障がい者総合支援法
居宅介護、重度訪問介護、同行援護
重要事項説明書

すこやかヘルパーステーション

当事業所は利用者に対して、指定居宅介護、重度訪問介護及び同行援護サービスを提供します。
当事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

1　事業者の概要

事業者名称	有限会社　　やすらぎ
代表者氏名	代表取締役　宮城吉治
所　在　地	宮古島市伊良部字長浜 1320-1
電話番号	0980－78－6116
設立年月日	平成 12 年 3 月

2　事業所の概要

（1）事業所の所在地等

事業所名称	すこやかヘルパーステーション・
指定事業所番号	4712300153
指定年月日	平成 18 年 10 月 1 日
事業所所在地	宮古島市伊良部字佐和田 1321 連絡先　78－6133
通常の事業の実施地域	宮古島市内（ただし大神島は除く）

（2）事業の目的および運営方針

事業の目的	有限会社やすらぎが設置するすこやかヘルパーステーションは指定障害福祉サービス事業の居宅介護（以下「指定居宅介護」という。）、重度訪問介護（以下「指定重度訪問介護」という。）及び同行援護（以下「指定同行援護」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事項を定め、事業の円滑な運営を図ると共に、利用者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します。

運営方針	① 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、その置かれている状況及び環境に応じて、入浴、排せつ、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、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できるよう努めるものとします。 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、他の指定障害福祉サービス事業者、指定相談支援事業者、指定障害者支援施設その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者（以下「障害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します。 ④前三項のほか、障害者自立支援法（平成 17 年法律第 123 号。以下「法」という。）及び「障害者自立支援法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、指定居宅介護等を実施するものとします。

（3）営業日・営業時間及びサービス提供可能な日と時間帯

営業日 及び 営業時間	月曜日から日曜日までとする。 ただし、12 月 31 日から 1 月 2 日の年末年始を除く。 午前 8 時から午後 5 時
サービス提供日 及び サービス提供時間	月曜日から日曜日までとする。 午前 6 時から午後 9 時

（4）事業所の職員体制

職種	職 務 内 容	人員数
管理者	①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等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	①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、重度訪問介護計画及び同行援護計画（以下「居宅介護計画等」という。）を作成し、利用者等及びそのご家族にその内容を説明し、その計画書を交付します。 ②居宅介護計画等の実施状況の把握を行ない、必要に応じて変更を行います。 ② 利用の申込みに係る調整や従業者に対する技術指導等を行います。	常勤　1名以上
従業者	①居宅介護計画等に基づき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　2名以上 非常勤　1名以上

3　サービスの主たる対象者について（該当する障害種別を記入）

居宅介護	身体障害者・知的障害者・障害児（身体に障害のある児童・知的障害のある児童）・精神障害者
重度訪問介護	身体障害者・障害児（身体に障害のある児童のみ）
同行援護	視覚障害を有する身体障害者・視覚障害を有する障害児

4　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
居宅介護計画等の作成		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居宅介護計画等を作成し・必要に応じて見直しを行います。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	入浴介助・清拭	衣服着脱、入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	その他	褥瘡（床ずれ）防止等のために体位変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護を行います。

家事援助	調理	利用者の食事の用意を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	その他	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、預け入れは行いません。
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。
重度訪問介護		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調理・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。
同行援護		移動時及びそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援（代筆・代読を含む）を行います。 ・移動時及びそれに伴う外出先において必要な移動の援護を行います。 ・排泄・食事等の介護その他外出する際に必要となる援助を行います

（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

利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、草刈り、植物の水やり等。

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得ない場合を除く）

⑧利用者又は家族に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

（3）サービスの料金と利用者負担額について

介護給付費によるサービスを提供した際は、サービス利用料金（厚生労働大臣の定める基準により算出した額）のうち 9 割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費等の給付を市町村から直接受け取る（代理受領する）場合、利用者負担分として、サービス利用料金全体の 1 割の額を事業者にお支払いただきます。(定率負担または利用者負担額といいます)
なお、定率負担または利用者負担額の軽減等が適用される場合は、この限りではありません。

◆利用料金の目安は次のとおりです。（特別地域加算 15%を含む）

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	2,944 円	**294 円**
	30 分以上 1 時間未満	4,646 円	**465 円**
家事援助	30 分未満	1,219 円	**122 円**
	30 分以上 45 分未満	1,760 円	**176 円**
	45 分以上 1 時間未満	2,267 円	**227 円**
重度訪問介護	1 時間未満	2,139 円	**214 円**
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	3,186 円	**319 円**
同行援護	30 分未満	2,197 円	**220 円**
	30 分以上 1 時間未満	3,473 円	**347 円**
通院等介助 （身体介護を伴う場合）	30 分未満	2,944 円	**294 円**
	30 分以上 1 時間未満	4,646 円	**465 円**
通院等介助 （身体介護を伴わない場合）	30 分未満	1,219 円	**122 円**
	30 分以上 1 時間未満	2,266 円	**227 円**
通院等乗降介助	1 回につき	1,173 円	**117 円**
初回加算	1 月につき	2,000 円	**200 円**
福祉・介護職員処遇改善加算Ⅱロ	1 月につき　所定単位	居宅介護・同行援護 44.1%	重度訪問 36.7%

（4）その他

当日キャンセル料 （やむを得ない理由を除き利用者都合による場合）	1ｈ1,500 円　　30 分 750 円 20 分未満 375 円
・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	利用者の負担となります。

5　利用料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。
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は、１ヶ月ごとに計算してご請求しますので、請求月の２０日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。 (ア)利用者指定口座からの自動振替を原則とします。(ご指定の金融機関の口座から月１回引き落とします。) (イ)事業者指定口座への振り込み（期日までに利用者の方がお振り込み願います。手数料は利用者負担となります。) (ウ)現金によるお支払。 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通知書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

6　担当従業者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、担当従業者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　　長堂みどり イ　連絡先電話番号　　0980－78－6133 ウ　受付日および受付時間　月～金　8：00 から 17：00

※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

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）居宅介護計画等の作成

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「居宅介護計画等」を作成します。作成した「居宅介護計画等」については、ご利用者等に内容を説明し、同意を得た上で成案とします。サービスの提供は「居宅介護計画等」にもとづいて行ないます。

（3）居宅介護計画等の変更等

「居宅介護計画等」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が、利用の変更・追加は、従業者の稼働状況により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。

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、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	**〔役職名〕**管理者　長堂みどり

（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の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

9　ハラスメントの防止

当事業所では、利用者及びご家族等の尊厳を尊重するとともに、職員が安心して適切なサービスを提供できる環境を確保するため、ハラスメントの防止に取り組んでいます。

利用者及びご家族等からの正当なご意見、ご要望、苦情については、サービスの質の向上につながるものとして真摯に受け止め、適切に対応いたします。

一方、利用者、ご家族その他の関係者から職員に対して行われる次のような行為のうち、その内容、手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものについては、カスタマーハラスメントとして対応する場合があります。

・暴力、物を投げる等の身体的な攻撃
・暴言、侮辱、人格を否定する発言、威圧的な言動
・脅迫、危害を加えることを示唆する言動
・性的な発言、身体への接触その他の性的な言動
・職員の個人情報を聞き出そうとする行為や私生活への過度な干渉
・合理的な理由のない謝罪、金品、サービス等の要求
・長時間にわたる拘束や、同じ内容の要求を繰り返す行為
・SNS やインターネット上への職員の個人情報、写真、誹謗中傷等の投稿
・その他、社会通念上許容される範囲を超え、職員の安全又は就業環境を害する行為

これらの行為が確認された場合には、利用者の心身の状態、認知症、疾病、障害等の特性や行為に至った背景を十分に確認した上で、複数職員による対応、担当職員の変更、対応方法の見直し、関係機関への相談等、職員の安全確保及び適切なサービス提供のために必要な措置を講じる場合があります。

なお、認知症、疾病、障害等の症状に起因すると考えられる言動については、その特性や状況を十分に考慮し、一律にカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

暴力、脅迫その他職員の生命又は身体に危険が及ぶおそれがある場合には、安全確保を優先し、必要に応じて行政、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、医療機関、警察その他の関係機関と連携して対応します。

利用者及びご家族等と職員が相互に尊重し、安心してサービスを利用・提供できる環境づくりにご理解とご協力をお願いいたします。

１０　業務継続計画の策定等

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体制で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い、必要な措置を講じ、必要な研修及び訓練を定期的に実施していく。また業務継続計画の見直しも行い、必要に応じて変更を行なうものとする。

１１　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	○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。 ○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。 ○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。
②個人情報の保護について	○ 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。 ○ 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。 ○ 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。）

１２　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。

１３　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。

（１）損害保険会社名　損害保険ジャパン株式会社

（２）保険名　　事業活動総合保険

１４　身分証携行義務

居宅介護等従業者は、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。

１５　サービス提供の記録の保存等

サービス提供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　苦情解決の体制及び手順

（１）提供した指定居宅介護等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。

【事業所の窓口】

○受付時間　　月曜日～金曜日　９：00～17：00

○電話番号　　0980－78－6133

○苦情解決責任者　　長堂みどり

（２） 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、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。

③ 相談担当者は、把握した状況を従業者とともに検討を行い、対応を決定する。

④ 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う。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)

【事業者の窓口】 すこやかヘルパーステーション 相談窓口責任者　長堂みどり	所 在 地　宮古島市伊良部字長浜 217 電話番号　0980－78－6133 ﾌｧｯｸｽ番号 0980－78－6133 受付時間　平日午前 9 時～午後 5 時
【市町村の窓口】 宮古島市役所　保健福祉部 障がい福祉課	所 在 地　宮古島市平良字西里 1140 電話番号　0980－73－1975 ﾌｧｯｸｽ番号 0980－73－1976 受付時間　平日午前 8：30～17：15

沖縄県福祉サービス適正化委員会	所在地：那覇市首里石嶺町 4－373－1 電話番号：098－882－5704 FAX 番号 ：098－882－5714 受付時間：平日午前 9 時～午後 5 時

令和　　年　　月　　日

指定居宅介護等の提供及び利用の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行ないました。

事 業 者 所 在 地：　沖縄県宮古島市伊良部字佐和田 1321-1

法　　人　　名：　有限会社　やすらぎ

代　表　者　名：　代表取締役　宮城吉治

事　業　所　名：　すこやかヘルパーステーション

管　　理　　者　名：　長堂　みどり

私は、本書面に基づいて事業者から指定居宅介護等の提供及び利用について重要事項の説明を受け、同意しました。

利 用 者 住 所：

利 用 者 氏 名：

利用者は、身体の状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

代 筆 者 住 所：

代 筆 者 氏 名：　　続 柄