

重 要 事 項 説 明 書

(重度訪問介護)

この「重要事項説明書」は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第 76 条及び「名古屋市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例(平成 24 年 12 月 25 日名古屋市条例第 80 号)その他関係法令」の規定に基づき、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことを事業者が説明するものです。

1 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 L u x u r y S t y l e — B e a u t y
代 表 者 氏 名	代表取締役 市原 康博
本 社 所 在 地 (連 絡 先)	名古屋市中区丸の内二丁目 1 5 番 1 2 号—2 ザ・テラス丸の内 3 0 3 号室 (090 - 4185 - 4786)
法人設立年月日	平成 18 年 5 月 19 日

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	らぐじゅありーすたいる・びゅーてぃー
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 難病等対象者など (原則 18 歳以上：児童相談所長が必要と認めた 15 歳以上の障害児も利用対象者となる場合がある)
愛知県指定 事業所番号	重度訪問介護 2 3 1 6 1 0 2 2 7 2 号 (令和 8 年 6 月 1 日指定)
事 業 所 所 在 地	名古屋市中区丸の内二丁目 1 5 番 1 2 号—2 ザ・テラス丸の内 3 0 3 号室
連 絡 先	TEL 0 9 0 - 4 1 8 5 - 4 7 8 6 FAX 0 5 0 - 3 0 9 3 - 2 4 9 6
事業所の通常の 事業実施地域	名古屋市中区、中村区、西区、北区、東区
事業所が行う 他の指定障害 福祉サービス	居宅介護 2 3 1 6 1 0 2 2 7 2 号 (令和 8 年 6 月 1 日指定)

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	株式会社Luxury Style-Beauty（以下「事業者」という。）が開設するらぐじゅありーすたいる・びゅーてぃー（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 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。 4 事業所は、名古屋市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成24年12月25日名古屋市条例第80号）その他関係法令を遵守し、事業を実施する。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	火曜日～金曜日（12月29日～1月3日を除く）
営業時間	9時～17時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	火曜日～金曜日
サービス提供時間	6時～22時

(5) 事業所の職員体制

管理者	市原 康博
-----	-------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	1 管理者は、従業者及び業務の管理その他の管理を一元的に行います。 2 管理者は、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	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、障がい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重度訪問介護計画を作成します。 3 利用者及びその同居の家族に重度訪問介護計画の内容を説明するとともに、当該重度訪問介護計画を利用者及びその同居の家族並びに当該利用者又は障がい児の保護者に対して指定計画相談支援又は指定障がい児相談支援を行う者に交付します。 4 重度訪問介護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて重度訪問介護計画の変更を行います。 5 重度訪問介護の利用の申込みに係る調整、他の従業者に対する技術的な指導等のサービスの内容の管理等を行います。 6 業務を行うに当たっては、利用者の自己決定の尊重を原則とした上で、利用者が自ら意思を決定することに困難を抱える場合には、利用者の意思決定の支援が適切に行われるよう努めます。	常勤 1 名 以上
従 業 者	1 重度訪問介護計画に基づき、重度訪問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。	常勤換算 2.5 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
重度訪問介護計画の作成	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、この手順書をもとに重度訪問介護計画を作成します。
重度訪問介護サービスの提供	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います。また、病院、診療所、老人保健施設等、介護医療院（以下、病院等という）に入院、入所中に意思疎通の支援その他必要な支援を行います。

(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
- 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。

※ 障害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。

上限負担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。

利用料金は次のとおりです。（※3級地1単位10.90円で算出しています）

重度訪問介護サービス費			
区分	基本単位	利用料	1割負担
1時間未満	186単位	2,027円	202円
1時間以上1時間30分未満	277単位	3,019円	301円
1時間30分以上2時間未満	369単位	4,022円	402円
2時間以上2時間30分未満	461単位	5,024円	502円
2時間30分以上3時間未満	553単位	6,027円	602円
3時間以上3時間30分未満	644単位	7,019円	701円
3時間30分以上4時間未満	736単位	8,022円	802円
4時間以上8時間未満	821単位	8,948円	894円

	(4 時間まで)		
4 時間から計算して 30 分を増すごとに	+85 単位	+926 円	92 円
8 時間以上 12 時間未満	1,505 単位 (8 時間まで)	16,404 円	1,640 円
8 時間から計算して 30 分を増すごとに	+85 単位	+926 円	92 円
12 時間以上 16 時間未満	2,184 単位 (12 時間まで)	23,805 円	2,380 円
12 時間から計算して 30 分を増すごとに	+81 単位	+882 円	88 円
16 時間以上 20 時間未満	2,834 単位 (16 時間まで)	30,890 円	3,089 円
12 時間から計算して 30 分を増すごとに	+86 単位	+937 円	93 円
20 時間以上 24 時間未満	3,520 単位 (20 時間まで)	38,368 円	3,836 円
20 時間から計算して 30 分を増すごとに	+80 単位	+872 円	87 円

※ 病院等に入院、入所中の利用者に対する支援についても、上記の単位数等となります。ただし、利用開始から起算して 90 日を超える場合には上記単位数の 20/100 に相当する単位数を減算します。

※ 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、重度訪問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、重度訪問介護計画の見直しを行いません。

※ 重度障害者等包括支援の対象となる心身の状態にあれば、上記単位数の 15/100 に相当する単位数を加算します。また、障害支援区分 6 に該当する場合、上記単位数の 8.5/100 に相当する単位数を加算します。

※ 市町村が認めた場合であって同時に 2 人の重度訪問介護従業者がサービス提供を行った場合には、それぞれに算定します。（その場合費用は 2 人分となります。）

※ 市町村が 2 人派遣を認めた場合であって、障害支援区分 6 の利用者に対し、新規に採用した従業者により支援が行われる場合において、当該利用者の支援に熟練した従業者が同行して支援を行った場合は、それぞれの従業者が行う重度訪問介護につき、上記単位数の 100 分の 90 に相当する単位数を算定します。

※ 市町村が 2 人派遣を認めた場合であって、当事業所に勤務する従業者が、重度障害者等包括支援の度合にある利用者（15%加算対象者）に対する支援に初めて従事し支援が行われる場合において、当該利用者の支援に熟練した従業者が同行して支援を行った場合は、それぞれの従業者が行う重度訪問介護につき、上記単位数の 100 分の 90 に相当する単位数を算定します。

※ 情報公表対象サービス等情報に係る報告を行っていない場合に、上記単位数の 5/100 に相当する単位数を減算します。

※ 業務継続計画の策定及び業務継続計画に従い必要な措置を講じていない場合に、上記単位数の 1/100 に相当する単位数を減算します。

※ 身体拘束等の廃止・適正化のための取組として、身体拘束等に係る記録が行われていない場合、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ていない場合、身体拘束等の適正化のための指針を整備していない場合、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施していない場合に、上記単位数の 1/100 に相当する単位数を減算します。

※ 虐待の防止のための取組として、虐待防止委員会を定期的を開催していない場合、虐待防止のための研修を定期的を実施していない場合、虐待防止措置を適切に実施するための担当者を配置していない場合に、上記単位数の 1/100 に相当する単位数を減算します。

※ 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。

(4) 加算料金

① サービス提供の時間帯により下表のとおり料金が加算されます。

提供時間帯名	早 朝	昼 間	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前 6 時から 午前 8 時まで	午前 8 時から 午後 6 時まで	午後 6 時から 午後 10 時まで	午後 10 時から 午前 6 時まで
加算割合	100 分の 25		100 分の 25	100 分の 50

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	基本単位	利用料	利用 者 負 担 額	算定回数等
緊急時対応加算	100 単位	1,090 円	109 円	1 回の要請につき 1 回、利用者 1 人に対し 1 月に 2 回を限度
移動介護加算	100 単位	1,090 円	109 円	1 時間未満の場合
	125 単位	1,362 円	136 円	1 時間 30 分未満の場合
	150 単位	1,635 円	163 円	2 時間未満の場合
	175 単位	1,907 円	190 円	2 時間 30 分未満の場合
	200 単位	2,180 円	218 円	3 時間未満の場合
	250 単位	2,725 円	272 円	3 時間以上の場合
初回加算	200 単位	2,180 円	218 円	初回月、1 回のみ
利用者負担上限額 管理加算	150 単位	1,635 円	163 円	1 月につき
喀痰吸引等支援体制 加算	100 単位	1,090 円	109 円	1 日につき
行動障害支援連携 加算	584 単位	6,365 円	636 円	1 回につき (サービスの初日から 30 日間で 1 回を限度)

入院時支援連携 加算	300 単位	3,270 円	327 円	1 回につき (入院前に 1 回を限度)
福祉・介護職員等 処遇改善加算 (Ⅱ口)	所定単位数の 367/1000		左記の 1 割	1 月につき (所定単位は、基本報酬及び各加算(福祉・介護職員等処遇改善加算を除く)を算定した単位数の合計)

※上記表は地域区分 3 級地 1 単位 10.90 で算出しています。

※ 緊急時対応加算は、重度訪問介護計画に位置付けられていない重度訪問介護を、利用者等の要請を受けてから 24 時間以内に行った場合に加算します。

※ 移動介護加算は、移動中の介護を行った場合に、移動介護の実施時間数に応じて加算します。

※ 初回加算は、新規に重度訪問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加算します。

※ 利用者負担上限額管理加算は、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に加算します。

※ 喀痰吸引等支援体制加算は、特定事業所加算(Ⅰ)を算定しない事業所において、介護職員等が痰の吸引等を実施した場合に加算します。(ただし、病院等に入院中の支援については算定できません。)

※ 行動障害支援連携加算は、サービス提供責任者が「支援計画シート」及び「支援手順書兼記録用紙」の作成者と連携し、利用者の心身の状況等を共同で評価した場合に加算します。

※ 入院時支援連携加算は、病院等に入院する前から利用していた利用者が、病院等に入院するに当たり、指定重度訪問介護事業所等の職員が病院等を訪問し、利用者の必要な情報の提供及び病院等と事業所が連携して入院時の支援を行うために必要な調整を行った場合に加算します。

※ 福祉・介護職員等処遇改善加算は、福祉・介護職員の賃金改善等を実施している場合に加算します。

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通所の事業の実施地域以外の場合、交通費の実費を請求いたします。	
② キャンセル料	原則、無料となります。	
	※利用者の自己都合による当日直前のキャンセルが連続するなど、運営上必要と認められる場合には、実費相当額を請求する場合があります。	
③ 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、水道などの費用	利用者の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

5 利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について

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、サービスを利用した月の翌月 15 日までに利用月分の請求書をお届けします。サービス提供の記録と内容を照合のうえ、請求月の末日までに、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 ② 事業者指定口座への振り込み ③ 利用者指定口座からの自動振替 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。 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、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。
------------------------	---

※ 利用料、その他の費用の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から 2 月以上遅延し、故意に支払いの督促から 14 日以内にお支払いがない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当ヘルパー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、担当ヘルパーの変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。	ア 相談担当者氏名 (氏名) 市原 康博 イ 連絡先電話番号 (電話番号) 090-4185-4786 (FAX 番号) 050-3093-2496 ウ 受付日および受付時間 火曜日～金曜日 9 時～17 時
---	---

※ 担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、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) 重度訪問介護計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及びその家族の意向に配慮しながら「重度訪問介護計画」を作成します。作成した「重度訪問介護計画」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します。

サービスの提供は「重度訪問介護計画」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) 重度訪問介護計画の変更等

「重度訪問介護計画」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に十分に配慮します。

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、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、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。

8 虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 23 年法律第 79 号）」を遵守するとともに、下記の対策を講じます。

① 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	サービス提供責任者 市原靖子
-------------	----------------

② 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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る。

③ 事業所において、従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。

④ 事業所は、利用者の希望や必要に応じて成年後見制度の利用を支援する。

9 身体拘束等について

(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を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。

緊急やむを得ない場合とは、支援の工夫のみでは十分に対応できないような、一時的な事態に限定し、以下の(1)から(3)の要件を満たす場合とします。

(1)切迫性	直ちに身体拘束等を行わなければ、利用者本人又は他人の生命・身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高い場合
(2)非代替性	身体拘束その他の行動制限を行う以外に、代替する方法がない場合
(3)一時性	身体拘束その他の行動制限が一時的である場合

(2) 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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その他必要な事項を記録する。また、適宜利用者本人や家族に十分に説明し、同意を得ます。

(3) 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。

① 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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る。

② 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。

③ 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する。

10 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「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」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及び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等で使用する等、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。）

11 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。

連絡先：電話番号 090-4185-4786（対応可能時間 9：00～17：00）

12 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	名古屋市
	担 当 部 ・ 課 名	障害者支援課 事業者指導担当
	電 話 番 号	052-238-0567

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	三井住友海上火災保険株式会社
保険名	カイボケ保険プラス（福祉事業者総合賠償責任保険）
補償の概要	対人、対物、管理家財物、経済的事故等

13 身分証携行義務

重度訪問介護従業者は、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。

14 心身の状況の把握

指定重度訪問介護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。

15 連絡調整に対する協力

重度訪問介護事業者は、指定重度訪問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。

16 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定重度訪問介護の提供に当り、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。

17 サービス提供の記録

- ① 指定重度訪問介護の実施ごとに、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 指定重度訪問介護の実施ごとに、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提供を行った日から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。）

18 衛生管理等

- (1) 重度訪問介護従業者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。
- (2) 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。
- (3) 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防止のための対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催するとともに、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を実施します。

19 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重度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の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。

20 苦情解決の体制及び手順

- (1) 提供した指定重度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。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）
- (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。
苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。
 - 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、対応策を説明して同意を得る。
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。また、解決できない場合には、市町村と協議し、愛知県社会福祉協議会運営適正委員会への連絡も検討する。
 - 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。
 - ⑥事故発生時の対応など
事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。
 - ⑦普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。

【事業者の窓口】 株式会社Luxury Style— Beauty 相談窓口	所在地 名古屋市中区丸の内二丁目15番 12号—2ザ・テラス丸の内303号 電話番号 090-4185-4786 fax 番号 050-3093-2496 受付時間 火曜日～金曜日 9時～17時
【市町村の窓口】 名古屋市健康福祉局障害者支援課 （事業者指導）	所在地 名古屋市北区清水四丁目17番1号 名古屋市総合社会福祉会館 電話番号 052-238-0567 fax 番号 052-238-0578 受付時間 月曜日～金曜日 9時～17時 （祝日・年末年始除く）
【公的団体の窓口】 愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会	所在地 名古屋市東区白壁一丁目50番地 愛知県社会福祉会館内 電話番号 052-212-5500 fax 番号 050-212-5514 受付時間 月曜日～金曜日 9時～17時 （祝日・年末年始除く）

21. その他重要事項

（介護サービスの利用にあたってご留意いただきたい事項）

（１）禁止行為

- 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行為）
- ②職員に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
- ③職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

（２）カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。

そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

具体的には、次のような行為が該当することがあります。

- ・大声での叱責や威圧的な言動
- ・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な要求
- ・長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。

相談後、職員の心身に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難になったときには介護サービス契約を解除となることがあります。

なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

22 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	

23 指定重度訪問介護サービス内容の見積もりについて

契約に際して、利用者のサービス内容に応じた見積もり(契約書別紙)を作成します。

24 サービス提供開始可能年月日

サービス提供開始が可能な年月日	年	月	日
-----------------	---	---	---

25 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年	月	日
-----------------	---	---	---

上記内容について、「名古屋市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例(平成24年12月25日名古屋市条例第80号)その他関係法令に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	名古屋市中区丸の内二丁目15番12号—2 ザ・テラス丸の内303号
	法人名	株式会社Luxury Style—Beauty
	代表者名	代表取締役 市原 康博
	事業所名	らぐじゅありーすたいる・びゅーていー
	説明者氏名	市原 康博

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	

