

居宅介護重要事項説明書

事業所番号 2714300338

日清住宅サービス株式会社
やすらぎのオレンジ館

重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている居宅介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

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「大阪市指定障害福祉サービス事業者等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」（平成25年大阪市条例第13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	日清住宅サービス株式会社
代表者氏名	代表取締役 河合 剛志
所在地	大阪市浪速区大国1丁目9番7号 生駒屋ビル
電話番号	06-6630-2223
法人設立年月日	平成16年2月13日

2 ご利用者への居宅介護サービスを提供する事業所について

① 事業所の所在地等

事業所名称	やすらぎのオレンジ館
サービスの主たる対象	身体障がい者 知的障がい者 障がい児(18歳未満の身体障がい者及び18歳未満の知的障がい者) 精神障がい者 難病等対象者
介護保険指定番号	2714300338
所在地	大阪市西成区鶴見橋1丁目17番17号
連絡先 相談担当者名	電話：06-6633-1165 FAX：06-6633-1164 管理者：上田 聡子
サービス提供地域	大阪市浪速区、西区、西成区、天王寺区、大正区

② 事業の目的及び運営方針

事業の目的	日清住宅サービス株式会社（以下「事業者」という。）が設置するやすらぎのオレンジ館（以下「事業所」という。）において実施する指定障害福祉サービス事業の居宅介護（以下「指定居宅介護」という。）、重度訪問介護（以下「指定重度訪問介護」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、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。）の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障害児及び障害児の保護者（以下「利用者等」という。）の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った指定居宅介護等の提供を確保することを目的とする。
運営方針	<ol style="list-style-type: none">1 事業所は、利用者等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、当該利用者等の身体その他の状況及びその置かれている環境に依じて、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 指定居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護等の提供ができるよう努めるものとする。3 指定居宅介護等の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村、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「大阪市指定障害福祉サービス事業者等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」（平成 25 年大阪市条例第 13 号）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する。

③ サービス提供可能な日と時間帯

営業日	無休
営業時間	午前 6 時から午後 10 時まで

※上記の営業日及び営業時間のほか、電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制とします。

④ 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	日曜日から土曜日まで（12月30日から1月5日までを除く）
営業時間	午前9時から午後6時まで

⑤ 事業所の職員体制

事業所の管理者	上田 聡子
---------	-------

職種	業務内容	人員
管理者	従業者および業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定居宅介護等の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。	1名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 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計画の内容を説明し、同意を得て交付します。 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。 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を行います。 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。 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。 	3名
居宅介護従業者	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	名

3 提供するサービスの内容と料金及び利用料について

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。
通院等乗降介助		通院等のため、ヘルパー自らの運転する車両への乗車又は降車の介助と併せて、乗車前若しくは降車後の屋内外における移動等の介助又は通院先での受診等の手続、移動等の介助を行います。

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。

- ・ 医療行為
- ・ 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
- ・ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ・ 利用者の同居家族に対するサービス
- ・ 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）
- ・ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ・ 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）
- ・ 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

上記サービスの利用に対しては、利用者負担分としてサービス料金の1割を事業者にお支払いいただきます。

1. サービス利用料金	円
2. うち、介護給付費が給付される金額	円
3. サービス利用にかかる利用者負担額（1－2）	円

利用料金の目安は、次表のとおりです。

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 (通院等介 助で身体介 護を伴う場 合も含む。)	2805円	281円	4427円	443円	6433円	644円	7332円	734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			
	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		
	8263円	827円	9173円	918円	909円	91円		
家事援助	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	
	1161円	117円	1676円	168円	2159円	216円	2619円	262円
家事援助	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					
	3014円	302円	383円	39円				
通院等介助 (身体介護 を伴わない 場合)	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	
	1161円	117円	2159円	216円	3014円	302円	756円	76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。

【加算項目】

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

加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
初回加算	2192円	220円	初回月、1回のみ
緊急時対応加算	1096円	110円	身体介護又は通院等介助(身体介護を伴う場合)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
特定事業所加算Ⅱ	利用料の10.0%	左記の1割	その月の利用料の10.0%が特定事業所加算されます。
福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅰ	利用料の41.7%	左記の1割	その月の利用料の41.7%が福祉・介護職員等処遇改善加算されます。

- ※ 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。
- ※ 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)。
- ※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材や質の確保、ヘルパーの活動環境の整備、要介護度の高い利用者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。
- ※ 世帯の所得に応じて4区分の月額負担上限額が設定され、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。ただし下記の利用者負担の軽減措置が適用される場合には、軽減後の金額となります。(利用者負担の軽減措置の適用を受けるためには、申請が必要になります。)

区 分	世帯の収入状況	月額負担上限額
生活保護	生活保護受給世帯	0円
低所得	市町村民税非課税世帯（3人世帯で障害者基礎年金1級受給の場合、収入が概ね300万円以下の世帯が対象となります。）	0円
一般1	市町村民税課税世帯（所得割16万円未満） 収入が概ね670万円以下の世帯が対象になります。	9300円
一般2	上記以外	37200円

- ※ 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	1644円	165円	1ヶ月あたり

4 その他の費用について

ア 交通費請求の有無	2-①記載のサービス提供地域を越えて行う事業に要する交通費は、公共交通機関等を利用した場合は、その実費を利用者及び障害児の保護者から徴収するものとする。なお、この場合、事業者の自動車を使用したときは、一律500円を徴収するものとする。
イ 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 通院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)の負担となります。
ウ キャンセル料	下記に別途記載のとおりです。
24時間前までにご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
12時間～24時間の間でご連絡の場合	1提供あたりの料金の25%を請求します。
12時間前までにご連絡のない場合	1提供あたりの料金の50%を請求します。
当日訪問したがご不在の場合	1提供あたりの料金の100%を請求します。

5 利用料、その他の費用の請求および支払い方法について

利用者負担額について	利用者負担額は、世帯ごとの所得区分に応じて月額の上限額が定められており、上限額を越えた部分については事業者が介護給付費として市町村に請求することになっています。
利用料、その他の費用の請求	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10日前後に、利用月分の請求書をお届けします。
利用者負担額その他の費用の支払い方法について	<p>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の15日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 事業者指定口座への振り込み 振込先：永和信用金庫 本店営業部 普通 0739814 日清住宅サービス株式会社</p> <p>(イ) 現金支払い</p> <p>(ウ) 利用者指定口座からの自動振替</p> <p>イ お支払いの確認をされましたら、支払い方法に関わらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。また介護給付費について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をお渡しいたしますので、必ず保管をお願いいたします。</p>

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

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。	ア	相談担当者氏名	管理者 上田 聡子
	イ	連絡先電話番号	06-6633-1165
		同 ファックス番号	06-6633-1164
	ウ	受付時間	午前9時から午後6時まで

※ 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、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、ご確認いただくようお願いします。

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、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 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 06-6633-1165 担当：管理者 上田 聡子

(対応可能時間 9：00～18：00)

主治医	主治医	
	所属医療機関名	
	所在地及び電話番号	
家族	緊急連絡先家族	
	電話番号	

9 虐待防止について

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) 虐待の防止に関する担当者及び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 上田 聡子
虐待防止に関する担当者	管理者 上田 聡子

(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設立します。

(6) 虐待の防止のための指針を作成します。

10 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	<ol style="list-style-type: none">1 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。2 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。3 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。4 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	<ol style="list-style-type: none">1 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。2 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。3 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。）

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定居宅介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

事故発生時の連絡先：大阪市福祉局障がい者施策部運営指導課

TEL：06-6241-6520

また、利用者に対する指定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。

なお、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保

保険名：介護保険・社会福祉事業者総合保険証

保障の概要：業務遂行に起因する他人の身体の障害または財物の損壊。

12 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。

13 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。

14 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。

15 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。

16 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。)

17 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

18 指定居宅介護サービス内容の見積もりについて

契約に際して、利用者のサービス内容に応じた見積もり(契約書別紙)を作成します。

19 サービス提供に関する相談、苦情について

苦情又は相談があった場合は利用者の状況を詳細に把握するため、必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや、事情の確認を行います。

管理者は訪問介護員に事実関係の確認を行います。

相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定します。

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、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

事業者の窓口 やすらぎのオレンジ館	住 所：大阪市西成区鶴見橋1丁目17番17号 電 話：06-6633-1165 FAX：06-6633-1164 受付時間：月曜日から土曜日 午前9時から午後6時まで 担 当：管理者 上田 聡子
市町村の窓口 西成区役所 保健福祉課	住 所：大阪市西成区岸里1-5-20 電 話：06-6659-9859 受付時間：月曜日から金曜日 午前9時から午後5時半まで
公的団体の窓口 大阪府社会福祉協議会運営 適正化委員会 「福祉サービス苦情解決委 員会」	住 所：大阪府中央区中寺1-1-54 大阪社会福祉指導センター内 電 話：06-6191-3130 FAX：06-6191-5660 受付時間：月曜日から金曜日 午前10時から午後4時まで

