日～1月3日)は除く	営業時間	9:00~17:15

5. 職員の体制 (別紙)

- (1) 職員の配置については、指定基準を遵守し訪問介護員を配置しています。
- (2) 管理者、サービス提供責任者等は別紙のとおり指定基準、および特定事業所加算の要件を充たす配置をしています。

6. 事業の目的

都筑区医師会ヘルパーステーション（以下「事業所」という。）が行う障害者総合支援法（以下「法」という。）に基づく指定居宅介護事業（以下「事業」という。）の適正なサービス提供の実施に関することを定め、事業所の従事者が、支給決定を受けた障害者又は障害児（以下「利用者」という。）に対し、適正な指定居宅介護を提供することを目的とする。

7. 運営の方針

- (1) 事業所が実施する事業は、ご利用者が居宅において、自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう、当該ご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、入浴、排泄及び食事等の身体介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、生活等に関する相談及び助言並びにその他の生活全般にわたる援助を適切に行うものとします。
- (2) 事業の実施にあたっては、ご利用者の意思及び人格を尊重して、常にご利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。
- (3) 事業の実施にあたっては、地域との結び付きを重視し、市町村、他の障害福祉サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとします。
- (4) 事業の実施にあたっては、前三項の他、関係法令等を遵守します。

8. 主たる対象者 特定なし

9. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 「居宅介護」の居宅介護計画とサービス内容

当事業所は、「居宅介護計画」を定めサービスを提供致します。「居宅介護計画」は、市町村が決定した「居宅介護」の「支給量」（「受給者証」に記載）とご利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容やサービス実施日などを記載します。この計画は、事業者がご利用者に事前に説明し同意を頂くと共に、ご利用者はいつでも説明を求め、意見を述べることや、申し出により見直し検討することができます。

<サービス内容>

- ◎ 身体介護（ご自宅に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。）
- ◎ 家事の援助（ご自宅に訪問し、調理、洗濯、掃除等の生活の援助を行います。）

◎ **通院等の介助**（病院等へ通院する場合、公的手続き及び相談のために官公署を訪れる場合や相談のために指定相談支援事業所を訪れる場合等の介助）

◎ **生活等に関する相談及び、助言**

（２）利用料金

＜介護給付費支給対象サービス利用者負担額＞

サービスに要した費用の原則 1 割。市区町村から居宅介護等利用者負担減額の決定を受けている場合は減額後の額。月額負担上限額については、各市区町村長が定めた額となります。ただし、利用者の身体的理由により 1 人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等であって、同時に 2 人のヘルパーによってサービスを提供した場合は 2 人分の料金をいただきます。

上記サービスの利用に対しては、本事業所が代理受領します。ご利用者様の受給者証の記載内容に基づき市町村が決定する額（利用者負担上限月額）をお支払いいただきます。事業者が利用者に代わり市区町村から受領した介護給付費の額については、利用者に通知します。

① サービス利用料（身体介護と家事援助）と次の加算が算定されます。（初回加算、緊急時対応加算、処遇改善加算、利用者負担上限額管理加算）

② 当事業所は※特定事業所加算（Ⅰ）の厚生労働大臣が定める基準に適合しており、所定単位数の 100 分の 20 に相当する加算をさせていただきます。

※特定事業所加算とは良質な人材の確保とサービスの向上を図る観点から、サービス提供体制の整備、良質な人材確保、重度障害者への対応に取り組む事業所についての加算

＜利用者負担上限月額の上限管理等について＞

複数の訪問系サービスをご利用のご利用者様は、利用者負担上限管理事務を当事業所が行う場合があります。

毎月、利用状況により、利用者負担額の調整管理をいたします。

（３） **その他の料金** サービス提供に要する下記の費用は、実費をいただきます。

① 「通院等の介助」のホームヘルパーの公共交通機関等の交通費は、サービス利用時にその都度ご負担いただきます。尚、片道の場合は、当事業所と目的地間にかかるホームヘルパーの交通費をご負担いただきます。

（ホームヘルパーが交通費を立替える場合は利用料とともに請求いたします。）

② 「買物」「薬とり」等においてホームヘルパーに交通費が必要な場合も交通費をご負担いただきます。

・公共交通機関利用の場合・・・実費をいただきます。

・車使用の場合・・・ご利用者様宅から片道 3 km までの地域は、4 0 0 円いただきます。

また、3 km を越す地域の場合は、その都度相談の上決定した金額をいただきます。

（４） **利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法** ご利用者様の負担額は、1 ヶ月ごとに計算をし、2 ヶ月後にご請求いたします。原則として金融機関口座からの自動引き落としとなります。ただし、口座の引落しが困難な場合は、現金または指定金融機関口座への振込で対応します。

（５）利用の中止、変更、追加

① 利用予定日の前にご利用者様の都合により、居宅介護で定めたサービスの利用を中止または変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日午後 5 時までに事業者へ申し出てください。

② 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し、ご利用者様の体調不良等やむをえない場合には取消料はいただきません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	5 0 0 円

③ 市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。

④ 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ご利用者様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ご利用者様に提示するほか、他事業所を紹介する等必要な調整をいたします。

10. サービスの利用に関する留意事項

（１） **ホームヘルパーについて** サービス提供時に、担当のホーム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、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、予めご利用者様に説明するとともに、ご利用者様及びそのご家族様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。また、ご利用者様から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホーム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、受付窓口等にご遠慮なく相談ください。

（２） サービス提供とサービス利用について

① サービスは居宅介護計画を作成して、サービスの提供を開始します。契約の有効期間は介護給付費支給期間と同じです。ただし、引き続き支給決定を受け、利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。居宅介護の提供

に当たっては、適切なサービスを提供するために、ご利用者様の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

- ② 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。（ホームヘルパーが事業所に連絡する場合の電話も使用させていただきます。）
- ③ 心付けや贈り物、飲食のもてなしは御遠慮いたします。
- ④ ペットはゲージに入れるまたはリードにつなぐ等のご協力をお願いいたします。
- ⑤ 職員への暴言、暴力、ハラスメント等の著しい不信行為は固くお断りいたします。

（３）サービス内容の変更 訪問時にご利用者様の体調等の理由により居宅介護計画で予定されていたサービスの実施ができない場合は、ご利用者様の同意を得てサービス内容を変更します。その場合、事業者は変更したサービス内容と時間に応じたサービス利用料を請求いたします。

（４）受給者証の確認 「住所」及び「利用者負担上限月額」、「支給量」等「受給者証」の記載内容の変更があった場合は速やかにホームヘルパーにお知らせください。また、ホームヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示下さいますようお願いいたします。

（５）ホームヘルパーの禁止行為 ホームヘルパーは、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② ご利用者様もしくはそのご家族様等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③ ご利用者様もしくはそのご家族様等からの金銭または物品、飲食の授受
- ④ ご利用者様のご家族様等に対するサービスの提供
- ⑤ 飲酒・喫煙及び飲食（通院等の介助においてご利用者様の同意を得て一緒に飲食を行う場合は除きます。）
- ⑥ その他ご利用者様もしくはそのご家族様等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

（６）災害時のサービス提供について 災害発生時サービス提供が困難となる場合があります。地震や集中豪雨、台風上陸、大雪等の自然災害が発生した場合、訪問時間の遅延やサービス提供が中止となる場合があります。可能な限りご連絡を差し上げるよう努力いたしますが、状況によっては連絡できない場合が有ります。

（７）賠償責任

本事業は、賠償責任保険に加入しており、サービスの提供にあたってご利用者様の生命・身体・財産に損害を与えた場合にはその損害を賠償します。但し、事業者の故意又は過失によらない場合にはこの限りではありません。

１１．サービス実施の記録について

（１）サービス実施記録の確認 本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容等を記録し、ご利用者様にその内容のご確認を頂きます。内容に間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、居宅介護計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス終了後５年間保存します。

（２）ご利用者様の記録や情報の管理、開示について 本事業所では、関係法令に基づいてご利用者様の記録や情報を適切に管理し、ご利用者様の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料等の諸費用は、ご利用者様のご負担となります）

１２．事故発生時の対応方法

（１）利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。また、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。

（２）事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

（３）前項の損害賠償のために損害賠償保険に加入しています。

１３．緊急時の対応方法 サービス提供中に容体に急変があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じて下記の緊急連絡先へ速やかに連絡します。

緊急連絡先名	連絡先	対応可能時間
①		
②		

14. ご利用者様からの緊急時の連絡、相談、苦情等の受付窓口について

緊急時の連絡、利用料のお支払いや手続き等サービス利用に関するご相談、サービスに対する苦情やご意見、ご利用者様の記録等の情報開示の請求は以下で受付します。

受付窓口/サービス提供責任者		連絡先
☐ 介護主任	飯島 由紀子	月曜～土曜 9:00から17:15 045-913-3577 (上記の時間以外と日曜、祝日、12月29日～1月3日は留守電対応となります)
☐ 介護主任	武本 恵美子	
☐ 管理者・サービス提供責任者	青柳 かおる	

※他に下記窓口で苦情を申し立てることもできます。

社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会かながわ福祉サービス運営適正化委員会	Tel 045-311-8861
横浜市福祉調整委員会（横浜市健康福祉局 相談調整課）	Tel 045-671-4045
横浜市健康福祉局 障害福祉課	Tel 045-671-2402
横浜市都筑区福祉保健センター	Tel 045-948-2316
横浜市青葉区福祉保健センター	Tel 045-978-2453
横浜市港北区福祉保健センター	Tel 045-540-2237
川崎市健康福祉局 障害保健福祉部	Tel 044-200-2653
川崎市宮前区役所 高齢・障害課	Tel 044-856-3304

15. 虐待の防止について

本事業所では、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修等を実施しています。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を月に1回に開催するとともに、その結果について周知・徹底します。
- (2) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待防止のための研修を定期的（1年に1回以上）に実施します。
- (4) 虐待防止に関する責任者(管理者)を置きます。

事業所はサービス提供中に、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、速やかに市町村に通報します。

16. 身体拘束の適正化について

- (1) 事業者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。
- (2) 事業者はやむを得ず身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、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その他必要な事項を記録するものとします。
- (3) 事業者は、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。

ア 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的開催及びその結果について従業者への周知徹底（1年に1回以上）

イ 身体拘束等の適正化のための指針の整備

ウ 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施（1年に1回以上）

17. 感染症対策について

事業者は、事業所において感染症の発生及びまん延しないように、次の措置を講ずるものとします。

- (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の定期的な開催及びその結果について従業者への周知
- (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の整備
- (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並びに感染症の予防及び万円の防止のための訓練の定期的な実施

18. 業務継続計画の策定について

- (1) 事業者は、感染症や非常災害の発生時においても、利用者に対する必要なサービスを継続的に提供できる体制を構築するための、業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとします。
- (2) 事業者は、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 に実施します。

19. 研修 本事業所では、訪問介護員の質的向上を図るため研修の機会を設けています。

- (1) 新任研修：採用後1年未満 法人と組織の理解と業務の実際を学ぶ研修
- (2) 現任研修：在宅事業部の理念に沿った事業所運営に積極的に取り組むことができる研修
- (3) 居宅介護に必要な研修：個人情報、プライバシー保護、倫理規定、ハラスメント防止等の研修

20. 事業計画及び財務内容の閲覧について

本事業所では、事業運営の透明性の確保のため、ご利用者様及びご家族様の求めに応じてその内容を開示します。

21. 秘密保持について

- ①事業所及びサービス従事者は、本契約によるサービスを提供するにあたって知り得た利用者や家族等の秘密については、利用者または第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に開示することはありません。
- ②あらかじめご利用者様の同意を得た場合は、他事業者との連絡調整その他必要な場合に、個人情報を利用できるものとします。
- ③当事業所は、これから地域で活躍する介護や看護の専門職の質の向上と人材確保のため、積極的に学生実習を受け入れており、その際にご利用者様及びご家族の個人情報を利用させていただくことがあります。

22. 第三者評価の実施状況 : 無し

令和 年 月 日

指定障害福祉サービスの提供の開始に際し、重要事項説明書について文書を交付し、説明しました。

説明者 氏名 印

私は、重要事項説明書について交付、説明を受け、同意しました。

利用者 氏名 印

上記代理人または立会人

氏名 _____ 印（続柄 _____）

(注)「立会人」欄には、本人とともに契約内容を確認し、緊急時などに利用者の立場に立って事業者との連絡調整等を行える方がいる場合に記載してください。なお立会人は、契約上の法的な義務等を負うものではありません。