

# 重要事項説明書

居宅介護・重度訪問介護および同行援護

事業者	株式会社 メルフィス
事業所	つくし介護久喜
利用者	様

障がい福祉サービス重要事項説明書

<令和 年 月 日現在>

1. 事業者の概要

名称	株式会社 メルフィス
法人種別	営利法人
法人所在地	埼玉県狭山市富士見二丁目18番35号
電話番号	04-2950-3012
代表者名	代表取締役 藤田 忠昭
法人が所有する営業所の種類	放課後等デイサービス・児童発達支援 6 か所 就労継続支援 B 型 1 か所 生活介護 1 か所 特定相談支援・障害児相談支援 3 か所 居宅介護 2 か所 計 13 か所

2. 事業所の概要

事業所名	つくし介護久喜
サービスの主たる対象者	特になし
事業の種類	居宅介護・重度訪問介護・同行援護
指定事業所番号	1110900238 (平成 19 年 9 月 1 日指定)
事業所の所在地	埼玉県久喜市青柳38-5
事業所の電話番号	0480-26-3150
サービス提供地域	久喜市・幸手市・白岡市
営業日及び営業時間	月曜日～金曜日(但し祝日及び 12/29～1/3 を除く) 9:00～18:00
サービス提供曜日・時間	月曜日～日曜日 0:00～24:00
事業の目的	指定障がい福祉サービスの適正な運営を確保する為に必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、指定障がい福祉サービスの円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定障がい福祉サービスの提供を確保することを目的とする
運営方針	利用者の心身の状況、その環境等に応じ、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指定障がい福祉サービスを提供することを目的とする
職員への研修の実施状況	居宅介護員等の実質的向上を図るための研修機会を次のとおり設けるものとし、また業務体制を整備する。 ①採用時研修 採用後1ヶ月以内 ②継続研修 年3回

### 3. 事業所の職員体制

職種	業務内容	勤務形態・人数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 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。	1人
サービス提供責任者	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人以上
訪問介護員	1 居宅介護等サービス計画に基づき、居宅介護等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。	2.5人以上

#### 4. サービス内容

##### 居宅介護

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。
通院等介助		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。

##### 重度訪問介護

サービス区分と種類	サービスの内容
重度訪問介護計画の作成	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、この手順書をもとに重度訪問介護計画を作成します。
重度訪問介護サービスの提供	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。また、病院、診療所、老人保健施設等、介護医療院(以下、病院等という)に入院、入所中に意思疎通の支援その他必要な支援を行います。

## 同行援護

サービス区分と種類	サービスの内容
同行援護計画の作成	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、この手順書を元に同行援護計画を作成します。
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。

### (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

(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

⑨金品や飲食物の提供などはお断りいたします。

### (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

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。

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応じた負担上限月額の設定)となっています。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。

※ 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。

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。

## 5. 利用料金

### (1) 介護給付費支給対象サービス利用者負担額

サービスを提供した際に受領する費用の額は、厚生労働大臣が定める基準によります。給付決定者の属する世帯の所得に応じて、負担上限月額が設定され、利用料の1割と負担上限月額のいずれか額の小さいほうが、1月あたりの利用者負担額になります。利用料の1割が負担上限月額を超える場合は負担上限月額以上の負担は発生しません。

- 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等サービス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。

※ 利用者の出身世帯が他の市町村に転出する場合は、利用者負担額が変わることもありますので、あらかじめ事業者までご連絡をお願いします。

※ 事業者が利用者に代わり区市町村から受領した介護給付費の額については、利用者に通知します。

### (2) 介護給付費額を事業者が代理受領を行わない場合は、区市町村が定める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区市町村に申請すると介護給付費が支給されます。)

### (3) その他の料金

①交通費	「サービス提供地域」におけるサービス利用についての交通費は無料	
②キャンセル料	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。	
	ご利用日の前日18時までにご連絡いただいた場合	無料
	当日ご利用時間の3時間前までにご連絡いただいた場合	880円(税込)
	当日ご利用時間の3時間前までにご連絡いただけなかった	1,320円(税込)
※ただし、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利用者のお住まいでサービスを提供するために必要となる水道、ガス、電気、電話、外出等同行時の交通費等の費用	利用者(お客様)の自己負担となります。
---	---------------------

## 6. 利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について

利用者負担額 その他の費用 の支払い方法 について	<p>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20日までに利用月分の請求書をお届けします。サービス提供の記録と内容を照合のうえ、請求月の27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) 利用者指定口座からの自動振替 (イ) 郵便局の払込み用紙</p> <p>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、保管をお願いします。</p> <p>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2月以上遅延し、故意に支払いの督促から7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。

## 7. サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始

- ① 障がい福祉サービスについて介護給付費支給決定を受けた方で、当事業者の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。当事業者のサービス提供に係る重要事項についてご説明します。
- ② サービス利用が決定した場合は契約を締結し、障がい福祉サービスの種類に伴う介護計画を作成して、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。但し、引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 障がい福祉サービスの提供に当っては、適切なサービス提供をするために、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) サービスの終了

- 利用者が当事者に対し1週間の予告期間をおいて文書で通知を行った場合は、この契約を解除することができます。但し、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。
- 当事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱するような行為を行った場合、または当事業者が破産した場合、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。
- 利用者がサービス利用料金の支払いを2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも係らず、7日以内にお支払いいただけない場合、または利用者やご家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為

を行った場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちに契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。

- 当事業所を閉鎖または縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する日の30日前までに文書で通知します。

### (3) 契約の自動終了

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 障がい福祉サービスの介護給付費支給期間が終了し、その後支給決定がない場合(所定の時間の経過をもって終了します)
- ③ 利用者がなくなった場合

## 8. サービスの提供にあたっての留意事項

宗教活動等	ご利用者の思想、信仰は自由ですが、他者に対する布教活動・政治活動・営利活動等をご遠慮ください。
個人的なやり取り	サービスを提供する訪問介護員との直接的な連絡のやり取りは、ご遠慮下さい。連絡が必要な場合はサービス提供責任者への連絡をお願い致します。
ご家族へのサービス	サービスの提供は、基本ご本人への自立に向けた支援として行います。特別な理由がなく、ご家族様へのサービスを提供は行えません。
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。
居宅介護等サービス計画の作成	<p>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「居宅介護等サービス計画」を作成します。作成した「居宅介護等サービス計画」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致します。</p> <p>サービスの提供は「居宅介護等サービス計画」にもとづいて行ないません。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行ないませんが、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。</p>
居宅介護等サービス計画の変更等	<p>「居宅介護等サービス計画」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。</p> <p>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。</p>
担当ヘルパーの決定等	サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。担当の訪問介護員や訪問する訪問介護員が交代する



	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。
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、訪問介護員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。

## 9. 緊急時の対応方法

- ① 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、必要に応じて下記の緊急連絡先へ速やかに連絡します。

### 【主治医】

医療機関名	
住所	
電話番号	
主治医氏名	

### 【ご家族緊急連絡先】

氏名	
住所	
電話番号	
続柄	

- 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。

### 【事業所への連絡先】

連絡先	株式会社メルフィス つくし介護久喜
電話	0480-26-3150 (24時間対応)
担当者	管理者 大宮久美子

## 10. 身分証携行義務

居宅介護等サービス従業者は、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。

## 11. 心身の状況の把握

指定居宅介護等サービス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。

## 12. 連絡調整に対する協力

居宅介護等サービス事業者は、指定居宅介護等サービス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。

## 13. 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護等サービスの提供に当り、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。

## 14. サービス提供の記録

- ① サービスの実施ごとに、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。
- ② サービスの実施ごとに、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。)

## 15. ハラスメント対策について

- ① 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- ② 利用者およびその家族が事業所の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為については、事実確認の上、改善を求め、それでも解消されない場合は契約を解除する場合があります。
  - (1) 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
  - (2) ヘルパーに嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
  - (3) 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
  - (4) 長時間の電話、ヘルパーや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等の、その他行為

## 16. この契約に関する苦情・相談窓口

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。

当事業所ご利用相談・苦情窓口

担当者	【苦情受付担当者】 サービス提供責任者 角田美由紀
	【苦情解決責任者】 管理者 大宮久美子
電話番号	0480-26-3150
受付時間	9:00～18:00
第三者委員	株式会社TCC 執行役員 井上 司03-6427-6152

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。

久喜市	担当部署	久喜市役所 福祉部 障がい者福祉課（月～金）
	電話番号	0480-22-1111
	受付時間	8:30～17:00
幸手市	担当部署	幸手市役所 社会福祉課（月～金）
	電話番号	0480-43-1111
	受付時間	8:30～17:00
白岡市	担当部署	白岡市役所 福祉課（月～金）
	電話番号	0480-92-1111
	受付時間	8:30～17:00

また、埼玉県運営適正化委員会においても苦情対応を行っています。

名称	埼玉県 運営適正化委員会
住所地	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
連絡先	048-822-1243
受付時間	月～金曜日 9時～16時

## 17. 事故発生の対応

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。

## 18. 賠償責任

事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。

保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
保険名	事業活動総合保険

## 19. 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)」を遵守するとともに、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	管理者 大宮久美子
-------------	-----------

- 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 従業員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の設置等を実施しています。

## 20. 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。</p> <p>○ 事業者及び事業者の使用する者(以下「従業員」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、従業員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、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員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>

## 21. 第三者評価の実施状況

実施の有無	無
-------	---

## 22. 弊社個人情報の取扱に関する苦情担当

本社 個人情報保護担当者	連絡先 04-2950-3012
--------------	------------------

