

居宅介護・重度訪問介護 契約書別紙

重要事項説明書

(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)

1 事業者（法人）の概要

名称・法人名	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団
代表者氏名	理事長 田 端 高 志
所在地・連絡先	住 所：熊本市西区花園7丁目19番1号 電 話：096-273-7506 FAX：096-223-8220
設立年月日	昭和57年3月

2 事業所の概要

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	熊本市社会福祉事業団 長寿の里ヘルパー事業所
管理者氏名	田中伸明
所在地・連絡先	住 所：熊本市西区城山薬師2丁目10-10 電 話：096-273-7766 FAX：096-273-7363
熊本市指定 事業所番号	居宅介護 重度訪問介護 4310100237
指定年月日	令和3年4月1日
通常の事業の実施地域	熊本市西区（芳野、河内校区を除く）・南区（杉上、隈庄、 豊田校区を除く）・中央区（帯山、砂取、詫麻原校区を除く）

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	社会福祉法人熊本市社会福祉事業団が設置する中央ヘルパー事業所（以下「事業所」という。）において実施する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。）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、指定居宅介護、指定重度訪問介護（以下「指定居宅介護等」という。）の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障害児及び障害児の保護者（以下「利用者等」という。）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	<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うものとします。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>④前三項のほか、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（平成 17 年法律第 123 号。以下「法」という。）及び「熊本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 24 年熊本市条例第 96 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。</p>
---------	--

（３）営業時間及びサービス提供時間帯

営業時間	月曜日～金曜日 ８：３０～１７：１５
（窓口対応時間）	（土）（日）（祝日） および 12/29～1/3 は電話転送にて対応します。
サービス提供時間	７：００～２２：００

（４）事業所の職員体制

従事者の職種	区 分		職 務 の 内 容
	常 勤	非常勤	
管理者	１名	－	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。
サービス提供責任者	７名	０名	<p>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（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。</p> <p>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。</p> <p>③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。</p>

訪問介護員	介護福祉士	12名	7名	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。
	実務者研修修了	0名	0名	
	初任者研修 (1級・2級含む)	0名	13名	
事務職員等		1名	0名	居宅介護・重度訪問介護に関する事務

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・難病患者
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）・難病患者

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。
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。
その他生活等に関する相談や助言をいたします。		

(2) 従業員の禁止行為

従業員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。障害福祉サービス受給者証をご確認ください。

■ 障害者の利用者負担

所得区分	世帯の収入状況	月額負担上限額
生活保護	生活保護受給世帯	0 円
低所得	市町村民税非課税世帯 ※ 3 人世帯で障害者基礎年金 1 級受給の場合、収入が概ね 3 0 0 万円以下の世帯	0 円
一般 1	市町村民税課税世帯（所得割 1 6 万円 ¹ 未満） ※入所施設利用者（20 歳以上）、グループホーム利用者を除きます。	9 3 0 0 円
一般 2	上記以外	3 7 2 0 0 円

■ 障害児の利用者負担

生活保護	生活保護受給世帯		0 円
低所得	市町村民税非課税世帯		0 円
一般 1	市町村民税課税世帯 (所得割 2 8 万円未満)	通所施設、ホームヘルプ利用	4 6 0 0 円
		入所施設利用	9 3 0 0 円
一般 2	上記以外		3 7 2 0 0 円

◆熊本市には利用者負担軽減措置の制度があります。利用負担額の 1 / 4 を助成。

※（障がい者）市町村民税課税世帯（所得割 16 万円以上）及び、（障がい児）市町村民税課税世帯（所得割額 28 万円以上）は除く。

■所得を判断する際の世帯の範囲は次表のとおりです。

種別	世帯の範囲
18歳以上の障害者 (施設に入所する18、19歳を除く)	障害のある方とその配偶者
障害児 (施設に入所する18、19歳を含む)	保護者の属する住民基本台帳での世帯

◆利用料金の目安は、次表のとおりです。

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	2560円	256円
	30分以上1時間未満	4040円	404円
	1時間以上1時間30分未満	5870円	587円
	1時間30分以上2時間未満	6690円	669円
	2時間以上2時間30分未満	7540円	754円
	2時間30分以上3時間未満	8370円	837円
	3時間以上	9210円に30分増すごとに830円加算	921円に30分増すごとに83円加算
(身体介護を伴う場合) 通院等介助	30分未満	2560円	256円
	30分以上1時間未満	4040円	404円
	1時間以上1時間30分未満	5870円	587円
	1時間30分以上2時間未満	6690円	669円
	2時間以上2時間30分未満	7540円	754円
	2時間30分以上3時間未満	8370円	837円
	3時間以上30分増すごとに加算	9210円に30分増すごとに830円加算	921円に30分増すごとに83円加算
家事援助	30分未満	1060円	106円
	30分以上45分未満	1530円	153円
	45分以上1時間未満	1970円	197円
	1時間以上1時間15分未満	2390円	239円
	1時間15分以上1時間30分未満	2750円	275円
	1時間30分以上	3110円に15分増すごとに350円加算	309円に15分増すごとに35円加算
(身体介護を伴わない場合) 通院等介助	30分未満	1060円	106円
	30分以上1時間未満	1970円	197円
	1時間以上1時間30分未満	2750円	275円
	1時間30分以上	3450円に30分増すごとに690円加算	345円に30分増すごとに69円加算
重度訪問介護	1時間未満	1860円	186円
	1時間以上1時間30分未満	2770円	277円
	1時間30分以上2時間未満	3690円	369円
	2時間以上2時間30分未満	4610円	461円
	2時間30分以上3時間未満	5530円	553円
	3時間以上3時間30分未満	6440円	644円
	3時間30分以上4時間未満	7360円	736円

4 時間以上 8 時間未満	8 2 1 0 円に 30 分増すごとに 8 5 0 円加算	821 円に 30 分増すごとに 85 円加算
8 時間以上 12 時間未満	1 5 0 5 0 円に 30 分増すごとに 8 5 0 円加算	1505 円に 30 分増すごとに 85 円加算
12 時間以上 16 時間未満	2 1 8 4 0 円に 30 分増すごとに 8 1 0 円加算	2184 円に 30 分増すごとに 81 円加算
16 時間以上 20 時間未満	2 8 3 4 0 円に 30 分増すごとに 8 6 0 円加算	2834 円に 30 分増すごとに 86 円加算
20 時間以上 24 時間未満	3 5 2 0 0 円に 30 分増すごとに 8 0 0 円加算	3520 円に 30 分増すごとに 80 円加算

【利用料の計算】

【特定事業所加算】

特定事業所加算（Ⅱ） 居宅介護のみ 10% を乗じて計算します。

【福祉・介護職員等処遇改善加算】

次表の該当加算率を乗じて計算します。

サービス区分	福祉・介護職員等処遇改善加算					
	Ⅰ		Ⅱ		Ⅲ	Ⅳ
	Ⅰイ	Ⅰロ	Ⅱイ	Ⅱロ		
居宅介護	44.6%	45.6%	43.1%	44.1%	37.6%	30.2%
重度訪問介護	37.2%	38.2%	35.7%	36.7%	30.2%	24.8%

これまでの「職場環境等要件」「キャリアパス要件Ⅲ」「キャリアパス要件Ⅳ」「キャリアパス要件Ⅴ」に加えて「令和8年度特例要件」により算定可能となります。

当事業所は居宅介護（Ⅰロ）、重度訪問介護（Ⅱロ）の加算率を算定します。

◆新規に居宅介護計画等を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回の居宅介護等を行った場合、または従業者に同行した場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
初回加算	2 0 0 0 円	2 0 0 円	1 月あたり

◆利用者の依頼により、利用者及びその世帯としての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は、以下の料金が加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
利用者負担上限額管理加算	1 5 0 0 円	1 5 0 円	1 月あたり

◆居宅介護計画等に位置付けられていない居宅介護を利用者又はその家族等からの要請を受けてから 24 時間以内に行った場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
緊急時対応加算	1 0 0 0 円	1 0 0 円	1 回につき(1 月 2 回まで)

◆指定居宅介護等において、喀痰吸引等が必要な利用者に対して、登録特定行為事業者の認定特定行為業務従事者が喀痰吸引等を行った場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
喀痰吸引等支援体制加算	1 0 0 0 円	1 0 0 円	1 人 1 日あたり

◆利用者に対して、サービス提供責任者がサービス事業所、指定障害者支援施設等、医療機関等の社会福祉士等に同行して利用者の居宅を訪問し、利用者の心身の状況等の評価を共同で行い、かつ居宅介護計画を作成した場合に加算されます。

内容	利用料	利用者負担額	
福祉専門職員等連携加算	5 6 4 0 円	5 6 4 円	9 0 日の間 3 回を限度に

◆重度訪問介護利用者が重度訪問介護従業者の付添いにより入院する際、その入院前に、重度訪問介護事業所の職員と医療機関の職員が事前調整を行った場合、当該重度訪問介護事業所が医療機関と連携した支援について加算されます。

内容	利用料	利用者負担額	
入院時支援連携加算	3 0 0 0 円	3 0 0 円	入院前に 1 回を限度に

◆サービス提供の時間帯により料金が加算されます。

提供時間帯名	早 朝	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前 6 時～午前 8 時	午後 6 時～午後 10 時	午後 10 時～午前 6 時
加算割引	25%増し	25%増し	50%増し

◆地域生活支援拠点に係る加算

市町村が地域生活支援拠点等として位置付けた居宅介護事業所等について、地域生活支援拠点等として緊急対応を行った場合に＋ 5 0 単位/回を加算。

◆虐待防止措置の未実施事業所及び身体拘束廃止の未実施事業所については所定単位数の 1 %が減算されます。

◆感染症や災害が発生した場合であっても、事業所が必要な障害福祉サービス等を継続的に提供できる体制（業務継続計画の策定）について、感染症又は非常災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、所定単位数の 1 %が減算されます。

◆利用者への情報公表、災害発生時の迅速な情報共有、財務状況の見える化の推進を図るため、「情報公表未報告減算」により、障害福祉サービス等情報公表システム上、未報告となっている事業所は所定単位数の 5 %に相当する額が減算されます。

◆重度訪問介護について

①障害支援区分 4 ～ 6 の利用者に対して、病院、診療所、介護老人保健施設、介護医療院及び助産所への入院（入所を含む）中にコミュニケーション支援等を提供した場合、入院中以外の基本報酬と同様となります。9 0 日以降の利用は 2 0 %減算。

②障害支援区分 6 の利用者に対し、事業所が新規に採用したヘルパー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ヘルパーが同行して支援を行った場合に、それぞれのヘルパーが行う重度訪問介護につき、所定単位数の 9 0 %を算定します。1 2 0 時間に限る。医療的ケア等の専門的な支援技術が必要な重度訪問介護加算対象者（15%加 算対象者）に対する支援については、採用から 6 か月以内の新任従業者に限らず、 重度訪問介護加算対象者（15%加算対象者）に対する支援に初めて従事する従業者も、熟練従業者の同行支援の対象とします。合計 1 8 0 %の算定。

③利用者を自らの運転する車両に乗車させて走行させる場合であって、外出時における移動中の介護

を行う一環として、当該利用者からの要請等に基づき、当該車両を駐停車して、喀痰吸引、体位交換その他の必要な支援を緊急に行った場合にあっては、利用者1人に対し、1日につき240単位を加算する。

- ※ 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、居宅介護計画等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、居宅介護計画等の見直しを行います。
- ※ やむを得ない事情で、かつ利用者の同意のもと、従業者2人で訪問した場合の費用は2人分となり、利用者負担額も2倍になります。
- ※ 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」を添えて区役所福祉課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。
- ※ 利用者の体調等の理由で居宅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。
- ※ 当事業所では、通院等のための乗車・降車の介助を行っておりません。

(4) その他

交通費	通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、超えた地点から片道1kmあたり14円を、公共交通機関を利用した場合は、その実費を請求させていただきます。	
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。	
	前日、17時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	600円となります。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 家事援助に係る買い物等で利用者宅から目的地までの公共交通機関を利用した場合の交通費 		利用者の別途負担となります。

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	<p>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。</p> <p>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。</p>
上限額管理について	<p>居宅介護等における利用者負担上限額管理とは、複数の事業者によるサービスを利用する利用者等について、利用者負担の額が利用者及びその世帯ごとの負担上限額を超えることがないよう事業者ごとの徴収額の管理を行なうことです。</p> <p>対象者は市町村で認定され、受給者証にその旨を記載して「利用者負担上限額管理事務依頼(変更)届出書」が交付されます。</p> <p>利用者の希望により、当事業所を利用者負担上限額管理者に選任される場合、サービス開始までにお申し出ください。その際、「利用者負担上限額</p>

	<p>管理事務依頼(変更)届出書」を提出してください。事業者が必要事項を記載してお返ししますので、「受給者証」とともに市町村に届け出てください。(受給者証に上限額管理者名が記載されます。)</p> <p>利用者等が上限額管理を行う事業者を選択しなかった場合、上限を超えた利用者負担額は、利用者等が直接市町村に償還給付の申請を行うことにより給付を受けることとなります。</p> <p>また、例えば、利用者がグループホーム又はケアホームに入居されている場合は、グループホーム又はケアホームが上限額管理を行うことになるなど複数のサービスを利用している場合には優先順位が決められていますので、ご注意ください。</p>
利用者負担額 その他の費用 の支払い方法 について	<p>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。</p> <p>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サービス提供月の翌々月13日に引き落とします。)</p> <p>受領後28日頃に領収書を送付いたします。</p>

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) 居宅介護計画等の作成

確認した支給内容に沿って、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、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「居宅介護計画等」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) 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。

また、サービス利用の変更・追加は、従業員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) 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、従業員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。

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、下記の対策を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

(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年に1回以上実施します。
- (5) 虐待防止のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会を設置するとともに、委員会での検討結果を従業者に周知徹底します。

8 身体拘束等の禁止について

事業所は、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、身体拘束等を行いません。緊急やむを得ない場合に身体拘束等を行う場合にあっても、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を適切に記録します。緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性、一時性の三つの要件全てを満たし、かつ、組織としてそれらの要件の確認等の手続きを行った旨を適切に記録します。身体拘束等適正化委員会を少なくとも年に1回以上開催し、対応状況について適切に記録します。

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	<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。</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。</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 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。緊急時の連絡先及び対応可能時間は2（1）の電話番号および3の営業時間となります。

1 1 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、利用者の家族等に連絡を行うとともに、行政機関に報告するなど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。ただし、自らの攻めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

1 2 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。

1 3 心身の状況の把握

指定居宅介護等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。

1 4 連絡調整に対する協力

居宅介護等事業者は、指定居宅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。

1 5 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護等の提供に当り、行政機関や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。

1 6 サービス提供の記録

- ① 指定居宅介護等の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数等、サービス提供の記録を行います。（スマートフォンを活用した電磁的な作成を含む。）
- ② 指定居宅介護等の実施月ごとに、サービス提供実績記録票を作成し、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。）

1 7 苦情解決の体制及び手順

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窓口を設置します。（下記【事業者の窓口】のとおり）

【事業所の窓口】

事業所名	熊本市社会福祉事業団 長寿の里ヘルパー事業所
所在地	熊本県熊本市西区城山薬師2丁目10-10
電話番号	096-273-7766
FAX 番号	096-273-7363
苦情相談受付者	田中伸明

公的機関による苦情相談窓口

熊本市健康福祉局障がい者支援部障がいサービス課	
所在地	熊本市中央区大江 5 丁目 1 番 1 号 ウェルパルク まもと 3 階
連絡先	電話番号 096-361-2588 FAX 番号 096-366-1173
受付時間	午前 9 時 00 分より午後 5 時 00 分まで（平日）
熊本県福祉サービス運営適正化委員会（熊本県社会福祉協議会内）	
所在地	熊本県熊本市中央区南千反畑町 3 番 7 号
連絡先	電話番号 096-324-5471 FAX 番号 096-324-5456
受付時間	午前 9 時 00 分より午後 5 時 00 分まで（平日）

18 第三者による評価の実施状況

	実施日	
	実施機関名称	
☐ 実施あり	結果の開示	☐ あり ☐ なし
☒ 実施なし		

19 感染症の発生及びまん延の防止等に関する取組

感染症の発生及びまん延の防止等に関する取組の徹底を求める観点から、委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施を年に 1 回以上、感染流行時は適宜必要な実施を行います。

20 業務継続に向けた計画等の策定や研修・訓練等の実施

感染症や災害が発生した場合でも、必要な障害福祉サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定や研修の実施、訓練の実施等を行います。

21 意思決定支援について

「意思決定支援ガイドライン」を踏まえて、利用者が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、意思決定支援ガイドラインに掲げる次の基本原則に十分に留意しつつ、利用者の意思決定の支援に配慮します。

ア 本人への支援は、自己決定の尊重に基づき行う。

イ 職員等の価値観においては不合理と思われる決定でも、他者への権利を侵害しないのであれば、その選択を尊重するように努める姿勢が求められる。

ウ 本人の自己決定や意思確認がどうしても困難な場合は本人をよく知る関係者が集まって、様々な情報を把握し、根拠を明確にしながら意思及び選好を推定する。

※本人の意思に反する異性介助がなされないようサービス提供責任者等がサービス提供に関する本人の意向を把握するとともに、本人の意向を踏まえたサービス提供体制の確保に努めます。

各種委員会について

高齢者虐待防止及び 身体拘束等適正化委員会 (ハラスメント対策を含む)	委員長 宮本優美
感染症等対策委員会 (業務継続計画策定を含む)	委員長 鳴瀬文佳

令和 年 月 日

サービス契約の締結にあたり、重要事項説明書を2通作成し、上記により重要事項を説明した上で、1通を利用者に交付いたしました。

事業所

熊本市社会福祉事業団 長寿の里ヘルパー事業所

説明者 _____ 印

サービス契約の締結にあたり、上記のとおり重要事項の説明を受け、サービス提供の開始に同意した上で、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者

住所 _____

氏名 _____ 印

利用者は、身体の状態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 _____

氏名 _____ 印

令和8年10月