

じゅうよう じこう せつめいしょ きよたく かいご
重要事項説明書（居宅介護）

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12月25日名古屋市条例第80号）」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 H・T ネットワーク
代表者氏名	橋本 晃治
本社所在地 連絡先・電話番号	愛知県春日井市味美白山町1-11-14
法人設立年月日	平成30年8月3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

事業所名所	はーとふる とりーとめんと ハートフルトリートメント
サービスの 主たる対象者	身体障がい者 知的障がい者 精神障がい者 障がい児 難病等対象者
名古屋市指定事業所番号	2317302079号（令和6年3月1日指定）
事業所所在地	名古屋市北区安井1丁目28-9
連絡先 相談担当者名	電話 090-2948-0643 ・ Fax 0568-44-0876 橋本 晃治
事業所の通常の 事業実施地域	名古屋市北区・西区・守山区

じぎょうしょ おこなうほか 事業所が行なう他の していしやう ふくしきーびす 指定障がい福祉サービス	じゅうどほうもんかいご 重度訪問介護 2317302079号 (令和6年3月1日指定) なごやし いどう しえん 名古屋市移動支援 2367309776号 (令和6年3月1日指定)
---	---

(2) じぎょう もくてき うんえいほうしん
事業の目的および運営方針

じぎょうの もくてき 事業の目的	この規程は、株式会社H・Iネットワーク（以下「事業者」という。）が開設するハートフルトリートメント（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（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。
うんえいほうしん 運営方針	<ol style="list-style-type: none"> 1 事業所は、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、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する。 2 指定居宅介護の実施に当たっては、利用者の必要な時に必要な指定居宅介護の提供ができるよう努めるものとする。 3 指定居宅介護の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者の所在する市町村、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する。 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「名古屋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25年4月1日年）」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。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

えいぎょうび 営業日	げつよう きんようび こくみん しゅくじつおよび12がつ29にち 1がつ3にち のぞく 月曜～金曜日（国民の祝日及び12月29日から1月3日までを除く）
えいぎょう じかん 営業時間	ごぜん 9 じ ごご 6 じ 午前9時から午後6時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	げつよう きんようび 月曜～ 金曜日
サービス提供時間	ごぜん 9 じ ごご 6 じ 午前9時～ 午後6時

(5) 事業所の職員体制

かんりしゃ 管理者	はしもと こうじ 橋本 晃治
--------------	-------------------

しよくしゆ 職種	しよく む ない かたち 職務内容	じんいんすう 人員数
かんりしゃ 管理者	じゆうぎようしゃおよびぎようむ かんり いちげんてき おこないます 1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 じゆうぎようしゃ ほうれいとう きてい じゆんしゆ ひつよう しきめいれい 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。	じよう きん 常勤 1人

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">サービス提供責任者</p>	<p>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。</p> <p>2 利用者又は障がい者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。</p> <p>3 利用者及びその同居の家族に居宅介護計画の内容をするとともに、当該居宅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がい児の保護者に対して指定計画相談支援又は指定障がい児相談支援を行う者に交付します。</p> <p>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。</p> <p>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、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。を行います。</p> <p>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。</p> <p>7 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。</p>	<p>常勤 1人以上</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">ヘルパー</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>常勤 2人以上 非常勤 1人以上</p>

3 提供するサービスの内容及び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
<p>居宅介護計画の作成</p>	<p>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。</p>

身 体 介 護	しよくじかいじよ 食事介助	しよくじ かいじよ おこないます 食事の介助を行います。
	にゆうよく かいじよ 入浴介助 せいしき 清拭	にゆうよく かいじよ せいしき からだ ふく せんぱつ おこないます 入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	はいせつかいじよ 排せつ介助	はいせつ かいじよ こうかん おこないます 排せつの介助、おむつ交換を行います。
	こういかいじよ 更衣介助	いふく ちゃくだつ かいじよ おこないます 衣服の着脱の介助を行います。
	いじょうかいじよ 移乗介助	いじょうかいじよ 移乗介助をおこないます。
	そのた その他	そのた ひつよう しんたい かいご おこないます その他の必要な身体の介護を行います。
家 事 援 助	かいもの 買物	りようしゃ にちじょうせいかつ ひつよう ぶつびん かいもの おこないます 利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 よちよきん ひきだし あずけいれ おこないません 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。
	ちやうり 調理	りようしゃ しよくじ ちやうり おこないます 利用者の食事の用意を行います。
	そうじ 掃除	りようしゃ きよしつ そうじ せいりせいとん おこないます 利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	せんたく 洗濯	りようしゃ いるいとう せんたく おこないます 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

りようしゃまた だいみしゃとう せいめい しんたい ほご きんきゅうや むをえな いばあい のぞく
(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 そのた りようしゃまた かぞくなど たいしておこなう しゅうきょうかつどう せいじかつどう えいりかつどう そのた めいわく
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
こうい
行為

ていきょう さーびす りょうきん りようしゃふたんがく
(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

ていきょう さーびす こうせいろどうしやう こくじ たんか りようりやう はっせい
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。

りようしゃふたん げんざい さーびすりやう しよとく ちやくもく ふたん しくみ 1わり ていりつふたん しよとく
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
におうじた ふたんじょうげんげつがく せつてい
に応じた負担上限月額の設定)となっています。

ていりつふたん じつびふたん ていしよとく ほう はいりよ けいげんさく こうじられて
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。

しやう ふくしき さーびす ていりつふたん しよとく おうじてふたんじょうげんげつがく せつてい ひとつき
※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
りよう さーびすりやう いじやう ふたん しやうじませ
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。

ふたんじょうげんげつがくとう かんするしやうさい おすまい しちやうそんまどぐち おといあわせ
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。

利用料金は次のとおりです。

身体介護			
区分	基本単位	利用料	1割負担
30分未満	256単位	2,790円	279円
30分以上1時間未満	404単位	4,403円	440円
1時間以上 1時間30分未満	587単位	6,398円	639円
1時間30分以上 2時間未満	669単位	7,292円	729円
2時間以上 2時間30分未満	754単位	8,218円	821円
2時間30分以上 3時間未満	837単位	9,123円	912円
3時間以上 30分毎に加算(※)	921単位	10,038円	1,003円
※3時間以上の場合においては、30分を増すごとに83単位を加算(1単位=10.9円)			
家事援助			
区分	基本単位	利用料	1割負担
30分未満	106単位	1,155円	115円
30分以上45分未満	153単位	1,667円	166円
45分以上1時間未満	197単位	2,147円	214円
1時間以上 1時間15分未満	239単位	2,605円	260円
1時間15分以上 1時間30分未満	275単位	2,997円	299円
1時間30分以上 15分毎に加算(※)	311単位	3,389円	338円
※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=10.9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、居宅介護計画の見直しを行いません。

※ 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。

※ 通院等のための乗車・降車の介助を行うことの前後に連続して相当の所要時間(20～30分程度以上)を要しかつ食事や着替えの介助、排泄介助など外出に際しての身体介護を行う場合には、「通院等介助(身体介護を伴う場合)」を算定します。

※ 「通院等介助(身体介護を伴う場合)」の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に30分～1時間以上を要しかつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」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。

※ 基礎研修課程修了者等(訪問介護に関する3級課程修了者等)が身体介護が中心である指定居宅介護等を行った場合には、上記金額の70/100となります。

※ 基礎研修課程修了者等、重度訪問介護研修修了者が家事援助が中心である指定居宅介護等を行った場合には、上記金額の90/100となります。

※ 虐待防止に向けての取組を実施していない事実が生じた場合には、上記金額の99/100となります。

※ 身体拘束等の適正化に関する取組を実施していない事実が生じた場合には、上記金額の99/100となります。

※ 情報公表対象サービス等情報に係る報告を行っていない場合は、上記金額の95/100となります。

※ 業務継続計画の未策定、当該計画に従った必要な措置を講じていない場合、上記金額の99/100となります。

【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。

提供時間帯	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 20/100	左記の1割	1回につき
特定事業所加算(Ⅱ)	所定 単位数 10/100	左記の1割	

とくていじぎょうしょ かさん 特定事業所加算(Ⅲ)	しよてい 所定 たんいすう 単位数 の 10/100	さき 左記の 1 割	
とくていじぎょうしょ かさん 特定事業所加算(Ⅳ)	しよてい 所定 たんいすう 単位数 の 5/100	さき 左記の 1 割	
きんきゆうじたいおう かさん 緊急時対応加算	1,090 円	さき 左記の 1 割	しんたいかいごまた つういんとうかいじょ しんたいかいご 身体介護又は通院等介助(身体介護を ともなうばあい かざる に伴う場合)に限る。 1かい ようせい 1かい りようしゃ 1にん 1回の要請につき1回、利用者1人に たいし 1がつ 2かい げんど 対し、1月に2回を限度とする
しょかい かさん 初回加算	2,180 円	さき 左記の 1 割	しょかいつき 1かいのみ
かくたんきゆういんとう しえん 喀痰吸引等支援 たいせい かさん 体制加算	1,090 円	さき 左記の 1 割	とくていじぎょうしょ かさん 1 きんてい 特定事業所加算(Ⅰ)を算定していない じぎょうしょ とうろくとくていこういじぎょうしゃ 事業所において、登録特定行為事業者の にんていとくていこういじゆうじしゃ かくたんきゆういんとう 認定特定行為従事者が、喀痰吸引等を じっし ばあい かさん 実施した場合に加算します。
ふくし せんもんしよくいんとう 福祉専門職員等 れんけい かさん 連携加算	6,181 円	さき 左記の 1 割	ようけん がいとう ないよう きょたく かいごけいかく 要件に該当する内容で居宅介護計画の さくせい さくせいなど ばあい さーびす 作成を作成等した場合に、サービスの しょかい 90にちかん 3かい げんど 初回から90日間で3回を限度とします
とくべつちいき かさん 特別地域加算	しよてい 所定 たんいすう 単位数 の 15/100	さき 1わり 左記の 1 割	こうせいろどうだいじん さだめるちいき きよじゆう 厚生労働大臣が定める地域に居住して いる りようしゃ たいし さーびす ていきよう 利用者に対しサービス提供を おこなったばあい 行った場合
ふくし・かいごしよくいんしよくう 福祉・介護職員処遇 かいぜん かさん 改善加算(Ⅰ)	しよてい 所定 たんいすう 単位数 の 274/1000	さき 左記の 1 割	きほんさーびすひ かくしゆかさんげんさん くわえた 基本サービス費に各種加算減算を加えた そうたんいすう しよていたんいすう 総単位数(所定単位数)
ふくし・かいごしよくいんしよくう 福祉・介護職員処遇 かいぜん かさん 改善加算(Ⅱ)	しよてい 所定 たんいすう 単位数 の 200/1000	さき 左記の 1 割	ふくし・かいごしよくいんしよくうかいぜん かさん ※福祉・介護職員等特定処遇改善加算、 ふくし・かいごしよくいんしよくう ベーすあつぷ とう しえん 福祉・介護職員等ベースアップ等支援 かさん のぞ 加算を除く
ふくし・かいごしよくいんしよくう 福祉・介護職員処遇 かいぜん かさん 改善加算(Ⅲ)	しよてい 所定 たんいすう 単位数 の 111/1000	さき 左記の 1 割	
ふくし・かいごしよくいんしよくう 福祉・介護職員等 とくていしよくうかいぜん かさん 特定処遇改善加算(Ⅰ)	しよてい 所定 たんいすう 単位数 の 70/1000	さき 左記の 1 割	きほんさーびすひ かくしゆかさんげんさん くわえた 基本サービス費に各種加算減算を加えた そうたんいすう しよていたんいすう 総単位数(所定単位数)

ふくし・かいごしよくいんとう 福祉・介護職員等 特定処遇改善加算(Ⅱ)	しよてい 所定 単位数 の 55/1000	さきわり 左記の1割	ふくし・かいごしよくいんしよぐうかいぜんかさん ふくし・ ※福祉・介護職員 処遇改善加算、福祉・ 介護職員等ベースアップ等支援加算を のぞく
ふくし・かいごしよくいんとう 福祉・介護職員等 ベースアップ等支援 加算	しよてい 所定 単位数 の 45/1000	さきわり 左記の1割	きほんさーびすひかくしゆかさんげんさん くわえた 基本サービス費に各種加算減算を加えた 総単位数(所定単位数) ※福祉・介護職員 処遇改善加算、福祉・ 介護職員等特定処遇改善加算を除く

※ 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計画の変更を行い、ヘルパーが居宅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。

※ 特別地域加算は、厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対して、サービス提供を行った場合に加算します。

なお、本加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越えてサービス提供を行った際にいただくことになっている交通費は徴収しません。

お住まいの場所が、対象地域に当たるかどうかは、支給者証に記載されています。

※ 介護職員処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。

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	りようりよう 利用料	りようしゅふたんがく 利用者負担額	
りようしゅふたんじょうげんがくかんに 利用者負担上 限額管理 かさん 加算	1,635 円	165 円	1 月あたり

4 その他の費用について

① こうつうひ 交通費	りようしゃ きょたく どうじぎょう じつしちいきがい ばあい こうつうひ じつび 利用者の居宅が、当事業の実施地域以外の場合、交通費の実費を せいきゅう じどうしゃ しやう ばあい えん せいきゅう 請求いたします。自動車を使用した場合は1kmあたり25円を請求 させていただきます。	
②キャンセル料	きーびす りようを きゃんせるる ばあい きゃんせる れんらく 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 じかん おうじて、かきにより きゃんせるりよう料を せいきゅう 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。	
	ぜんじつ ごれんらく ばあい 前日までのご連絡の場合	りよう ふよう キャンセル料は不要です
	とうじつ じかん ごれんらく ばあい 当日3時間までにご連絡の場合	ていきょうあたり りようきん 1 提供当りの料金の 50%を請求いたします。
	じょうきがい ばあい 上記以外の場合	ていきょうあたり りようきん 1 提供当りの料金の 100%を請求いたします。
※ただし、りようしゃ びょうじょう きゅうへん きゅう にゅういんとう ばあい きゃんせるりよう せいきゅう 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	りようしゃ おきゃくさま べつとふたん 利用者（お客様）の別途負担 となります。	
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		

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

りようしゃ ふたん がく 利用者負担額 そのた ひよう その他の費用の しはらい ほうほう 支払い方法につ いて	りようしゃふたんがくおよびそのた ひよう さーびす りよう つき 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 よくげつ10にち りようがつぶん せいきゅうしよ おとどけ さーびすていきょう 翌月10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 きろく ないよう しやうごう せいきゅうつき まつじつ かき ほうほう 記録と内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記の方法により おしはらいください。 お支払い下さい。 あ げんきんしはらい (ア)現金支払い おしはらい かくにん かならずりようしゅうしよ おわたし ほかん 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 おねがい お願いします。 かいごきゅうふひどう しちやうそん きゅうふ うけた ばあい じゅりようつうち 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
--	--

	<p>おわたし かならずほかん おねがい をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。</p>
--	---

※ 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 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

<p>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。</p>	<p>ア 相談担当者氏名 橋本 晃治 イ 連絡先電話番号 090-2948-0643 ウ 受付日および受付時間 9時～18時</p>
--	--

※ 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。

7 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、ご確認くださいよう
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
状況や意向に十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
およ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、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。

8 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)」に準じた取扱いをするとともに、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	橋本 晃治
-------------	-------

- 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 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

9 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、居宅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。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>事業者は、利用者の個人情報について「個人情報保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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、適切な取り扱いを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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<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等で使用する等、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に含まれる記録物（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>

11 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 橋本 晃治 (対応可能時間 指定なし)

12 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
	担当課	健康福祉局障害福祉部障害支援課
	電話番号・FAX	電話：052-238-0567 FAX：052-238-0578

13 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。

14 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。

15 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。

16 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たり、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。

17 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了の日から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。

18 衛生管理等

(1) 居宅介護従業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防止のための対策を検討する委員会を概ね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を実施します。

19 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居宅介護の提供を

継続的に実施するための、及び非常時の体制での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に実施します。

(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。

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。

(イ) 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通りとします。

・苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、

状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。

・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ

は必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までに

連絡する。)

<p>(事業者の窓口) 【事業者の窓口】 ハートフルトリートメント 担当：橋本 晃治</p>	<p>所在地 名古屋市北区安井一丁目28番9号 電話番号 052-700-9084 FAX 0568-44-0882 受付時間 9時～18時</p>
<p>(市町村の窓口) 【市町村の窓口】 名古屋市健康福祉局障害者支援課</p>	<p>所在地 中区栄三丁目18番1号 〒460-0811 アイパークビズネスセンタービル 10階 電話番号 052-238-0567 FAX 052-238-0578 受付時間 月曜日～金曜日 8:45～17:15 (休日・祝日・年末年始を除く)</p>
<p>(公的団体の窓口) 【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</p>	<p>所在地 ひがし区白壁一丁目50番地 電話番号 052-212-5515 FAX 052-212-5514 受付時間 平日の午前9時から正午、及び午後1時から午後5時</p>

21 第三者評価の実施状況

第三者評価実施の有無	有・無	実施した直近の年月日	年 月 日
実施した評価機関の名称		評価結果の開示状況	有・無

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	令和 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年名古屋市長令第80号）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業所名	ハートフルトリートメント	
説明者氏名	はしもと こうじ 橋本 晃治	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	印
	氏名	

代理人	住所	印
	氏名	