

## 1. 法人の概要

名 称	社会福祉法人 ハッピーネット
所在地	さいたま市桜区南元宿 2 丁目 6-22
電話番号	048-767-3822
代表者氏名	理事長 伏見 広一
法人設立年月日	平成 14 年 1 月 4 日

## 2. 事業所の概要

事業所の名称	ゆめの園中野林ヘルパーステーション
事業所の種類	指定居宅介護事業所 平成 30 年 10 月 1 日指定 (11165000974) 指定重度訪問介護事業所 平成 30 年 10 月 1 日指定 (11165000974) 指定同行援護事業所 平成 30 年 10 月 1 日指定 (11165000974) 指定行動援護事業所 平成 30 年 10 月 1 日指定 (11165000974)
主たる対象者	居宅介護：身体障害者・知的障害者・障害児・精神障害者・難病患者 重度訪問介護：身体障害者・知的障害者・精神障害者・障害児（15 歳以上で、児童福祉法第 63 条の 2 の規定により児童相談所長が利用を認めた児童に限る） 同行援護：身体障害者・障害児（18 歳未満の身体障害児）難病等対象者（18 歳未満の者を除く） 行動援護：知的障害者・障害児（18 歳未満の知的障害児）・精神障害者（18 歳未満の精神障害者を含む）難病等対象者（18 歳未満の者を除く）
運営の方針	当該事業を利用する障害者（児）が居宅において日常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、排泄及び食事の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、生活等に関する相談及び助言並びに外出時における移動の介護その他の生活全般にわたる援助を適切に行うものとする。
事業の目的	居宅介護・重度訪問介護・同行援護・行動援護（以下、「居宅介護等」という。）の適切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、居宅介護等の円滑な運営管理を図るとともに、支給決定にかかる障害者及び障害児の意思及び人格を尊重し、適切な居宅介護等を提供することを目的とする。
事業所の所在地	埼玉県さいたま市西区大字中野林字中郷 650 番 1
電話番号	048-620-5700
管理者氏名	山崎 貴
開設年月	平成 15 年 3 月 1 日
事業所が行なっている他の業務	指定訪問介護事業 令和 3 年 3 月 1 日指定 (1176501391) 第 1 号訪問事業（介護予防訪問介護サービス）令和 3 年 3 月 1 日指定 移動支援事業 平成 30 年 10 月 1 日登録 (1166500973)

### 3. 通常の事業の実施地域

さいたま市全域、川越市

### 4. 営業時間等

#### (1) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日
営業時間	8時30分から17時30分

#### (2) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日
サービス提供時間	8時30分から17時30分（この時間外については応相談）

### 5. 従業者の職種及び員数、従業者の職務の内容

＜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	常勤 換算	職務の内容
1. 事業所長（管理者）	1名			従業者及び業務の一元的管理及び指揮命令
2. サービス提供責任者	名	名	名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅介護計画、重度訪問介護計画、同行援護計画及び行動援護計画（以下「居宅介護等計画等」という。）の作成</li> <li>・利用の申込みに係る調整</li> <li>・居宅介護従業者等に対する技術指導等のサービスの内容の管理</li> </ul>
3. 居宅介護等従事者（ヘルパー）				<ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅介護等計画等に基づき、居宅介護サービスを提供</li> <li>・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</li> </ul>
(1) 介護福祉士	名	名	名	
(2) 訪問介護養成研修1級（ヘルパー1級）課程修了者	名	名	名	
(3) 訪問介護養成研修2級（ヘルパー2級）課程修了者	名	名	名	
(4) 訪問介護養成研修3級（ヘルパー3級）課程修了者	名	名	名	

当事業所では、利用者に対して指定居宅介護等サービス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。

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当施設における常勤職員の所定勤務時間数（例：週40時間）で除した数です。（例）週8時間勤務の職員が5名いる場合、常勤換算では、1名（8時間×5名÷40時間=1名）となります。

《従業者の勤務体制（標準的な時間帯における最低配置人員）》

職種	勤務体制	人員
1. 管理者	常勤 8:30~17:30	1名
2. サービス提供責任者	常勤 8:30~17:30	名
3. 従業者	常勤 8:30~17:30 非常勤 8:30~17:30 他シフトによる	名

## 6. 当事業所が提供するサービスの内容

### (1) 居宅介護等計画等

当事業所では、下記表のサービス内容から居宅介護等計画を定めて、サービスを提供します。「居宅介護等計画等」は、市町村が決定した「支給量」と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的な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。「居宅介護等計画等」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、写しを利用者に交付します。また、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

### (2) 居宅介護サービスの内容

#### 居宅介護

- 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ないます。
  - ※ 医療行為はいたしません。
- ② 家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。）
  - 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となる物品の買い物を行います。
  - その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。
  - ※ 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。（預貯金通帳・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 通院等介助（身体介護を伴う場合及び身体介護を伴わない場合）
 

通院等又は官公署並びに指定地域移行支援事業所、指定地域定着支援事業所、指定特定相談支援事業所及び指定障害児相談支援事業所への移動（公的手続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等での受診等の手続、移動等の介助を行います。

（移送に係る運賃は別途必要となります。）

#### 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行います。

#### **行動援護**

利用者が行動する際に生じ得る危険を回避するために必要な援護、外出時における移動中の介護、排せつ及び食事等の介護、その他行動する際に必要な援助を行います。

#### **同行援護**

外出時において、移動に必要な情報提供（声かけ、代筆、代読等）を行うとともに、利用者がヘルパーの肩やひじを持つなどして移動の支援を行います。また外出時の移乗、移動、排尿、排便及び食事等において必要な介助を行います。

※ その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

## 7. サービスの利用料、その他の費用の額

### （1）介護給付費支給対象サービスに係る利用者負担額

居宅介護サービスに係る利用者負担額は、居宅介護サービスに要した総費用額の1割になります。（市区町村が定める利用者負担上限月額を限度とします。）また、居宅介護サービスに要した総費用額から利用者負担額を差し引いた額を介護給付費として事業者が受領します。

居宅介護サービスに要した総費用額は、「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に基づく指定障害福祉サービス等及び基準該当福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準（平成18年厚生労働省告示第523号）」別表介護給付費等単位数表により算定する単位数（下記表）に「厚生労働大臣が定める一単位の単価（平成18年厚生労働省告示第539号）」を乗じて得た額となります。なお、計算の結果生じた1円未満の端数額は切り捨てします。

①基本サービス単位数表（さいたま市の地域単価は3級地 10.9円）

		単位数	利用料 (円)	利用者負担額 (円)
身体介護	30分未満	256	2,790	279
	30分以上1時間未満	404	4,403	440
	1時間以上1時間30分未満	587	6,398	639
	1時間30分以上2時間未満	669	7,292	729
	2時間以上2時間30分未満	754	8,218	821
	2時間30分以上3時間未満	837	9,123	912
	(3時間以上 921単位に30分を増すごと)	921 (+83)	10,038 (+904)	1,003 (+90)
通院等介助 (身体介護を伴う)	30分未満	256	2,790	279
	30分以上1時間未満	404	4,403	440
	1時間以上1時間30分未満	587	6,398	639
	1時間30分以上2時間未満	669	7,292	729

	2時間以上 2時間30分未満	754	8,218	821
	2時間30分以上 3時間未満	837	9,123	912
	(3時間以上 921単位に30分を増すごと)	(+83)	(+904)	(+90)
家事援助	30分未満	106	1,155	115
	30分以上 45分未満	153	1,667	166
	45分以上 1時間未満	197	2,147	214
	1時間以上 1時間15分未満	239	2,605	260
	1時間15分以上 1時間30分未満	275	2,997	299
	1時間30分以上 (311単位に15分を増すごと)	(+35)	(+381)	(+38)
通院等介助 (身体介護を伴わない)	30分未満	106	1,155	115
	30分以上 1時間未満	197	2147	214
	1時間以上 1時間30分未満	275	2997	299
	(345単位に30分を増すごと)	(+69)	(+752)	(+75)
重度訪問介護 (居宅及び外出時)	1時間未満	186	2,027	202
	1時間以上 1時間30分未満	277	3,019	301
	1時間30分以上 2時間未満	369	4,022	402
	2時間以上 2時間30分未満	461	5,024	502
	2時間30分以上 3時間未満	553	6,027	602
	3時間以上 3時間30分未満	644	7,019	701
	3時間30分以上 4時間未満	736	8,022	802
	4時間以上 8時間未満 (821単位に30分増すごと)	821 (+85)	8,948 (+926)	894 (+92)
	8時間以上 12時間未満 (1,505単位に30分増すごと)	1,505 (+85)	16,404 (+926)	1,640 (+92)
	12時間以上 16時間未満 (2,184単位に30分増すごと)	2,184 (+81)	23,805 (+882)	2,380 (+88)
	16時間以上 20時間未満 (2,834単位に30分増すごと)	2,834 (+86)	30,890 (+937)	3,089 (+93)
	20時間以上 24時間未満 (3,520単位に30分増すごと)	3,520 (+80)	38,368 (+872)	3,836 (+87)
同行援護	30分未満	191	2,081	208
	30分以上 1時間未満	302	3,291	329
	1時間以上 1時間30分未満	436	4,752	475
	1時間30分以上 2時間未満	501	5,460	546
	2時間以上 2時間30分未満	566	6,169	616
	2時間30分以上 3時間未満	632	6,888	688
	(3時間以上 697単位に30分を増すごと + 66単位)	697 (+66)	7,597 (+719)	759 (+71)
行動援護	30分未満	288	3,139	313
	30分以上 1時間未満	437	4,763	476
	1時間以上 1時間30分未満	619	6,747	674
	1時間30分以上 2時間未満	762	8,305	830
	2時間以上 2時間30分未満	905	9,864	986
	2時間30分以上 3時間未満	1,047	11,412	1,141
	3時間以上 3時間30分未満	1,191	12,981	1,298
	3時間30分以上 4時間未満	1,334	14,540	1,454

	4時間以上 4時間30分未満	1,479	16,121	1,612
	4時間30分以上 5時間未満	1,623	17,690	1,769
	5時間以上 5時間30分未満	1,764	19,227	1,922
	5時間30分以上 6時間未満	1,904	20,753	2,075
	6時間以上 6時間30分未満	2,046	22,301	2,230
	6時間30分以上 7時間未満	2,192	23,892	2,389
	7時間以上 7時間30分未満	2,340	25,506	2,550
	7時間30分以上	2,485	27,086	2,708

## ② 加算単位数

下記に該当する場合は、①の基本単位数に加算を算定します。

		単位数	利用料 (円)	利用者負担額 (円)
夜間早朝加算	夜間（18時～22時）、早朝（6時～8時）に支援を行った場合に算定	①の基本単位に25%を加算		
深夜加算	深夜（22時～6時）に支援を行った場合に算定	①の基本単位に50%を加算		
緊急時対応加算	居宅介護支援計画に位置付けられていない居宅介護を利用者の要請を受けて24時間以内に行なった場合に算定	1回につき 100	1回につき 1,090	1回につき 109
初回加算	新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、初回又は初回に属する月に、サービス提供責任者が居宅サービスを提供した場合又は従業者のサービスに同行した場合に算定	1月につき 200	1月につき 2,180	1月につき 218
喀痰吸引等支援体制加算	喀痰吸引等に関する認定特定行為業務従事者である介護職員等が、痰の吸引等を実施した場合に算定	1日につき 100	1日につき 1,090	1日につき 109
利用者負担上限額管理加算	利用者の負担額合計額の管理を行った場合に算定	1月につき 150	1月につき 1,635	1月につき 163
福祉専門職員等連携加算	サービス提供責任者が、精神障害者等の特性に精通する専門職と連携して、利用者の心身の状況等を共同で評価したうえで、居宅介護計画を作成し、サービスを提供した場合に算定。（90日以内に3回まで）	1回につき 564	1回につき 6,147	1回につき 614
行動障害支援連携加算	サービス提供責任者が、支援計画シート及び支援手順書兼記録用紙の作成者と連携して、利用者の心身の状況等を共同で評価したうえで、居宅介護計画を作成し、サービスを提供した場合に算定。（30日以内に1回まで）	1回につき 584	1回につき 6,365	1回につき 636
特定事業所加算（I）	指定居宅介護、指定重度訪問介護、指定同行援護、指定行動援護を行った場合にあっては、当該加算の基準に掲げる区分に従い、1回につき次に掲げる所定単位数を加算する	① の基本単位に20%を加算		
特定事業所加算（II）		① の基本単位に10%を加算		
特定事業所加算（III）		① の基本単位に10%を加算		
特定事業所加算（IV）		① の基本単位に5%を加算		
福祉・介護職員処遇改善加算	・月額賃金改善要件I（月給による賃金改善） ・月額賃金改善要件II（旧ベースアップ）	居宅介護（I）所定単位の41.7%を加算 重度訪問介護（II）所定単位の32.8%を加算 同行援護（I）所定単位の41.7%を加算		

等加算相当の賃金改善) ・キャリアパス要件Ⅰ（任用要件・賃金体系の整備等） ・キャリアパス要件Ⅱ（研修の実施等） ・キャリアパス要件Ⅲ（昇給の仕組みの整備等） ・キャリアパス要件Ⅳ（改善後の年額賃金要件） ・キャリアパス要件Ⅴ（配置等要件） ※（処遇改善加算ⅡについてはⅤは不要） ・職場環境等要件	行動援護 (I) 所定単位の 38.2%を加算
--	-------------------------

＜2人の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等について＞

- 介護給付費対象のサービスの利用者負担額は上限が定められています。
- 利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。

＜償還払い＞

- 事業者が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、介護給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費が支給されます。）

## （2）その他サービス利用にかかる実費負担額

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付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、ヘルパーが訪問するための交通費をいただきます。その際、自動車を使用した場合は、通常の事業の実施地域を超える地点から1kmあたり20円を乗じて得た額とさせていただきます。（サービス利用料とともに1ヶ月ごとにお支払いいただきます。）
- ② 居宅介護等においてヘルパーに公共交通機関の交通費などが必要な場合、その実費をいただきます。（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）

## （3）利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法

前記（2）、及び（3）の①の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月27日までに（金融機関から口座引き落としの方法で）支払い下さい。（1ヶ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。）

## （4）利用の中止、変更、追加

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅介護等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 17 時 30 分までに事業者に申し出てください。

- ② 利用予定日の前日までに申し出がなく、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えない場合は、取消料はいただけません。

③

利用予定日の前日 17:30 までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日 17:30 までに申し出がなかった場合	600 円

- ④ 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。

#### (5) 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、原則としてその 2 か月前までにご説明します。

### 8. サービスの利用に関する留意事項

#### (1) ヘルパーについて

- ☆ 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。

#### (2) サービス提供について

- ☆ サービスは、「居宅介護等計画」にもとづいて行います。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、居宅介護等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、居宅介護等計画の見直しを行ないます。
- ☆ 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。

#### (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居宅介護等計画に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金を請求します。

#### (4) 受給者証の確認

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかにヘルパーにお知らせください。また、担当ヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いします。

#### (5) 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、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為（認定特定行為業務従業者等による喀痰吸引及び経管栄養を除く）
- 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（同行援護及び行動援護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 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又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑦ 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

### 9. 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、利用者にその内容の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、居宅介護等計画及びサービス提供ごとの記録は、契約終了日から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

本事業所では、関係法令に基づいて、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。）

### 10. 虐待の防止のための措置に関する事項について

事業所は、利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応を図るために、次の措置を講じます。

#### (1) 虐待の防止に関する責任者の選定

- 虐待防止に関する責任者（管理者 山崎 貴）
- （2）成年後見制度の利用支援
  - （3）苦情解決体制の整備
  - （4）虐待の防止のための対策を検討する委員会（以下「虐待防止委員会」という。）の設置等に関すること
- ア 虐待防止委員会の設置
- 委員会の開催 年1回以上
  - イ 虐待の防止のための指針の整備
  - ウ 虐待の防止のための研修の実施
- 採用時研修 採用後3か月以内
- 継続研修 年1回以上

### 1 1. 業務継続計画の策定等について

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する障害福祉サービスの提供を継続的に実施するための、及び非日常児の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

2 事業所は、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。

- （1）採用時研修 採用後3か月以内
- （2）継続研修 年1回以上
- （3）訓練の実施 年1回以上

3 事業所は、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。

### 1 2. 衛生管理等について

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じます。

- （1）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の設置
- 委員会の開催 6か月に1回以上
- （2）感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備
  - （3）感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練の実施
- 採用時研修 採用後3か月以内
- 継続研修 年1回以上
- 訓練の実施 年1回以上

### 1 3. 身体拘束等の禁止について

事業所は、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はまたは身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行いません。

- 2 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合は、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その他の必要な事項を記録します。
- 3 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次の措置を講じます。
- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の設置  
委員会の開催 年1回以上
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針の整備
- (3) 身体拘束等の適正化のための研修の実施  
採用時研修 採用後3か月以内  
継続研修 年1回以上

#### 14. 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「福祉関係事業者における個人情報の適正な取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> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 事業者及び事業者の使用者（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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>
②個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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（紙によるものその他、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。</li> <li>○ 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。）</li> </ul>

#### 15. 緊急時における対応方法

- 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。

#### 主治医

医療機関名

住所

電話番号

主治医氏名

#### ご家族等緊急連絡先

氏名

住所

電話番号

続柄

事業所緊急連絡先 048-620-5700

対応可能時間 サービス提供時間内（8時30分～17時30分）

### 16. 事故発生時の対応方法

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。

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 あいおい損害賠償保険株式会社

保険名 社会福祉施設総合保険

保障の概要 対人・対物 1名1億/1事故10億円

### 17. 苦情処理の体制

（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（お客様相談係）

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き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下記の専用窓口で受け付けます。

（2）第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下の方向を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

＜お客様窓口及び行政機関その他苦情受付機関等＞

	連絡先	受付時間
お客様窓口 (苦情受付窓口担当)	管理者 山崎 貴 電話 048-620-5700 FAX 048-620-7788	8:30~17:30
苦情解決責任者	訪問グループ マネージャー花本博之 電話 048 - 660-0150 FAX 048-660-0154	8:30~17:30
福祉相談サービス委員 (第三者委員)	(職名・氏名)特別養護老人ホームひかわ 仁木 甲之 (職名・氏名) 久保木 央	9:00~17:00 9:00~17:00
市町村窓口	さいたま市 福祉局 障害福祉部 障害政策課 電話 048-829-1309FAX048-829-1981 西区支援課 電話 048-620-2662FAX048-620-2766 北区支援課 電話 048-669-6062FAX048-669-6166 大宮区支援課 電話 048-646-3062FAX048-646-3166 見沼区支援課 電話 048-681-6062FAX048-681-6166 中央区支援課 電話 048-840-6062FAX048-840-6166 桜区支援課 電話 048-856-6172FAX048-856-6276 浦和区支援課 電話 048-829-6143FAX048-829-6239 南区支援課 電話 048-844-7172FAX048-844-7276 緑区支援課 電話 048-712-1172FAX048-712-1276 岩槻区支援課 電話 048-790-0163FAX048-790-0266	8:30~17:15
埼玉県運営適正化委員会	埼玉県社会福祉協議会内に設置 所在地 (埼玉県社会福祉協議会 内) 〒330-8529 さいたま市浦和区針ヶ谷 4-2-65 彩の国すこやかプラザ 1階 相談電話 048-822-1191	9:00~16:00

#### 18. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

第三者による評価	1 あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1あり 2なし
	2□なし		

#### 19. その他運営に関する重要事項

事業所は、適切な居宅介護等が提供できるよう従業者の業務体制を整備するととも

に、従業者の資質向上を図るために次のとおり研修の機会を設けます。

(1) 採用時研修 採用後3か月以内

(2) 継続研修 年2回以上

2 従業者は業務上知り得た利用者、又はその家族の秘密を保持します。

3 雇用契約においては、従業者であった者が従業者でなくなった後においても、業務上知り得た利用者、又はその家族の秘密を保持すべき旨を定めます。

4 事業所は、利用者に対する居宅介護等の提供に関する諸記録を整備し、当該居宅介護等を提供した日から5年間保存します。

5 事業所は、適切な障害福祉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従業者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。

6 事業所は、さいたま市地域生活支援拠点事業実施要綱(令和3年さいたま市制定)に規定する地域生活支援拠点として、以下の機能を担う。

- ・緊急時の受入れ・対応…短期入所を活用した常時の緊急受け入れ態勢を確保した上で、介護者の急病や障害者の状態変化等の緊急時の受け入れや医療機関への連絡等の必要な対応を行う機能

#### 【当事業所の役割】

緊急の利用相談を受けた時、対象者の状況に合わせ、できるだけ柔軟に対応する(契約が難しい場合はやむを得ない措置を検討するため区支援課に相談)。

- ・地域の体制づくり…基幹相談支援センター、委託相談支援事業、特定相談支援、一般相談支援等を活用してコーディネーターを配置し、地域の様々なニーズに対応できるサービス提供体制の確保や、地域の社会資源の連携体制の構築等を行う機能