

指定障害福祉サービス重要事項説明書



エム・ケア

株式会社名東介護センター

重要事項説明書

(居宅介護・重度訪問介護用)

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条及び名古屋市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等を定める条例（平成24年12月25日条例第80号）第2条に基づき、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	株式会社名東介護センター
代表者氏名	伊藤 三津子
本社所在地 (連絡先)	〒465-0087 名古屋市名東区名東本通5丁目1番地メゾン山の神1階 TEL 052-702-5577 FAX 052-702-5593
法人設立年月日	平成11年12月 開設

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	株式会社名東介護センター
サービスの 主たる対象者	特定しない
指定事業所番号	居宅介護 2318000227号（平成18年10月1日指定） 重度訪問介護 2318000227号（平成18年10月1日指定）
事業所所在地	〒465-0087 名古屋市名東区名東本通3丁目31番地 第6東洋ビル1階 TEL 052-702-5577 FAX 052-702-5593
緊急 連絡先	TEL 090-5119-6060
事業所の通常の 事業実施地域	名古屋市（中川区、熱田区、港区、中村区、南区、北区を除く） 長久手市・日進市
事業所が行なう 他の指定障がい 福祉サービス	移動支援事業 2361502517号（平成18年10月1日指定）

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	障がい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（以下「法」という。）に規定する指定居宅介護、指定重度訪問介護（以下「指定居宅介護等」という。）の事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、利用者に対する適切なサービスを提供することを目的とする。
運営方針	利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じた自立した日常生活を営むことが出来るよう、入浴・排泄・食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。サービスの実施に当たっては関係市町村、地域の保険・医療・福祉サービスとの連携を図り総合的なサービスの提供に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月～土曜日 ※ 国民の祝日、8/12～/15, 12/29～1/3 を除く
営 業 時 間	9:00～18:00

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	365 日
サービス提供時間	7:00～20:00

(5) 事業所の職員体制

管 理 者	〇〇 〇〇
-------	-------

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・重度訪問計画を作成します。 3 利用者及びその同居の家族に居宅介護・重度訪問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・重度訪問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・重度訪問介護計画の変更を行います。 5 指定居宅介護・重度訪問介護事業所に対する指定居宅介護・重度訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 6 居宅介護・重度訪問介護従業者（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 3 人以上
ヘルパー	1 居宅介護・重度訪問介護計画に基づき、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。	2. 5 人以上 (常勤換算方法)
職 事 務	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	非常勤 1 人

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・重度訪問介護計画の作成		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。
通院等介助		通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動（公的手続又は障がい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等での受診等の手続、移動等の介助を行います。
重度訪問介護		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
 - ・利用者以外のものに係る洗濯・調理・買物・布団干し等
 - ・利用者が試用する居室等以外の掃除等
- 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）
 - ・家具、電気機器等の援助、修繕、模様替え等
 - ・大掃除、窓ガラス拭き、床のワックス掛け等
 - ・正月、節句等のために特別な手間をかけて行う料理等
- 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。

負担上限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。

※ 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。

利用料金は、次表のとおりです。 【居宅介護の場合】

提供時間 内容	30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 1時間30分未満		1時間30分以上 2時間未満	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
身体介護	2,790円	279円	4,403円	440円	6,398円	639円	7,292円	729円
	2時間以上 2時間30分未満		2時間30分以上 3時間未満		3時間以上 30分毎に加算		※3時間以上の場合に おいては、30分を増す ごとに83単位を加算 (1単位=10.90円)	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額		
	8,218円	821円	9,123円	912円	10,038円	1,003円		
提供時間 内容	30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 1時間30分未満		1時間30分以上 2時間未満	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
通院を伴う場合 (身体介護)	2,790円	279円	4,403円	440円	6,398円	639円	7,292円	729円
	2時間以上 2時間30分未満		2時間30分以上 3時間未満		3時間以上 30分毎に加算		※3時間以上の場合に おいては、30分を増す ごとに83単位を加算 (1単位=10.90円)	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額		
	8,218円	821円	9,123円	912円	10,038円	1,003円		
提供時間 内容	30分未満		30分以上 45分未満		45分以上 1時間未満		1時間以上 1時間15分未満	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
家事援助	1,155円	115円	1,667円	166円	2,147円	214円	2,605円	260円
	1時間15分以上 1時間30分未満		1時間30分以上 30分毎に加算		※※1時間30分以上の場合においては、15分を 増すごとに35単位を加算 (1単位=10.90円)			
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額				
	2,997円	299円	3,389円	338円				
提供時間 内容	30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 1時間30分未満		1時間30分以上 30分毎に加算	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
通院を伴わない場合 (身体介護)	1,155円	115円	2,147円	214円	2,997円	299円	3,760円	376円

【重度訪問介護の場合】

1 時間未満		1 時間以上 1 時間 30 分未満		1 時間 30 分以上 2 時間未満		2 時間以上 2 時間 30 分未満	
利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
2, 027 円	202 円	3, 019 円	301 円	4, 022 円	402 円	5, 024 円	502 円
2 時間 30 分以上 3 時間未満		3 時間以上 3 時間 30 分未満		3 時間 30 分以上 4 時間未満			
利用料	利用者負担額	利用料	利 用 料	利用料	利用者負担額		
6, 027 円	602 円	7, 019 円	701 円	8, 022 円	802 円		
4 時間以上 8 時間未満				8 時間以上 12 時間未満			
利用料		利用者負担額		利用料		利用者負担額	
8, 948 円 (4 時間まで) に 30 分増すごとに +926 円		894 円に 30 分増すごとに +92 円		16, 404 円 (8 時間ま で) に 30 分増すごとに +926 円		1640 円に 30 分増すごとに +92 円	
12 時間以上 16 時間未満				16 時間以上 20 時間未満			
利用料		利用者負担額		利用料		利用者負担額	
23, 805 円 (12 時間まで) に 30 分増すごとに +882 円		2, 380 円に 30 分増すごとに +88 円		30, 890 円 (16 時間ま で) に 30 分増すごとに +937 円		3, 089 円に 30 分増すごとに +93 円	
20 時間以上 24 時間未満				病院等において意思疎通その他支援を行う 場合についても同じ単位となります。			
利用料		利用者負担額					
38, 368 円 (20 時間ま で) に 30 分増すごとに +872 円		3, 836 円に 30 分増すごとに +87 円					

※ 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・重度訪問介護計画の見直しを行ないます。

※ サービス提供を行う手順書等により、市町村が 2 人派遣を認めた場合は、利用者の同意のもとヘルパー 2 人を同時派遣しますが、その場合の費用は 2 人分となり、利用者負担額も 2 倍になります。

※ 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。

※ 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。

【加算項目】

- 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。(円未満の端数は四捨五入)

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。(円未満の端数は四捨五入)

加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
特定事業所加算(Ⅰ)	所定単位数の 20/100	左記の 1 割	
特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数の 10/100	左記の 1 割	
特定事業所加算(Ⅲ)	所定単位数の 10/100	左記の 1 割	
特定事業所加算(Ⅳ)	所定単位数の 5/100	左記の 1 割	
介護職員等処遇改善 加算Ⅱ口(居宅介護)	所定単位数の 44.1/100	左記の 1 割	1 月につき
介護職員等処遇改善 加算Ⅱ口(重度訪問介護)	所定単位数の 36.7/100	左記の 1 割	1 月につき

加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
緊急時対応加算	1,090 円	109 円	身体介護又は通院等介助(身体介護を伴う場合)、重度訪問介護に限る。 1 回の要請につき 1 回、利用者 1 人に対し、1 月に 2 回を限度とする
初 回 加 算	2,180 円	219 円	初回月、1 回のみ

【重度訪問介護】

移動介護加算	1,090 円	109 円	外出時間が 1 時間未満の場合
	1,362 円	136 円	外出時間が 1 時間以上 1 時間 30 分未満の場合

	1,635 円	163 円	外出時間が 1 時間 30 分以上 2 時間未満の場合
	1,907 円	190 円	外出時間が 2 時間以上 2 時間 30 分未満の場合
	2,180 円	218 円	外出時間が 2 時間 30 分以上 3 時間未満の場合
	2,725 円	272 円	外出時間が 3 時間以上の場合

※ 緊急時対応加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が居宅介護・重度訪問介護計画の変更を行い、ヘルパーが居宅介護・重度訪問介護計画において計画的に訪問することとなっていないサービスを緊急に行った場合に加算します（対象となるサービスは、身体介護及び通院等介助（身体介護を伴う場合）に限ります）。

※ 初回加算は、新規に居宅介護・重度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。

③ 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	1,635 円	163 円	1 月あたり

4 その他の費用について

① 交通費	通常事業の実施地域を超える地点から片道 17 キロメートル以下 850 円を請求させていただきます。 通常事業の実施地域を超える地点から片道 17 キロメートルを超える場合は、850 円に 1 キロメートル増すごとに 25 円ずつ加算した額を請求させていただきます。 また、公共交通機関やタクシー等ご利用の場合は、ヘルパー分も全額ご負担いただきます。	
② 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 18 時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	サービス当日のご連絡の場合	1 提供あたり 850 円を請求いたします。
※ただし、利用者の病状等による救急搬送や入院等の場合には、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 ④ 通院等介助等におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	利用者（お客様）の別途負担となります。	

⑤家事援助で買物代行に行く場合の ガソリン代	訪問介護員のみで車を使用し買物代行等 に行く場合、実費相当を請求致します。 (4km まで 100 円、以後 4km 毎に 100 円加算)
---------------------------	--

5 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 26 日までに、自動引落としさせていただきます。 お支払いを確認しましたら、必ず翌月領収書を郵送致しますので、保管をお願いします。 引落しできなかった場合、後日以下の方法にてお支払いをお願いします。 (ア)現金支払い (イ)事業者指定口座への振り込み 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 3 月以上遅延し、故意に支払いの督促から 14 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・重度訪問介護計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「居宅介護・重度訪問介護計画」を作成します。作成した「居宅介護・重度訪問介護計画」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・重度訪問介護計画」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) 居宅介護・重度訪問介護計画の変更等

「居宅介護・重度訪問介護計画」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、事業所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 ○○ ○○
-------------	-----------

- 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防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ⑤ 虐待防止・身体拘束適正化委員会を定期的に開催し、虐待の未然防止や虐待事案発生時の検証、再発防止策の検討等を行います。その結果について従業者に周知徹底を図っています。

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「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。
-------------------------	--

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。

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。

市町村	市 町 村 名	名古屋市
	担 当 部 ・ 課 名	名古屋市健康福祉局障害者支援課 指定指導係(指導担当)
	電 話 番 号	052 - 972 - 3967

市町村	市 町 村 名	(利用者の居宅がある市町村)
	担 当 部 ・ 課 名	
	電 話 番 号	

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

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 介護保険事業者総合保険

保障の概要 名東介護センターが業務中また業務の結果において、人体もしくは財物に損害を与え、利用者に対し法律上の損害賠償が生じ、それを名東介護センターが負担した場合に支払われる。

11 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。

12 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。

13 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にできる限り連絡調整を協力します。

14 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。

15 サービス提供の記録

- ① 指定居宅介護・指定重度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・指定重度訪問介護の実施ごとに、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。)

16 衛生管理等

- (1) 従業員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。

17 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、利用者に対する居宅介護・重度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。

18 ハラスメントについて

事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりヘルパーの就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

◆サービス利用にあたっての禁止事項（利用者・ヘルパー）

- ①暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為
- ②パワーハラスメント、セクシュアルハラスメントなどの行為
- ③長時間の電話、ヘルパーや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等の、その他行為

19 身体拘束等の原則禁止

利用者また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、身体拘束等を行いません。身体的拘束等を行う場合には、その態様および時間、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記録します。また身体拘束等に係る記録は完結の日より5年間保管します。

20 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）

（イ） 当時御由緒が提供したサービスについて苦情・相談があった場合には、速やかに対応を行います。

【事業者の窓口】 （事業者の担当部署）	所在地 名古屋市名東区名東本通 3 丁目 31 番地 第 6 東洋ビル 1 階 TEL 052-702-5577 FAX 052-702-5593 受付時間 月～土曜日（日祝日除く） 9:00～18:00
【市町村の窓口】 名古屋市障害者支援課 事業者指導担当 「名古屋市健康福祉局障害福祉部 障害者支援課 分室」	所在地 名古屋市中区栄三丁目 18 番 1 号 ナディアパークビジネスセンタービル 10 階 TEL 052-242-2460 FAX 052-242-2461 受付時間 8:45～17:15 休日・祝日・年末年始除く
【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	所在地 名古屋市東区白壁一丁目 50 番地 TEL 052-212-5515 FAX 052-212-5514 受付時間 月～金曜日（国民の祝日・休日、年 末年始は除く）9:00～17:00

21 第三者評価の実施状況

実施している	実施していない
【実施日： 年 月 日】	【評価機関名： 】
【結果の開示状況： 】	【 】

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
-----------------	---	---	---

23 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、名古屋市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等を定める条例（平成 24 年 12 月 25 日条例第 80 号）第 2 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	名古屋市名東区名東本通 5 丁目 1 番地 メゾン山の神 1 階
	法人名	株式会社名東介護センター
	代表者名	伊藤 三津子
	事業所名	株式会社名東介護センター
	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