

重 要 事 項 説 明 書

(居宅介護・重度訪問介護)

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 条に基づき、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説明するものです。

※ 本事業所では、利用者に対して障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく居宅介護・重度訪問介護（以下、「居宅介護等」という）を提供します。当サービスの利用は、原則として介護給付費の支給決定を受けた方が対象となります。当事業所は「居宅介護」・「重度訪問介護」の指定を受けています。

1 重度訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	合同会社 Nursing Tsubasa
代表者氏名	瀬尾 佳子
本社所在地 (連絡先)	愛知県豊橋市東高田町 452 番地 4
法人設立年月日	令和 4 年 1 月 27 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	ヘルパーステーション雫
サービスの 主たる対象者	身体障害者 知的障害者 精神障害者 難病等対象者
愛知県指定 事業所番号	居宅介護 重度訪問介護 2315102497 号 (2025 年 4 月 1 日指定)
事業所所在地	愛知県豊橋市佐藤 4 丁目 30-3 グリーンハイツー本木 B201
連絡先	070-5459-6692
事業所の通常の 事業実施地域	豊橋市・豊川市(一部)の区域
事業所が行う 他のサービス	訪問介護(介護保険) 介護予防訪問サービス

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	合同会社 Nursing Tsubasa が設置するヘルパーステーション等（以下「事業所」という。）が行う障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律規定する居宅介護、重度訪問介護の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従業者が支給決定を受けた利用者及び障害児に対し、適正な居宅介護等を提供することを目的とする。
運営方針	1 事業所の従業者は、利用者及び障害児が居宅において日常生活を営むことができるよう、その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、排せつ及び食事等の介護、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、並びに外出時における移動の介護その他生活全般にわたる援助を行うものとする。 2 事業所の従業者は、利用者及び障害児の意思及び人格を尊重し、常に利用者及び障害児の立場に立ってサービスの提供を行う。 3 事業の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、関係市町村、他の障害福祉サービス事業者、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する。 4 事業所は、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、研修を実施する等の措置を講ずる。 5 前4項のほか、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律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）及び豊橋市障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律施行条例（平成18年豊橋市条例第21号）その他関係法令を遵守し、事業を実施する。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日までとする。（その他応相談） ただし 12 月 31 日から 1 月 3 日を除く。
営業時間	9 時 00 分から 18 時 00 分までとする。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から土曜日までとする。（その他応相談） ただし 12 月 31 日から 1 月 3 日を除く。
サービス提供時間	8 時 00 分から 18 時 00 分までとする。（その他時間応相談）

(5) 事業所の職員体制

事業所の管理者	小野 誉明
---------	-------

職種	職務内容	人員数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 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。	常 勤 1 名
サービス提供責任者	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、障害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。 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訪問介護計画を作成します。 3 利用者及びその同居の家族に訪問介護計画の内容を説明するとともに、当該訪問介護計画を利用者及びその同居の家族並びに当該利用者又は障外児の保護者に対して指定計画相談支援又は指定障害児相談支援を行う者に交付します。 4 訪問介護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて訪問介護計画の変更を行います。 5 指定訪問介護事業所に対する指定訪問介護の利用の申込みに係る調整、他の従業者に対する技術的な指導等のサービスの内容の管理等を行います。 6 業務を行うに当たっては、利用者の自己決定の尊重を原則とした上で、利用者が自ら意思を決定することに困難を抱える場合には、利用者の意思決定の支援が適切に行われるよう努めます。	1 名以上
ヘルパー	1 訪問介護計画に基づき、訪問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。	2 名以上

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) 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

(2) 提供するサービスの内容について

〈サービス区分及びサービス内容〉

居宅介護

① 身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。）

- 入浴介助・清拭・洗髪…入浴の介助や清拭（体を拭く）や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。
- 食事介助…食事の介助を行います。
- 衣服の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行います。
- 通院介助…通院の介助を行います。
- その他必要な身体介護を行いません。

※ 医療行為はいたしません。

② 家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。）

- 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。
- 買い物…利用者の日常生活に必要となる物品の買い物をします。
- その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。

※ 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。（預貯金通帳・カードはお預かりできません。）

※ 利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は原則として行いません。

③その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

重度訪問介護（上記①から③に加え、以下のことを行います）

④外出時の移動中の介護

- 官公庁や銀行等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等社会参加のための外出の援助を行います。

※ 1日の範囲内で用務を終えるものを原則とし、通勤、営業活動等の経済活動に係る外出、通年かつ長期にわたる外出の介助はいたしません。

(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。

※障害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。

上限負担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。

居宅介護の利用料金

身体介護		
区分	基本単位	利用料
30 分未満	256 単位	2,606 円
30 分以上 1 時間未満	404 単位	4,412 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満	587 単位	5,975 円
1 時間 30 分以上 2 時間未満	669 単位	6,810 円
2 時間以上 2 時間 30 分未満	754 単位	7,675 円
2 時間 30 分以上 3 時間未満	837 単位	8,520 円
3 時間以上 30 分毎に加算（※）	921 単位	9,375 円
※3 時間以上の場合においては、30 分を増すごとに 83 単位(844 円)を加算		
通院等介助（身体介護を伴う場合）		
区分	基本単位	利用料
30 分未満	256 単位	2,606 円
30 分以上 1 時間未満	404 単位	4,112 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満	587 単位	5,975 円
1 時間 30 分以上 2 時間未満	669 単位	6,810 円
2 時間以上 2 時間 30 分未満	754 単位	7,675 円
2 時間 30 分以上 3 時間未満	837 単位	8,520 円
3 時間以上 30 分毎に加算（※）	921 単位	9,375 円
※3 時間以上の場合においては、30 分を増すごとに 83 単位(844 円)を加算（1 単位＝10.18 円）		
家事援助		
区分	基本単位	利用料
30 分未満	106 単位	1,079 円
30 分以上 45 分未満	153 単位	1,557 円
45 分以上 1 時間未満	197 単位	2,005 円
1 時間以上 1 時間 15 分未満	239 単位	2,433 円
1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満	275 単位	2,799 円
1 時間 30 分以上 15 分毎に加算（※）	311 単位	3,165 円
通院等介助（身体介助を伴わない場合）		
区分	基本単位	利用料
30 分未満	106 単位	1,079 円
30 分以上 1 時間未満	197 単位	2,005 円

1 時間以上 1 時間 30 分未満	275 単位	2,799 円
1 時間 30 分以上 30 分毎に加算（※）	345 単位	3,512 円
※1 時間 30 分以上の場合においては、30 分を増すごとに 69 単位 (702 円) を加算（1 単位＝10.18 円）		
重度訪問介護の利用料金		
区分	基本単位	利用料
1 時間未満	186 単位	1,893 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満	277 単位	2,819 円
1 時間 30 分以上 2 時間未満	369 単位	3,756 円
2 時間以上 2 時間 30 分未満	461 単位	4,692 円
2 時間 30 分以上 3 時間未満	553 単位	5,629 円
3 時間以上 3 時間 30 分未満	644 単位	6,555 円
3 時間 30 分以上 4 時間未満	736 単位	7,492 円
4 時間以上 8 時間未満	821 単位 (4 時間まで)	8,357 円
4 時間から計算して 30 分を増すごとに	+85 単位	865 円
8 時間以上 12 時間未満	1,505 単位 (8 時間まで)	15,320 円
8 時間から計算して 30 分を増すごとに	+81 単位	865 円
12 時間以上 16 時間未満	2,184 単位 (12 時間まで)	22,233 円
12 時間から計算して 30 分を増すごとに	+81 単位	824 円
16 時間以上 20 時間未満	2,834 単位 (16 時間まで)	28,850 円
12 時間から計算して 30 分を増すごとに	+86 単位	875 円
20 時間以上 24 時間未満	3,520 単位 (20 時間まで)	35,833 円
20 時間から計算して 30 分を増すごとに	+80 単位	814 円

※ 病院等に入院、入所中の利用者に対する支援についても、上記の単位数等となります。ただし、利用開始から起算して 90 日を超える場合には上記単位数の 20/100 に相当する単位数を減算します。

※ 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、訪問介護計画の見直しを行ないます。

※ 障害者等包括支援の対象となる心身の状態にあれば、上記単位数の 15/100 に相当する単位数を加算します。また、障害支援区分 6 に該当する場合、上記単位数の 8.5/100

に相当する単位数を加算します。

- ※ 市町村が認めた場合であって同時に 2 人の訪問介護従業者がサービス提供を行った場合には、それぞれに算定します。（その場合費用は 2 人分となります。）
- ※ 市町村が 2 人派遣を認めた場合であって、障害支援区分 6 の利用者に対し、新規に採用した従業者により支援が行われる場合において、当該利用者の支援に熟練した従業者が同行して支援を行った場合は、それぞれの従業者が行う訪問介護につき、上記単位数の 100 分の 90 に相当する単位数を算定します。
- ※ 市町村が 2 人派遣を認めた場合であって、当事業所に勤務する従業者が、障害者等包括支援の度合にある利用者（15%加算対象者）に対する支援に初めて従事し支援が行われる場合において、当該利用者の支援に熟練した従業者が同行して支援を行った場合は、それぞれの従業者が行う重度訪問介護につき、上記単位数の 100 分の 90 に相当する単位数を算定します
- ※ 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。

(4) 加算料金

- 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。

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。

加 算 項 目	基 本 単 位	利 用 料	算定回数等
特 定 事 業 所 加 算			
緊 急 時 対 応 加 算	100 単位	1,096 円	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
移 動 介 護 加 算	100 単位	1,096 円	1 時間未満の場合
	125 単位	1,370 円	1 時間 30 分未満の場合
	150 単位	1,644 円	2 時間未満の場合
	175 単位	1,918 円	2 時間 30 分未満の場合
	200 単位	2,192 円	3 時間未満の場合
	250 単位	2,740 円	3 時間以上の場合
初 回 加 算	200 単位	2,036 円	初回月、1 回のみ
利用者負担上限額管理加	150 単位	1,644 円	1 月につき

喀痰吸引等支援体制加算	100 単位		1 日につき
行動障害支援連携加算	584 単位		1 回につき (サービスの初日から 30 日間で 1 回を限度)
入院時支援連携加算	300 単位		1 回につき (入院前に 1 回を限度)
福祉・介護職員等処遇改善加算 ()	Ⅱ		1 月につき (所定単位は、基本報酬及び各加算(福祉・介護職員等処遇改善加算を除く)を算定した単位数の合計)

- ※ 特定事業所加算は、良質の人材の確保とサービスの質の向上を図る観点から、サービス提供体制の整備、良質な人材の確保、重度障害者への対応、中重度障害者への対応といった条件に応じて加算します。
- ※ 緊急時対応加算は、訪問介護計画に位置付けられていない訪問介護を、利用者等の要請を受けてから 24 時間以内に行った場合に加算します。
- ※ 緊急時対応加算について、市町村により地域生活支援拠点等として位置付けられている場合、更に 1 回につき 50 単位を加算します。
- ※ 移動介護加算は、移動中の介護を行った場合に、移動介護の実施時間数に応じて加算します。
- ※ 移動介護緊急時支援加算は、ヘルパーが運転する自動車を利用者を移送する際に、利用者の求めや体調の変化等に応じて駐停車をして喀痰吸引や体位交換等の支援を緊急的に行った場合に加算します。
- ※ 初回加算は、新規に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う場合又は他のヘルパーがサービス提供を行う際に同行した場合に加算します。
- ※ 利用者負担上限額管理加算は、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に加算します。
- ※ 喀痰吸引等支援体制加算は、特定事業所加算(Ⅱ)を算定しない事業所において、介護職員等が痰の吸引等を実施した場合に加算します。(ただし、病院等に入院中の支援については算定できません。)
- ※ 行動障害支援連携加算は、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、利用者の心身の状況等を共同で評価した場合に加算します。
- ※ 入院時支援連携加算は、病院等に入院する前から利用していた利用者が、病院等に入院するに当たり、指定訪問介護事業所等の職員が病院等を訪問し、利用者の必要な情報

の提供及び病院等と事業所が連携して入院時の支援を行うために必要な調整を行った場合に加算します。

※ 福祉・介護職員等処遇改善加算は、福祉・介護職員の賃金改善等を実施している場合に加算します。

4 その他の費用について

① 交通費	実施地域内であれば無料。地域外の場合実施地域を超えた地点から 1 km 当たり 100 円とする。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、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いたします。	
	前日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	当日のご連絡の場合	1 提供当たりの料金の全額を請求いたします。
※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 サービス提供に当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	利用者の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

5 利用者負担額及びその他の費用の請求の支払い方法について

① 利用料、利用者負担額その他の費用の請求方法等	ア 利用料利用者負担額（及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌 15 日までに利用者あてにお届けします。
② 利用料、利用者負担額その他の費用の支払い方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)現金支払い イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

※ 利用料、利用者負担額及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 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) 訪問介護計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及びその家族の意向に配慮しながら「訪問介護計画」を作成します。作成した「訪問介護計画」については、案の段階で利用者及びその同居の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「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十分な配慮を行ないます。

(3) 訪問介護計画の変更等

「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に十分に配慮します。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、相談窓口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。

7 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 成年後見制度の利用を支援します。
- ② 苦情解決体制を整備しています。
- ③ 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。

8 身体拘束等について

事業者は、緊急やむを得ない場合を除いて身体拘束等を行いません。緊急やむを得ない場合とは、支援の工夫のみでは十分に対応できないような、一時的な事態に限定し、以下の(1)から(3)の要件を満たす場合とします。

(1)切迫性	直ちに身体拘束等を行わなければ、利用者本人又は他人の生命・身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高い場合
(2)非代替性	身体拘束その他の行動制限を行う以外に、代替する方法がない場合
(3)一時性	身体拘束その他の行動制限が一時的である場合

やむを得ず身体拘束等を行う場合には、訪問介護計画に身体拘束の様態及び時間、緊急やむを得ない理由を記載します。また、身体拘束等を行う場合には、適宜利用者本人や家族に十分に説明し、同意を得ます。

身体拘束等を行った場合には、その態様及び時間、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等必要な事項を記録します。

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	○ 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「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ○ 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及び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。）

10 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。

- 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。

連絡先：電話番号 070-5459-6692 （対応可能時間 9時から18時）

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定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。

【市町村（保険者）の窓口】 障害福祉課	所在地 豊橋市今橋町1東館1階 電話番号 0532-51-2345 ファックス番号 0532-56-5134 受付時間 8：30～17：30(土日祝は休み)
【居宅介護支援事業所の窓口】	事業所名 所在地 電話番号 担当介護支援専門員

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
	保 険 名	賠償責任保険
	補償の概要	基本契約 100,000 千円

12 身分証携行義務

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。

13 心身の状況の把握

指定訪問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。

14 連絡調整に対する協力

訪問介護事業者は、指定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します。

15 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定訪問介護の提供に当たり、市町村、他の指定障害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。

16 サービス提供の記録

- ① 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数をサービス提供の終了時に介護ソフトを利用し入力。利用者の確認を受けることとします。また、利用者の希望があればその記録を配布できるものとします。
- ② 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供実績を介護ソフトに記録を行い、利用者の確認を受けます。
- ③ これらの記録はサービス提供を行った日から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。）

17 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 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をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - 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ています。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

18 業務継続計画の策定等について

- (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。

19 苦情解決の体制及び手順

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した指定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。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）
- 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。
 - 苦情原因の把握。
 - 苦情内容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。

○ 改善の実施。改善が困難な場合保険者に連絡し助言指導を得て改善に努める。

※障害福祉サービスの場合、苦情受付の窓口は①事業者の窓口②利用者の居宅がある市町村の担当部署③都道府県社会福祉協議会の運営適正化委員会の苦情窓口の 3 つになります。

【事業者の窓口】 ヘルパーステーション雫	所在地 豊橋市佐藤 4 丁目 30-3 グリーンハイツアー本木 B201 合同会社 Nursing Tsubasa 代表社員瀬尾佳子 電話番号 070-5459-6692 fax 番号 0532-43-5797 受付時間 午前 9 時から午後 5 時
【市町村の窓口】 豊橋市障害福祉課	所在地 豊橋市今橋町 1 東館 1 階 電話番号 0532-51-2345 fax 番号 0532-56-5134 受付時間 8 時半から 5 時 15 分
【公的団体の窓口】 愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会	電話番号 052-212-5515 fax 番号 052-212-5514 受付時間月から金曜日 9 時から 17 時

20 指定訪問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。

21 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無	
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価機関の開示状況	

22 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
-----------------	---	---	---

上記内容について、「愛知県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」第 72 号の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

23 重要事項説明の年月日

重要事項説明書の説明年月日	年	月	日
---------------	---	---	---

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者	所在地	豊橋市東高田町 452 番地 4
	法人名	合同会社 Nursing Tsubasa
	代表者名	代表社員 瀬尾 佳子 印
	事業所名	ヘルパーステーション雫
	説明者氏名	印

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印