

障害者総合支援サービス(居宅介護)

【重要事項説明書】

株式会社 ウィンスリーひかり

ヘルパーステーション はる陽 かぜ風

福島市北五老内町 3-8 パレ・ロワイヤル 6F

電話 024-529-5933

居宅介護サービス 重要事項説明書

2025年7月1日改定

この重要事項説明書は、事業所とサービス利用契約の締結を希望される方（以下、利用者という。）に対して、社会福祉法第77条（利用契約の成立時の書面の交付）及び厚生労働省令第171条第9号（内容及び手続の説明及び同意）により事業者の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを説明するものです。わからない事、わかりにくい点があれば遠慮なく質問してください。

本事業所では、利用者に対して障害者総合支援法に基づく居宅介護を提供します。当サービスの利用は、介護給付費の支給決定を受けた方が対象になります。65歳以上で介護保険の対象となる方は、介護保険による訪問介護を利用することが原則となります。

<説明項目>

1. 居宅サービスを実施する事業者について
2. 居宅サービスを実施する事業者の概要
3. 営業時間
4. 職員の体制<職員の配置状況>
5. 事業者が提供するサービスの種類と内容
6. サービスが開始されるまでの流れ
7. サービス提供の実際
8. サービス利用料金と加算
9. その他の資料について
10. 利用の中止またはキャンセル、変更、追加
11. 法定代理受領と償還払いについて
12. 利用者負担に関する所得区分及び上限額について
13. 利用料金の請求とお支払方法
14. サービス利用に関する留意事項
15. サービス実施の記録について
16. 秘密の保持と個人情報の保護について
17. 緊急時の対応について
18. 事故発生時の対応及び損害賠償について
19. 虐待・身体拘束防止・ハラスメントについて
20. 心身の状況の把握
21. 連絡調整に対する協力及び他の事業者との連携
22. 業務継続計画
23. 衛生管理等
24. 保険給付以外のサービスについて
25. サービス関連、ハラスメント関連に関する相談・苦情等について
26. 第三者委員会

1. 事業者について

事業者名称	株式会社ウインスリーひかり
所在地	福島市北五老内町3番8号
代表者氏名	代表取締役 平井 寧
電話番号/FAX 番号	(TEL) 024-525-3922 (FAX) 025-525-3925
設立月日	平成 23 年 4 月 1 日

2. ご利用になる事業所の概要

事業所名称	ヘルパーステーション はる かぜ 陽 風
事業所所在地	福島市北五老内町3番8号 パレ・ロワイヤル6階
管理者の氏名	河野 嘉子
電話番号/FAX 番号	(TEL) 024-529-5933 (FAX) 024-529-5960
事業所が行う指定 障害福祉サービスの 種類	指定障害福祉サービス事業/指定年月日：平成24年10月1日指定 事業所番号：0710100058 (居宅介護) 対象者区分：知的障害者・精神障害者・身体障害者
目的	障害者総合支援法に基づき、事業の適正な運営を確保することを定め、事業所の従業者が支給決定を受けた利用者に対し、適切な指定障害福祉サービスを提供することを目的とする。
運営方針	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、置かれている環境に応じて、身体介護、家事支援その他日常生活等に関する相談及び助言など生活全般にわたる援助を行う。 2. 利用者の自立支援と尊厳の保持を念頭に置き、常に利用者の立場に立った質の高いサービスを提供し、地域の各種福祉サービスと連携しながらともに水準の向上を目指します。
提供開設年月	平成 28 年 10 月 1 日
実施地域	福島市

3. 営業時間

営業日	月曜日～金曜日（但し、祝日及び12月29日～1月3日までを除く）
-----	----------------------------------

営業受付時間	午前8時：30～午後5：30 (携帯電話転送にて24時間対応可能)
サービス提供時間帯	通常時間午前8：00～午後6：00 但し24時間対応可能
サービス提供可能日	365日(年中無休)

4. 職員の体制

<職員の配置状況>

*2025年7月1日現在の体制

職 種	常 勤	非常勤	職務の内容
管理者	1人	—	事業所の統括管理 苦情解決責任者
サービス提供責任者 (管理者兼務含む) 実務者研修修了者	4人 0人	0人 0人	個別支援計画の作成・説明及び交付、介護員教育指導 相談・苦情受付等
居宅介護従事者(ヘルパー) (精神障害者ホームヘルパー)	0人 (0人)	3人 (0人)	居宅介護サービスの提供
(1) 介護福祉士 (精神障害者ホームヘルパー)	0人 (0人)	3人 (0人)	
(2) 初任者研修修了者、 (3) 1・2級ヘルパー	0人 0人	0人 0人	
(4) 実務者研修修了者 (精神障害者ホームヘルパー)	0人 (0人)	0人 (0人)	

・職員は、介護保険に基づく訪問介護サービスに関しても一体的に提供しております。

5. 事業所が提供するサービスの種類と内容

・居宅介護(ホームヘルプサービス)

居宅介護計画の作成	利用者の意向や身体状況などを確認し、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた居宅介護計画を作成します。
身体の介助	食事・排泄・入浴・着脱・身体整容等必要な身体介護をおこないます。
家事援助	掃除・買物・洗濯・調理等必要な日常生活の家事援助をおこないます。
相談・助言等	生活に関する相談・助言、その他生活全般にわたる援助をおこないます。

6. サービスが開始されるまでの流れ

(1) 相談・申請

- ・障害者総合支援サービスの利用を希望される方は、福島市の障害福祉担当窓口へ相談、申請してください。



(2) 認定調査

- ・申請が行われると、認定調査員が本人又は家族と面接します。
- ・全国共通の質問票により、心身の状況と生活環境等の概況調査が行われます。



(3) 審査・判定

- ・調査結果や医師の診断結果をもとに、審査会でどのくらいサービスが必要な状態か(障害程度区分)を審査判定します。一次判定と二次判定があります。



(4) 決定(認定)と結果通知

- ・二次判定の結果に基づきサービスの種類・支給量・支給期間・利用者負担額上限額などを決定します。区分1から区分6あるいは非該当と認定されます。決定された事項は受給者証に記載され、交付されます。



(5) 支給決定

- ・市では障害支援区分や本人・家族の状況、利用意向等を踏まえてサービスの支給量を決定し、本人に通知します。



(6) サービスの利用開始

- ・事業者を決定し、重要事項の説明を受け契約します。
- ・サービス事業者が作成した居宅介護計画書に基づき、サービスを利用します。

7. サービス提供の実際

(1) 居宅介護計画に基づき、ヘルパーが訪問



(2) 居宅介護計画に基づくサービスの提供

- ・あらかじめ決められた計画通りにサービスを提供します。
- 
- ・計画にないサービスは提供できない場合があります。
 - ・援助内容や時間の変更の希望がありましたら事前に事業所までご連絡下さい。

(3) サービス提供実施記録票の記入・押印



- ・ヘルパーは、予定のサービス提供終了後、毎回「サービス提供実施記録票」を記入し押印します。利用者はその内容を確認の上、押印をお願い致します。

(4) サービス提供終了・辞去

8. サービス利用料金と加算

(1) 利用料金について

障害者総合支援サービス費の支給決定を行った市町村の定める給付費の定率（1割）を、自己負担額としてお支払いいただくものです。

【居宅介護】

2024年4月1日改定

身体介護が中心である場合			
時 間	単位数	費用	自己負担額
所要時間30分未満	256	2,560円	256円
所要時間30分以上60分未満	404	4,040円	404円
所要時間60分以上90分未満	587	5,870円	587円
所要時間90分以上120分未満	669	6,690円	669円
所要時間120分以上150分未満	754	7,540円	754円
所要時間150分以上180分未満	837	8,370円	837円
以後、180分以上（921単位に30分増すごとに83単位プラス）		830円	83円
家事支援が中心である場合			
時 間	単位数	費用	自己負担額
所要時間30分以上45分未満	153	1,530円	153円
所要時間45分以上60分未満	197	1,970円	197円
所要時間60分以上75分未満	239	2,390円	239円
所要時間75分以上90分未満	275	2,750円	275円
以後、90分以上（311単位に15分増すごとに35単位プラス）		350円	35円

(2) 加算について

①サービス提供の時間帯により下表の料金が加算されます。

提供時間帯	早 朝	通常時間	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
加算率	25%割増	—	25%割増	50%割増

②事業所の体制により下表の料金が加算されます。

加算項目	内 容	費用	自己負担金
初回加算	新規に居宅介護計画を作成し、サービス提供責任者が初回訪問で同行訪問した場合（初回月に1回）	2,000円	200円

緊急時訪問加算	居宅計画がない緊急の訪問介護時 1回の要請につき1回、月2回を限度	1,000円	100円
総単位数にサービス別の加算率を乗じた単位数が加算されます。			
介護職員処遇改善加算（Ⅳ）	本事業者は介護職員の処遇改善についてキャリアパス要件及び定量的要件を満たしています。（1か月につき）	居宅介護	27.3%

※総単位数（基本サービス費＋各種加算減算）×サービス別加算率

※処遇改善加算は区分限度額の算定対象から除かれます。

※本事業所と同一建物に居住されている方で、ご利用があった場合には、10%減算されます

【減算対象】

身体拘束廃止未実施減算	① やむを得ず身体拘束等を行う場合、その態様及び時間、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必要な事項を記録すること。 ② 身体拘束適正化検討委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ること。 ③ 身体拘束等の適正化のための指針を整備すること。 ④ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。	居宅介護 1.0%
虐待防止措置未実施減算	① 虐待防止委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ること。 ② 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。 ③ 上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。	所定単位数の1.0%
情報公表未報告減算	障害者総合支援法第76条の3の規定に基づく情報公表に係る報告がされていない場合に、所定単位数を減算する。	居宅介護 5.0%
業務継続計画未策定減算	感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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（業務継続計画）を策定すること。 当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずること。	居宅介護 1.0%

【留意事項】

- ① 法定代理受領の場合は上記金額の1割（利用者負担額）です。
ただし、経過措置、利用者の減免、公費負担がある場合などは、その負担額です。
- ② 「初回加算」は、利用者に始めての月に伺った時か、2ヶ月間以上入院などの理由で、当該事業所からサービスの提供を受けない期間があり、退院後サービスを再開する場合は初回加算が加算されます。
- ③ 「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緊急対応の必要性を判断し、緊急のサービスを行った場合に加算します。
- ④ 「福祉・介護職員処遇改善加算」は、福祉・介護職員の安定的な処遇改善を図る為の環境整備とともに、福祉・介護職員の賃金改善に充てることを目的に創設された加算です。
- ⑤ 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付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意場は、居宅介護計画の見直しを行います。
- ⑥ 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。
- ⑦ 利用者の心身の状況により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難だと認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記の2倍になります。

9. その他の費用等について

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付の支給量の対象でありませんので実費をいただきます。

2025年 7月 1日現在

項 目	内 容
交通費及び 駐車場	① 利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、交通費の実費を請求させていただきます。（境界から1Kmに付き20円） 通常営業区域：福島市、伊達市、伊達郡（通常営業区域内は無料です。） ② 通院介助、外出介助におけるヘルパーの公共交通機関などの交通費は実費相当をご負担願います ③ 買物等で、自動車を使用した場合は、利用者の居宅からお店までの往復距離（1Kmに付き20円）により請求させていただきます。 ④ 駐車場については、基本利用者宅の指定場所を利用させていただきます。 ⑤ 道路駐車は原則出来ません。
電気・ガス代 等	利用者の居宅で、サービスを提供するために使用する水道・電気・ガス及び掃除機・洗濯機等は無償で利用させていただきます。

10. 利用の中止またはキャンセル、変更、追加

(1) キャンセルとキャンセル料

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により居宅介護計画で、定めたサービスの利用を中止又は変更する事ができます。この場合にはサービスの実施日の前日17時まで事業所に連絡してください。
- ② 利用予定日の前日までに特段の事由なく連絡がなかった場合、または、当日になって利用中止の申し出をされた場合、あるいは連絡が全くなかった場合は、キャンセル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。
なお、利用者の体調の急変、急な入院等やむを得ない場合は請求しません。

利用予定日の前日17時までに申し出があった場合・・・キャンセル料は不要
利用予定日の前日17時までに申し出は無かった場合・・・500円
キャンセル・または中止の連絡先

連絡先 「ヘルパーステーション 陽 嵐^{かぜ}」

電話番号 024-529-5933

(2) サービスの追加

- ① 市が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。
- ② サービス利用の変更または追加は、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行います。

11. 法定代理受領と償還払いについて

(1) 法定代理受領サービスについて

障害者総合支援法に基づくサービスの利用に対しては、通常9割が介護給付費の給付対象となります。市から給付される介護給付費は事業者が代理受領いたします。利用者は利用者負担分としてサービス料金の定率負担を事業者にお支払いいただきます。なお、個別減免される場合には、減免後の金額になります。

(2) 償還払いについて

前項で説明のとおり、提供サービスが介護給付費の適用を受ける場合は9割が給付対象となり、原則として利用料の1割が自己負担となります。

ただし、事業者が代理受領を行わないで、いったん利用者が利用料の全額を事業者払い、その後に市から9割の払い戻しを受ける方法（「介護給付費の償還払い」といいます。）をご希望される場合は、事業者は利用者に対し「サービス提供証明書」と「領収書」を交付いたします。

後日、利用者は「サービス提供証明書」と「領収書」を添えて福島市に申請すると介護給付費が支給されます。

1 2. 利用者負担に関する所得区分及び上限額について

障害福祉サービスを利用する際の利用者負担額は、世帯の所得に応じて次の表のとおり 5 つの区分になります。

課税世帯である「一般 1」及び「一般 2」に該当する方は、利用したサービス量に応じた利用者負担額（1割）がありますが、それ以上の負担の必要はありません。

●利用者負担に関する所得区分及び負担上限月額

区 分	世帯の収入状況	1 カ月当たりの負担上限額
生活保護	生活保護受給世帯	0 円
低所得 1	市民税が非課税世帯のうち本人の年収が 8 0 万以下の方	0 円
低所得 2	市民税非課税世帯（低所得 1 に該当する方を除く）	0 円
一般 1	市民税課税世帯 1 6 万円未満の方（収入が概ね 6 0 0 万以下の世帯）	9,300 円
一般 2	市民課税世帯（一般 1 に該当する方を除く）	37,200 円

※世帯の範囲は、障がいのある方のその配偶者となります。

※負担上限額等に関する詳細については、事前に障がい福祉課にご相談ください。

1 3. 利用料金の請求とお支払い方法

- （1）利用料、その他の費用はサービス提供ごとに、利用月ごとの合計金額により請求いたします。
- （2）請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 1 5 日までに利用者宛てお届けします。
- （3）サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録票の利用者控え内容を照合の上、請求月の指定日までに下記のいずれかの方法によりお支払いください。
- （4）ご入金を確認をしましたら、領収書をお渡し致しますので必ず保管されますようお願い致します。

支払方法	支払要件等
自動引落とし	サービスを利用した月の翌月に、利用者の指定する口座より引き落とします。 （引き落とし日は、毎月 2 5 日か翌月 5 日となります。指定する金融機関により異なります。手数料はご負担願います。）
銀行振込	サービスを利用した月の翌月 2 0 日までに、事業者が指定する口座にお振込みください。（手数料はご負担願います） 東邦銀行 本 店 口座番号：3 8 2 4 7 3 1 口座名義 カ）ウインスリーひかり
現金払い	サービスを利用した月の翌月末日まで、集金又は持参で現金でお支払いください。

*領収書は、医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。領収書は再発行

できません。

1 4. サービスの利用に関する留意事項

(1) 提供できないサービスについて

次に掲げる事例は、介護給付として適切な範囲を逸脱している行為となりますので、サービス提供ができません。

①「直接本人の援助」に該当しない場合

- ・主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為（利用者以外に係る洗濯・調理・買物、あるいは利用者が利用する居室以外の掃除、お茶出し等の来客対応等）

②「日常生活の援助」に該当しない場合

- ・訪問介護員が行わなくとも日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為（庭の草むしり、木花の水やり、犬の散歩・ペットのお世話 等）
- ・日常的に行われる家事の範囲を超える行為（家具・電気製品の移動、修繕、模様替え、大掃除、ガラス拭き、床のワックスがけ、園芸、正月やお盆等のために特別な手間をかけて行う料理 等）

(2) 訪問介護員（サービス従業者）について

- ① サービス提供開始時に、担当のサービス従業者を決定致します。実際のサービス提供にあたっては、複数のサービス従業者が交代でサービス提供します。
担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合には、予め利用者に説明すると共に、利用者及びご家族等に対しサービス利用上の不利益が生じないよう十分配慮します。
- ② 利用者から特定のサービス従業者を指名することはできません。
なお、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、苦情受付窓口にご相談ください。
- ③ サービス従業者の変更を希望される場合は、利用者の希望を尊重して調整を行いますが、事業所の人員体制等により、ご希望に添えない場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- ④ サービスの実施に関する指示・命令は全て事業所が行います。
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。
- ⑥ サービス従業者は、常に身分証明書を携帯していますので求められた場合には、いつでも身分証明書を提示いたします。

(3) サービス提供にあたっての留意点

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所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、利用者及びご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ご家族に内容を説明し、利用者の同意を得たうえで成案としますので、ご確認ください。
- ・サービスの提供は、この同意いただいた「居宅介護計画」に基づいて決まった曜日、決まった時間に行います。

③ 居宅介護計画の変更など

- ・「居宅介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向等の変化により、必要に応じて変更することができます。
- ・市が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することができます。
- ・サービスの変更又は追加した場合に、ヘルパーの稼働状況によりご希望する時間にサービスが提供できない場合があります。その場合は、他の利用可能な日を提示するか、他の事業所を紹介するなどの調整を行います。

(4) 訪問介護員の禁止事項

訪問するサービス従業者は、サービス提供にあたって次の行為は行いません。

① 医療行為

② 利用者もしくはご家族等からの金銭、証書、書類の預かり及び預貯金の引き出しや預け入れ（通帳やキャッシュカードのお預かりはできません）

③ 利用者もしくはそのご家族等からの金銭又は物品、飲食の授受

④ 利用者のご家族等に対するサービスの提供

⑤ 飲酒・喫煙及び飲食

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ご家族など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

*金銭管理はお買物等に伴う少額金銭以外は取扱いいたしません。

15. 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

事業所では、サービス提供ごとに実施日時及び実施した内容を「ホームヘルプサービス実施記録」に記載し、利用者にもその記載内容のご確認後に確認印をいただき、複写の控えをお渡しいたします。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。

サービス提供に関する諸記録は、サービス終了日より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、関係法令及び厚生労働省の「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」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。

なお、開示に際しては所定の手続きが必要で、複写料などの諸費用は利用者の負担となります。

1 6. 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 守秘義務について

事業者及びサービス従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びそのご家族に関する秘密を正当な理由無く、第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

(2) 第三者への開示について

事業所はサービスを円滑に提供するため、他の障害者総合支援サービス事業者等との情報の共有が必要な場合があります。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で用いる等、利用者の個人情報を第三者に開示することはありません。また、ご家族に関する情報も同様に、文書で同意を得ない限り個人情報を用いません。

1 7. 緊急時の対応について

事業所は、サービス提供中に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに医療機関に連絡するなど必要な措置を講じます。

1 8. 事故発生時の対応及び損害賠償について

(1) 事故発生時の対応について

事業所は、利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者のご家族、関係機関などに連絡を行うとともに必要な措置を講じます。

(2) 損害賠償等について

事業者は、利用者に対するサービス提供により発生した事故などにより、利用者の生命、身体、財産などに損害が生じた場合には、速やかに損害を賠償いたします。ただし、その損害の発生について利用者の故意、または過失が認められる場合には、損害賠償責任は免責となる場合があります。

事業者は、介護事業者賠償責任補償保険等に加入しています。

1 9. 虐待・身体拘束防止・ハラスメント等について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待・身体拘束の防止・ハラスメント等のため、虐待・身体拘束防止・ハラスメント関連に関する責任者を選定し以下に掲げる通り必要な措置を講じます。

虐待・身体拘束防止・ハラスメント関連に関する責任者・相談窓口	管理者
--------------------------------	-----

① 苦情解決体制の整備を行います。

② サービス従業者に対する虐待・身体拘束の防止・ハラスメント関連を啓発・普及するための研修の実施を行い、研修を通じて、サービス従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。

- ③ 成年後見制度の利用支援をおこないます。

20. 心身の状況の把握

指定居宅介護の提供にあたっては、利用者の心身の状況、その他置かれている環境、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。

21. 連絡調整に対する協力及び他の事業所との連携

- ① 事業所は、指定居宅介護の利用について福島市また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するものとします。
- ② 指定居宅介護の提供にあたっては、福島市、他の障害者総合支援サービス事業所及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ③ 事業所及びサービス従事者は、感染症、食中毒の予防及び蔓延防止に努めます。又、発生した場合は、医療機関や保健所、市町村の関係機関と連携し、感染拡大の防止、報告等、必要な措置を講じます。
- ④ 利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携し、利用者から聴取確認の上でサービスを実施します。

22. 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。

23. 衛生管理等

- (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を設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (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を実施します。
- (4) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (5) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

24. 保険給付外のサービスについて

指定居宅介護の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、ご希望内容に応じて市町村が実施する生活支援サービス、福祉サービス、ボランティア等の活用のための助言を行います。前記におけるサービスの利用をなさらず、事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外サービスとして、利用者の全額負担によってサービスを提供する事は可能です。

25. サービス、ハラスメント関連に関する相談・苦情等について

(1) 苦情・相談解決の体制及び手順

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、当面及び今後の対応を決定

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。なお、解決に時間を要する場合はその旨を翌日までに連絡します。

ハラスメント関連に関する苦情又は相談を受けた場合も、現場におけるハラスメントが現実には生じている場合だけではなく、その発生のおそれがある場合や、現場におけるハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、苦情又は相談に対応するものとする。

(2) 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窓口

サービスに対する苦情やご意見、サービスに関するご相談、利用者の記録等情報開示の請求窓口を設置します。

● 苦情等受付窓口

苦情受付担当者	中村恵子・三浦美佐子・島貫千暁
苦情解決責任者	河野 嘉子
連絡先番号／FAX 番号	024-529-5933／024-529-5960
受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時30分

■ 第三者委員の窓口

氏 名	武井 悦子
会 社 名	株式会社 エスケーコーポレーション
所 在 地	〒960-8041 福島市大町7番地25号 アクティ大町1F
連絡先番号／FAX 番号	024-521-0281／024-521-0285
受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 午前9時～5時 12月29日～1月3日および祝日は休み

(3) 福祉サービスの苦情受付機関

連絡先名 所在地	福島県運営適正化委員会 960-8141 福島市渡利字七社宮111 福島県総合社会福祉センター内
連絡先 (電話・FAX)	024-523-2943
受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 午前9:00～午後5:00
連絡先名 所在地	ふくしま基幹相談支援センター 960-8254 福島市南沢又字水門下160-1
連絡先 (電話・FAX)	024-592-2025
受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 午前9:00～午後5:00
連絡先名 所在地	福島市障がい福祉課 960-8131 福島市五老内町3-1

連絡先（電話・FAX）	障がい庶務係 024-525-3748 自立支援係 024-525-3746 障がい給付係 024-525-3796 FAX 024-533-5263
受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 午前9：00～午後5：00

26. 第三者委員会の評価実施について

現在、第三者委員会の評価は実施しておりません。

重要事項の説明

居宅介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

説明年月日	年 月 日
説明者名	(サービス提供責任者)

事業者	所在地	福島市北五老内町3番8号
	法人名 代表者氏名	株式会社 ウィンスリーひかり 代表取締役 平井 寧
事業所	事業所名称	ヘルパーステーション はる かげ 陽 風 管理者 河野 嘉子
	所在地	福島市北五老内町3番8号 パレ・ロワイヤル6階

私は、事業所より本書面による重要事項について説明を受け、サービス提供開始に同意しました。

利用者	住 所	〒 -
	氏 名	
ご家族・代理人等	住 所	〒 -
	氏 名	
	お客様とのご関係 (続柄)	

上記署名は私が代行しました。

署名者（利用者との関係： ）

氏 名

居宅介護契約に関する個人情報利用の同意について

○個人情報の同意書を必要とする理由について

利用者の個人情報は、サービス計画に沿って円滑にサービスを提供する
為に他の指定障がい福祉サービス事業者と共有する必要があります。
居宅介護サービスを提供するにあたり、あらかじめ利用者やご家族に関わる
個人情報の使用する目的と範囲を開示し、ご本人の同意を文書で得ております。

個人情報利用同意書

「ヘルパーステーション 陽 風」が居宅介護サービスを提供するにあたり、
私、および私の家族の個人情報については、次に記載するところにより必要
最小限の範囲内で使用する事に同意します。

1 使用する目的と範囲

(1) 事業所内での使用

- ①提供される居宅介護サービスの連携 ②管理運営業務（会計経理等）
- ③介護保険事務 ④サービスの業務改善のための資料

(2) 他の事業者等への情報提供（第三者への開示）

- ①サービスを提供する他の指定障がい福祉サービス事業所との連絡調整
- ②緊急時の病院等への情報提供
- ③法令に基づく官公庁への提出及び事故報告
- ④福祉事務所、保健所・相談支援事業所等との連携
- ⑤損害賠償保険に係る保険会社への相談または届出

2 使用する期間

契約から契約終了日まで。

3 条件

- (1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外に漏れることのないよう、細心の注意を払うこと。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、内容などの経過を記録しておくこと。

年 月 日

利用者 住 所

名 前

ご家族等 住 所

(代理人)

名 前

2021年4月1日改定