

# 指定障がい福祉 居宅介護、重度訪問介護 重要事項説明書

訪問介護事業所 よおむ

〒736-0005 広島県安芸郡海田町畝1丁目21番6-7号

TEL 082-823-3335

FAX 082-553-0261

当事業所は利用者に対して、指定居宅介護、重度訪問介護サービスを提供します。  
 当事業所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次のとおり説明します。

## 1 居宅介護・重度訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社YOOM
代表者氏名	代表取締役 濱野 良
所在地	広島県広島市安芸区瀬野西6丁目3番10号
電話番号	082-847-5356
設立年月日	平成25年12月6日

## 2 サービス提供を担当する事業所について

### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	訪問介護事業所 よおむ
障害福祉サービス事業所番号	居宅介護 重度訪問介護 3413205091号
指定年月日	平成26年2月1日
更新年月日	令和2年2月1日
事業所所在地	広島県安芸郡海田町畝1丁目21番6-7号
連絡先	TEL: 082-823-3335 FAX: 082-847-5356
通常の事業の実施地域	広島市 海田町 府中町 坂町 呉市 熊野町

### (2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	株式会社YOOMが設置する訪問介護事業所 よおむ（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します。
-------	--

運 営 方 針	<p>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応じて、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し、ます。</p> <p>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し、ます。</p> <p>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、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し、ます。</p> <p>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「広島県指定障害福祉サービス事業者の指定並びに指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」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し、ます。</p>
---------	---

### (3) 営業日・営業時間及びサービス提供可能な日と時間帯

営業日 及び 営業時間	<p>月曜日から金曜日までとする。但し、12月31日～1月3日までは休みとする。</p> <p>午前8時30分～午後5時30分までとする。</p>
サービス提供日 サービス提供時間	<p>年中無休とする</p> <p>午前6時～午後10時までとする。</p> <p>電話等により、24時間常時連絡可能な体制とする。</p>

### (4) 事業所の職員体制

事業所の管理者	濱野 良
---------	------

職種	職務内容	人員数
管理者	管理者は、事業者の職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。	常勤職員 1名

サービス提供責任者	<p>①利用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、重度訪問介護計画（以下「居宅介護計画等」という。）を作成し、利用者等及びそのご家族にその内容を説明し、その計画書を交付します。</p> <p>②居宅介護計画等の実施状況の把握を行ない、必要に応じて変更を行います。</p> <p>③利用の申込みに係る調整や従業者に対する技術指導等を行います。</p>	<p>常勤職員 6名 非常勤職員 0名</p>
従業者	<p>①居宅介護計画等に基づきサービスを提供します。</p> <p>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。</p>	<p>常勤職員 非常勤職員 計25名以上</p>

### 3 サービスの主たる対象者について

居宅介護	身体障害者・知的障害者・障害児（身体に障害のある児童・知的障害のある児童）・精神障害者・難病患者
重度訪問介護	身体障害者・障害児（身体に障害のある児童のみ）・難病患者

### 4 提供するサービスの内容と料金および利用者負担額について

#### (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
居宅介護計画等の作成		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居宅介護計画等を作成し・必要に応じて見直しを行います。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	入浴介助・清拭	衣服着脱、入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	その他	褥瘡（床ずれ）防止等のために体位変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護を行います。
家事援助	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。
	その他	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、預け入れは行いません。
通院等介助		通院等又は官公署並びに相談支援事業所への移動（公的手続き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での受診等の手続き、移動等の介助を行います。
重度訪問介護		重度の肢体不自由者で常時介護を必要とする方に、居宅において

	入浴・排せつ・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、その他の生活全般にわたる見守り等の支援を行います。
その他生活等に関する相談や助言をいたします。	

## (2) 従業者の禁止行為

従業者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

利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、草刈り、植物の水やり等。

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得ない場合を除く）

⑧利用者又は家族に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

## (3) サービスの料金と利用者負担額について

介護給付費によるサービスを提供した際は、サービス利用料金（厚生労働大臣の定める基準により算出した額）のうち9割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費等の給付を市町から直接受け取る（代理受領する）場合、利用者負担分として、サービス利用料金全体の1割の額を事業者にお支払いただきます。（定率負担または利用者負担額といいます）

なお、定率負担または利用者負担額の軽減等が適用される場合は、この限りではありません。障害福祉サービス受給者証をご確認ください。

### ①

#### ■ 障害者の利用者負担

所得区分		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1		市町民税非課税世帯であって障がい者本人の収入が年収80万円（障がい基礎年金2級相当額）以下の方	0円
低所得2		低所得1以外の市町民税非課税世帯の方	0円
一般	所得割 16万円未満	市町民税課税世帯	9,300円
	所得割 16万円以上		37,200円

#### ■ 障害児の利用者負担

生活保護	生活保護受給世帯	0円
低所得1・2	市町民税非課税世帯	0円
一般	所得割28万円未満	4,600円

		単位数	利用料 (円)	利用者負担額 (円)
身体介護	30分未満	256	2,606	260
	30分以上1時間未満	404	4,112	411
	1時間以上1時間30分未満	587	5,975	597
	1時間30分以上2時間未満	669	6,810	681
	2時間以上2時間30分未満	754	7,675	767
	2時間30分以上3時間未満	837	8,520	852
	(3時間以上 30分を増すごと)	(+83)	(+844)	(+84)
通院等介助 (身体介護を伴う)	30分未満	256	2,606	260
	30分以上1時間未満	404	4,112	411
	1時間以上1時間30分未満	587	5,975	597
	1時間30分以上2時間未満	669	6,810	681
	2時間以上2時間30分未満	754	7,675	767
	2時間30分以上3時間未満	837	8,520	852
	(3時間以上 30分を増すごと)	(+83)	(+844)	(+84)
家事援助	30分未満	106	1,079	107
	30分以上45分未満	153	1,557	155
	45分以上1時間未満	197	2,005	200
	1時間以上1時間15分未満	239	2,433	243
	1時間15分以上1時間30分未満	275	2,799	279
	(1時間30分以上 15分を増すごと)	(+35)	(+356)	(+35)
通院等介助 (身体介護を伴わない)	30分未満	106	1,079	107
	30分以上1時間未満	197	2,005	200
	1時間以上1時間30分未満	275	2,799	279
	(1時間30分以上 30分増すごと)	(+69)	(+702)	(+70)
通院等乗降介助		102	1038	103
重度訪問介護 (居宅及び外出時)	1時間未満	183	1,862	186
	1時間以上1時間30分未満	273	2,779	277
	1時間30分以上2時間未満	364	3,705	370
	2時間以上2時間30分未満	455	4,631	463
	2時間30分以上3時間未満	546	5,558	555
	3時間以上3時間30分未満	636	6,474	647
	3時間30分以上4時間未満	728	7,411	741
	4時間以上8時間未満	813	8,276	827
	(813単位に30分増すごと)	(+85)	(+866)	(+87)
	8時間以上12時間未満	1,493	15,198	1,519
	(1,493単位に30分増すごと)	(+85)	(+866)	(+87)
12時間以上16時間未満	2,168	22,070	2,207	
(2,168単位に30分増すごと)	(+80)	(+815)	(+82)	
16時間以上20時間未満	2,814	28,646	2,864	

	(2,814 単位に 30 分増すごと)	(+86)	(+876)	(+88)
	20 時間以上 24 時間未満 (3,496 単位に 30 分増すごと)	3,496	35,589	3,558
		(+80)	(+815)	(+82)

## 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 (円)	利用者負担額 (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 100	1回につき 1,090	1回につき 109
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 200	1月につき 2,180	1月につき 218
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 100	1日につき 1,090	1日につき 109
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 150	1月につき 1,635	1月につき 163
福祉・介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	加算額に相当する福祉・介護職員の賃金改善を行っている等の他、キャリアパス要件Ⅰ～Ⅲの全て及び職場環境等要件を満たす場合に算定	居宅介護 所定単位の41.7%を加算		
福祉・介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	加算額に相当する福祉・介護職員の賃金改善を行っている等の他、キャリアパス要件Ⅰ・Ⅱ及び職場環境等要件を満たす場合に算定	重度訪問介護 所定単位の32.8%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10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。）

### 【利用料の計算】

- ※ 1ヶ月の合計単位に地域別加算[18/1000]を乗じて算定します。
- ※ 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、居宅介護計画等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、居宅介護計画等の見直しを行います。
- ※ 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。
- ※ 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。

### (4) その他

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。	
	前日17時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日のご連絡の場合	一律¥1000が発生いたします。
・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 ・家事援助に係る買い物等で利用者宅から目的地までの公共交通機関を利用した場合の交通費		利用者の別途負担となります。

## 5 利用料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	<p>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、上限額を超えた部分については事業者が介護給付費として市町に請求することとなっています。</p> <p>複数のサービスを利用した場合は、いずれかの事業者が上限額管理を行うことにより、サービスごとの利用者負担額を確定します。</p>
上限額管理について	<p>居宅介護等における利用者負担上限額管理とは、複数の事業者によるサービスを利用する利用者等について、利用者負担の額が利用者及びその世帯ごとの負担上限額を超えることがないよう事業者ごとの徴収額の管理を行なうことです。</p> <p>対象者は市町で認定され、受給者証にその旨を記載して「利用者負担上限額管理事務依頼(変更)届出書」が交付されます。</p> <p>利用者の希望により、当事業所を利用者負担上限額管理者に選任される場合、サービス開始までにお申し出ください。その際、「利用者負担上限額管理事務依頼(変更)届出書」を提出してください。事業者が必要事項を記載してお返ししますので、「受給者証」とともに市町に届け出てください。(受給者証に上限額管理者名が記載されます。)</p> <p>利用者等が上限額管理を行う事業者を選択しなかった場合、上限を超えた利用者負担額は、利用者等が直接市町に償還給付の申請を行うことにより給付を受けることとなります。</p> <p>また、例えば、利用者がグループホーム又はケアホームに入居されている場合は、グループホーム又はケアホームが上限額管理を行うことになるなど複数のサービスを利用している場合には優先順位が決められていますので、ご注意ください。</p>
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は、1ヶ月ごとに計算してご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。</p> <p>(ア)利用者指定口座からの自動振替を原則とします。(ご指定の金融機関の口座から月1回引き落とします。)</p> <p>(イ)事業者指定口座への振り込み(期日までに利用者の方がお振り込み願います。手数料は利用者負担となります。)</p> <p>金融機関：<u>ひろしま農業協同組合 東海田支店</u>  <u>普通口座 0016196</u></p> <p>口座名義：<u>株式会社YOOM</u>  <u>代表取締役 濱野 良</u></p> <p>(ウ)上記によりがたい場合はご相談に応じます。</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>

## 6 担当従業者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、担当従業者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	濱野 良
	イ	連絡先電話番号	082-823-3335
	同	ファックス番号	082-847-5356
	ウ	受付日および受付時間	月～金 8:30～17:30

※担当従業者の変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、当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) 居宅介護計画等の作成

確認した支給内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画等」を作成します。作成した「居宅介護計画等」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「居宅介護計画等」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) 居宅介護計画等の変更等

「居宅介護計画等」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、従業者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) 担当従業者決定等

サービス提供時に、担当の従業者を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の従業者が交替してサービスを提供します。担当の従業者や訪問する従業者が交代する場合は、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。

利用者から特定の従業者を指名することはできませんが、従業者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、従業者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 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、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： 濱野 良
-------------	-----------

- (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の防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- (5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置をしています。
- (6) 虐待の防止のための方針を整備しています。
- (7) 身体拘束の禁止をしています。
  - 1. 身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、その利用者の心身の状況並びに緊急やむをえない理由その他必要な事項を記録します。
  - 2. 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
  - 3. 従業者に対し身体拘束等の適正化のための指針を整備します。

## 9 ハラスメント対策について

事業所は、職場におけるセクシャルハラスメントやパワーハラスメント防止のため次の措置を講ずるものとします。

- 1 事業者の方針の明確化及びその周知・啓発
- 2 従業者の相談に応じ、適切に対応するための体制の整備
- 3 職場におけるパワーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応
- 4 そのほか併せて講ずべき措置

## 10 感染症や災害への対策について

事業所は感染症や自然災害の発生時において、対策委員会を設置し事業を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の事業再開を図るための計画を策定し当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとします。

## 11 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」及び厚生労働省が策定した「福祉事業者における個人情報の適切な取り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> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</li> </ul>
<p>②個人情報の保護について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> </ul>

	<p>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>
--	--

## 12 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。

訪問介護事業所よおむ 管理者 濱野 良

連絡先:電話番号 082-823-3335 (対応可能時間 8:30~17:30)

## 13 事故発生時の対応方法について

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、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。

市町	市 町 名	
	担 当 部 ・ 課 名	
	電 話 番 号	
主治医	主 治 医 氏 名	
	医 療 機 関 名	
	所 在 地	
	電 話 番 号	

緊急連絡先	氏 名	続柄
	住 所	
	電 話 番 号	

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

- (1) 損害保険会社名 東京海上日動火災保険
- (2) 保険名 超ビジネス保険(事業活動包括保険)
- (3) 保障の概要 施設・事業活動遂行事故他

#### 14 身分証携行義務

居宅介護等従業者は、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。

#### 15 心身の状況の把握

指定居宅介護等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。

#### 16 連絡調整に対する協力について

居宅介護等事業者は、指定居宅介護の利用について市町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。

#### 17 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護等の提供に当り、市町、他の指定障害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。

#### 18 サービス提供の記録

- ① 訪問介護等の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数等を、サービス提供の終了時に電子媒体を使用して記録致します。必要に応じ、後日その控えを利用者に交付します。
- ② 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。

#### 19 第三者による評価の実施状況

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 なし		

#### 20 苦情解決の体制及び手順

(1) 提供した指定居宅介護等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ています。(下記のとおり)

【広島県社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会】

○住所 広島市南区比治山本町1-2-2  
 ○電話番号 082-254-3411 (代表)

【事業所の窓口】

○受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:30  
 ○電話番号 082-823-3335  
 ○苦情解決責任者 濱野 良

(2) 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- ①苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。
- ②相談担当者は、把握した状況を従業者とともに検討を行い、対応を決定する。
- ③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、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)

<p>【事業所の窓口】          訪問介護事業所 よおむ          相談窓口責任者 濱野 良</p>	<p>所在地 安芸郡海田町畝1丁目21番6-7号          電話番号 082-823-3335          ファックス番号 082-847-5356          受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:30</p>
<p>【市町窓口】</p>	<p>別紙①の通り</p>
<p>広島県国民健康保険団体連合会</p>	<p>所在地 広島市中区東白島町19番45号          国保会館          電話番号 (082) 554-0770</p>

21 サービス提供開始可能年月日

<p>指定居宅介護の提供開始予定年月日</p>	<p>令和 年 月 日 ( )</p>
-------------------------	---------------------

別紙①

● 安芸郡海田町

○海田町役場 福祉保健部 社会福祉課 生活福祉係.  
○住所： 広島県安芸郡海田町南昭和町 14 番 17 号.  
○電話： 082-823-9207

● 安芸郡坂町

○坂町役場 民生課  
○住所： 広島県安芸郡坂町平成ヶ浜一丁目 1 番 1 号  
○電話： 082-820-1500 (代表)

● 安芸郡府中町

○府中町役場 福祉保健部 福祉課 障害者福祉係  
○住所： 広島県安芸郡府中町大通 3 丁目 5 - 1  
○電話： 082-286-3161

● 安芸郡熊野町

○熊野町役場 熊野町健康福祉部 社会福祉課  
○住所： 広島県安芸郡熊野町中溝一丁目 1 番 1 号  
○電話： 082-820-5635

● 広島市

○広島市役所 障害福祉部 障害自立支援課  
○住所： 広島市中区国泰寺町一丁目 6 番 34 号  
○電話： 082-504-2148

● 呉市

○呉市 福祉保健部 障害福祉課 支援グループ  
○住所： 呉市中央 4 丁目 1 番 6 号.  
○電話： 0823-25-3135