

指定障害福祉居宅介護・重度訪問介護 重要事項説明書

当事業所は利用者に対して、指定居宅介護及び重度訪問介護を提供します。
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 サービスを提供する事業者について

事業者名称	合同会社フラワー
代表者氏名	代表社員 工藤明子
所在地	神奈川県相模原市中央区清新3丁目1番7-403
電話番号	042-738-5843
設立年月日	令和7年5月9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	フラワー介護サービス
指定 事業所番号	居宅介護 重度訪問介護 1412609404
指定年月日	令和8年2月1日
事業所所在地	神奈川県相模原市緑区町屋2丁目12-21-101
連絡先	TEL/FAX 042-738-5843
通常の事業の 実施地域	相模原市

(2) 事業の目的及び運営方針

事業の目的	合同会社フラワー（以下「事業者」という。）が開設するフラワー介護サービス（以下「事業所」という。）が行う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（以下「法」という。）に規定する指定居宅介護、指定重度訪問介護の事業の適正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、利用者に対する適切なサービスを提供することを目的とする。
運営方針	1 事業所は、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、その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、次に掲げる援助を適切かつ効果的に行う。 (1) 指定居宅介護については、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並びに生活等に関する相談及び援助その他の生活全般にわたる援助 (2) 指定重度訪問介護については、重度の肢体不自由者又は重度の知的障害若しくは精神障害により行動上著しい困難を有する障害者であって、常時介護を要する利用者に対する入浴、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 2 事業所は、利用者又は障害児の保護者の意思及び人格を尊重し、常に利用者又は障害児の保護者の立場に立ってサービスの提供を行う。

	3 サービスの提供にあたっては、利用者が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、利用者の意思決定の支援に配慮することとする。 4 サービスの提供にあたっては、地域及び家庭との結び付きを重視した運営を行い、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者等その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。 5 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずる。 6 事業の実施にあたっては、前5項のほか、関係法令等を遵守する
--	--

(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	月曜日から金曜日までとする ただし、12月30日から1月3日までを除く 午前6時から午後10時
-------------------	--

(4)事業所の職員体制

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	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。 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。 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。	常勤職員 1名以上
従業者	① 居宅介護計画等に基づき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。	常勤職員 非常勤職員 2.5名以上

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)、先発などを行います。
	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		公共交通機関等を用いて、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。		

※お伺いするスタッフは予告なく変更になる場合があります。

(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村から直接受け取る(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。

■ 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		市町村民税非課税世帯であって障害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以外の市町村民税非課税世帯の方	0円
一般	所得割 16万円未満	市町村民税課税世帯	9,300円
	所得割 16万円以上		37,200円

■ 障害児の利用者負担

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・2	市町村民税非課税世帯	0円
一般	所得割28万円未満	4,600円

◆利用料金の目安は、契約書別紙で提示する障害福祉サービス料金表のとおりです。

(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。 <u>※キャンセル料は全額自己負担となります。ご注意ください。</u>	
	サービス開始2時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	サービス開始2時間以内でのキャンセル	当日利用予定だった金額の全額を請求させていただきます。
- 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 利用料の請求及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、上限額を超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となっています。 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。
上限額管理について	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。 対象者は市町村で認定され、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。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ますので、「受給者証」とともに市町村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。) 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村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。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。
利用者負担額その他の費用の支払い方法について	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26日までに下記方法でお支払い下さい。 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。) 上記によりがたい場合はご相談に応じます。 お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡しますので、保管をお願いします。 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、受領通知をお渡しますので、必ず保管をお願いします。

6 利用料の請求及び支払い方法について

(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充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) 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。

7 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	サービス提供責任者 工藤 光宏（又は管理者 工藤 明子）
-------------	------------------------------

(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の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

8 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	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。 ● 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。 ● 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。 ● 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	● 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供しません。 ● 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。 ● 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。）

9 緊急時の対応方法について

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。

10 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。

市町村	市 町 村 名	相模原市
	担 当 部 ・ 課 名	福祉基盤課
	電 話 番 号	042-769-1364
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株式会社
- (2)保険名 公益財団法人介護労働安定センター総合補償制度
- (3)保障の概要 対人賠償、対物賠償 等

11 非常災害時の対応方法・対策について

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、業務継続計画(BCP)を作成し研修および訓練を行います。また、常に関係機関と連絡を密にし、非常災害時には必要な措置を講じます。

利用者(その家族)とは、非常災害時の対応について定期的に確認します。

12 感染症の予防及びまん延防止のための対策

事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。

感染症の発生、その再発を防止するために感染症対策委員会を設置し、その結果について従業員へ周知します。ほか、指針の整備、研修および訓練を実施します。

また、新たな感染症発生時に対しては、業務継続計画(BCP)に基づいて対応します。

13 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。

14 連絡調整に対する協力

居宅介護等事業者は、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、市町村、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。

16 サービス提供の記録

1. 指定居宅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. 指定居宅介護等の実施ごとに、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 身体拘束の禁止

1. 事業所は、サービスの提供にあたって、利用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き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
2. やむを得ず身体拘束等の行為を行う場合は、様態、時間、心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。
3. 身体拘束等の適正化のための対策
事業者は、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に開催します。
また、従業者に対し身体拘束の適正化のための研修を定期的実施します。

18 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ます。

【事業所の窓口】

○受付時間 月曜日～金曜日 9:00～18:00

○電話番号 042-738-5843

○苦情相談窓口 工藤 光宏(サービス提供責任者)または工藤 明子(管理者)

○苦情解決責任者 工藤 光宏(サービス提供責任者)または工藤 明子(管理者)

- (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 苦情原因の把握;当日又は時間帯によっては翌日

利用者宅に訪問し、受け付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。

- ② 検討会の開催
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと対応策の協議を行う。
- ③ 改善の実施
利用者宅に訪問するなどして、対応策を説明し同意を得る。
改善した内容を速やかに実施し、改善状況を確認する。
(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)
- ④ 解決困難な場合
市町村に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。
- ⑤ 再発防止
同様の苦情、事故が起こらないように、苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し、研修などの機会を通じて再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

【市町村の窓口】 相模原市市役所 福祉基盤課	所在地 神奈川県相模原市中央区中央2-11-15 電話番号 042-769-9226 FAX番号 042-759-4395 受付時間 平日8時30分～17時15分
【神奈川県国民健康保険団体連 合会(国保連合会)】	所在地 神奈川県横浜市西区楠町27番地1 電話番号 045-329-3447 受付時間 平日8時30分～17時15分

19 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

利用者アンケート調査、意見箱 等利用者の意見等を把握する 取組の状況	1 あり	実施日	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	2 なし		
第三者による評価の実施状況	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 サービス提供開始可能年月日

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

指定重度訪問介護の提供開始予定年月日	令和 年 月 日 ()
--------------------	----------------------------------

令和 年 月 日

指定居宅介護等の提供及び利用の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行ないました。

事業者

＜事業者名＞ 合同会社フラワー

＜所在地＞ 神奈川県相模原市中央区清新3丁目1番7-403

＜代表者名＞ 工藤 明子

事業所

＜事業所名＞ フラワー介護サービス

(指定番号等)1412609404

＜所在地＞ 神奈川県相模原市緑区町屋2丁目12-21-10

＜管理者名＞ 工藤 明子

私は、本書面に基づいて事業者から指定居宅介護等の提供及び利用について重要事項の説明を受けました。

＜利用者住所＞

＜利用者氏名＞

印

利用者は、身体の状態等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました

＜代筆者住所＞

＜代筆者氏名＞

印