**居宅介護・重度訪問介護**

**【重要事項説明書】**

**事業所名：ヘルパーステーションかなで**

**株式会社ハーズトーン**

**重要事項説明書**

**（令和6年6月1日版）**

|  |
| --- |
| この「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条及び東京都指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営の基準に関する条例の規定に基づき、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことを事業者が説明するものです。 |

１　居宅介護サービスを提供する事業者について

|  |  |
| --- | --- |
| 事業者名称 | 株式会社ハーズトーン |
| 代表者氏名 | 代表取締役　青柳浩二 |
| 本社所在地  （連絡先） | 〒273-0011　千葉県船橋市海神2丁目18-9  電話：047-404-5082　　ＦＡＸ：047-404-5053 |
| 法人設立年月 | 平成30年１月 |

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かなで |
| サービスの主たる対象者 | 身体障がい者、知的障がい者、  障がい児（18歳未満の身体障がい者及び18歳未満の知的障がい者）、  精神障がい者、難病等対象者 |
| 船橋市指定事業所番号 | 居宅介護　1212802274　号（平成　30年　4　月　1　日指定） |
| 事業所所在地 | 〒273-0011　千葉県船橋市海神2丁目18-9 |
| 連絡先相談担当者名 | 電話：047-404-5052　　ＦＡＸ：047-404-5053  担当者：　（管理者）青柳千恵 |
| 事業所の通常の事業実施地域 | 船橋市 |
| 事業所が行なう他の指定障がい福祉サービス | 重度訪問介護　1212802274　号（平成　30　年　4　月　1　日指定） |

(2)事業の目的および運営方針

|  |  |
| --- | --- |
| 事業の目的 | 株式会社ハーズトーンが開設するヘルパーステーションかなでが行う居宅介護・重度訪問介護の事業（以下「居宅介護等事業」という。）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（厚生労働大臣が定める者）（以下「居宅介護員等」という。）が、障害者（児）に対し、適正な指定居宅介護等を提供することを目的とする。 |
| 運営方針 | １　事業所の居宅介護員等は、障害者（児）の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護、その他　の生活全般にわたる援助を行う。  ２　事業の実施にあたっては、関係区市町村、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。 |

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

|  |  |
| --- | --- |
| 営業日 | 月曜日から金曜日　ただし、祝日及び１２月３０日から１月３日までを除く。 |
| 営業時間 | 午前９時から午後６時まで |

(4)サービス提供可能な日と時間帯

|  |  |
| --- | --- |
| サービス提供日 | ３６５日、２４時間 |
| サービス提供時間 | 電話等により、２４時間常時連絡が可能な体制とする |

(5)事業所の職員体制

|  |  |
| --- | --- |
| 管理者 | 青柳千恵 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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　人 |
| 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、障がい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 利用者又は障がい児の保護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を作成します。  ３ 利用者及びその同居の家族に居宅介護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。  ４ 居宅介護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて居宅介護計画の変更を行います。  ５ 指定居宅介護事業所に対する指定居宅介護の利用の申込みに係る調整を行います。  ６ 居宅介護従業者（以下｢ヘルパー｣という）等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。  ７ ヘルパーに対して、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 | 常　勤  ２　人 |
| ヘルパー | １ 居宅介護計画に基づき、居宅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。 | 非常勤  3人以上 |

(6)サービス利用のために

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 事　　項 | 有・無 | 備　　考 |
| ホームヘルパー変更の有無 | 有 | 変更を希望される方はお申し出下さい |
| 従業員への研修の実施 | 有 | 全体研修を実施 |
| サービスマニュアルの作成 | 有 |  |
| 第三者評価 | 無 |  |

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. 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手順書を作成し、この手順書を元に居宅介護計画を作成します。 |
| 身　体　介　護 | 食事介助 | 食事の介助を行います。 |
| 入浴介助・清拭 | 入浴の介助や清拭（身体を拭く）、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。 |
| 更衣介助 | 衣服の着脱の介助を行います。 |
| 家　事　援　助 | 買物 | 利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。  預貯金の引き出しや預け入れは行いません。 |
| 調理 | 利用者の食事の用意を行います。 |
| 掃除 | 利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。 |
| 洗濯 | 利用者の衣類等の洗濯を行います。 |

(2)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

(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。

※　障がい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。

4　利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について

|  |  |
| --- | --- |
| 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、サービスを利用した月の翌月２０日までに利用月分の請求書をお届けします。サービス提供の記録と内容を照合のうえ、請求月の２７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)現金支払い  (イ)利用者指定口座からの自動振替  (ウ)事業者指定口座への振り込み  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、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。 |

※　利用料、その他の費用の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から２月以上遅延し、故意に支払いの督促から１０日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いただくことがあります。

5　担当ヘルパー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、担当ヘルパー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　　　　青柳千恵  イ　連絡先電話番号　　　　047-404-5052  　　 同　ﾌｧｯｸｽ番号　　　　047-404-5053  ウ　受付日および受付時間  月曜日から金曜日　ただし、祝日及び８月１３日から８月１５日、１２月３０日から１月３日までを除く。午前９時から午後６時まで |

※　担当ヘルパーの変更に関しては、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。

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・利用者負担上限月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) 居宅介護計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら｢居宅介護計画｣を作成します。作成した「居宅介護計画」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｣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充分な配慮を行ないます。

　(3) 居宅介護計画の変更等

「居宅介護計画」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、お客様相談窓口等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。また、ヘルパー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、「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. 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 | 管理者　青柳千恵 |

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　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。   * + 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等で使用する等、他の障がい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。) |

9　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047-404-5052　(対応可能時間：午前９時から午後６時まで)

10　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。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 区市町村 | 区市町村名 | 船橋市 |
| 担当部・課名 | 船橋市　指導監査課 |
| 電話番号 | 047-436-2425 |

11　業務継続に向けた取り組み

①感染症の予防およびまん延防止のための対策

事業所内の衛生管理・介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。感染症の発生、その再発を防止するために感染症対策委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。ほか、指針の整備・研修を実施します。

また、新たな感染症発生時は業務継続計画に基づいて対応します。

②天災等不可抗力に対して

契約の有効期間中、地震・津波・噴火等の天災、その他事業所の責に帰すべからざる事由により本サービスの実施ができなくなった場合には、以後、事業者は利用者に対して本サービスの提供すべき義務を負いません。

また、大雨・強風・大雪などの悪天候の場合は、訪問時間の遅延もしくは訪問中止になる場合があります。

なお、事業者は非常災害その他緊急の事態に備え、業務継続計画を作成し研修および訓練を行います。また常に関係機関との連絡を密にし、非常災害時には必要な措置を講じます。

利用者およびその家族と、非常災害時の対応について定期的に確認をします。

12　身分証携行義務

居宅介護従業者は、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

指定居宅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

　　居宅介護事業者は、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。

15　他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護の提供に当り、市町村、他の指定障がい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. 指定居宅介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数及び利用者負担額等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
2. 指定居宅介護の実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、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。）

17　指定居宅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。

18　苦情解決の体制及び手順

(ア)　提供した指定居宅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）

1. 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苦情の受付

苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入する。

②情原因（事実）の把握

速やかに担当者が利用者の元に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、説明する。

③関係機関への連絡

必要に応じ区や関係する他のサービス事業所等に速やかに連絡をし、必要な処置を講ずる。

④検討会の開催

苦情内容の原因を分析し、解決策を検討するため関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。

⑤改善の実施

苦情元もしくは利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。その後、 改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。（損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。）

⑥役員会議への報告 苦情を受けた事項については、経過や対処内容を役員会議に報告し必要な意見を受けるとともに、今後の改善策に生かす。

⑦解決困難な場合

区の所管部署に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、さらに必要に応じ福祉サービス運営適正化委員会へ連絡する。

⑧記録 　苦情対応に係る、経過や対処内容を日時等とともに記録に残しておく。

⑨再発防止

同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、職員へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

|  |  |
| --- | --- |
| 【事業者の窓口】 | 苦情担当　青柳千恵（管理者）  電話　047-404-5052 |
| 【区市町村の窓口】 | 船橋市　担当：船橋市　指導監査課  　 電話：047-436-2425 |
| 【公的団体の窓口】  　千葉県社会福祉協議会  運営適正化委員会  「福祉サービス苦情解決委員会」 | 所 在 地　千葉県中央区千葉港4-3  　　　　　千葉県社会福祉センター5F  電話番号　 043-246-0294  ﾌｧｯｸｽ番号 043-246-0298  受付時間　月～金曜日（土曜日、日曜日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日を除く）  　　　　　午前９時～午後５時 |

令和３年１１月１日作成

令和６年４月１日改定

令和６年６月１日改定

19　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 |

20　重要事項説明の年月日

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

上記内容について、利用者に説明を行いました。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 事業者 | 所　在　地 | 船橋市海神2丁目18-9 |
| 法　人　名 | 株式会社ハーズトーン |
| 代表者名 | 代表取締役　青柳浩二　　　印 |
| 事業所名 | ヘルパーステーションかなで |
| 説明者氏名 | 印 |

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 利　用　者 | 住　所 |  |
| 氏　名 | 印 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 代　理　人 | 住　所 |  |
| 氏　名 | 印 |

**個人情報使用同意書**

株式会社ハーズトーン　殿

私と私の家族の個人情報については、次に記載するところにより、必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

１　利用目的

　（1）障害福祉サービスの提供のため

　（2）サービス提供にあたって利用者またはその代理人に対して確認連絡などを行うため

　（3）当該利用者の福祉サービスの向上のため

（4）事業者の請求事務、事故等の報告のため

（5）福祉サービスや業務の維持・改善のための基礎資料作成のため

２　個人情報の提供

　　事業所は、障害福祉サービスを円滑に提供するため下記の事業者、機関等へ個人情報を提供することがあります。

　（1）当該利用者のサービス担当者会議での連絡調整

　（2）福祉保健センター、相談支援事業所、居宅介護支援事業所等の関係機関との連絡調整

　（3）法令に基づく場合

３　個人情報を使用する期間

　居宅介護・重度訪問介護契約書の第２条に定める契約期間及び法令の定めるところによる当該

契約の解約又は解除後の書類保存期間に相当する期間使用します。

令和　　　年　　　月　　　日

利用者（住所）

（氏名）　　　　　　　　　　　　　　　　　　　㊞

家族代表者（住所）

（氏名）　　　　　　　　　　　　　　　　　　　㊞