

## 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 6-2 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             |
| 法人設立年月日 | 平成 1 4 年 1 月 4 日      |

## 2. 事業所の概要

|                |                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業所の名称         | ゆめの園藤金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 24 年 12 月 1 日指定 (1116200203)<br>指定重度訪問介護事業所 平成 24 年 12 月 1 日指定 (1116200203)<br>指定同行援護事業所 平成 24 年 12 月 1 日指定 (1116200203)<br>指定行動援護事業所 平成 24 年 12 月 1 日指定 (1116200203)                                                             |
| 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<br>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 6 3 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）<br>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）<br>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） |
| 事業の方針          | 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        | 埼玉県鶴ヶ島市藤金 8 7 8-5 8                                                                                                                                                                                                                            |
| 電話番号           | 0 4 9-2 7 1-9 0 0 0                                                                                                                                                                                                                            |
| 管理者氏名          | 石原 一通                                                                                                                                                                                                                                          |
| 開設年月           | 平成 2 4 年 1 2 月 1 日                                                                                                                                                                                                                             |
| 事業所が行なっている他の業務 | 移動支援事業 平成 2 4 年 1 2 月 1 日登録                                                                                                                                                                                                                    |

## 3. 通常の事業の実施地域

鶴ヶ島市全域、川越市全域、坂戸市全域、毛呂山町全域、日高市全域、川島町全域、越生町全域

#### 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 3 0 分から 1 7 時 3 0 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 3 0 分から 1 7 時 3 0 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<br>換 算 | 職 務 の 内 容                                                                                               |
|--------------------------------|-----|-------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 事業所長（管理者）                   | 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          | ・ 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」という。）の作成<br>・ 利用の申込みに係る調整<br>・ 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 |
| 3. 居宅介護等従事者（ヘルパー）              |     |       |            | ・ 居宅介護等計画に基づき、居宅介護サービスを提供<br>・ 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                          |
| (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 4 0 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 ÷ 4 0 時間 = 1 名）となります。

〈主な職種の勤務体制（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 時 3 0 分から 1 7 時 3 0 分 | 1 名 |

|              |                                       |        |
|--------------|---------------------------------------|--------|
| 2. サービス提供責任者 | 常勤 8時30分から17時30分                      | 1名以上   |
| 3. 従業者       | 常勤 8時30分から17時30分<br>非常勤 8時30分から17時30分 | 2.5名以上 |

## 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

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」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」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いません。

※ 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な物品の買い物をします。
- 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（鶴ヶ島市の地域単価は６級地 10.36 円）

|                        |                    | 単位数          | 利用料<br>(円)      | 利用者負担額<br>(円) |
|------------------------|--------------------|--------------|-----------------|---------------|
| 身体介護                   | 30 分未満             | 256          | 2,652           | 265           |
|                        | 30 分以上 1 時間未満      | 404          | 4,185           | 418           |
|                        | 1 時間以上 1 時間 30 分未満 | 587          | 6,081           | 608           |
|                        | 1 時間 30 分以上 2 時間未満 | 669          | 6,930           | 693           |
|                        | 2 時間以上 2 時間 30 分未満 | 754          | 7,811           | 781           |
|                        | 2 時間 30 分以上 3 時間未満 | 837          | 8,671           | 867           |
|                        | (3 時間以上 30 分を増すごと) | 921<br>(+83) | 9,541<br>(+859) | 954<br>(+85)  |
| 通院等介助<br>(身体介護を<br>伴う) | 30 分未満             | 256          | 2,652           | 265           |
|                        | 30 分以上 1 時間未満      | 404          | 4,185           | 418           |
|                        | 1 時間以上 1 時間 30 分未満 | 587          | 6,081           | 608           |
|                        | 1 時間 30 分以上 2 時間未満 | 669          | 6,930           | 693           |
|                        | 2 時間以上 2 時間 30 分未満 | 754          | 7,811           | 781           |
|                        | 2 時間 30 分以上 3 時間未満 | 837          | 8,671           | 867           |
|                        | (3 時間以上 30 分を増すごと) | 921          | 9,541           | 954           |

|                          |                                          |        |         |        |
|--------------------------|------------------------------------------|--------|---------|--------|
|                          |                                          | (+83)  | (+859)  | (+85)  |
| 家事援助                     | 30 分未満                                   | 106    | 1, 098  | 109    |
|                          | 30 分以上 45 分未満                            | 153    | 1, 585  | 158    |
|                          | 45 分以上 1 時間未満                            | 197    | 2, 040  | 204    |
|                          | 1 時間以上 1 時間 15 分未満                       | 239    | 2, 476  | 247    |
|                          | 1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満                  | 275    | 2, 849  | 284    |
|                          | (1 時間 30 以上 15 分を増すごと)                   | 311    | 3, 221  | 322    |
|                          |                                          | (+35)  | (+362)  | (+36)  |
| 通院等介助<br>(身体介護を<br>伴わない) | 30 分未満                                   | 106    | 1, 098  | 109    |
|                          | 30 分以上 1 時間未満                            | 197    | 2, 040  | 204    |
|                          | 1 時間以上 1 時間 30 分未満                       | 275    | 2, 849  | 284    |
|                          | (1 時間 30 分以上 30 分増すごと)                   | 345    | 3, 574  | 357    |
|                          |                                          | (+69)  | (+714)  | (+71)  |
| 重度訪問介護<br>(居宅及び外出<br>時)  | 1 時間未満                                   | 186    | 1, 926  | 192    |
|                          | 1 時間以上 1 時間 30 分未満                       | 277    | 2, 869  | 286    |
|                          | 1 時間 30 分以上 2 時間未満                       | 369    | 3, 822  | 382    |
|                          | 2 時間以上 2 時間 30 分未満                       | 461    | 4, 775  | 477    |
|                          | 2 時間 30 分以上 3 時間未満                       | 553    | 5, 729  | 572    |
|                          | 3 時間以上 3 時間 30 分未満                       | 644    | 6, 671  | 667    |
|                          | 3 時間 30 分以上 4 時間未満                       | 736    | 7, 624  | 762    |
|                          | 4 時間以上 8 時間未満<br>(821 単位に 30 分増すごと)      | 821    | 8, 505  | 850    |
|                          |                                          | (+85)  | (+880)  | (+88)  |
|                          | 8 時間以上 12 時間未満<br>(1, 505 単位に 30 分増すごと)  | 1, 505 | 15, 591 | 1, 559 |
|                          |                                          | (+85)  | (+880)  | (+88)  |
|                          | 12 時間以上 16 時間未満<br>(2, 184 単位に 30 分増すごと) | 2, 184 | 22, 626 | 2, 262 |
|                          |                                          | (+81)  | (+839)  | (+83)  |
| 同行援護                     | 16 時間以上 20 時間未満<br>(2, 834 単位に 30 分増すごと) | 2, 834 | 29, 360 | 2, 936 |
|                          |                                          | (+86)  | (+890)  | (+89)  |
|                          | 20 時間以上 24 時間未満<br>(3, 520 単位に 30 分増すごと) | 3, 520 | 36, 467 | 3, 646 |
|                          |                                          | (+80)  | (+828)  | (+82)  |
|                          | 30 分未満                                   | 191    | 1, 978  | 197    |
|                          | 30 分以上 1 時間未満                            | 302    | 3, 128  | 312    |
|                          | 1 時間以上 1 時間 30 分未満                       | 436    | 4, 516  | 451    |
|                          | 1 時間 30 分以上 2 時間未満                       | 501    | 5, 190  | 519    |
| 行動援護                     | 2 時間以上 2 時間 30 分未満                       | 566    | 5, 863  | 586    |
|                          | 2 時間 30 分以上 3 時間未満                       | 632    | 6, 547  | 654    |
|                          | (3 時間以上 30 分を増すごと)                       | 697    | 7, 220  | 722    |
|                          |                                          | (+66)  | (+683)  | (+68)  |
|                          | 30 分未満                                   | 288    | 2, 983  | 298    |
|                          | 30 分以上 1 時間未満                            | 437    | 4, 527  | 452    |
|                          | 1 時間以上 1 時間 30 分未満                       | 619    | 6, 412  | 641    |
|                          | 1 時間 30 分以上 2 時間未満                       | 762    | 7, 894  | 789    |
|                          | 2 時間以上 2 時間 30 分未満                       | 905    | 9, 375  | 937    |
|                          | 2 時間 30 分以上 3 時間未満                       | 1, 047 | 10, 846 | 1, 084 |
|                          | 3 時間以上 3 時間 30 分未満                       | 1, 191 | 12, 338 | 1, 233 |
|                          | 3 時間 30 分以上 4 時間未満                       | 1, 334 | 13, 820 | 1, 382 |
|                          | 4 時間以上 4 時間 30 分未満                       | 1, 479 | 15, 322 | 1, 532 |
|                          | 4 時間 30 分以上 5 時間未満                       | 1, 623 | 16, 814 | 1, 681 |

|  |                    |       |        |       |
|--|--------------------|-------|--------|-------|
|  | 5 時間以上 5 時間 30 分未満 | 1,764 | 18,275 | 1,827 |
|  | 5 時間 30 分以上 6 時間未満 | 1,904 | 19,725 | 1,972 |
|  | 6 時間以上 6 時間 30 分未満 | 2,046 | 21,196 | 2,119 |
|  | 6 時間 30 分以上 7 時間未満 | 2,192 | 22,709 | 2,270 |
|  | 7 時間以上 7 時間 30 分未満 | 2,340 | 24,242 | 2,424 |
|  | 7 時間 30 分以上        | 2,485 | 25,744 | 2,574 |

## 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<br>(円)      | 利用者負担額<br>(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の基本単位数に 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の基本単位数に 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 時間以内に行った場合に算定                                                     | 1 回につき<br>100    | 1 回につき<br>1,036 | 1 回につき<br>103 |
| 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<br>200    | 1 月につき<br>2,072 | 1 月につき<br>207 |
| 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<br>100    | 1 日につき<br>1,036 | 1 日につき<br>103 |
| 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<br>150    | 1 月につき<br>1,554 | 1 月につき<br>155 |
| 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<br>564    | 1 回につき<br>5,843 | 1 回につき<br>584 |
| 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<br>584    | 1 回につき<br>6,365 | 1 回につき<br>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 の基本単位数に 20%を加算 |                 |               |
| 特定事業所加算（Ⅱ）   |                                                                                                         | ① の基本単位数に 10%を加算 |                 |               |
| 特定事業所加算（Ⅲ）   |                                                                                                         | ① の基本単位数に 10%を加算 |                 |               |
| 特定事業所加算（Ⅳ）   |                                                                                                         | ① の基本単位数に 5%を加算  |                 |               |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                    |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 福祉・介護職員処遇改善加算 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・月額賃金改善要件Ⅰ（月給による賃金改善）</li> <li>・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）</li> <li>・キャリアパス要件Ⅰ（任用要件・賃金体系の整備等）</li> <li>・キャリアパス要件Ⅱ（研修の実施等）</li> <li>・キャリアパス要件Ⅲ（昇給の仕組みの整備等）</li> <li>・キャリアパス要件Ⅳ（改善後の年額賃金要件）</li> <li>・キャリアパス要件Ⅴ（配置等要件）</li> <li>※（処遇改善加算ⅡについてⅤは不要）</li> <li>・職場環境等要件</li> </ul> | 居宅介護（Ⅰ）所定単位の 41.7%を加算<br>重度訪問介護（Ⅱ）所定単位の 32.8%を加算<br>同行援護（Ⅰ）所定単位の 41.7%を加算<br>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か月ごとに計算し、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か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 分までに事業者へ申し出てください。
- ②利用予定日の前日 17 時 30 分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。

|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| 利用予定日前日 17 時 30 分までに申し出があった場合  | 無料    |
| 利用予定日前日 17 時 30 分までに申し出がなかった場合 | 600 円 |

- ③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

- ①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。
- ②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

- ①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。
- ②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いません。
- ③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

- ①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いたします。

### （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 石原 一通)
- (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の実施します。

- (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

### 1 4. 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> <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においても継続します。</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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>                                                                                           |
| ②個人情報の保護について            | <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。</p> <p>○ 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。</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> |

## 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 049-271-9000

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1億円/1事故1億円

## 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<br>(苦情受付窓口担当)   | 管理者 石原 一通<br>電話 049-271-9000<br>FAX 049-271-9002                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 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<br>電話 048-660-0150<br>FAX 048-660-0154                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 8:30~17:30 |
| 福祉相談サービス委員<br>(第三者委員) | (職名・氏名)<br>特別養護老人ホームひかわ 仁木 甲之                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 9:00~17:00 |
|                       | (職名・氏名) 久保木 央                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 9:00~17:00 |
| 市町村窓口                 | 鶴ヶ島市役所(障害福祉課)<br>電話 049-271-1111 FAX049-271-1190<br>川越市役所(障害者福祉課)<br>電話 049-224-5785 FAX049-225-3033<br>坂戸市役所(障害福祉課)<br>電話 049-283-1331 FAX049-283-1331<br>毛呂山町役場(福祉課障害福祉係)<br>電話 049-295-2112 FAX049-295-2126<br>日高市役所(障害福祉課)<br>電話 042-989-2111 FAX042-989-2316<br>川島町役場(健康福祉課)<br>電話 049-297-1811 FAX049-297-6058<br>越生町役場(健康福祉課)<br>電話 049-292-3121 FAX049-292-5400 | 9:00~17:00 |
| 埼玉県運営適正化委員会           | 彩の国すこやかプラザ1階<br>埼玉県社会福祉協議会内に設置<br>相談電話 048-822-1243                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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。