

## 居宅介護事業重要事項説明書

(令和 7 年 4 月 21 日現在)

### 1 事業者の概要

名称	株式会社 ライフ
法人種別	営利法人
法人所在地	名古屋市 天白区 原一丁目 2402 番地
電話番号	052-853-9203
代表者氏名	小林 将司

### 2 事業所の概要

事業所の名称	ヘルパーステーションケアフル
事業所の所在地	名古屋市天白区原一丁目 2402 番地の 1 第 2 水野マンション 101 号室
事業所の電話番号	052-680-9512
通常の事業の実施地域	名古屋市天白区
主たる対象者	居宅介護 (1) 身体障害者 (2) 知的障害者 (3) 精神障害者 (4) 障害児 重度訪問介護 (1) 肢体不自由者(身体障害者) (2) 行動障害を有する者(知的障害者・精神障害者) 行動援護 (1) 知的障害者 (2) 精神障害者 (3) 障害児
営業日・営業時間 サービス提供曜日 サービス提供時間	月曜日～金曜日 9:00 ～ 17:00 ただし、利用者と合意の上でその他の曜日に営業することもある。 (ただし、8 月 13 日から 15 日、12 月 30 日から 1 月 3 日を除く。) 月曜日～日曜日 7:00 ～ 19:00 ただし、利用者と合意の上でその他の時間にサービス提供することもある。
事業所番号	2316400684
登録年月日	平成 25 年 7 月 1 日
事業の目的	株式会社ライフが開設するヘルパーステーションケアフル(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に規定する居宅介護、重度訪問介護、行動援護(以下「居宅介護等」という。)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、事業所の従業者が支給決定を受けた利用者に対し、適正な居宅介護等を提供することを目的とする。
運営方針	適切な居宅介護、重度訪問介護、行動援護サービスを提供します。 指定訪問介護の基本方針として、訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
事業所が行っている他の業務	介護保険法における 訪問介護 予防専門型訪問サービス 生活支援型訪問サービス 障害者総合支援法における 移動支援事業(名古屋市)
管理者名	吉田 幸奈

### 3 事業所の職員体制

職種	常勤（人） [ ]内は行動援護従業者	非常勤（人） [ ]内は行動援護従業者	合計員数 [ ]内は行動援護従業者	資格等
管理者	1 [1]	0	1 [1]	介護福祉士（サービス提供責任者兼務）
サービス提供責任者	1以上 [1以上]	0	1以上 [1以上]	介護福祉士（内1名 管理者兼務）
ヘルパー	1以上 [1以上]	1以上 [1以上]	1以上 [1以上]	介護福祉士 ヘルパー2級 介護職員初任者研修 ガイドヘルパー 介護職員実務者研修 [行動援護従業者研修] [強度行動障害者支援者研修]

#### 〔職務内容〕

##### （1）管理者

管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

##### （2）サービス提供責任者

サービス提供責任者は、次に掲げる事項を行う。

- ・ 個別支援計画の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整をすること。
- ・ 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携に関すること。
- ・ 訪問介護員に対し、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、業務の実施状況を把握すること。
- ・ 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。

##### （3）訪問介護員等

訪問介護員等は、訪問介護の提供に当たる。

### 4 居宅介護サービス提供の流れ

居宅介護サービスの提供は居宅介護計画に基づいて提供します。居宅介護計画の承諾を終えて提供が始まります。居宅介護サービスの流れは次の通りです。

居宅介護サービス受付	利用者又は代理人等の来所又は電話による居宅介護サービスの受付又は電話等による聞き取りから居宅介護サービス利用の相談を受け付けます。
利用手続きの聴取	障害支援区分の確認 担当サービス提供責任者の決定
契約・承諾	担当サービス提供責任者による訪問の日時の調整 障害者自立支援給付についての説明 訪問による契約書・承諾書等の契約 契約の有効期限は支給決定期間終了日までです。但し、利用者から申し出がないときは、自動に更新されます。
訪問時の挨拶	利用者在宅の確認、利用者の状態観察、介護意思の確認、介護内容の確認、医療サービスの把握、福祉サービスの把握

アセスメント	本人・家族の状態把握、心身機能の評価、介護不安等の主訴、特記事項の確認、利用を希望する曜日・時間
居宅介護計画の作成と承諾	居宅介護計画の作成の承諾、居宅介護サービス手順書の作成と承諾
連絡調整	利用者が利用する他のサービス事業者との連絡調整、必要に応じ医療機関・福祉機関との連絡調整 主たる介護者との連絡調整
派遣者調整	担当となる訪問介護員の調整 担当となった訪問介護員への介護内容の説明と確認
オリエンテーション	利用者宅にサービス提供責任者並びに訪問介護員が訪問し介護手順を説明しながら介護提供を開始
介護開始	介護サービスの開始
モニタリング	担当サービス提供責任者がおよそ3ヶ月に1回訪問し提供している介護を調査 本人の心身の機能、家族の状況、介護程度、訪問介護員の質・提供の調査
居宅介護計画変更	モニタリングにより変更が必要と判断した場合は、居宅介護計画を修正し利用者並びに家族の承諾を得る。
変更調整	居宅介護計画の変更に伴い訪問介護員の調整
居宅介護の終了	居宅介護サービス計画の達成により終了の手続き 利用者又は家族の希望により居宅介護サービスの契約を解約することにより終了
記録保管	終了後5年間の利用者の書類調整・経過記録・介護給付等の保管 5年以上は裁断処理。

## 5 サービスの内容

### ①身体介護

食事介助	食事を行うための準備、食事状態の把握、食事の確認、摂食行為の援助、食後の下膳、食後の観察、摂食状態や摂食量の記録
排泄介助	失禁の有無の確認、排泄希望の確認、トイレ又はポータブルトイレの移動・移乗の援助、後始末の援助、トイレ又はポータブルトイレの洗浄、排泄記録の確認、失禁の場合の清拭、洗浄、失禁した衣類との交換と後始末
入浴介助	入浴前の浴室の確認、体調把握と入浴の確認、浴室・脱衣室から居室までの移動の援助、洗体援助、浴槽移動の援助、浴室内の姿勢保持、体の拭取援助、入浴後の状態把握、入浴援助の記録
更衣介護	脱衣する更衣の環境の整理、脱衣更衣の順序の説明、脱衣の確認、脱衣した衣類の整理、脱衣前から脱衣終了までの利用者の状態観察 着衣となる衣類の準備と確認、着衣更衣の環境の整理、着衣更衣の順序の説明、着衣の確認、着衣前から着衣終了までの利用者の状態把握
移動介護	移動する場所までの安全の確認、移動前の準備、移動方法の説明、移動の援助、移動前から移動後までの利用者の状態観察、移動後の安全体制の援助
起床、就寝介護	臥位状態の確認、起床動作の説明、起床の援助、起床状態の観察、座位又は立位状態の確認、就寝への動作の説明、就寝動作、就寝動作

	の観察
ベッドサイド	おむつ交換、体位変換、ベッドメイク、身体清拭、整容援助
その他の介護	水分補給、服薬援助、口腔洗浄

## ②通院等介助

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
-------	--

## ③家事援助

調理支援	献立の確認、調理実施の確認、利用者の食事に対する意欲の把握、一連の調理の流れの把握と説明、調理の準備、調理実施、出来上がった食事の保管、調理に使用した器具の洗浄と整理、使用した食材料の残りの保管整理、ごみの整理 調理場の清掃
洗濯支援	洗濯の確認、実施の確認、利用者の洗濯に対する意欲の把握、利用者の洗濯物の選別、洗濯、洗濯物干し、乾いた洗濯物の取り込み、洗濯物の整理、アイロン掛け、洗濯場所・物干し場所・整理場所の後片付けの確認
買い物支援	買物の確認、実施の確認、利用者の買い物に対する意欲の把握、買物内容の把握と確認、金銭授受に対する手続きと確認、代用品の確認、金銭収支の計算と記録、買物状態の観察、レシートと領収書の保管
掃除支援	掃除の確認、実施の確認、利用者の掃除に対する意欲の把握、掃除内容の把握と確認、掃除道具の確認、掃除、ごみの処理、

## ④重度訪問介護

重度訪問介護	居宅において入浴、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並びに外出時における移動中の介護を総合的に行う
--------	---

## ⑤行動援護

予防的対応	あらかじめの目的地、道順、目的地での行動などを、言語以外でのコミュニケーション手段を用いて説明し、又、どんな時に問題行動が起きるかを熟知したうえで、落ち着いた行動が取れるよう援護
制御的対応	何らかの原因で問題行動が起きた場合、本人や周囲の人の安全を確保しつつ、問題行動を適切に収める援護
身体介護	外出中の排泄や食事摂取の介助 外出前後に行われる更衣の介助等

## ⑥その他のサービス

介護等の相談	介護にかかる援助方法等を助言する
--------	------------------

## 6 利用料金

### (1) 介護給付費支給対象サービス利用者負担額

- ① 上記サービス利用に対しては、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「障害者総合支援法」)に基づく介護給付費が支給されます。障害者総合支援法に基づく介護給付費は本事業所が代理受領しますので、利用者は受給者証の記載内容に基づき、ご利用者負担額をお支払いいただきます。
- ② 事業者が代理受領を行わない場合(償還払い)は、市町村が定める障害者総合支援法に基づく介護給付等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」を交付いたします。「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障害者総合支援法に基づく介護給付費が支給されます。
- ③ 利用者の身体的な理由により1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合であって、同時に2人のヘルパーによってサービスを提供した場合は、2人分の料金を頂きます。

### (2) 交通費

名古屋市内におけるサービス利用については、交通費は無料です。それ以外の地域へのサービス提供につきましては、当事業所の従業員がお伺いするための交通費の実費をいただきます。

なお自動車を使用した場合の交通費は次の額を徴収する。

- ① 通常の事業の地域を超える地点から片道1キロメートル増すごとに20円ずつ加算した額とする
- ② 福祉乗車券(介助者用)が利用できる限り料金は発生しませんが、2人介助付きの場合、あるいはタクシーチケットをご利用時に料金が発生した場合は実費負担となりますので予めご了承ください。

(3) 利用者の住まいでサービスをするために必要となる水道、ガス、電話等の費用は利用者負担となります

(4) 業務上必要な入場料、利用料については実費をお支払いいただきます。

### (5) キャンセル料

キャンセル料は頂きません。但し、キャンセルが度重なる場合は契約書第8条に基づき契約の見直しを行う場合があります。

### (6) 支払方法

上記利用料金の支払いは、1か月ごとに計算し、翌月10日までに請求しますので、20日までに支払ってください。お支払い方法は請求書に記載させていただきます。

### (7) 居宅介護サービスの終了

- ① 利用者が当事業所に対し14日間の予告期間をおいて文書で通知を行った場合は、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。
- ② 当事業所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、利

用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業者が破産した場合、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。

- ③ 利用者がサービス利用料金の支払いを3か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、14日以内にお支払いいただけない場合、または利用者やご家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちに契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。
- ④ 当事業所を閉鎖または縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する日の30日前までに文書で通知します。

#### (8) 契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

- ① 居宅介護の支給期間が終了し、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。）
- ② 利用者が亡くなった場合

#### 7 当事業者のサービス利用に際し留意いただきたい事項

- ① 前月の20日までに利用希望を提出してください。

#### 8 緊急時の対応方法

サービス提供中に利用者の様態に急変があった場合は、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じて下記の緊急連絡先へ速やかにご連絡します。

#### 9 事故発生時の対応

- ① 事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。
- ② 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について、記録する。
- ③ 事業所は、利用者に対する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。

#### 10 虐待防止に関する事項

- ① 事業所は虐待の発生又はその再発を防止するため、事業所における虐待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、従業者に周知徹底を行います。
- ② 事業所において、従業員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- ③ 前2号に掲げる措置を適切に実施するため、担当者を置きます。

#### 11 衛生管理に関する事項

事業所は従業員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。

- ① 事業所は、当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。
- ② 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員に周知徹底を図ります。

③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指針を整備します。

④事業所において、従業員に対し、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定期的実施します。

## 1.2 掲示に関する事項

事業所は当事業所の見やすい場所に運営規程の概要、従業員の勤務体制その他の利用者申し込みのサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示します。

## 1.3 身体拘束に関する事項

①事業所はサービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は、身体の保護をする為、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事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を他必要な事項を記録します。

③事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、身体拘束等の適正化のための対策委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を行います。

④身体拘束等の適正化のための指針を整備します。

⑤従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

## 1.4 秘密保持

従業員及び管理者は正当な理由なく、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。

①事業所は従業員及び管理者であった者が、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者又は家族の秘密を漏らすことが無いように必要な措置を設けます。

②事業所は、他の指定障害福祉サービス事業等に対し、利用者又はその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者又はその家族に同意を得ます。

③従業員であった者に、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容に含めています。

## 1.5 利益供与等の禁止

事業所は、一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業を行う者若しくは他の障害福祉サービスの事業を行う者等又はその従業員に対し、利用者又はその家族に対してその事業者を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を供与しません。

また、事業所は一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業を行う者若しくは他の障害福祉サービスの事業を行う者等またはその従業員から、利用者又はその家族を紹介することの対償として、金品のその他の財産上の利益を収受しません。

## 1.6 苦情解決に関する事項

事業所は、その提供したサービスに関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応する為、苦情を受け付けるための窓口を設置します。

①事業所は、苦情を受けた場合には、その苦情の内容を記録します

②事業所は、提供したサービスに関し利用者又はその家族からの苦情に関して名古屋市

が行う調査に協力するとともに、名古屋市から指導又は助言を受けた場合には、指導又は助言に従って必要な改善を行います。

③事業所は、名古屋市から求めがあった場合には、前項の改善の内容を名古屋市に報告します。

#### 17 業務継続計画の策定等に関する事項

事業所は、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を策定し当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

①事業所は、従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修を呼び訓練を定期的に行います。

②事業所は、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に努めます。

#### 18 損害賠償保険への加入

本事業者は、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害保険株式会社  
保険名 介護保険・社会福祉事業者総合保険

#### 19 この契約に関する苦情・相談窓口

当事業所ご利用相談・苦情窓口

担当者	吉田 幸奈 近藤 裕美 森脇 豪 青木 盟子
電話番号	052-680-9512
受付時間	9:00 ~ 17:00 (緊急時を除く)

当事業所以外に、区役所・市役所の窓口でも受け付けています。

名古屋市健康福祉局障害福祉部障害者支援課 分室	所在地 名古屋市中区栄三丁目 18 番地 1 号 ナディアパークビジネスセンタービル 10 階 電話 052-238-0567 受付時間 月曜日から金曜日 8:45 ~ 17:15
-------------------------	---

「福祉サービス運営適正化委員会」においても苦情対応を行っています。

愛知県運営適正化委員会	所在地 東区白壁一丁目 50 番 愛知県社会福祉会館内 電話 052-212-5515 受付時間 9:00~17:00
-------------	---

#### 20 提供するサービスの第三者評価の実施状況

第三者評価は行っていません。

