

「指定障害福祉サービス」重要事項説明書

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障害者総合支援法に基づき、当施設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総合支援法に基づく居宅介護・重度訪問介護サービスを提供します。当サービスの利用は、原則として総合支援費の支給決定を受けた方が対象となります。

目 次

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| 1. 事業者 | 7. サービスの利用に関する留意事項 |
| 2. 事業者の概要 | 8. サービス実施の記録について |
| 3. 事業実施地域 | 9. 損害賠償保険への加入 |
| 4. 営業時間 | 10. 苦情の受付について |
| 5. 職員の体制 | 11. 身体拘束の適正化及び虐待防止につい |
| 6. 当事業所が提供するサービスと利用料金 | 12. 個人情報保護に関する方針及び利用目的について |

1. 事業者

名 称	株式会社ライフエール
所 在 地	天理市中之庄町392-1
電 話 番 号	0743-65-2208
代 表 者 氏 名	代表取締役 鳩山賢次
設 立 年 月 日	平成9年12月18日

2. 事業所の概要

事 業 所 の 種 類	指定障害福祉サービス事業所
事 業 の 目 的	指定居宅介護・指定重度訪問介護・指定移動支援個別支援型
事 業 所 の 名 称	株式会社 ラライフエール天理店
事 業 所 の 所 在 地	奈良県天理市中之庄町483
事業所の電話番号	0743-86-4771
管 理 者 氏 名	石橋 裕子
事業所の運営方針について	この事業が実施する事業は、利用者が居宅において日常生活を営む事が出来るよう、利用者の意思及び人格を尊重し、当該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、排泄及び食事等の介護、調理、洗濯及び食事等の家事、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に行う。
開 設 年 月	平成9年12月18日
事業所が行っている他務の業 務	介護保険法の指定に基づく訪問介護・第一号訪問事業

3. 事業実施地域

天理市、奈良市、桜井市、田原本町、川西町、山添村、生駒郡

4. 営業時間

営 業 日	年中無休
受 付 時 間	9:00～17:00
サービス提供時間帯	9:00～17:00(時間外応相談)

5. 職員の体制

〈主な職員の配置状況〉※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	職務の内容
1. 管理者兼サービス提供責任者	1名		従業者及び業務の管理と法令遵守の指揮命令
2. サービス提供責任者	4名		居宅介護計画の作成及び説明、申込の調整及び従業者のサービス内容の管理等。
3. 居宅介護従事者(ホームヘルパー)	1名	19名	居宅介護計画に基づく指定居宅支援の提供

当事業所では利用者に対して指定訪問介護、指定身体障害者居宅介護及び知的障害者居宅介護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. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 居宅介護・重度訪問介護計画とサービス内容（契約書第3条・第4条参照）

当事業所では、下記のサービス内容から「居宅介護・重度訪問介護計画」を定めてサービスを提供します。「居宅介護・重度訪問介護計画」は、市町村が決定した居宅介護・重度訪問介護の「支給量」（「受給者証」に 記載してあります。）と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的サービス内容や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・重度訪問介護計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意を頂くとともに、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

〈サービス区分及びサービス内容〉

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。
 - その他必要な身体介護を行います。
- ※ 医療行為は致しません。

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な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。
- ※ 貯金の引き出しや預け入れは行いません。(貯蓄金通帳・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移動支援・同行援護・通院等介助

- 移動支援… 社会生活を送る上で欠かすことのできない外出や、イベントへの参加や観劇など余暇活動などの社会参加のための外出支援を行います。
- 同行援護… 視覚障害児(者)の方を対象に、外出時や移動時に必要な視覚的情報を伝えたり、外出先での食事や排泄等の介助を行います。
- 通院介助… 通院にかかる移動の介助、通院先での受診手続き等の介助を行います。

(2) 利用者負担額 (契約書第5条参照)

上記サービスの利用に対しては、居宅介護費が支給されます。居宅介護費は本事業所が代理受領いたしますので、利用者の受給者証の記載内容に基づき、利用者から利用者負担額をお支払い頂きます。

◇加算

加 算	区 分		適 用
地域加算	地域区分7級地	10.18円	居宅介護 重度訪問介護 同行援護
介護職員等処遇改善加算	介護職員等処遇改善加算Ⅱ	40.2%	居宅介護
介護職員等処遇改善加算	介護職員等処遇改善加算Ⅱ	32.8%	重度訪問介護
初回加算		200単位	居宅介護 重度訪問介護 同行援護

〈2人のホームヘルパーにより訪問を行った場合〉

1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと2人のヘルパーでサービスを提供した場合は、2倍の利用者負担額をいただきます。

〈利用者負担額の上限について〉

障害者総合支援対象のサービス(ホームヘルプサービス、デイサービス、ショートステイ)利用者負担額は、市町村が上限を定めています。そのため、これらの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。本事業者が代理受領を行った障害者総合支援費額は、利用者へ通知します。

〈償還払い〉

障害者総合支援費額を事業者が代理受領を行わない場合は、市町村が定める障害者総合支援費額の全額を一旦お支払いいただきます。この場合、利用者へ「サービス提供証明書」を交付します。
(「サービス提供証明」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると支援費が支給されます。)

(3) サービス利用にかかる実費負担額 (契約書第5条参照)

サービス提供に要する下記の費用は、支援費支給の対象ではありませんので、実費をいただきます。

- ① 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、ホームヘルパーが訪問するための交通費をいただきます。
(サービス利用料とともに1カ月ごとにお支払いいただきます。)
- ② 「移動支援」や「通院介助」や「同行援護」においてホームヘルパーの公共交通機関などの交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合(サービスご利用時にその都度ご負担頂きます。)

(4) 利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法（契約書第5条参照）

前記(2)、及び(3)の①の料金・費用は、1カ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月15日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。(1カ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。)

ア. 現金支払	イ. 下記指定口座への振込	ウ. 口座振替
◇振込先	銀行名 南都銀行 帯解支店 口座番号 普通預金 59583 口座名 株式会社 ライフエール 代表取締役 鳩山賢次	

(5) 利用の中止、変更、追加（契約書第6条参照）

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅介護・重度訪問介護計画で定めたサービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日12時までに 事業者申し出て下さい。
- ② 利用予定日の前日までにお申し出がなく、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。但し利用者の体調不良等やむを得ない場合は取消料はいただきません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	利用者負担相当額

- ③ 市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。
- ④ サービス利用の変更・追加は、ホーム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致します。

(6) 実費負担額（交通費等）の変更

実費負担額(交通費等)を変更する場合は、事前にご説明します。

7. サービスの利用に関する留意事項

(1) ホームヘルパーについて

サービス提供時に、担当のホーム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、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、予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。

利用者から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホーム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、ご遠慮なく相談下さい。

(2) サービス提供について

サービスは、「居宅介護計画」に基づいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

サービス実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気代を含む)は無償で使用させていただきます。

(3) サービス内容の変更

訪問時に、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、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料を請求します。

(4) 受給者証の確認（契約書第3条参照）

「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ホームヘルパーにお知らせ下さい。また、担当ホームヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認させていただく場合には、ご提示下さいますようお願いいたします。

(5) ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、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
- ② 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受
- ④ ご契約者の家族等に対するサービスの提供
- ⑤ 飲酒・喫煙及び飲食（移動介護等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます。）
- ⑥ その他利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

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

本事業所では、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、利用者に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出ください。なお、居宅介護計画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) 利用者の記録や情報の管理、開示について（契約書第8条参照）

本事業所では、関係法令（及び奈良県社会福祉協議会個人情報保護規定）に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、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、利用者の負担となります。）

9. 損害賠償保険への加入（契約書第9条参照）

弊社は利用者に対する介護サービスの提供により事故が発生した場合は、人命救助及び応急処置を最優先し関係機関と連携を図り必要な措置等を講じます。又、速やかにご利用者のご家族等と市町村に連絡をおこなうとともに、賠償すべき過失事故（人身・物損）に対しては、損害賠償等の必要な措置を講じます。また、サービス提供時は健康状態の確認をおこない、利用者の病状に急変その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医に連絡等の措置を講ずるとともに、関係者に報告します。

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	賠償責任保険
保 険 の 概 要	介護サービス中の事故

10. 苦情等の受付について（契約書第14条参照）

（1）当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談

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などサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の窓口で受け付けます。遠慮なく各種相談及び苦情をお申し出下さい。また、事業所内で解決出来ない事案については、苦情解決第三者委員会及び関係機関の助言及び指導を得て解決します。

【連絡先】

住 所	〒632-0018奈良県天理市中之庄町483
電 話	0743-86-4771
相談・苦情対応責任者	相談担当 / 矢鋪 麻美 苦情対応責任者 / 石橋 裕子

【第三者委員】

小野 加代子・寺西 務・尾関 正春

（2）行政機関その他苦情受付機関

天理市役所 社会福祉課	所在地 奈良市二条大路南一丁目1-1 電話番号 0743-63-1001 受付時間 8:30～17:15
奈良県社会福祉協議会 (運営適正化委員会)	所在地 奈良県橿原大久保町320番11 電話番号 0744-21-6811 FAX 0744-21-6822 受付時間 9:00～17:00

11. 身体拘束等の適正化及び虐待防止について

（1）身体拘束等の適正化について

当事業者は、指定居宅介護等の提供に当たっては、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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為は行いません。

（2）虐待防止について

当事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のため責任者を選任し、必要な措置を講じます。

虐待防止責任者	管理者 / 石橋 裕子
---------	-------------

12. 個人情報保護に関する方針及び利用目的について

個人情報保護に関する方針（プライバシーポリシー）

弊社は以下の方針に基づき利用者及び利用者の家族の個人情報の保護に努めます。

- ① 当法人は、個人の人格尊重の理念のもとに、関係法令等を遵守し実施します。あらゆる事業において 個人情報を慎重に取り扱います。
- ② 当法人は、個人情報を適法かつ適正な方法で取得します。
- ③ 当法人は、個人情報の利用目的を出来る限り特定するとともに、その利用目的の範囲でのみ個人情報を利用します。
- ④ 当法人は、あらかじめ明示した範囲及び法令等の規定に基づく場合を除いて、個人情報を事前に本人の同意を得ることなく外部に提供しません。
- ⑤ 当法人は、個人情報は正確な状態に保つとともに、漏えい、滅失、き損などを防止するため、適切な措置を講じます。
- ⑥ 当法人は、本人が自己の個人情報について、開示、訂正、追加、削除、利用停止を求める権利を有していることを確認し、これらの申し出があった場合は速やかに対応します。

- ⑦ 当法人は、個人情報の取り扱いに関する苦情があったときは、適切かつ速やかに対応します。
- ⑧ 当法人は、個人情報を保護するために適切な管理体制を講じるとともに、役職員の個人情報保護に関する意識啓発に努めます。
- ⑨ 当法人は、この方針を実行するため個人情報保護規定を定め、これを当法人役職員に周知徹底し、確実に実施します。

個人情報の利用目的

弊社において訪問介護等を提供するにあたり、利用者及び利用者の家族の必要な個人情報についての利用 目的は以下のとおりです。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

I 弊社の利用目的

- 1. 弊社が利用者等に提供する介護サービス
- 2. 居宅介護事務
- 3. 居宅介護サービス・重度訪問介護サービスの利用者に係る当事業所の管理運営業務のうち
 - ① サービス内容等の管理
 - ② 会計・経理
 - ③ 事故等の関係機関への報告
 - ④ 当該利用者へのサービスの向上

II 他の事業所への情報提供を伴う利用目的

- 1. 弊社が利用者等に提供するサービスのうち
 - ① 利用者にサービスを提供する他の事業者との連携(サービス担当者会議等)照会への回答
 - ② 利用者の体調不良につき、外部の医師等の意見、助言を求める場合
 - ③ 家族等への心身の状況説明
- 2. 居宅介護事務のうち
 - ① 保険事務の委託
 - ② 審査支払機関へのレセプトの提出
 - ③ 審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- 3. 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

I 弊社内部での利用に係る利用目的

- 1. 当事業所の管理運営業務のうち
 - ① 居宅介護サービス・重度訪問介護サービス業務の維持・改善のための基礎資料
 - ② 弊社においておこなわれる実習への協力
 - ③ 当事業所においておこなわれる事例研修、勉強会等

II 他の事業所等への情報提供に係る利用目的

- 1. 当事業所の管理運営業務のうち
 - ① 外部監査機関への情報提供