

じゅう よう じ こう せつ めい しょ  
重 要 事 項 説 明 書

きよたく かいご じゅうど ほうもん かいご  
(居宅介護・重度訪問介護)

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「寝屋川市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31年寝屋川市条例第52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 居宅介護・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	かぶしきがいしゃ ごうだishoukai 株式会社 合田商会
代表者氏名	だいひょうとりしまりやく ごうだ ひろみ 代表取締役 合田 裕実
本社所在地 (連絡先)	おおさかふねやがわしかみかみだ 大阪府寝屋川市上神田一丁目26番11号
法人設立年月日	しょうわ52ねん9がつ1にち 昭和52年9月1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	ロイヤルケアセンター かみだ
サービスの主たる対象者	していきよたく かいご 指定居宅介護 しんたいしよう しゃ ちてきしよう しゃ しょう じ さいみまん しんたいしよう しゃおよ さいみまん 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・難病等対象者 していきゆう ど ほうもん かいご 指定重度訪問介護 しんたいしよう しゃ ちてきしよう しゃ しょう じ さいみまん しんたいしよう しゃおよ さいみまん 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)・難病等対象者
大阪府指定事業所番号	きよたく かいご じゅう ど ほうもん かいご 居宅介護・重度訪問介護 2710300183号 (平成16年10月1日指定)
事業所所在地	おおさかふねやがわしかみかみだいちょうめ31ばん5ごうはっこう 大阪府寝屋川市上神田一丁目31番5号八幸マンション1F
連絡先 相談担当者名	TEL072-801-6667・Fax072-801-6668 すなかわ まどか 砂川 円
事業所の通常 事業実施地域	ねやがわし もりぐちし かどまし 寝屋川市・守口市・門真市
事業所その他の 福祉サービス	いどうしえん じきょう 移動支援事業 していほうもんかいご していよほうもんかいご 指定訪問介護・指定予防訪問介護

じぎょう もくでき うんえいほうしん  
**(2) 事業の目的および運営方針**

じぎょう もくでき <b>事業の目的</b>	かぶしきがいしゃごうだしうかい いか じぎょうしゃ せっち 株式会社合田商会（以下「事業者」という。）が設置するロイヤルケアセンターかみだ（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きよたくかいご いか していきよたくかいご じっし していしょふくし じぎょう 居宅介護（以下「指定居宅介護」という。）及び重度訪問介護（以下「指定重度ほうもんかいご てきせい うんえい かくほ ひつよう にんずうおよ うんえいかんり かん 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数及び運営管理に関する事項を定め、指定居宅介護及び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、障がい児及び障がい児の保護者（以下「利用者等」という。）の意思およ じんかく そんちょう つね とうがいりょうしゃどう たちはばた していきよたくかいご していじゅうdo 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・指定重度ほうもんかいご ていきょう かくほ こと もくでき 訪問介護の提供を確保する事を目的とする。
運営方針	<p>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・排泄及び食事等の介護・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うものとする。</p> <p>2、指定居宅介護・重度訪問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及び指定重度訪問介護の提供が出来るように努めるものとする。</p> <p>3、指定居宅介護・重度訪問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を提供するもの（以下「障がい福祉サービス事業者等」という。）との密接な連携に努めるものとする。</p> <p>4、前三項の他、総合支援法（平成17年法律123号。以下「法」という。）及び「総合支援法に基づく指定障がい福祉サービスの事業所等の人員、設備及び運営に関する基準」（平成18年厚生労働省第171号）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定居宅介護・指定重度訪問介護等を実施するものとする。</p>

じぎょうしょまどぐち えいぎょうび およ えいぎょうじかん  
**(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間**

えいぎょううび <b>営業日</b>	げつようび どようびまで しゅくじつ ふく ただ がつ にち がつ かまで のぞ 月曜日から土曜日迄（祝日も含む）但し12月30日から1月3日迄を除く
えいぎょううじかん <b>営業時間</b>	げつようび きんようび じ じ どようび しゅくじつ じ 月曜日から金曜日：9時から18時／土曜日、祝日：9時から15時

ていきょうかのう ひ じかんたい  
**(4) サービス提供可能な日と時間帯**

ていきょうひ <b>サービス提供日</b>	げつようび にちようびまで しゅくじつ ふく ただ がつ にち がつ かまで のぞ 月曜日から日曜日迄（祝日も含む）但し12月30日から1月3日迄を除く
ていきょうじかん <b>サービス提供時間</b>	じ 8時から20時 ぜんこう かかわ きよたくかいご じゅうどかいごけいかくなど もと ぱあい ていきょう 前項に関らず居宅介護・重度介護計画等に基づく場合はサービスを提供する

(5) 事業所の職員体制

管 理 者	すなかわ まどか 砂川 円
-------	------------------

職種	しょく 職務内容	じんいんすう 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>	じょうきん 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、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 利用者又は障がい児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・重度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・重度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・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の変更を行います。</p> <p>5 指定居宅介護事業所に対する指定居宅介護等の利用の申込みに係る調整を行います。</p> <p>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。</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>	じょうきん 常勤 3名 ひじょうきん 非常勤1.5名
ヘルパー	<p>1 居宅介護・重度訪問介護計画に基づき、居宅介護・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>	じょうきん 常勤 10名 ひじょうきん 非常勤 22名
事務	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。	じょうきん 常勤 2名

### 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 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を作成します。
身 体 介 護	食事介助
	入浴介助・清拭
	排せつ介助
	更衣介助
家 事 援 助	買物
	調理
	掃除
	洗濯
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（公的手続又は障がい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き、移動等の介助を行います。
通院等乗降介助	通院等のため、ヘルパー自らの運転する車両への乗車又は降車の介助と併せて、乗車前若しくは降車後の屋内外における移動等の介助又は通院先での受診等の手続き、移動等の介助を行います。 (移送に係る運賃は別途必要となります。)
外出介護 (ガイドヘルパー)	官公庁や銀行などの公共機関への用務など社会生活上不可欠な外出及び余暇活動など社会参加のための外出援助を行います ※1日の範囲で用務が終えるものを原則とし、地域生活支援事業に基づく外出の介助をいたします。
重度訪問介護計画 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。

<b>重度訪問介護サービス の提供</b> じゅうどほうもんかいご ていきょう のときょう	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 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内容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。  
負担上限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。  
利用料金は、次表のとおりです。

\*利用者負担額は、一回当たりの日中の額を記載しています。早朝夜間は25%・深夜は50%加算されます。

※ 金額については、簡易な方法により計算しているため、若干の誤差を含んでいます。

居宅介護・重度訪問介護

サービス内容		利用者負担額	
		職員処遇改善加算が含まれていません	
身体介護 通院介助 (身体介護を伴う)	30分未満	255 単位/回	約277円
身体介護 通院介助 (身体介護を伴う)	30分以上 60分未満	402 単位/回	約436円
身体介護 通院介助 (身体介護を伴う)	60分以上 90分未満	584 単位/回	約633円
家事援助 通院介助 (身体介護を伴わない)	30分未満	105 単位/回	約114円
家事援助 通院介助 (身体介護を伴わない)	30分以上 45分未満	152 単位/回	約165円
家事援助 通院介助 (身体介護を伴わない)	45分以上 60分未満	196 単位/回	約213円
重度訪問介護	30分以上 60分未満	213 単位/回	約231円
重度訪問介護	60分以上 90分未満	317 単位/回	約344円

※ 身体介護・通院介助 (身体介護を伴う) で 90分以上の場合は、30分増える毎に 81単位加算します。

利用者負担額 (日中の場合) は、同様に約88円加算します。

※ 家事援助・通院介助 (身体介護を伴わない) で 90分以上の場合は、15分増える毎に 34単位加算します。

利用者負担額 (日中の場合) は、同様に約37円加算します。

※ 重度訪問介護 (日中の場合) で 4時間以上の場合は、30分増える毎に 85単位加算します。

利用者負担額は (日中の場合) は同様に約92円加算します。

※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分の8.5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ないます。

※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、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ないます。

※サービス提供を行なう手順書等により、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・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請求いたします。

※通院等のための乗車・降車の介助を行な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)を要しがつかり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なう場合には、「通院等介助(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。

## 【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。(円未満の端数は四捨五入)

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	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	利用料	利用者負担額	算定回数等
緊急時対応加算	1,072円	108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	2,114円	215円	初回月、1回のみ
福祉・介護職員処遇改善加算(I)(居宅介護)	所定単位数の275/1000	左記の1割	基本報酬に各種加算減算を加えた総単位数 (所定単位数)
福祉・介護職員等特定処遇改善加算(II)(居宅介護)	所定単位数の55/1000	左記の1割	基本報酬に各種加算減算を加えた総単位数 (所定単位数)
福祉・介護職員処遇改善加算(I)(重度訪問介護)	所定単位数の200/1000	左記の1割	基本報酬に各種加算減算を加えた総単位数 (所定単位数)
福祉・介護職員等特定処遇改善加算(II)(重度訪問介護)	所定単位数の55/1000	左記の1割	基本報酬に各種加算減算を加えた総単位数 (所定単位数)

\*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・重度訪問介護計画の変更を行い、ヘルパー居宅介護・重度訪問介護計画において計画的に訪問することとなつてないサービスを緊急に行つ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・重度訪問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つた場合又は他のヘルパーがサービス提供を行つ際に同行した場合に加算します。

\*福祉・介護職員処遇改善加算は、福祉・介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。

\*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、サービス提供を行つ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つ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、料金が加算されます。

内容	利用料	利用者負担額	
利用者負担額上限額管理加算	1,608円	161円	1ヶ月あたり

#### ④ 福祉・介護職員処遇改善加算について

- a、介護保険サービス（介護の加算の1か月あたりの利用総単位数に30.3%を乗じて計算されます。）
- b、当該加算は区分限度基準の算定対象から除外されます。

#### ⑤ 福祉・介護職員等特定処遇改善加算について

- a、介護保険サービス（訪問介護に於ける1ヶ月あたりの利用総単位数）に7.2%を乗じて計算され、その金額の負担割合分が料金に加算されます。
- b、当該加算は区分限度基準の算定対象から除外されます。

### 4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常常務の実施地域以外の場合運営規定の定めに基づき、交通費の実費を請求します。車を使用した場合は1キロメートルに当り100円（税込）、または駐車場代の実費を請求いたします。		
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	
	24時間前までにご連絡のない場合	2000円（税込み）	

※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	利用者（お客様）の別途負担となります。
④ 通院等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中旬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27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 相談担当者氏名 イ 連絡先電話番号 ウ 受付日および受付時間	072-801-6667 072-801-6668 午前9時から16時
--	--	---

※ 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・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・重度訪問介護計画」を作成します。作成した「居宅介護・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・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充分な配慮を行ないます。

### (3) 居宅介護・重度訪問介護計画の変更等

「居宅介護・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、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、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律(平成23年法律第79号)」を遵守するとともに、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	入江 かんな
-------------	--------

#### 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 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	<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、第三者にも漏らしません。</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>
--------------------------	--

② 個人情報の保護について	<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 衛生管理等

訪問介護員等の衛生保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業者の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

## 11 虐待防止に関する事項

事業者は、利用者的人権の擁護、虐待等の防止のため、次の措置を講じるものとする。

- ① 虐待を防止するための従業員に対する研修の実施
  - ② 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
  - ③ その他、虐待防止のために必要な措置
- 2 事業者はサービス提供中に当該事業者従業者又は養護者（利用者の家族等、高齢者を現に擁護する者）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、速やかに是を市町村に通報するものとする。

## 12 ハラスメント対策

事業者は、適切な指定居宅介護等の提供を確保する観点から、利用者やその家族等からのハラスメント防止の方針の明確化等の必要な措置を講じることとする。

## 13 身体的拘束等の適正化に関する事項

事業者は、利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行わないこととします。緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様や時間、理由について必ず記録することとします。

## 14 感染症対策について

事業者は、感染症の予防およびまん延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ほか、指針を整備し、従業者に対する研修や訓練を定期的に実施します。

## 15 業務継続計画（BCP）の策定等について

- ① 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護等の提供を継続的に実施するための非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- ② 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。
- ③ 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。

## 16 緊急時の対応方法について

- ① サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合は、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。

## 17 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・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：あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

保険名：介護保険・社会福祉事業者総合保険

補償の概要：介護保険事業者賠償責任保険

## 18 身分証携行義務

居宅介護・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。

## 19 心身の状況の把握

指定居宅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。

## 20 連絡調整に対する協力

居宅介護・重度訪問介護事業者は、指定居宅介護・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をします。

## 21 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・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。

## 22 サービス提供の記録

① 指定居宅介護・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 指定居宅介護・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。)

**23 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。

**24 苦情解決の体制及び手順**

(ア) 提供した指定居宅介護・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。

(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 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じて状況の聞き取りのための訪問を実地し事情の把握を行います。

② 相談担当者は、把握した状況を事業所内で検討を行い対応を決定します。

③ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

【事業者の窓口】 株式会社 合田商会	所在地 電話番号 受付時間	おおさか ふね やがわし かみかみ だ ちようめ ばんごう 大阪府寝屋川市上神田1丁目31番5号101 072-801-6667 ファックス番号 072-801-6668 9時から 17時
【市町村の窓口】 寝屋川市障害福祉課	所在地 電話番号 ファックス番号	おおさか ふね やがわし いけだにしまち ばんごう 大阪府寝屋川市池田西町28番22号 072-838-0382 072-812-2118
【公的団体の窓口】 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」	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	おおさか し ちゅうおう く たにまち 大阪市中央区谷町7-4-15 おおさか ふ しゃかいふくしきいかん かい 大阪府社会福祉会館2階 06-6191-3130 06-6191-5660 月～金曜日 (祝日を除く) 午前10時～午後4時

**25 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
-----------------	---	---	---

26 じゅうようじこうせつめい ねんがつひ  
重要事項説明の年月日

じゅうようじこうせつめいしょ せつめいねんがつひ この重要事項説明書の説明年月日	ねん 年	がつ 月	にち 日
---	------	------	------

27 ていきょう だいさんしやひょうか じっしじょうきょう  
提供するサービスの第三者評価の実施状況

□ じっし 実施している ■ じっし 実施していない

じっしひ: ねん がつ にち  
実施日: 年 月 日

ひょうかきかんめい  
評価機関名《》

けっか かいじじょうきょう  
結果の開示状況:

じょうきないよう  
上記内容について、「ねやがわしていしようがいふくし  
じぎょうもの していならび していしようがいふくし  
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31年寝屋川市条例 第52号)」  
の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者 じぎょううしじゃ	しょざいち 所在地	おおさかふねやがわしかみかみだちょうめ 大阪府寝屋川市上神田1丁目31-5
	ほうじんめい 法人名	かぶしきがいしゃ ごうだしうかい 株式会社 合田商会
	だいひょうしゃめい 代表者名	だいひょうとりしまりやく こうだひろみ 代表取締役 合田 裕実
	じぎょうしょめい 事業所名	ロイヤルケアセンター かみだ
	せつめいしゃしめい 説明者氏名	

じょうきないよう  
上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利 用 者 りようしゃ	じゅうしょ 住所	
	しめい 氏名	

代 理 人 だいりにん	じゅうしょ 住所	
	しめい 氏名	