

1 事業者の概要

名 称	社会福祉法人 ハッピーネット
所在地	埼玉県さいたま市桜区南元宿 2 丁目 6 - 2 2
電話番号	0 4 8 - 7 6 7 - 3 8 2 2
代表者氏名	理事長 伏見 広一
設立年月	平成 1 4 年 1 月 4 日
定款の目的に 定めた事業	1 特別養護老人ホームの経営 2 老人居宅介護等事業の経営 3 老人デイサービス事業の経営 4 老人短期入所事業の経営 5 老人介護支援センターの経営 6 障害福祉サービス事業の経営 7 一般相談支援事業の経営 8 特定相談支援事業の経営 9 障害児相談支援事業の経営 10 移動支援事業の経営 11 障害児通所支援事業の経営 12 居宅介護支援事業 13 地域包括支援センターの受託事業 14 日中一時支援の受託事業 15 いきがいデイサービスの受託事業 16 訪問介護員養成研修事業 17 事業所内保育事業 18 福祉有償運送サービス事業

2 本事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護・重度訪問介護事業・同行援護事業・行動援護事業
事業の目的	適正な指定居宅介護等を提供すること
事業所の名称	ゆめの園春日町ヘルパーステーション
事業所の所在地	東京都練馬区春日町５－３３－３３
電話番号	０３－５９８７－５０５１
管理者氏名	田中 俊太郎
事業所の運営方針	利用者が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援助を行う。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。
開設年月	平成２２年２月１日
事業所が行なっている他の業務	訪問介護 平成１７年９月１日
通常の実施地域	練馬区・板橋区
営業日	年中無休
受付時間	月～日 ８時３０分～１７時３０分 (この時間外については要相談とする)
サービス提供時間帯	月～日 ８時３０分～１７時３０分 (この時間外については要相談とする)
自己評価の実施状況	年１回
第三者評価の実施状況	なし
職員への研修の実施状況	事業所は、すべての訪問介護員等（登録型の訪問介護員等を含む。以下同じ。）に対し、個別の訪問介護員等に係る研修計画を策定し、当該計画に従い、研修（外部における研修を含む。）を実施する。なお、研修計画は機会を次のとおり設けるものとし、業務体制を整備する。 ① 採用時研修 採用後３カ月以内 ② 継続研修 年２回以上

3. 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。

当事業所では、利用者に対して、居宅介護・重度訪問介護・同行援護・行動援護（以下、居宅介護等とする。）を提供する職員として、下記の職種の職員を配置しています。

職 種		資格等	職務の内容
管理者	1 名		従業者及び業務の一元的管理及び指揮命令
サービス提供責任者	1 名以上	・介護福祉士 ・実務者研修 ・行動援護従事者養成研修 ・強度行動障害支援者養成研修（実践まで） ・同行援護従事者養成研修（実践まで）	・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 ・利用の申込みに係る調整 ・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等
居宅介護員等	2.5 名以上	・介護福祉士 ・実務者研修 ・初任者研修 ・行動援護従事者養成研修 ・強度行動障害支援者養成研修（実践まで） ・同行援護従事者養成研修（基礎）	・居宅介護等計画等に基づき、居宅介護サービスを提供 ・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

4 主たる対象者

【居宅介護】

身体障害者（18 歳未満の者を除く）
 知的障害者（18 歳未満の者を除く）
 障害児（18 歳未満の身体障害者、知的障害者、精神障害者及び難病対象者）
 精神障害者（18 歳未満の者を除く）
 難病等対象者（18 歳未満の者を除く）

【重度訪問介護】

身体障害者（18 歳未満の者を除く）
 知的障害者（18 歳未満の者を除く）
 精神障害者（18 歳未満の者を除く）
 難病等対象者（18 歳未満の者を除く）

【同行援護】

身体障害者（18 歳未満の者を除く）
 障害児（18 歳未満の身体障害者及び難病等対象者）

難病等対象者（18歳未満の者を除く）

【行動援護】

知的障害者（18歳未満の者を除く）

障害児（18歳未満の知的障害者、精神障害者及び難病等対象者）

精神障害者（18歳未満の者を除く）

難病等対象者（18歳未満の者を除く）

5 提供する居宅介護サービス等

（１）居宅介護サービスの内容

①身体介護

排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換等を行います。
食事介助	食事の介助、特段の専門的配慮を持った調理等を行います。
入浴・清拭・洗髪介助	入浴の介助や清拭（体を拭く）洗髪等を行います。
更衣介助	衣服の着脱や更衣の介助等を行います。
身体整容介助	身体整容に係る介助を行います。
移動・移乗介助	車椅子や歩行、移動等の介助を行います。
起床・就寝介助	起床、就寝に係る介助等を行います。
服薬介助	服薬の介助等を行います。
通院介助	通院に係る介助を行います。
見守りの援助	自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助を行います。

②家事援助

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。
ベッドメイク	ベッドメイクを行います。
衣類の整理・補修	衣類の整理や補修を行います。
調理	利用者の食事の用意を行います。
買物	利用者の日常生活に必要となる物品の買い物や薬の受け取りを行います。

③通院等介助

通院等介助 （身体介護を伴う）	通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動のための介助、通院先等での受診等の手続・移動等の介助（院内介助を要する場合）を行います。
通院等介助 （身体介護を伴わない）	通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動のための介助、通院先等での受診等の手続・移動等の介助（院内介助を要する場合）を行います。

（２）重度訪問介護サービスの内容

常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排泄、食事等の身体介護や調理・洗濯・

掃除等の家事援助、その他生活全般にわたる見守りや外出介助等、の支援を行います。

（３）同行援護サービスの内容

視覚障害により、移動に著しい困難を有する障害者（児）に対し、移動時及びそれに伴う外出先において、必要な視覚的情報の提供や移動介護、排泄・食事等の介護その他外出する際に必要となる援助を行います。

（４）行動援護サービスの内容

行動上、著しい困難を有し常時介護を要する障害者（児）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及び外出時における移動中の介護等を行います。

※ 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。

（５）サービス内容の制限

次のようなサービスは障害者総合支援法により提供することができません。

- ① 医療行為
- ② 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（緊急やむを得ない場合を除く）
- ③ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（庭の手入れ・大掃除・ペットの世話）
- ④ 利用者またはご家族の金銭、預貯金通帳の預かり、引き出し、預け入れ等
- ⑤ 利用者またはご家族からの金銭・物品・飲食の授受

6 利用料金

（１）介護給付費支給対象サービスに係る利用者負担額

居宅介護等サービスに係る利用者負担額は、区市町村が定める利用者負担上限月額（居宅介護サービスに要した総費用額の１割相当額が低い場合には、低い方の額）となります。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。

なお、「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」第３１条により特例の適用を受ける場合は、区市町村が定める額となります。

また、同一世帯に障害福祉サービスの利用者が複数いる場合、障害福祉サービスと介護保険サービスを併用する利用者がある場合で、利用者負担の合計額が一定の額を超える場合には、高額障害福祉サービス等給付費等を支給され負担が軽減される場合もあります。詳しくは、お住まいの区市町村にお尋ねください。

居宅介護等サービス提供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障害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

月合計給付単位数（①基本サービス単位数＋②加算単位数）× 1 単位の単価＝サービスに要した総費用

（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。

※居宅介護等サービスに要した費用と利用者負担額の目安は、下記表のとおりです。

基本サービス単位数表 日中時間帯（午前 8 時～午後 6 時までの間）

- ・下記表の利用料（居宅介護等サービスに要した費用）は、本事業所の所在地（1 級地；特別区）の 1 単位単価（11.20 円）で算定しています。また、利用者負担額は利用料の 1 割相当額を記載しています（1 円未満の端数は、端数金額を切り捨てて算定しています。）

居宅介護			
【身体介護】 【通院等介助(身体介護を伴う場合)】	単位数	利用料 (11.20 円)	利用者 1 割負担
30 分未満	256	2,867 円	286 円
30 分以上 1 時間未満	404	4,524 円	452 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満	587	6,574 円	657 円
1 時間 30 分以上 2 時間未満	669	7,492 円	749 円
2 時間以上 2 時間 30 分未満	754	8,444 円	844 円
2 時間 30 分以上 3 時間未満	837	9,374 円	937 円
3 時間以上	921	10,315 円	1,031 円
3 時間以上 30 分増すごとに	83	929 円	92 円
【家事援助】	単位数	利用料 (11.20 円)	利用者 1 割負担
30 分未満	106	1,187 円	118 円
30 分以上 45 分未満	153	1,713 円	171 円
45 分以上 1 時間未満	197	2,206 円	220 円
1 時間以上 1 時間 15 分未満	239	2,676 円	267 円
1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満	275	3,080 円	308 円
1 時間 30 分以上	311	3,483 円	348 円
1 時間 30 分以上 15 分増すごとに	35	392 円	39 円

【通院等介助(身体介護を伴わない場合)】	単位数	利用料 (11.20 円)	利用者 1 割負担
30 分未満	106	1,187 円	118 円
30 分以上 1 時間未満	197	2,206 円	220 円

1 時間以上 1 時間 30 分未満	275	3,080 円	308 円
1 時間 30 分以上	345	3,864 円	386 円
1 時間 30 分以上 30 分増すごとに	69	772 円	77 円

同行援護	単位数	利用料	利用者 1 割負担
30 分未満	191	2,139 円	213 円
30 分以上 1 時間未満	302	3,382 円	338 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満	436	4,883 円	488 円
1 時間 30 分以上 2 時間未満	501	5,611 円	561 円
2 時間以上 2 時間 30 分未満	566	6,339 円	633 円
2 時間 30 分以上 3 時間未満	632	7,078 円	7078 円
(3 時間以上 697 単位に 30 分を増すごとに +66 単位)	697 (+66)	7,806 円 (+739 円)	780 円 (+73 円)
行動援護	単位数	利用料	利用者 1 割負担
30 分未満	288	3,225 円	322 円
30 分以上 1 時間未満	437	4,894 円	489 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満	619	6,932 円	693 円
1 時間 30 分以上 2 時間未満	762	8,534 円	853 円
2 時間以上 2 時間 30 分未満	905	10,136 円	1,013 円
2 時間 30 分以上 3 時間未満	1,047	11,726 円	1,172 円
3 時間以上 3 時間 30 分未満	1,191	13,339 円	1,333 円
3 時間 30 分以上 4 時間未満	1,334	14,940 円	1,494 円
4 時間以上 4 時間 30 分未満	1,479	16,564 円	1,656 円
4 時間 30 分以上 5 時間未満	1,623	18,177 円	1,817 円
5 時間以上 5 時間 30 分未満	1,764	19,756 円	1,975 円
5 時間 30 分以上 6 時間未満	1,904	21,324 円	2,132 円
6 時間以上 6 時間 30 分未満	2,046	22,915 円	2,291 円
6 時間 30 分以上 7 時間未満	2,192	24,550 円	2,455 円
7 時間以上 7 時間 30 分未満	2,340	26,208 円	2,620 円
7 時間 30 分以上	2,485	27,832 円	27,832 円
【その他加算】	単位数	利用料	利用者 1 割負担
初回加算	200	2,240 円	224 円
利用者負担上限額管理加算	150	1,680 円	168 円
緊急時対応加算	100	1,120 円	112 円
夜間・早朝加算	所定単位数の 25/100 加算		
特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数の 10/100 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	・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(Ⅱ) 所定単位の40.2%を加算 ・行動援護(Ⅱ) 所定単位の36.7%を加算
-------------------	--	--

重度訪問介護			
【自宅で実施した場合】 【病院に入院又は入院中の場合】	単位数	利用料	利用者 1割負担
1時間未満	186	2,083 円	208 円
1時間以上1時間30分未満	277	3,102 円	310 円
1時間30分以上2時間未満	369	4,132 円	413 円
2時間以上2時間30分未満	461	5,163 円	516 円
2時間30分以上3時間未満	553	6,193 円	619 円
3時間以上3時間30分未満	644	7,212 円	721 円
3時間30分以上4時間未満	736	8,243 円	824 円
4時間以上8時間未満	821	9,195 円	919 円
4時間以上8時間未満30分増すごとに	85	952 円	95 円
【移動介護加算】	単位数	利用料	利用者 1割負担
1時間未満	100	1,120 円	112 円
1時間以上1時間30分未満	125	1,400 円	140 円
1時間30分以上2時間未満	150	1,680 円	168 円

2 時間以上 2 時間 30 分未満	175	1,960 円	196 円
2 時間 30 分以上 3 時間未満	200	2,240 円	224 円
3 時間以上	250	2,800 円	280 円
【その他加算】	単位数	利用料	利用者 1 割負担
初回加算	200	2,240 円	224 円
利用者負担上限額管理加算	150	1,680 円	168 円
緊急時対応加算	100	1,120 円	112 円
夜間・早朝加算	所定単位数の 25/100 加算		
福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	(所定単位数＋各種加算の単位数)× 328/1000 加算		

- ・ 2 人の従業者により居宅介護等を行う場合は、2 人の従業者について区市町村が認める場合（①身体的理由②暴力行為等③その他利用者の状況から①、②に準ずると認められる場合のいずれかに該当する場合）で、利用者から同意を得ている場合になります。

各ヘルパーの所定単位数で算定します。

上記以外で、利用者が希望する場合は、利用者から介護給付費相当の額をいただきます。

（２）加算単位数

下記に該当する場合は、基本単位数に加算を算定します。

①初回加算 200 単位／月

新規に居宅介護等計画書を作成した利用者に対して、初回または、初回に属する月にサービス提供責任者が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します。

②緊急時対応加算 1 回につき 100 単位

居宅介護等計画に位置づけていない居宅介護を利用者の要請を受けて、24 時間以内に行った場合に算定します。

③夜間早朝時間帯加算 夜間（18 時～22 時）早朝（6 時～8 時）の場合

単位数の 25%増しとなります。

④深夜時間帯加算 22 時～6 時の場合

単位数の 50%増しとなります。

⑤利用者負担上限額管理加算 150 単位／月

利用者の負担額合計額の管理を行った場合に算定します。

⑥福祉・介護職員処遇改善加算

当事業所では、職員の処遇（賃金等）改善を図っています。

福祉・介護職員処遇改善加算Ⅰ（居宅介護） ＋所定単位数×417/1000

福祉・介護職員処遇改善加算Ⅱ（重度訪問介護） ＋所定単位数×328/1000

（同行援護） ＋所定単位数×402/1000

（行動援護） ＋所定単位数×367/1000

⑦特定事業所加算

当事業所では、特定事業所加算Ⅱ（居宅介護）を取得しています。

（居宅介護） 所定単位の 10/100 単位

事業者は、区市町村から法定代理受領により、居宅介護等に係る介護給付費の支給を受けた場合は、利用者に対し、利用者に係る介護給付費の額をお知らせいたします。

法定代理受領を行わない居宅介護等に係る費用の支払を受けた場合は、サービス証明書を利用者に交付します。

（３）その他居宅介護等サービスに係る費用について

- 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、居宅介護員等が訪問するための交通費の実費をいただきます。なお、自動車を使用した場合の交通費は次の額をいただきます。（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。）

事業所の実施地域を超える地点から、片道１キロメートル未満	15 円
事業所の実施地域を超える地点から、片道１キロメートル以上	km／20 円

費用の支払いを受ける場合には、利用者またはその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払に同意した旨の文書に記名押印を受ける事とします。

- ② 通院介助等における訪問介護員の公共交通機関等の交通費は利用者の実費負担となります。

（４）利用日の中止について

- 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 17：30 までに事業者へ申し出てください。
- ② 利用予定日の前日 17：30 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。

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

（５）その他

利用者のお住まいでサービスを提供する為に必要となる水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者にご負担いただきます。

（６）利用料金の支払方法

利用料金の支払いは、１カ月ごとに計算し、翌月中旬までに請求書を発送致しますので翌月末 27 日までにお支払下さい。支払は原則として自動口座引き落としでお願い致します。ただし、これによりがたい場合は現金にて集金致します。

7 居宅介護サービスの利用方法

(1) 居宅介護サービス等の利用開始

- ① 居宅介護等について介護給付費の支給決定を受けた方で、当事業者の居宅介護等サービス利用を希望される方は電話等でご連絡ください。
当事業者の居宅介護等サービス提供に係る重要事項についてご説明します。
- ② 居宅介護等サービス利用が決定した場合は契約を締結し、居宅介護等計画を作成して、居宅介護等計画の基づき居宅介護サービスの提供を開始します。
契約の有効期間は介護給付費支給期間と同じです。
ただし、引き続き支給決定を受け、利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。
- ③ 居宅介護等の提供に当たっては、適切な居宅介護等サービスを提供するために、利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

(2) サービスの一時停止について

次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちにこの利用を一時停止又は、サービス内容を一部制限することができます。

- ① 感染症等により利用者・職員への蔓延が予測できる状況の場合
- ② 他の利用者に迷惑になるほどの著しい不潔行為がある場合
- ③ 酒気帯び状況にあり、他の利用者に迷惑がかかる状況にある場合と判断した場合
- ④ サービスに関わりのない金銭のやり取りにより、金銭トラブルが発生している場合

(3) サービス利用をやめる場合について（契約の解除）

利用者は契約の有効期間内であっても、利用者から利用契約を解約する事ができます。契約終了を希望する7日前までに文書にてお申し出下さい。また、以下の場合には即時に契約を解除する事ができます。

- ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
- ② 事業者が守秘義務に反した場合
- ③ 事業者が利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- ④ 事業者が破産した場合

(4) 事業者の都合で契約の解除・終了する場合

事業者は利用者が以下のいずれかに該当する場合は、文書で通知することにより契約を解除することがあります。以下の規定により本契約を解除する場合には事前に居宅支援事業者、その他必要な措置を速やかに行います。

- ① 利用者のサービス利用料金の支払が3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず15日以内に支払われない場合

- ② 利用者又はその家族が事業者やサービス従業者等に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
- ③ 利用者が契約締結時に、その心身の状況及び病歴（感染症）等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ サービス従業者等に対して、忠告したにも関わらず暴力行為・暴言行為と見られる行為により相手を威圧する行動を行った場合
- ⑥ サービス従業者等に対して、忠告したにも関わらずハラスメント行為・いやがらせ行為等を止めない場合
- ⑦ その他サービス従業者への身体的・精神的苦痛を与える行為が認められる場合
- ⑧ 事業所都合による閉鎖及び職員の配置等によりサービス続行が不能・困難と判断した場合（居宅基準第10条の規定により、当該利用者に係る居宅支援事業者への連絡、適切な他のサービスの紹介その他必要な措置を速やかに行います）
- ⑨ 6カ月間継続して利用されない状況が続く場合（サービスに関わる状況が変化している場合がある為、本契約は強制的に解除する場合があります）
- ⑩ 事業者は、事業所の廃止・縮小等、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、30日間の予告期間において、理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができます。

（５）契約の自動終了について

次の場合は連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

- ① 利用者が施設に入所した場合
- ② 利用者の介護給付費支給期間が満了し、その後支給決定がない場合
- ③ 利用者が死亡した場合

8 当事業者の居宅介護等利用に際し留意していただきたい事項

- ① 事業者は予め利用者または家族と相談の上定めた、居宅介護等計画等に沿ってサービスを提供します。
- ② サービス提供時に、担当の居宅介護員等を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の居宅介護員等が交替してサービスを提供する場合があります。担当の居宅介護員等や訪問する居宅介護員等が交替する場合は、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。
- ③ 利用者から特定の居宅介護員等を指名することはできませんが、居宅介護員等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。
- ④ やむを得ない理由によって訪問時間の変更、遅延が生じる場合はご連絡致します。
- ⑤ サービス記録の記入は、サービス提供時間で行います。
- ⑥ 居宅介護員等が実施する、感染予防対策にご理解、ご協力をお願い致します。
- ⑦ 居宅介護員等育成の為、実習生の受け入れをお願いすることがあります。その場合に

は事前に確認させていただきます。

9 緊急時の対応方法

居宅介護等サービス提供中に利用者の容態に急変があった場合は、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じ下記の緊急連絡先へ速やかにご連絡します。

【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（続柄）	
住所	
電話番号①	
電話番号②	

事業所緊急連絡先 03 - 5987 - 5051

対応可能時間 サービス提供時間内（8時30分～17時30分）

10 この契約に関する相談・苦情の窓口等

サービスに関する苦情やご意見、また利用料や手続きなどに関する事は専用の窓口で受け付けております。

【お客様相談係・苦情受付窓口】	田中 俊太郎（管理者）
電話番号	03-5987-5051
受付時間	月～金 8時30分～17時30分

当事業所では、苦情解決責任者を配置し、苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。

【苦情解決責任者】	花本 博之（訪問グループ マネージャー）
電話番号	048-660-0150
受付時間	月～金 8時30分～17時30分

【第三者委員会】	
古賀 恵様	
横山 一美様	

当事業所以外に、区市町村の相談・苦情窓口等でも受け付けています。

担当部署	練馬区保健福祉サービス 苦情調整委員事務局
所在地	練馬区豊玉北 6-12-1
電話番号	03-3993-1344
受付時間	月～金曜日 8:30 から 17:00（祝休日除く）

担当部署	板橋区福祉部障害政策課認定給付・指導係
所在地	東京都板橋区板橋二丁目 66 番 1 号本庁舎南館 3 階

電話番号	03-3579-2392
受付時間	8:30~17:00（土曜日、日曜日、祝日、年末年始を除く）

担当部署	板橋区保健福祉部 オンブズマン
所在地	東京都板橋区板橋二丁目 66 番 1 号本庁舎 8 階
電話番号	03-3579-2890
受付時間	8:30~17:00（土曜日、日曜日、祝日、年末年始を除く）

また、東京都社会福祉協議会に設置された「福祉サービス運営適正化委員会」においても区市町村や都と連携しながら苦情対応を行っています。

担当部署	東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会事務局
電話番号	03-5283-7020
受付時間	月～金曜日 10～16 時

1 1. 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担当者の選定
虐待防止に関する担当者（管理者 田中 俊太郎）
- (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 2. 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、及び非常時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、従業員に対し、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 3. 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 4. 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

1 5. 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、当該居宅介護等の契約終了後から 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員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。