

居宅介護重要事項説明書

(令和 年 月 日現在)

1 居宅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 C-コネクト
代表者氏名	永井 光春
本社所在地 (連絡先)	東京都練馬区大泉学園町 5-29-10 (電話：03-5933-0177 FAX：03-5933-0178)
法人設立年月日	平成 29 年 10 月 5 日 設立

2 ご利用者への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	訪問介護サービス ひのき大泉学園
サービスの 主たる対象者	身体障害者 知的障害者 精神障害者（発達障害を含む） 難病疾患者 障害児
事業所番号	1312003773号（平成30年2月1日登録）
事業所所在地	東京都練馬区大泉学園町 5-29-10
連絡先	電話：03-5933-0177 FAX：03-5933-0178
サービス提供地域	練馬区・新座市
事業所が行なう 他の指定障がい 福祉サービス	重度訪問介護 1312003773 号（平成 30 年 2 月 1 日指定） 同行援護 1312003773 号（平成 30 年 2 月 1 日指定） 移動支援事業 1362005223 号（平成 30 年 2 月 1 日指定）

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の居宅介護員が障害者（児）に対し、適正なサービスを提供することを目的とする
運営方針	障害者（児）の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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、入浴・排泄・食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。 関係市区町村、地域の保健・医療福祉サービスと綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日 ～ 土曜日（12月31日～1月3日を除く）
営業時間	午前9時 ～ 午後6時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	平日・土日祝日（12月31日～1月3日を除く）
サービス提供時間	基本 午前9時 ～ 午後6時 ※その他の時間は応相談

(5) 事業所の職員体制

管理者	永井 光春
-----	-------

職種	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	常勤 1名 サービス提供責任者と兼務
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 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、障害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 利用者又は障害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居宅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。 	常勤 5名以上
ヘルパー	<ol style="list-style-type: none"> 1 居宅介護計画に基づき、居宅介護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・非常勤 含め 10名以上
事務員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	1名以上

3 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 （※1）		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等での受診等の手続、移動等の介助を行います。
通院等乗降介助 （※1）		通院等のため、ヘルパー自らの運転する車両への乗車又は降車の介助と併せて、乗車前若しくは降車後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、移動等の介助を行います。 （移送に係る運賃は別途必要となります。）

※1 目的地が複数あって居宅が始点または終点となる場合には、指定障害福祉サービス（生活介護、短期入所、自立訓練（機能訓練）、自立訓練（生活訓練）、就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型）、指定通所支援（児童発達支援、放課後デイサービス）、地域活動支援センター、地域生活支援事業の生活訓練等および日中一時支援から目的地（病院等）への移動も含まれます（ただし、同一指定居宅介護事業所が行うこと）

(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

(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。

	サービスの種類時間等	利用料	自己負担額
身体介護	30分未満	2,867円	286円
	30分以上1時間未満	4,524円	452円
	1時間以上1時間30分未満	6,574円	657円
	1時間30分以上2時間未満	7,492円	749円
	2時間以上2時間30分未満	8,444円	844円
	2時間30分以上3時間未満	9,374円	937円
	3時間以上	10,315円に30分増す毎に929円	1,031円に30分増す毎に92円
家事援助	30分未満	1,187円	118円
	30分以上45分未満	1,713円	171円
	45分以上1時間未満	2,206円	220円
	1時間以上1時間15分未満	2,676円	267円
	1時間15分以上1時間30分未満	3,080円	308円
	1時間30分以上	3,483円に15分増す毎に392円	348円に15分増す毎に39円
(身体介護を伴う場合) 通院介助	30分未満	2,867円	286円
	30分以上1時間未満	4,524円	452円
	1時間以上1時間30分未満	6,574円	657円
	1時間30分以上2時間未満	7,492円	749円
	2時間以上2時間30分未満	8,444円	844円
	2時間30分以上3時間未満	9,374円	937円
	3時間以上30分増すごとに加算	10,315円に30分増す毎に929円	1,031円に30分増す毎に92円

(身体介護を伴わない場合) 通院介助	30分未満	1,187円	118円
	30分以上1時間未満	2,206円	220円
	1時間以上1時間30分未満	3,080円	308円
	1時間30分以上	3,864円に30分増す毎に772円	386円に30分増す毎に77円

※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、居宅介護計画の見直しを行いません。

※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に連続して相当の所要時間(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。

※「通院等介助(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。

※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区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。

【加算項目】

① サービス提供の時間帯により料金が加算されます。

提供時間帯名	早朝	夜間	深夜
時間帯	午前6時～午前8時	午後6時～午後10時	午後10時～午前6時
加算割増	25%増し	25%増し	50%増し

② 事業所のとっている体制又は、対応の内容等により、下表のとおり料金が加算されます。

加算項目	算定回数・単位等
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、初回のサービス提供と同月内に、サービス提供責任者が、自らサービス提供を行う場合又は他のヘルパーがサービス提供を行う際に同行した場合に200単位加算します。(初回月1回のみ)
緊急時対応加算	利用者やその家族からの要請を受けてから24時間以内に、サービス提供責任者が居宅介護計画の変更を行い、ヘルパーが居宅介護計画において計画的に訪問する事となっていないサービスを緊急に行った場合に100単位/回加算します。(身体介護に限る・月2回を限度とする)

利用者負担 上限額管理加算	利用者の依頼により、利用者の負担上限月額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、150単位/月が加算されます。
社専門職員等 連携加算	利用者に対して、居宅介護事業所のサービス提供責任者が、サービス事業所、指定障害者支援施設、医療機関等の社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、理学療法士その他の国家資格を有する者（作業療法士、言語聴覚士、看護師、保健師等）に同行して利用者の居宅を訪問し、利用者の心身の状況等の評価を当該社会福祉士等と共同して行い、かつ、居宅介護計画を作成した場合であって、当該社会福祉士と連携し、当該居宅介護計画に基づく居宅介護を行ったときは、初回の居宅介護が行われた日から起算して90日の間、3回を限度として、1日につき564単位数を加算します。
特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数に10/100加算します
福祉・介護職員等 処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位数の417/1000に相当する単位数を所定単位数に加算します。

4 その他の費用について

交通費	サービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。 それ以外の地域の方は、ホームヘルパーが訪問するための交通費の実費が必要です。	
キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、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いたします。	
	ご利用の前日夕方18時【営業時間内】までにご連絡をいただいた場合	キャンセル料は不要です。
	上記の時間以降若しくは当日キャンセルの場合	当該基本料金（10割負担額）の50%
<p>※ただし、利用者の急な入院などのやむを得ない事情（緊急時のみ）によるキャンセルについては、事業者はキャンセル料を請求しない場合があります。（通常の体調不良、定期的な病院受診、予約による受診などはキャンセル料をいただきます。） やむを得ない場合の判断は事業所が判断致します。 また、ご本人以外の事柄での緊急時にて当日キャンセルになった場合は、キャンセル料が発生します。</p>		
サービス提供に当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	利用者の別途負担となります。	
サービス提供中に必要となるヘルパーの公共交通機関等の交通費・施設への入場料等	利用者の別途負担となります。	

5 利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

利用料、利用者負担額、その他の費用の請求方法等	<p>①利用料利用者負担額及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>②上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
利用料、利用者負担額、その他の費用の支払い方法等	<p>①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</p> <p>(イ)現金支払い</p> <p>②お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。</p>

※ 利用料、及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2か月以上遅延し、さらに支払いの督促から10日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いしていただきます。

6 サービスの提供にあたっての留意事項

(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) 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」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) 居宅介護計画の変更等

「居宅介護計画」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、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。

(4) 担当ヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。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が、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、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、ヘルパー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。

(6) 風水害等の自然現象により、行政機関等から「警報」が発せられている場合（可能性も含む）、お客様ヘルパー双方の、安全を第一と考え、安全を確保する為、緊急処置的にサー

ビスの時間変更、日程変更、サービスの中止をする場合もありますので、ご了承ください。

- (7) 気象庁による「特別警報」が出た場合、地域は数十年に一度しかないような非常に危険な状況にあります。周囲の状況や市区町村から発表される避難指示・避難勧告などの情報を厳守し、即座にサービスの中止をさせていただきます。
- (8) 夏季の期間中「高温注意情報」として、翌日又は当日の最高気温が概ね 35℃以上になることが予想される場合には、室内熱中症の危険があります。室内の空調をつけていただくかサービスの時間帯、日程の変更をお願い致します。
「熱中症特別警報」発令時には、状況によりサービスの一時停止をさせていただきます。

7 サービスの終了について

(1) お客様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前迄に文書でお申し出下さい。

(2) 当社の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させて頂く場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

(3) 自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ① お客様が施設に入所した場合
- ② 居宅介護等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（所定の期間の経過をもって終了します。）
- ③ お客様がお亡くなりになった場合

(4) その他

- ① 当社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、お客様やご家族などに対して社会理念を逸脱する行為を行った場合、又は当社が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。
- ② お客様が、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かかわらず10日以内に支払わない場合、またはお客様やご家族などが当社の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、文書で通知することにより即座にサービスを終了させて頂く場合がございます。

8 ハラスメントについて

下記の行為は、ハラスメントに該当する可能性があり、サービスを中止させていただくことがありますので、ご理解・ご了承ください。

- ① 暴力又は乱暴な言動、無理な要求・物を投げつける・刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける・怒鳴る、奇声、大声を発する・対象範囲外のサービスの強要
- ② セクシュアルハラスメント・介護従事者の体を触る、手を握る・腕を引っ張り抱きしめる・ヌード写真を見せる・性的な話し卑猥な言動をするなど
- ③ 介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く・ストーカー行為 など

9 虐待・身体拘束の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待・身体拘束防止に関する担当者を選定しています。

虐待・身体拘束防止に関する担当者	管理者：永井 光春
------------------	-----------

- (2) 虐待・身体拘束防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 虐待・身体拘束防止のための指針の整備をしています。
- (5) 介護相談員を受入れます。
- (6) 従業者に対して、虐待・身体拘束を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。
- (8) 事業者は原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げことに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがございます。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等について記録を行います。また、事業所として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。
- ①緊急性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
 - ②非代替性・・・身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
 - ③一時性・・・利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及びことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<ul style="list-style-type: none"> ① 事業者は、利用者又はその家族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「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 ② 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又は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。 ③ 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。 ④ 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。
------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

個人情報の保護について	<p>① 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において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、利用者又は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>③ 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、追加又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>
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.1 緊急時の対応について

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。

【家族等緊急連絡先】	<p>氏 名 住所 電話番号 携帯電話 勤務先</p> <p style="text-align: right;">続柄</p>
【主治医】	<p>医療機関名 氏 名 電話番号</p>

1.2 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する指定訪問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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損保
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険

1.3 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又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。

1.4 心身の状況の把握

指定居宅介護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、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。

1.5 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護の提供に当り、市区町村、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。

1.6 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等を、サービス提供の終了時に、ICT活用の為タブレット・スマートフォン等使用し記録し、利用者の確認を受けることとします。希望される利用者には、後日、提供記録を書面にて交付させていただきます。携帯端末活用手順：ヘルパーが訪問した際に、インターネットに接続し、サービス提供責任者からの指示内容の確認し、サービスを開始します。サービスが終了したら本日のケア内容と特記事項の入力を行います。入力内容を利用者又は家族に確認受けた後、ヘルパーがデータにて送信し、ケア終了となります。
※上記の手順をもちまして事業所は、毎時サービスの提供記録の確認を利用者又は家族から受けたこととさせていただきます。
※携帯端末を使った訪問記録の使用について同意し難い事項がある場合はその旨を申し出てください。申し出がない場合は同意していただけたものとして取り扱わせていただきます。ただし、後日変更することは可能です。
- (2) 指定居宅介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、これらの記録はサービス完結の日から5年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して保存される該当利用者に関する諸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。ただし、複写物の交付を希望される場合の費用については利用者が負担することとします。(コピー1枚10円)

1.7 感染症等について

- (1) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ①事業所における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定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。
- (2) 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。
- (3) 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。

1.8 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護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）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

19 サービス提供に関する相談、苦情、虐待等について

(1) 相談・苦情処理の体制

提供した指定訪問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。

(2) 苦情・相談・虐待等の窓口

① 社内苦情・相談等担当

担当：永井 光春 電話： 03-5933-0177

② 当社以外に、区市町村の相談・苦情・虐待窓口で苦情を伝えることができます。

担当部署 電話番号	練馬区：保健福祉サービス苦情調整委員事務局 03-3993-1344
担当部署 電話番号	大泉総合福祉事務所 03-5905-5272（障害者支援係） 03-5905-5273（知的障害者担当係）

また、東京都社会福祉協議会に設置された「福祉サービス運営適正化委員会」においても区市町村や都と連携しながら苦情等の対応を行っています。

担当部署 電話番号	東京都福祉サービス運営適正化委員会の窓口 03-5283-7020
担当部署 電話番号	練馬区障害者虐待防止センター 03-5984-1334

20 サービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	
第三者評価機関名	
評価結果の開示状況	

居宅介護利用にあたり、利用者に対して本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

令和 年 月 日

事業者

所在地 練馬区大泉学園町5-29-10
名称 株式会社C-コネクト
訪問介護サービス ひのき大泉学園

説明者

氏名

私は、事業者から重要事項の説明を受け承諾・同意をいたします。

利用者

(住所)

(氏名)

代理人または立会人等

(住所)

(氏名)