

指定障害福祉サービス事業重要事項説明書 (居宅介護・重度訪問介護・同行援護)

社会福祉法人 那覇市社会福祉協議会

ホームヘルプステーション わかば

当事業所は、障害者総合支援法附則第 10 条又は 11 条の規定に基づく指定
障害福祉サービス事業の指定を受けています。

指定障害福祉サービス事業

(那覇市指定 4710100076号)

本重要事項説明書は、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、身体障害者福祉法に関する厚生労働省令第 78 号（平成 14 年 6 月 13 日）第 8 条の規定に基づき、当事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご留意いただきたいことを説明するものです。

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（該当するサービス名を記入）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。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業の目的及び運営方針	3
4. 営業時間	4
5. 職員の体制	4
6. 指定居宅介護等を提供する主たる対象者	5
7. 当事業所が提供するサービスと利用料金	5
8. サービス実施の記録について	13
9. サービスの利用に関する留意事項	14
10. 損害賠償保険への加入	18
11. 利用者の権利擁護について	18
12. 身体拘束の禁止について	18
13. 業務継続計画の策定等	19
14. 衛生管理及び居宅介護員等の健康管理等	19
15. 居宅介護現場におけるハラスメント対策	20
16. 苦情の受け付けについて	20

1. 事業者

名 称	社会福祉法人 那覇市社会福祉協議会
所 在 地	沖縄県那覇市金城3丁目5番地の4
電 話 番 号	098-857-7766
代 表 者 氏 名	会長 川満 正人
設 立 年 月 日	1967年 7月22日

2. 事業所の概要

事業所の名称	社会福祉法人 那覇市社会福祉協議会 ホームヘルプステーションわかば
--------	--------------------------------------

事業所の種類	指定障害福祉サービス事業 平成 18 年 10 月 1 日指定 (那覇市 第 4 7 1 0 1 0 0 0 7 6 号)
	居 宅 介 護 事 業 平成 18 年 10 月 1 日指定
	重 度 訪 問 介 護 事 業 平成 18 年 10 月 1 日指定
	同 行 援 護 事 業 平成 23 年 10 月 1 日指定
事業所の所在地	那覇市金城 3 丁目 5 番地の 4 (那覇市総合福祉センター)
電 話 番 号	0 9 8 - 8 5 9 - 8 3 8 3
管 理 者 氏 名	金城 優子
開 設 年 月 日	平成 1 5 年 4 月 1 日
事業実施地域	那覇市・豊見城市
事業所が行っている 他の業務	指定行動援護事業 平成 18 年 10 月 1 日指定 指定訪問介護事業 平成 12 年 3 月 23 日指定 指定訪問型サービス A 事業 平成 29 年 4 月 1 日指定 指定旧介護予防訪問介護相当サービス事業 平成 30 年 4 月 1 日指定 (那覇市 第 4770100065 号)

3. 事業の目的及び運営方針

事業の目的	<p>ご利用者が、居宅において日常生活を営むことができるよう、障害者総合支援法に基づき、事業者が、ご利用者に対して必要な居宅介護及び重度訪問介護及び同行援護を適切に提供することを定めます。</p>
事業所の 運営方針	<ol style="list-style-type: none"> 1. ご利用者が居宅においてその有する能力に応じ自立した日常生活を営む事ができるよう、心身の状況に応じた介護等、その他生活全般にわたる援助を適切に行います。 2. 利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。 3. 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

4. 営業時間

営業日	月曜日～金曜日 土・日、国民の祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除いた日とします。
営業時間	午前8時30分～午後5時15分 *電話等により24時間常時連絡が可能な体制を取ります。
サービス提供日	月曜日～日曜日 年末年始（12月29日～1月3日）を除いた日とする。但し、事情によっては対応可能な体制を取ります。
サービス提供時間	午前8時～午後6時 事情によっては、他の時間の対応可能な体制を取ります。

5. 職員体制 <当事業所の職員体制>

*職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	常勤	非常勤	合計	職 務 内 容
1. 管 理 者	1		1	職員の管理 実施状況の把握
2. サービス提供責任者	9	0	9	派遣調整 介護計画作成
3. 居 宅 介 護 員	11			サービス提供 サービス提供記録 ケア会議等の参加 研修会等の参加
1) 介護福祉士	11			
2) 実務者研修修了者	0			
3) 訪問介護養成研修 1級課程修了者	0			
4) 初任者研修修了者（旧訪問介護 養成研修2級課程修了者を含む）	0			
4. 事務職員	0	2	2	介護請求事務等

*当事業所では、ご利用者に対して指定居宅介護及び指定重度訪問介護及び同行援護事業を提供する職員として、上記の職種の職員を配置しています。

6. 指定居宅介護等を提供する主たる対象者

(1) 指定居宅介護を提供する主たる対象者は下記の通りです。

- ① 身体障害者（18歳未満の方を除きます）
- ② 知的障害者（18歳未満の方を除きます）
- ③ 障害児（18歳未満の身体に障害のある児童・知的障害のある児童）
- ④ 精神障害者（18歳未満の方を含みます）
- ⑤ 難病等患者（18歳未満の方を含みます）

(2) 指定重度訪問介護を提供する主たる対象者は下記の通りです。

- ① 身体障害者（18歳未満の方を除きます）
- ② 障害児（15歳以上で、児童福祉法63条の3の規定により児童相談所長が利用を認めた児童に限ります）
- ③ 知的障害者（18歳未満の方を除きます）
- ④ 精神障害者（18歳未満の方を含みます）
- ⑤ 難病等患者（18歳未満の方を含みます）

(3) 指定同行援護を提供する主たる対象者は下記の通りです

- ① 視覚障害を有する身体障害者
- ② 視覚障害を有する障害児（18歳未満の身体に障害のある児童のみ）
- ③ 難病等患者（18歳未満の方を含みます）

7. 当事業所が提供する居宅介護サービスと利用料金

(1) 居宅介護計画等の作成とサービス内容

当事業所では、下記のサービス内容から『居宅介護計画』及び『重度訪問介護計画』及び『同行援護計画』を定めて、サービスを提供します。居宅介護計画等は、解決すべき課題を把握し、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、ご利用者に対するサービス実施日などを記載しています。居宅介護計画等は、ご利用者やご家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、ご利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

☆ サービスの提供は懇切丁寧に行い、分かりやすいように説明します。もし分からないことがあったら、いつでも担当職員にご遠慮なく質問して下さい。

<居宅介護サービス区分と内容>

次のサービスの中から『居宅介護計画書』に従って提供します。

《身体介護中心》 *医療行為はいたしません。

- ①起床介助 ②就寝介助 ③排せつ介助 ④整容介助 ⑤食事介助
⑥衣服着脱 ⑦清拭 ⑧入浴介助 ⑨体位変換 ⑩服薬の準備
⑪通院等介助 ⑫その他 ()

《通院等のための乗降介助》 ①屋内外の移動介助 ②乗車・降車の介助

- ③受診等の手続き ④その他 ()

《家事援助中心》 ①調理 ②洗濯 ③掃除・整理整頓 ④買物

- ⑤薬の受取 ⑥衣服の入替 ⑦その他 ()

《通院等のための乗車又は降車の介助》

通院等のための、居宅介護員が自らの運転する車両への、乗車又は降車の介助を行うとともに、併せて、乗車前若しくは降車等の屋内外における、移動等の介助又は通院先での受診の手続きや移動等の介助を行います。

<重度訪問介護サービス区分と内容>

次のサービスの中から『重度訪問介護計画』に従って提供します。

*医療行為はいたしません。

- ①入浴 ②排せつ ③食事介助 ④その他の身体介護
⑤調理 ⑥洗濯 ⑦掃除 ⑧その他の家事
⑨外出時における移動中の介護 ⑩生活等に関する相談及び助言

《各サービス内容》

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	入浴介助	ご利用者の入浴の介助を行います。
	排せつ介助	ご利用者のトイレ介助、オムツ交換等を行います
	食事の介助	ご利用者の食事介助を行います
	衣服の着脱	ご利用者の着替えをお手伝いします
	身体の清拭、洗髪	ご利用者の入浴が困難な場合や体調不良の場合、清拭(体を拭く)や洗髪を行います
家事	調理	ご利用者の食事の準備、配膳、片付けを行います
	衣類の洗濯、補修	ご利用者の衣類等の洗濯や簡易な補修を行います
	住居等の掃除、	ご利用者の居室の掃除や整理整頓を行います

	買 い 物	ご利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います	
	関係機関との連絡	代読代筆等の事務	その他必要な家事援助
	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	
	重度訪問介護	重度の肢体不自由者又は重度の知的障害若しくは精神障害により行動に著しい困難を有するものであって、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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	
	相談援助	生活、身上、介護に関する相談、助言を行います	

<同行援護サービス区分と内容>

次のサービスの中から『同行援護計画』に従って提供します。

- ・ 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。

☆社会生活上必要不可欠な外出への移動支援

官公庁や金融機関への外出、公的行事への参加、生活必需品の買物、冠婚葬祭等、社会生活上必要不可欠な外出への移動支援を提供します。

☆余暇活動等社会参加のための外出

外食やレジャー・レクリエーション、映画鑑賞・観劇等、余暇活動等社会参加のための外出への移動支援をいたします。

《同行援護 基本》

- ①屋内外の移動介助 ②乗車・降車の介助 ③移乗介助 ④食事介助
⑤排せつ介助 ⑥整容介助 ⑦衣服着脱 ⑧清拭 ⑨体位の修正
⑩服薬の準備 ⑪代読・代筆 ⑫病院受診介助
⑬その他（ ）

(2) 利用料金

当事業所が提供するサービスについて

- 1) 利用料金が介護給付費から支給される場合
- 2) 利用料金の全額をご利用者にご負担いただく場合

があります。

1) 利用料金が介護給付費から支給される場合

サービスの利用に対しては、障害者総合支援法に基づく介護給付費が支給されます。介護給付費は、当事業所が代理受領いたします。ご利用者からの受給者証の記載内容に基づき、下記の通りお支払いいただきます。

ご利用者本人及び支給決定保護者（支給決定を受けた障害児の保護者）
の負担能力に応じ市町村が決定する額（利用者負担額）

《ご利用者の負担額の上限》

ご利用者の負担額は、市町村が上限を定めています。そのため、サービスのご利用状況により、当事業所への月々の利用者負担額は変わることがあります。当事業所が代理受領を行った介護給付費額は、ご利用者に通知します。

【サービス単価表】 日中の時間帯での料金は次の通りです。

《居宅介護》

サービス内容と算定項目		利用料	自己負担額上限
身体介護	30分未満	2,560円	256円
	30分以上1時間未満	4,040円	404円
	1時間以上1時間30分未満	5,870円	587円
	1時間30分以上2時間未満	6,690円	669円

(身体介護を伴う場合)	通院介助	30分未満	2,560円	256円
		30分以上1時間未満	4,040円	404円
		1時間以上1時間30分未満	5,870円	587円
		1時間30分以上2時間未満	6,690円	669円
		2時間以上2時間30分未満	7,540円	754円
		2時間30分以上3時間未満	8,370円	837円
		3時間以上 (30分増す毎に加算)	9,210円 +830円	921円 +83円
(身体介護を伴わない場合)	通院介助	30分未満	1,060円	106円
		30分以上1時間未満	1,970円	197円
		1時間以上1時間30分未満	2,750円	275円
		1時間30分以上 (30分増す毎に加算)	3,450円 +690円	345円 +69円
家事援助中心		30分未満	1,060円	106円
		30分以上45分未満	1,530円	153円
		45分以上1時間未満	1,970円	197円
		1時間以上1時間15分未満	2,390円	239円
		1時間15分以上1時間30分未満	2,750円	275円
		1時間30分以上 (15分増す毎に加算)	3,110円 +350円	311円 +35円
降介助	通院等乗	1回(片道)	1,020円	102円

《重度訪問介護》

サービス内容と算定項目		利用料	自己負担額上限
障害者に提供した場合は 病院等に入院または入所中以外の	1時間未満	1,860円	186円
	1時間以上1時間30分未満	2,770円	277円
	1時間30分以上2時間未満	3,690円	369円
	2時間以上2時間30分未満	4,610円	461円
	2時間30分以上3時間未満	5,530円	553円
	3時間以上3時間30分未満	6,440円	644円
	3時間30分以上4時間未満	7,360円	736円
	4時間以上8時間未満 (30分増す毎に加算)	8,210円 +850円	821円 +85円

《同行援護》

サービス内容と算定項目	利用料	自己負担額上限
30分未満	1,910円	191円
30分以上1時間未満	3,020円	302円
1時間以上1時間30分未満	4,360円	436円
1時間30分以上2時間未満	5,010円	501円
2時間以上2時間30分未満	5,560円	556円
2時間30分以上3時間未満	6,320円	632円
3時間以上 (30分増す毎に加算)	6,970円 +660円	697円 +66円

☆「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた、標準的な所要時間です。

【加算】

①特定事業所加算（居宅介護・同行援護）

当事業所が、居宅介護員及びサービス提供責任者の段階的なキャリアアップを推進する観点から、＜体制要件＞＜人材要件＞＜重度障害者対応要件＞等の基準に適合した場合に、以下の割合でサービス利用料金に加算されます。

特定事業所加算（Ⅰ）	所定単位数の20%を加算
特定事業所加算（Ⅱ）	所定単位数の10%を加算
特定事業所加算（Ⅲ）	所定単位数の10%を加算

②初回加算 2,000円/月

新規に居宅介護計画を作成したご利用者に対して、初回に実施した居宅介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら居宅介護を行う場合又は他の居宅介護員等が居宅介護を行う際に同行訪問した場合に加算されます。

③緊急時対応加算 1,000円/回

ご利用者やご家族からの要請を受け、サービス提供責任者又は居宅介護員が居宅計画にない居宅介護（身体介護）を24時間以内に行った場合に加算されます。

④利用者負担上限額管理加算 1,500円/月

ご利用者の依頼により、利用者及びその世帯として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に加算されます。

⑤福祉・介護職員等処遇改善加算 Ⅲ

福祉・介護職員の賃金改善を行っていること等のほか、処遇改善に関する計画を

策定し、資質向上の取組や雇用管理の改善、労働環境の改善の取組など、キャリアパス要件の全てに適合し、かつ定量的要件に適合している場合、サービス種別の基本報酬に各種加算を加えた 1 月当たりの総単位数に各サービス別加算率を乗じた単位数で加算されます。

サービス種別	加算率	サービス種別	加算率
居宅介護・同行援護	34.7%	重度訪問介護	27.3%

⑥福祉専門職員等連携加算<居宅介護> 5,640円/90日間で3回限度

サービス提供責任者が障害特性の理解や医療機関等専門機関との連携、居宅介護員等への技術指導等の課題に対応するため、精神障害者等の特性に精通する専門職と連携し、ご利用者の心身の状況等の評価を共同して行った場合に、加算されます。

⑦行動障害支援連携加算<重度訪問介護> 5,840円/30日間で1回限度

行動障害を有する者に対して適切に支援を行うため、サービス提供責任者が「支援計画シート」及び「支援手順書 兼 記録用紙」の作成者と連携し、ご利用者の心身の状況等の評価を共同して行った場合に、加算されます。

【割増料金】

日中の時間帯（午前8時～午後6時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。

- ・早 朝（午前6時～午前8時まで） ⇒ 25%
- ・夜 間（午後6時～午後10時まで） ⇒ 25%
- ・深 夜（午後10時～翌朝6時まで） ⇒ 50%

【派遣人数】

- ・通常1名による派遣体制をとります。
- ・2人の居宅介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、ご利用者の同意のうえで、通常の利用料金の、2倍の料金をいただきます。

例) 2人の居宅介護員でサービスを行う場合

体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合

暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

2) 利用料金の全額をご利用者に負担いただく場合

1. 介護給付費の支給決定をまだ受けられていない方（申請中の方）は、サービス利用料金の全額が、ご利用者負担となります。（認定後償還払い可）この場合、ご利用者に「サービス提供証明書」を交付します。

* 「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると障害者総合支援法に基づく介護給付費が支給されます。(償還払い)

2. 介護給付費の受給量限度額を超える居宅介護サービス

介護給付費の受給量限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額が、ご利用者の負担となります。

☆【サービス単価】は障害者総合支援法に基づく介護給付額と同様です。

☆「加算・派遣人数」についても、同様です。

3. サービス提供に要する下記の費用は、居宅介護給付費の対象ではありませんので、実費をいただきます。

ア) 通常の事業実施地域以外(那覇市近郊を除く)で、当事業所のサービスを利用する場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

- | |
|---|
| ① 路線バスを利用した場合
バスターミナル～現地の最寄りのバス停までのバス賃金 |
| ② 車両等を利用した場合
通常の実施区域を越えた地点から1kmあたり 20円 <small>えん</small> |

イ) 「外出介助」や「通院等介助」や「同行援護」において居宅介護員に公共交通機関等の交通費、入場料、施設利用料等が必要な場合(サービス利用時に、その都度ご負担いただきます)。

(3) 利用料金のお支払い方法

① 前記(1)、(2)の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日に下記の金融機関からの自動引き落としとなります。新規契約の際に所定の用紙にて手続きをお願いします。(1ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。)

下記の金融機関からの自動引き落とし 沖縄銀行、琉球銀行、海邦銀行、JAバンク、郵便局

② ご利用月毎に料金をお支払い頂き、翌月末日までに領収書をご自宅に送付致します。*領収書の再発行は致しませんのでご了承下さい。

(4) ご利用者負担額の変更

① 居宅介護給付費からの支給額に変更があった場合、変更された額にあわせてご利用者の負担額を変更します。

② 実費負担額を変更する場合は、原則としてその1ヶ月前までにご連絡します。

(5) 利用の中止、変更、追加

- ① 利用予定日の前に、ご利用者の都合により、居宅介護計画等で定めたサービスの利用を中止又は変更・追加することができます。
- 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、ご利用者の体調不良等やむをえない場合は、取消料はこの限りではありません。

利用予定日の前日午後5時までに申し出があった場合	無 料
利用予定日の前日午後5時までに申し出がなかった場合	500円

- ③ 市町村が決定した「支給量」の範囲内で、サービスを追加することもできます。但し、支給量の範囲内での利用である場合でも、市町村が決定した居宅介護サービスと全く異なったサービス内容や、大幅な利用時間の拡大等の要望の場合は、市町村へ確認させていただきます。
- ④ サービス利用当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、ご利用者の同意を得てサービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、「受給者証」に記載されている「支給量」の範囲内で、変更したサービスの内容と時間に応じたサービスを提供します。
- ⑤ サービス利用の変更・追加の申し出に対して、居宅介護員の稼働状況によりご利用者の希望する時間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご利用者に提示して協議します。

8. 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

当事業所では、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などを記録し、ご利用者にその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し送りください。なお、居宅介護計画等及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より5年間保存します。

(2) ご利用者の記録や情報の管理、開示について

当事業所では、関係法令及び那覇市社会福祉協議会指定障害福祉サービス事業運営規程に基づいて、ご利用者の記録や情報を適切に管理し、ご利用者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などの諸費用は、ご利用者の負担となります。)

9. サービスの利用に関する留意事項

(1) ご利用者のサービス提供責任者は、() です。

(2) サービス提供を行う居宅介護員

- ① サービス提供時に、担当の居宅介護員を決定いたします。但し、実際のサービスの提供にあたっては、複数の居宅介護員が交代してサービスを提供します。
- ② 身体介護サービス提供にあたっては、本人の尊厳を保ち、安全安心なサービス提供に従事することに留意し、原則として同性介助を基本とします。

(3) 居宅介護員の交代

① ご利用者からの交代の申し出

選任された居宅介護員の交代を希望する場合には、当該居宅介護員が業務上不適当と認められる事情、その他交代を希望する理由を明らかにして、事業者に対して居宅介護員の交代を申し出ることができます。但し、ご利用者から特定の居宅介護員の指名はできません。

② 事業者から居宅介護員の交代

事業者の都合により、居宅介護員を交代することがあります。

居宅介護員を交代する場合は、ご利用者及びその家族に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

(4) サービス実施時の留意事項

① ご利用者は、「7. 当事業所が提供するサービス（6頁～10頁）」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

ア) ご利用者本人に関するものに限られ、ご利用者以外のご家族の利便に供する行為は援助の対象となりません。

例) ご利用者が使用する居室以外の掃除、ご利用者以外の方に係わる洗濯、調理、買い物、布団干し、来客の応接（お茶、食事の手配等）、自家用車の洗車・掃除等

イ) ご利用者本人に関する行為であっても、居宅介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障がないと判断される行為は援助の対象となりません。

例) 草むしり、花木の水やり、犬の散歩、ペットの世話等

ウ) 日常的に行われる家事の範囲を超える行為は援助の対象となりません。

例) 家具・電気器具等の移動、室内の模様替え、室内外家屋の修理、ペンキ塗り等

② 事業者は、正当な利用がなく、居宅介護等サービスの提供を拒否することはありません。ただし、以下の場合にはサービスを中止させていただくと共に、市町村へ状況報告いたします。

ア)居宅介護等サービスの利用に関する指示に従わない等により、障害区分状態などの悪化をもたらす場合

イ)下記のような行為があり、ハラスメントに該当するとみなされる場合

- ・身体的暴力 身体的な力を使って危害を及ぼす行為（コップを投げつける、居宅介護員を叩く・蹴る、手を払いのける・ひっかく・つねる、首を絞める、唾を吐く、服をちぎるなど）

- ・精神的暴力 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為（大声で怒鳴る、批判的な言動、威圧的な態度で文句を言い続ける、刃物に向けるなど）

- ・セクシャルハラスメント 意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為（居宅介護員の体を触る、手を握る、腕を引っ張り抱きしめる、ヌード写真を見せる、性的な話・卑猥な言動をするなど）

- ・その他（居宅介護員の自宅の住所や電話番号を聞く、ストーカー行為など）

③ 居宅介護等サービスの実施に関する指示・命令

居宅介護等サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は居宅介護等サービスの実施にあたってご利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

④ 備品等の使用

居宅介護サービス及び重度訪問介護サービスの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。又、ご利用者に関する事で居宅介護員が、事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

当事業所は、居宅介護サービス及び重度訪問介護サービスの実施中、日常使用する消耗品的物品の過失によるやむを得ない損傷については責任を負いません。

(5) 受給者証の確認

「住所」及び「居宅利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容の変更があった場合は、速やかに居宅介護員にお知らせください。また担当の居宅介護員やサービス提供責任者が、「受給者証」の確認をさせて頂く場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

(6) サービスの終了

① ご利用者の都合でサービスを終了する場合

- ・サービスの終了を希望する日の7日前までに、文書でお申出ください。
- ・当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、

利用者やご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、利用者は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

- ・ 人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は終了1ヵ月前までに文書で通知致します。
- ・ 利用者が、サービスの料金の支払いを3ヶ月以上遅延し、相当期間を定められたにもかかわらず支払わない場合、利用者またはその家族が、当事業所や当事業者の居宅介護員に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを中止させていただく場合があります。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知が無くても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・ 介護給付費の支給を受けられなくなった場合
- ・ 利用者がサービス実施地域外に転居した場合
- ・ 利用者がお亡くなりになった場合

(7) プライバシーの保護

事業所に勤務する職員及び居宅介護員（退職した者を含みます）は、業務上知り得た利用者又は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。

(8) 緊急時の対応（契約書第13条第3・4項参照）

- ① サービスの提供中に、ご利用者の容態の変化等があった場合、速やかに、救急隊、主治医、親族等へ連絡をとり、事業所の指示のもと対応いたします。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	
	氏名	
	連絡先	

- ② 事業者は、前項の緊急時に際して採った処置について記録をします。

(9) 事故発生時の対応

- ① ご利用者に対してサービスの提供を行うことにより事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族等に連絡をいたします。事故の状況及び事故に際して採った処置について記録いたします。
- ② 事業者は、ご利用者に対してサービスの提供を行うこと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うものとします。

(10) 台風時の対応

暴風警報の発令又は路線バスの運行が停止した際は、居宅介護員の安全を確保する為、ご利用者やご家族等にご相談の上で居宅介護員の訪問日時を変更させていただく場合があります。

(11) 守秘義務

事業者及び居宅介護員等は居宅介護サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。

2. 事業者及び居宅介護員等は、利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
3. 前2項に拘わらず、事業者及び居宅介護員は、利用者に係る他の相談支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得たうえで、利用者等の個人情報を用いることができるものとします。

(12) 居宅介護員の禁止行為

居宅介護員は、ご利用者に対する居宅介護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 医療行為又は医療補助行為
- ② ご利用者等からの金銭又は物品の授受、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③ ご利用者の家族等に対する介護サービスの提供
- ④ 飲酒・喫煙及び飲食（同行援護においての飲食は除く）
- ⑤ 身体拘束、その他ご利用者の行動を制限する行為（ご利用者又は第三者等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ます。）
- ⑥ ご利用者等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動その他迷惑行為
- ⑦ アルコール依存症の恐れのある方へのお酒や、医師の処方以外のお薬等の買い物代行

10. 損害賠償保険への加入

当事業所は、居宅介護等サービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由によりご利用者に損害を発生させた場合、あるいは守秘義務に違反した場合は、ご利用者に生じた損害を賠償します。

賠償責任を確実に履行するため、当事業所は損害賠償保険に加入しています。

記

保険会社名 あいおいニッセイ同和損保

☆ 当事業所は、日常の家事に使用する器具（例：掃除機等）の通常の使用による損耗等については責任を負いません。

11. 利用者の権利擁護と虐待の防止のための措置について

事業者は、利用者の人権擁護、虐待の防止等のため、次の各号に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行う事ができるものとする）を定期的で開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所において、従業者に対し、虐待防止のための研究を年に1回以上、定期的実施します。
- (3) 前2号に掲げる措置を適切に実施する為の担当者を置き対応致します。

○虐待防止に関する責任者 事務局長 真栄城 孝

12. 身体拘束等の禁止について

- (1) 事業所は、当該利用者又は他の利用者等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、利用者に対する具体的拘束その他の行動を制限する行為は行わないものします。

(2) やむを得ず身体拘束を行う場合は、身体拘束の内容、目的、緊急やむを得ない理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、検討記録等、記録の整備や手続きなど適切な取扱いにより行うものとしてします。

(3) 身体拘束等の適正化のための指針と整備します。

(4) 居宅介護員に対し、身体拘束などの適正化の為の研修を定期的実施します。

(5) 身体拘束などの適正化の為の対策を検討する委員会を定期的開催し、居宅介護員にも周知徹底を図ります。

1 3. 業務継続計画の策定等

(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訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時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実施します。

(3) 定期的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

1 4. 衛生管理及び居宅介護員等の健康管理等

(1) 事業所は、サービスに使用する用品を清潔に保持し、定期的な消毒を施す等、衛生管理に十分留意します。

(2) 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じます。

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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6ヵ月に1回以上開催し、その結果に従事者に周知徹底を図ります。

② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。

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及び訓練を定期的実施します。

15. 居宅介護現場におけるハラスメント対策

居宅介護等サービス事業者の適切なハラスメント対策を強化する観点から、居宅介護員に対する(身体的、精神的、性的)ハラスメント防止についてご利用者やご家族に説明を行うと共に、居宅介護員に対し研修等を実施するなど必要な措置を講ずる事とします。

16. 苦情等の受け付けについて

(1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用時のご相談、サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、ご利用者の記録等の情報開示の請求は、以下の専用窓口で受け付けます。

○ 受付時間 毎週 月曜日～金曜日 午前9時～午後5時

TEL : (098) 857-7766

FAX : (098) 857-6052

○お客様相談係 <苦情受付窓口(担当者)> 在宅福祉課課長 上原 直子

<苦情解決責任者> 事務局長 真栄城 孝

(2) 第三者委員

当事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から当事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。ご利用者等は、当事業所への苦情やご意見は、「第三者委員」に相談することもできます。

<第三者委員>

名 前	電 話
むかえさと たかつね 迎里 嵩雅	(098) 866-0730
まじきな まさつね 真境名 一綱	(098) 851-8491
たなはら のぶこ 棚原 信子	(098) 894-7430

(3) 行政機関その他苦情受付機関

那覇市役所 障がい福祉課	所在地 電話番号 F A X	那覇市泉崎 1-1-1 098-862-3275 098-862-0621
豊見城市役所 障がい長寿課	所在地 電話番号 F A X	豊見城市宜保 1-1-1 098-850-5320 098-856-7046
沖縄県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 電話番号 F A X	那覇市首里石嶺町 4-373-1 沖縄県総合福祉センター東棟 2階 098-882-5704 098-882-5714

指定居宅介護サービス及び指定重度訪問介護サービス及び指定同行援護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

事業者 所在地 那覇市金城3丁目5番地の4
名称 社会福祉法人那覇市社会福祉協議会
代表者 会長 川満正人
説明者 事業所 ホームヘルプステーションわかば
サービス提供責任者

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定居宅介護サービス及び指定重度訪問介護サービス及び指定同行援護サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住所 _____

氏名 _____

署名代行 _____ () 記載理由 _____

代理人 住所 _____

氏名 _____

電話 _____ FAX _____

本人との関係 _____ 記載理由 _____

指定障害福祉サービス事業重要事項説明書

(居宅介護・重度訪問介護・同行援護)

平成 20 年 9 月

平成 20 年 10 月 1 日

平成 21 年 7 月 1 日

平成 21 年 12 月 1 日

平成 22 年 5 月 1 日

平成 23 年 7 月 1 日

平成 23 年 10 月 1 日

平成 24 年 4 月 1 日

平成 25 年 4 月 1 日

平成 25 年 11 月 1 日

平成 27 年 4 月 1 日 (報酬改定)

平成 27 年 7 月 1 日

平成 27 年 8 月 1 日 (台風時の対応追記)

平成 27 年 12 月 1 日 (職員体制)

平成 28 年 4 月 1 日 (事務局長変更、第三者委員)

平成 29 年 4 月 1 日 (加算)

平成 29 年 6 月 16 日 (代表者氏名の変更)

平成 29 年 10 月 13 日 (第三者委員の変更)

平成 30 年 4 月 1 日 (報酬改定)

平成 31 年 4 月 1 日 (2019 年) (苦情受付窓口 担当者 変更)

令和 1 年 10 月 1 日 (2019 年) (消費税増税に伴う介護報酬改定)

令和 2 年 4 月 1 日 (事務局長及び第三者委員の変更)

令和 3 年 4 月 1 日 (介護報酬改定)

令和 3 年 6 月 1 日 (管理者変更、秘密保持・ハラスメント対策追加)

令和 4 年 10 月 1 日 (2022 年) (虐待防止責任者・苦情受付窓口担当者変更、ベースアップ等支援加算追加)

令和 5 年 6 月 16 日 (代表者氏名の変更)

令和 5 年 10 月 1 日 (名称・住所の一部変更、営業日の変更、利用者の権利擁護、身体拘束禁止)

令和 6 年 4 月 1 日 (2024 年) (押印の削除、介護報酬改定による変更、高齢者虐待防止、身体拘束禁止の内容変更、業務継続計画の策定等の追加、衛生管理及び訪問介護員等の健康管理等の追加、ルビの解除等)

令和 6 年 6 月 1 日 (2024 年) (介護職員等処遇改善加算Ⅲ、第三者委員)

令和 6 年 10 月 1 日 (2024 年) (指摘事項についての修正変更)