

しらさぎ苑ライフケアサービス

「 地域生活支援事業 」 重要事項説明書

当事業所は利用者に対して、地域生活移動支援サービスを提供の開始にあたり、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いたします。

1. 事業者の概要

事業者名称	社会福祉法人 長生会
代表者氏名	理事長 柳 茂
所在地	福岡県小郡市三沢字花聳 8 8 1 番地の 1
電話番号	0 9 4 2 - 7 5 - 4 1 1 3
設立年月日	昭和 5 1 年 3 月 1 6 日

2. 事業所の概要

事業所名称	しらさぎ苑ライフケアサービス	
福岡県指定 事業所番号	事業所番号	4 0 1 2 6 0 0 0 4 7
	指定居宅介護事業所	平成 1 5 年 4 月 1 日
	重度訪問介護事業所	平成 1 8 年 1 0 月 1 日
	指定同行援護事業所	平成 3 0 年 1 0 月 1 日
	事業所番号	4 0 7 2 9 0 0 0 7 1
	指定訪問介護	平成 1 1 年 1 1 月 1 日
	指定第 1 号訪問事業	平成 1 8 年 4 月 1 日
管理者名	管理者 柳 茂	
事業所所在地	福岡県小郡市三沢字花聳 8 8 3 番地 1	
連絡先	電話：0 9 4 2 - 7 5 - 3 2 1 6 FAX：0 9 4 2 - 7 5 - 3 4 7 8	
事業所の運営 方針について	利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場にたったサービスの提供を適切に行います。	
サービス提供 地域	小郡市、筑紫野市、久留米市、福岡市、春日市、筑前町、大刀洗町、粕屋町 佐賀県鳥栖市、佐賀県三養基郡基山町	

3. 営業日及び営業時間

営業日	年中無休
営業時間	8 : 0 0 ~ 1 7 : 3 0
サービス提供時間	8 : 0 0 ~ 2 1 : 0 0

*上記の営業日、営業時間の他、電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制とする。

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。	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地域生活支援計画（以下「移動支援計画等」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 移動支援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。	1名以上
従業者	① 移動支援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。	3名以上

5. サービスの内容

(1) 障害者の外出を支援します。

対象者	身体障害者（肢体不自由者）、知的障害者、精神障害者（18歳未満の者を含む）、障害児（児童福祉法に定める障害者）
サービスの内容	<p>社会生活上外出が必要不可欠な場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・銀行や郵便局などの金融機関の利用 ・散髪・美容（清潔を保つため） ・冠婚葬祭への出席など ・家族や知人へのお見舞い など <p>余暇活動等の社会参加のための外出をする場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の行事への参加 ・障害者団体の会合への参加 ・買い物のための外出 など

(2) 原則として利用できない場合

- ① 通勤、営業活動等の経済活動に係る外出や、社会通念上適当ではないと認められる外出は利用できません。（また、宿泊を伴う利用もできません。）
- ② 通学、通所等の通年かつ長期的にわたる外出
注意) ただし、日常介護人の病気等で一時的に通勤、通学、通所等が困難となった場合には臨時的に利用することができます。
- ③ 募金、宗教、政治活動等の特定の利益を目的とする団体活動のための外出
注意) 通院については、居宅介護の通院介助の適用となるため、移動支援は利用出来ません。

6. 利用料金

(1) 利用者負担額

上記サービスの利用に対しては、各市町村等の障害者移動支援実施要綱に基づく移動支援サービス事業費が支給され、事業者が代理受領いたしますので、ご利用者は支払決定明細件負担額通知書の記載内容に基づいた請求書により、利用者負担額をお支払いいただきます。

(2) サービス利用に係る実費負担額

サービス提供に要する下記費用は、障害者移動支援事業実施要綱に基づく移動支援サービスの対象ではありませんので、実費を頂きます。

※サービス利用料金表及び実費負担額……各市町村及に基づく費用

(3) 利用者負担額及び実費負担額のお支払方法

上記(1)及び(2)の料金・費用は、サービスを利用した月の翌月10日までに請求しますので、請求月の20日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。

① 現金支払い(集金に伺います)

② 金融機関からの口座引き落とし

*福岡銀行の口座より毎月20日に引き落とします。

③事業所指定口座への振り込み

福岡銀行 小郡支店 普通預金 1 4 3 4 2 2 0

社会福祉法人長生会 しらさぎ苑ライフケアサービス 理事長 柳 茂

お支払いを確認しましたら、領収書を発行します。

(4) ご利用の中止・変更について

利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消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。但し利用者の体調不良等やむをえない場合の取消料はいただきません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の開始時間に不在又はキャンセルの場合	自己負担額 500円

7. 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者にお知らせください。

(2) 移動支援計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及びその家族の意向に配慮しながら「移動支援計画」を作成します。作成した「移動支援計画」については、案の段階で利用者及びその同居の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いたします。サービスの提供は「移動支援計画」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) 移動支援計画の変更等

「移動支援計画」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、訪問介護員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) 担当訪問介護員の決定等

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。利用者から特定の訪問介護員を指名することはできませんが、訪問介護員についてお気づきの点やご要望がありましたら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、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。

支給決定期間の更新や、「住所」「利用者負担上限月額」「支給量」等の記載内容の変更があった場合などで、新たに受給者証が発行された場合は、速やかに事業所にお知らせください。また、ヘルパーやサービス提供責任者が、受給者証の確認をさせていただきたい旨申し出た場合は、ご提示くださいますようお願いいたします。

(6) 利用者及び利用者の家族等の禁止行為

事業者は、次に掲げる禁止行為を受けた場合は、サービスの契約を解除することができる。

① 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす場合）

（例）物を投げつける/蹴る/たたく/唾をはく など

② 職員に対する精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたりする行為）

（例）嫌味を言う/怒鳴る/特定の職員に嫌がらせをする/理不尽なサービスを要求する など

③ 職員に対するセクシャルハラスメント（性的嫌がらせ行為）

（例）抱きつく/必要もなく手や腕など体を触る/性的な話をする など

(7) 損害賠償について

当事業所において、事業者の責任により利用者様に生じた損害については、速やかに損害を賠償します。ただし、損害の発生について、利用者様に故意又は過失が認められた場合には、利用者様の置かれた身心の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業者の損害賠償を減じさせていただきます。

8. サービス提供の記録

(1) サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にごその内容のご確認を頂きます。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。なお、移動支援計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より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、ご利用者の記録や情報を適切に管理し、ご利用者の求めに応じてその内容を開示します。（複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。）

9. 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 柳 茂
虐待防止に関する担当者	サービス提供責任者 今村 昌平

- (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。

10. 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 事業者及び従業者は、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もなく、第三者に漏らしません。
(2) 事業所は、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、従業者と雇用契約の内容とします。
(3) 事業所は他の障害福祉サービス事業者に対して、利用者並びにその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文章により利用者並びにその家族の同意を得るものとする。

11. 緊急時等における対応方法について

- (1) サービス提供中に、利用者に体調の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治又は医療機関へ連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。
(2) 利用者に対する居宅介護等のサービス提供により事故が発生した場合は、利用者にご家族等社連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、事故の状況及び事故に際して取った処遇について記録します。
(3) サービス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うものとしません。

12. カスタマーハラスメントについて

- (1) 事業所は、利用者及びご家族等からの言動のうち、社会的通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切なサービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。
(2) カスタマーハラスメントは、サービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員の心身に悪影響を与えます。下記のような行為があった場合、状況によっては、サービス提供の停止をさせて頂く場合があります。
- ・大声での叱責や威圧的言動
 - ・人格を否定する発言や差別的な言動
 - ・業務の範囲を超えた過度又は不当な要求
 - ・長時間にわたる執拗な要望やクレーム等
 - ・その他、職員の就業環境を著しく害する行為

13. 苦情等の受付について

サービスに対する苦情やご意見、サービス利用に関するご相談や手続き、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専門窓口で受け付けます。

○しらさぎ苑ライフケアサービス

受付窓口	窓口担当者	サービス提供責任者	今村 昌平
	苦情解決責任者	管 理 者	柳 茂
	受 付 時 間	年中無休	8:00～17:30
	電 話 番 号	0942-75-3216	
	F A X 番 号	0942-75-3478	
第三者委員	氏 名	野瀬 賢一	
	電 話 番 号	0942-72-2922	

○小郡市役所 福祉課 障がい者福祉係 小郡市小郡255番地1

TEL: 0942-72-2111 FAX: 0942-73-2555

○筑紫野市役所 健康福祉部 生活福祉課 筑紫野市石崎1-1-1

TEL: 092-923-1111 FAX: 092-923-1134

○久留米市役所 健康福祉部 障害者福祉課 久留米市城南町15番地3

TEL: 0942-30-9035 FAX: 0942-30-9752

○福岡市役所 障がい者部 障がい在宅福祉部 福岡市中央区天神1丁目8-1

TEL: 092-711-4985 FAX: 092-711-4818

○大刀洗役場 健康福祉課 福祉係 三井郡大刀洗町大字富多819番地

TEL: 0942-77-2260 FAX: 092-77-3063

○筑前町役場 福祉課 生活福祉係 朝倉郡筑前町篠隈373番地

TEL: 0946-23-8490 FAX: 0946-42-2011

○春日市役所 福祉支援課 障がい担当 春日市原町3-1-5

TEL: 092-584-1127 FAX: 092-584-1154

○粕屋町役場 介護福祉課 障害者福祉係 糟屋郡粕屋町駕与丁1丁目1-1

TEL: 092-938-0229 FAX: 092-938-3150

○鳥栖市役所 社会福祉課 鳥栖市宿町1118番地

TEL: 0942-85-3642 FAX: 0942-82-1994

○基山町役場 福祉課 障がい福祉係 三養基郡基山町大字宮浦666番地

TEL: 0942-92-7964 FAX: 0942-92-7184

○福岡県運営適正化委員会 春日市原町3丁目1-7

TEL: 092-915-3511 FAX: 092-584-3790

移動支援の提供開始に際し、利用者に対して本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

年 月 日

事業者

所在地 小郡市三沢字花簗 883 番地 1

名称 しらさぎ苑ライフケアサービス

説明者職名印

私は、本書面に基ついて事業所から重要事項の説明を受け、サービスの提供開始及び別紙の個人情報の取り扱いに同意しました。

ご利用者住所

ご利用者氏名印

利用者及びその家族の個人情報について、別紙の個人情報の取り扱いに同意します。

代理人住所

☎ — —

代理人氏名印

(身元引受人)

(続柄)

◇利用者・及び家族等にかかる個人情報の取り扱い◇

しらさぎ苑ライフケアサービス

当事業所では利用者・家族の権利としてプライバシー保護に十分配慮しています。また利用者の介護サービスの向上を図る為以下のとおり利用目的を特定し公表いたしますのでご了承下さい。

1. 利用者への訪問介護サービスの提供に必要な利用目的

(1) 事業所内部での利用にかかる事例

- ① 当事業所が利用者に提供する訪問介護
- ② 介護保険事務
- ③ 利用者・家族にかかる当事業所の管理運営業務のうち、
 - 一 ご利用状況等の管理
 - 一 会計・経理
 - 一 利用者への訪問介護サービスの向上

(2) 他の事業所への情報提供に伴う事例

- ① 事業所が利用者に提供する訪問介護サービスのうち、
 - 一 他の事業所との連携(サービス担当者会議等)、照会への回答
 - 一 居宅介護支援事業所、病院、診療所、薬局、訪問看護ステーション等との連携
 - 一 他の居宅サービス事業者との連携(サービス担当者会議等)、照会への回答
 - 一 ご家族等への心身の状況説明
- 介護保険事務のうち
 - 一 保険事務の委託
 - 一 審査支払機関へのレセプトの提出
 - 一 審査支払機関または保険者からの照会への回答
- ② 損害賠償保険などに係る保険会社への相談または届出等

2. 上記以外の利用目的

(1) 当事業所内部での利用に係る事例

- ① 当事業所の管理運営業務のうち、
 - 一 訪問介護サービスの業務の維持・改善のための基礎資料
 - 一 当事業所内において行われる学生の実習、訪問ヘルパー等の研修への協力
 - 一 当事業内において行われる事例検討

(2) 他事業所への情報提供に伴う事例

- ① 外部監査機関への情報提供
- ② 関係法令等に基づく行政機関等への報告等