

重要事項説明書

『福岡市移動支援事業』

この「重要事項説明書」は、当社（事業者）がお客様に説明すべきサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを説明するものです。

1. 事業者および提供サービス事業所：

（１） 事業者：

事業者（法人）の名称	株式会社オルケア
法人の住所	大阪府大阪市鶴見区諸口二丁目14番13号 メゾンドプレセアンス115号
法人の種別	営利法人
代表者氏名	代表取締役 長尾 尚子
電話番号	06-6914-0265

（２） サービス提供（ご利用）事業所：

事業所の名称	あゆむケア
事業所の所在地	福岡市早良区原二丁目15番25号 第二ヤギビル103号
管理者名	吉武 久美子
電話番号	092-400-1515
営業日	月曜日から金曜日までとする ただし、8月13日から15日、12月31日から 1月3日までを除く
営業時間	午前8時30分から午後5時30分
サービス提供時間	午前8時00分から午後10時00分 （上記提供時間以外にご相談ください）

（３） サービス提供事業所で実施する事業の種類及び通常の事業の実施地域：

サービスの種類	事業者指定内容	
	指定年月日	指定番号
福岡市移動支援事業	令和 6 年 4 月 1 日	4061001295
通常の事業の実施地域	福岡市早良区 西区 城南区 中央区 （上記実施地域以外にご相談ください）	

(4) サービス提供事業所の職員体制等：

① 職員体制

職 種	員 数	勤 務 区 分			
		常 勤		非 常 勤	
		専従	兼務	専従	兼務
管理者	1		1		
サービス提供責任者	3	1	1	1	
従業者	12	1	1	10	

② 職種と職務内容

職 種	職 務 内 容
管理者	職員の管理及び業務の管理を一元的に行います。従業者に法令等を遵守させるため必要な指揮命令を行います。
サービス提供責任者	お客様の「移動支援計画」を作成し、お客様及びご家族等に対し、サービスの提供方法等の説明を行います。従業者に対する技術指導や、他の職種との連携を図りながら、事業所の業務が円滑に遂行できるよう努めます。
従業者	移動支援計画に基づき、お客様に対し移動支援を提供します。

2. 提供サービスの目的と運営の方針及びサービス提供の対象者：

(1) サービスの目的とサービス運営の方針

サービス目的	利用者等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、外出時における移動中の介護を適切かつ効果的に行うものとする。
サービス運営の方針	事業者は、お客様の心身の特性を踏まえ、お客様の意思及び人格を尊重し、常にお客様の立場に立ったサービスの提供に努めます。

(2) サービスを提供する対象者

☐ 全身性障害者（児） ☐ 知的障害者（児） ☐ 精神障害者（児）

3. 提供サービスの内容等：

- (1) サービスの提供開始にあたり、お客様の心身状況及びご要望を勘案し策定した「移動支援計画書」を作成し、内容をご確認・ご同意をいただいたうえでサービスを開始いたします。

(2) 提供するサービスの内容は次のとおりです。

このサービスは、社会生活上外出が必要不可欠な外出（市役所区役所等各種手続き相談等、郵便局、銀行等金融機関利用のための外出、医療機関等への受診相談、入院入所または在宅療養中の家族及び知人の見舞いのための外出、また余暇活動等社会参加促進のための外出をする場合に余暇等を目的とした社会参加活動に係る外出の支援を行います。

また、社会通念上適当でないと認められる外出、特定の利益を目的とする団体活動のための外出、通年かつ長期にわたる外出（通園、通学、施設、作業所への通所等）等は提供しません。

(3) サービスご利用時の留意事項：

下記の事項につき、ご理解ご協力をお願いいたします。

イ.サービス実施にあたっては、お客様のサービスご利用予定回数によっては複数の従業者が交替にてサービスを提供する場合があります。その場合はサービス提供責任者がサービス提供予定の従業者に同行し、お客様及びご家族等に十分にご説明するとともに、お客様が安心してサービスをご利用いただけるよう十分に配慮いたします。

ロ.サービス実施にあたっては、お客様から特定の従業者を指名することは出来ませんが、従業者についてお気づきの点やご要望がありましたら、管理者・サービス提供責任者もしくはお客様相談窓口（17. 参照）にご遠慮なくご相談ください。

ハ.サービス実施のために必要なお客様宅の水道・ガス・電気等を使用させていただく場合があります。又、従業者が車両にて訪問する場合があります、駐車スペースについてご相談をさせて頂く場合もございますのでご了承ください。

ニ.サービス提供前後に衛生管理の一環として手洗い・うがい等を、お客様の自宅の設備を使い、行わせていただきますのでご了承ください。

ホ.お客様に感染症の疾患等が認められた場合、医療機関の指示・指導のもと従業者が感染予防具を着用し対応させていただくことがありますのでご了承ください。

ヘ.ご本人及び介護者が運転する車を利用した外出は出来ません。

ト.自宅以外が起点終点となる場合（外出先から別の外出先への移動）も利用

が可能ですが、利用が認められない外出先が起点終点となる場合や一連の外出の中で一箇所でも利用が認められない外出先が目的地に含まれる場合のサービス提供は困難となります。

チ.以下の行為については、訪問介護員が行うことは禁止されていますのでご了承ください。

お客様及びご家族から

- ・金銭・預金通帳・証書もしくは書類等をお預かりする行為
- ・金銭・物品もしくは飲食を授受する行為

お客様及びご家族に対する

- ・宗教活動、政治活動もしくは営利活動
- ・迷惑行為

ご家族に対する

- ・お客様以外へのサービスの提供

4. ご利用料、ご利用の変更について：

(1) 利用者負担額

提供サービスに対するご利用料は、「福岡市移動支援事業実施要綱」に基づく移動支援サービス事業費が支給され、事業者が代理受領致します。

お客様は支払い決定明細兼負担額通知書の記載内容に基づいた請求により事業者に負担額を支払います。

(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移動支援の対象ではありませんので実費負担となります。

① ヘルパー付き添い中の交通費や施設入場料等（食事代を除く）については、お客様の負担となります。また、通常の事業の実施地域（1 - (3) 参照）外へのサービス提供については、別途交通費を申し受けます。その場合は、通常の事業の実施地域を越えた地点からの距離での交通費を申し受けます。（通常の事業の実施地域を越えた地点から1 kmにつき 30 円）

② 受給者証に記載された支給量内で事業所と契約している支給量を超えた場合、超過料金を負担していただきます。

③お客様がご負担するご利用料（自己負担分及び実費負担分）のお支払い方法については、毎月の請求金額をご指定いただいた金融機関の口座から引き落としさせていただきます。

④お客様が、サービスのご利用を中止（キャンセル）する場合には、事前に必ずご連絡ください。

但し、ご利用予定日前日の 20 時までに中止（キャンセル）連絡が無い場合は、¥1100 のキャンセル料を申し受けます。

⑤ ご利用予定日の前にお客様の都合により、移動支援計画で定めたサービスの利用を中止又は変更することが出来ます。この場合、サービス予定日の前日までに事業者申し出て下さい。

⑥サービスの変更追加は、ヘルパーの稼働状況によりお客様が希望する時間にサービスが提供できないことがあります。その場合、他の利用可能日時をお客様に提示するほか、必要な調整を行います。

5. 受給者証の確認

「住所」及び「利用者負担上限額」「支給量」等「受給者証」の記載内容の変更があっ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者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

6. サービス提供の記録：

（１）事業者は、お客様に対するサービス提供記録について、事業者が定める『個人情報保護方針』を踏まえ、関係法令等に則り、適切に保管・保存いたします。

（２）事業者は、「移動支援計画等」及びサービス提供記録等お客様の記録を、当該サービスを提供した日から５年間保管いたします。

（３）事業者は、お客様からサービス提供記録の開示請求があった場合、所定の手続きを経た後、お客様に対し上記サービス提供記録等を開示いたします。

7. 個人情報の提供と保護：

（１）事業者が知り得たお客様及びご家族等の個人情報については、「個人情報使用同意書」に規定されているとおり、事業者の介護サービスの提供及び緊急時又は災害時等以外での目的では原則使用せず、又法令等で定められている場合等を除きお客様の許可・同意なく、契約期間中及び契約終了後も外部・第三者に提供・漏洩することはいたしません。

(2) 事業者は、『個人情報保護管理規程』に基づき、個人情報管理責任者を任命し、個人情報の適切な使用と保護について取り組みを行っています。

(3) 個人情報管理責任者及び相談・苦情対応窓口は、「17. 相談・苦情対応窓口」に記載のとおりです。

8. 身分証明書の携帯と職員研修：

(1) 身分証明書の携帯義務：

事業者の職員は、常に事業者発行の身分証明書を携帯し、初回時及びその後お客様等から提示を求められた時は、必ずこれを提示いたします。又、職員の資格に関わる記録については、事業者は常にこれを最新のものに維持いたします。

(2) 職員研修：

事業者は、法令遵守及びサービス品質の向上並びに職員の資質の向上を図るため以下の項目等を年間研修計画に従い全ての職員に対し年 1 回以上実施いたします。

- ① 職業倫理及び法令順守（プライバシーの保護、個人情報の保護）
- ② 感染症及び食中毒の発生の予防及び蔓延の防止
- ③ 虐待防止・身体拘束廃止等の適正化の取組
- ④ 認知症及び認知症ケア
- ⑤ 事故発生及び再発防止
- ⑥ 接遇に関して
- ⑦ 緊急時の対応
- ⑧ 業務継続計画（BCP）
- ⑨ ハラスメントについて

9. 身体拘束：

(1) 事業所は、当該利用者又は他の利用者などの生命及び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は行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、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記録いたします。

(2) 事業者は、身体的拘束などの適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。

- ① 身体拘束などの適正化のための対策を検討する委員会（リモート等を活用して行うことができるものとする）を 1 年に 1 回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ります。
- ② 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ③ 介護職員その他の従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に（年 1 回以上）実施します。

10. 虐待防止のための措置に関する事項

(1) 事業所は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の措置を講じます。

- ① 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（リモート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ります。
- ② 事業所における虐待の防止のための指針を整備いたします。
- 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に（年1回以上）実施いたします。
- ④ 虐待防止のための措置に関する事項を適切に実施するための担当者を置きます。

(2) 事業者は、サービス提供中に、当該事業者従業員又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合、速やかに、これを市町村に通達いたします。

11. 業務継続計画に向けた取り組み：

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、お客様に対する必要なサービス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、計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 職員に対して、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、必要に応じて計画の変更を行います。
- (4) 感染症や非常災害等が発生した場合においても、サービス提供が継続できるよう、他の社会福祉施設や関係機関との連携及び協力を行う体制を構築するよう努めます。

12. 感染症対策：

- (1) 事業者は、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 職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。
 - 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 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おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について職員に周知徹底します。
 - ④ 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。
 - ⑤ 職員に対し、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。

13. ハラスメント対策：

(1) 事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け、次に掲げる取り組み及び措置を講じます。

- ① 職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記等の行為は組織として許容しません。

- ・身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- ・個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
- ・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、職員、取引先事業者の方、お客様及びそのご家族等が対象となります。

- ② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

- ③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

- ④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

14. 緊急事態発生時の対応：

(1) 事業者は、サービス提供中に緊急事態が生じた場合は、事前にお客様から指定された緊急連絡先に速やかに連絡する等必要な措置を講じます。

なお、救急搬送を必要とする場合、救急隊への申し送り後は、事業者は原則同行できません。

又、必要により関連行政機関（17. 参照）とも連絡をとります。

(2) 事業者は、お客様の経過状況について書面をもって記録し、関係機関からの報告要請を受けた場合には、その記録を速やかに提出いたします。

15. 事故発生時の対応：

事業者は、サービス提供中に事故が発生した場合は、市町村、お客様のご家族に速やかに連絡するとともに、当該事故の状況及び処置についての記録その他必要な措置を講じます。又、事業者は、賠償責任保険に加入しており、賠償すべき事故については、この保険を使用する等の措置により、その損害に対し速やかに賠償を行うものとしします。

16. 非常災害時等における連携及び協力：

事業者は、非常災害等の発生した場合にそのサービス提供が継続できるよう、他の社会福祉施設との連携及び協力を行う体制を構築するよう努めます。

17. 相談・苦情対応の窓口：

(1) 事業者は、お客様及びご家族からのサービス提供に関する苦情に迅速かつ適切に対応するために、窓口の設置及び次の必要な措置を講じます。

- ① 苦情があった場合には、直ちに管理者がお客様又はご家族に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聞くとともに、当該サービス実施の担当職員からも事情を確認します。
- ② 苦情処理については、検討結果等に基づき、できるかぎり速やかにお客様又はご家族に対する対応を行います。
- ③ 苦情の内容、処理結果について記録した上、台帳に保管し、再発防止に役立てます。
- ④ 苦情の内容によっては、行政窓口等を紹介いたします。

(2) 事業者の相談・苦情対応の窓口は次の通りです。

① サービス担当事業所

名称	担当者	電話番号
サービス提供事業所	相談担当者	092-400-1515

② 関連行政機関

名称	電話番号
福岡県社会福祉協議会 運営適正化委員会	092-915-3511
福岡市役所福祉局 障がい者部障がい福祉課	092-711-4249

18. 事業者の情報開示：

事業者は、その理念やサービスの方針についてホームページを通じて公開しています。

又、お客様及びご家族等のご希望があれば、事業計画もしくは財務管理等の情報を開示いたします。

ホームページアドレス <http://orucare.co.jp>

19. 暴力団排除

(1) 事業所を運営する法人の役員及び管理者その他の従業者は、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員をいう。次項において同じ。）ではありません。

(2) 事業所は、その事業の運営について、暴力団員の支配を受けてはおりません。

20. 第三者評価の実施状況

事業者の第三者評価の実施状況は次の通りです。

実施の有無	なし
実施した直近の年月日	-
実施した評価機関の名称	-
評価結果の開示状況	-

21. その他の運営に関する重要事項：

事業所は適切なサービス提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えるものにより従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化などの必要な措置を講じます。

事業者は、お客様に対するサービスの提供開始にあたり、お客様に対して、この『重要事項説明書』を交付の上、サービス提供に関する重要事項を説明しました。

■説明日 令和 年 月 日

■説明者 あゆむケア

_____(氏名)_____
印

私は、上記『重要事項説明書』に基づいて、サービス提供に関する重要事項の説明を受け、その内容に同意の上、本書面を受領しました。

■お客様

_____(住所)_____

_____(氏名)_____
印

□記名代行者 _____(続柄)_____

■ご家族・代理人

_____(住所)_____

_____(氏名)_____
印(続柄)

重要事項説明書

(『居宅介護・重度訪問介護』)

この「重要事項説明書」は、当社（事業者）がお客様に説明すべきサービスに関する重要事項をご説明するものです。

1. 事業者および提供サービス事業所：

(1) 事業者：

事業者（法人）の名称	株式会社オルケア
法人の住所	大阪府大阪市鶴見区諸口二丁目14番13号 メゾンドプレセアンス115号
法人の種別	営利法人
代表者氏名	代表取締役 長尾 尚子
電話番号	06-6914-0265

(2) サービス提供（ご利用）事業所：

事業所の名称	あゆむケア
事業所の所在地	福岡市早良区原二丁目15番25号 第二ヤギビル103号
管理者名	吉武 久美子
電話番号	092-400-1515
営業日	月曜日から金曜日までとする ただし、8月13日から15日、12月31日から 1月3日までを除く
営業時間	午前8時30分から午後5時30分
サービス提供時間	午前8時00分から午後10時00分 (上記提供時間以外にご相談ください)

(3) サービス提供事業所で実施する指定障害福祉サービスの種類及び通常の事業の実施地域：

サービスの種類	事業者指定内容	
	指定年月日	指定番号
居宅介護	令和 3 年 2 月 1 日	4011001296
重度訪問介護	令和 3 年 2 月 1 日	
通常の事業の実施地域	福岡市早良区 西区 城南区 中央区 （上記実施地域以外はご相談ください）	

(4) サービス提供事業所の職員体制等：

① 職員体制

職 種	員 数	勤 務 区 分			
		常 勤		非 常 勤	
		専従	兼務	専従	兼務
管理者	1		1		
サービス提供責任者	3	1	1	1	
従業者	12	1	1	10	

② 職種と職務内容

職 種	職 務 内 容
管理者	職員の管理及び業務の管理を一元的に行います。従業者に法令等を遵守させるため必要な指揮命令を行います。
サービス提供責任者	お客様の「居宅介護計画」又は「重度訪問介護計画」（以下、「居宅介護計画等」と言います）を作成し、お客様及びご家族等に対し、サービスの提供方法等の説明を行います。従業者に対する技術指導や、他の職種との連携を図りながら、事業所の業務が円滑に遂行できるよう努めます。
従業者	居宅介護計画等に基づき、お客様に対し居宅介護又は重度訪問介護（以下、「居宅介護等」と言います）を提供します。

2. 提供サービスの目的と運営の方針及びサービス提供の対象者：

(1) サービスの目的とサービス運営の方針

サービスの目的	このサービスは、『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』に規定された障がい者等にあるお客様に対し、同法に則った居宅介護等を提供するものです。
サービス運営の方針	事業者は、お客様の心身の特性を踏まえて、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活又は社内生活を営むことが出来るよう、居宅における入浴・排泄・食事の介護その他生活全般の援助を行うことによって、お客様の身体の清潔保持、心身機能の維持を図り、生活機能の維持・向上を目指すものとします。

(2) サービスを提供する対象者

☐身体障がい者 ☐知的障がい者 ☐精神障がい者 ☐難病等対象者

3. 提供サービスの内容等：

(1) サービスの提供開始にあたり、お客様の心身状況及びご要望を勘案し策定した「居宅介護計画等」を作成し、内容をご確認・ご同意をいただいたうえでサービスを開始いたします。

(2) 提供するサービスの内容は次のとおりです。

介護給付内サービス及び介護給付外サービス共に、お客様のご自宅を訪問し、以下のサービスを行います。(介護給付内サービス・介護給付外サービスについては4. ご利用料をご参照ください)

① 居宅介護

イ.身体介護

サービス項目	内容
入浴の介助 身体の清拭・洗髪	入浴の介助もしくは清拭（体を拭く）、及び洗髪等を行います。
排泄介助	排泄の介助、おむつ交換等を行います。
食事の介助	食事の介助等を行います。
衣服着脱の介助	衣服の着脱の介助等を行います。
その他	その他、必要な身体介護を行います。

ロ. 家事援助

サービス項目	内容
調理	お客様の食事の用意等を行います。
衣類の洗濯・補修	お客様の衣類等の洗濯や簡単な補修（ボタン付け等）等を行います。
住居の掃除・整理整頓	お客様の居室の掃除や整理整頓等を行います。
買い物	お客様の日常生活に必要な物品の買い物等を行います。
その他	その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、助言を行います。

ハ. 通院等介助

病院や診療所への通院の介助等を行います。

② 重度訪問介護

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。

(3) サービスご利用時の留意事項：

下記の事項につき、ご理解ご協力をお願いいたします。

イ.サービス実施にあたっては、お客様のサービスご利用予定回数によっては複数の従業者が交替にてサービスを提供する場合があります。その場合はサービス提供責任者がサービス提供予定の従業者に同行し、お客様及びご家族等に十分にご説明するとともに、お客様が安心してサービスをご利用いただけるよう十分に配慮いたします。

ロ.サービス実施にあたっては、お客様から特定の従業者を指名することは出来ませんが、従業者についてお気づきの点やご要望がありましたら、管理者・サービス提供責任者もしくはお客様相談窓口（12. 参照）にご遠慮なくご相談ください。

ハ.サービス実施のために必要なお客様宅の備品等及び水道・ガス・電気を使用させていただきます。又、従業者が車両にて訪問する場合があります。備品等の利用や駐車スペースについてご相談をさせて頂く場合もございますのでご了承ください。

ニ.サービス提供前後に衛生管理の一環として手洗い・うがい等を、お客様の自宅の設備を使い、行わせていただきますのでご了承ください。

ホ.お客様に感染症の疾患等が認められた場合、医療機関の指示・指導のもと従業者が感染予防具を着用し対応させていただくことがありますのでご了承ください。

ヘ.以下の行為については、従業者が行うことは禁止されていますのでご了承ください。

お客様に対する

- ・医療行為
- ・毛染めなどの理美容に関わる行為
- ・身体拘束その他お客様の行動を制限する行為（8-（4）参照）
- ・従業者の車両に同乗させる行為
- ・日常生活の援助に該当しないサービス行為

お客様及びご家族から

- ・金銭・預金通帳・証書もしくは書類等をお預かりする行為
(但し、家事援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の取り扱いは可能です)
- ・金銭・物品もしくは飲食を授受する行為

お客様及びご家族に対する

- ・店舗の留守番、農作業などの営利を援助する行為
- ・宗教活動、政治活動もしくは営利活動
- ・迷惑行為

ご家族に対する

- ・お客様以外へのサービスの提供

ト.受給者証の確認を以下のとおり実施いたしますのでご了承ください。

- ・毎月のサービス提供時に確認させていただきますので、事業者の職員にご提示ください。
- ・「住所」「障害支援区分」「支給決定の有効期間」もしくは「支給量」等記載内容に変更があった場合は事業者にご連絡ください。

4. ご利用料：

当社提供サービスに対するご利用料は、「居宅介護計画等」に基づくサービスの利用実績によります。

(1) ご利用料は以下の通りです。

① 介護給付内サービス：

介護給付内サービスのご利用にあたっては、市町村が定める負担額を（市町村が定める負担額よりも、サービス提供に要した費用の1割相当額の方が低い場合は、1割相当額）お客様の自己負担分として申し受けます。

但し、サービス提供を行った月に他の事業所での障害福祉サービスの提供があった場合には、各事業所が受け取るお客様の自己負担分の合計が、市町村が定める負担額を超えないよう調整した額の支払分として申し受けます。自己負担分については別紙料金表をご覧ください。

又、介護給付内サービスであっても、一旦全額をお支払い頂く場合があります。（法定代理受領以外でのサービス提供）

その場合は、サービスを提供した証明書を発行し交付いたします。

② 介護給付外サービス（実費負担分）：

居宅介護等のサービスでは、支給限度額（介護給付の対象となる費用の上限総額）が設定されていますが、この限度総額を超えるサービス分については実費負担（10割個人負担）となります。

介護給付内サービスの自己負担分は非課税、実費負担分（別途「個人契約」となります）は課税となります。

又、通院介助、買い物等において、従業者の移動に交通費が必要となる場合は、実費全額がお客様の負担となります。

更に、通常の事業の実施地域（1-（3）参照）外へのサービス提供については、別途交通費を申し受けます。その場合は、通常の事業の実施地域を越えた地点からの距離での交通費を申し受けます。

（通常の事業の実施地域を越えた地点から1kmにつき 30 円）

（2）お客様がご負担するご利用料（自己負担分及び実費負担分）のお支払い方法については、毎月の請求金額をご指定いただいた金融機関の口座から引き落としさせていただきます。

（3）お客様が、サービスのご利用を中止（キャンセル）する場合には、事前に必ずご連絡ください。

但し、ご利用当日の中止（キャンセル）連絡の場合は、¥1100 のキャンセル料を申し受けます。

5. 「居宅介護計画等」の変更（サービス利用の中止、変更及び追加）：

お客様が、「居宅介護計画等」に定めたサービスのご利用を中止、変更もしくは追加をご希望される場合は、必ず事前にサービス提供事業所へのご連絡・ご相談をお願いします。変更・追加の内容によっては、介護給付の対象とならない場合があります。

6. サービス提供の記録：

（1）事業者は、お客様に対するサービス提供記録について、事業者が定める『個人情報保護方針』を踏まえ、関係法令等に則り、適切に保管・保存いたします。

（2）事業者は、「居宅介護計画等」及びサービス提供記録等お客様の記録を、当該サービスを提供した日から5年間保存いたします。

- (3) 事業者は、お客様からサービス提供記録の開示請求があった場合、所定の手続きを経た後、お客様に対し上記サービス提供記録等を開示いたします。

7. 個人情報の提供と保護：

- (1) 事業者が知り得たお客様及びご家族等の個人情報については、「個人情報使用同意書」に規定されているとおり、事業者の介護サービスの提供及び緊急時又は災害時等以外での目的では原則使用せず、又法令等で定められている場合等を除きお客様の許可・同意なく、契約期間中及び契約終了後も外部・第三者に提供・漏洩することはいたしません。
- (2) 事業者は、『個人情報保護管理規程』に基づき、個人情報管理責任者を任命し、個人情報の適切な使用と保護について取組みを行っています。
- (3) 個人情報管理責任者及び相談・苦情対応窓口は、「1 2. 相談・苦情対応窓口」に記載のとおりです。

8. 身分証明書の携帯と職員研修：

(1) 身分証明書の携帯義務：

事業者の職員は、常に事業者発行の身分証明書を携帯し、初回時及びその後お客様等から提示を求められた時は、必ずこれを提示いたします。又、職員の資格に関わる記録については、事業者は常にこれを最新のものに維持いたします。

(2) 職員研修：

事業者は、法令遵守及びサービス品質の向上並びに職員の資質の向上を図るため以下の項目等を年間研修計画に従い全ての職員に対し年 1 回以上実施いたします。

- ① 職業倫理及び法令順守（プライバシーの保護、個人情報の保護）
- ② 感染症及び食中毒の発生の予防及び蔓延の防止
- ③ 虐待防止・身体拘束廃止等の適正化の取組
- ④ 認知症及び認知症ケア
- ⑤ 事故発生及び再発防止
- ⑥ 接遇に関して
- ⑦ 緊急時の対応
- ⑧ 業務継続計画（BCP）
- ⑨ ハラスメントについて

9. 身体拘束：

(1) 事業所は、当該利用者又は他の利用者などの生命及び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は行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、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記録いたします。

(2) 事業者は、身体的拘束などの適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。

- ① 身体拘束などの適正化のための対策を検討する委員会（リモート等を活用して行うことができるものとする）を1年に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ります。
- ② 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ③ 介護職員その他の従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に（年1回以上）実施します。

10. 虐待防止のための措置に関する事項

(1) 事業所は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の措置を講じます。

- ① 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（リモート等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- ② 事業所における虐待の防止のための指針を整備いたします。
- ③ 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に（年1回以上）実施いたします。
- ④ 虐待防止のための措置に関する事項を適切に実施するための担当者を置きます。

(2) 事業者は、サービス提供中に、当該事業者従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合、速やかに、これを市町村に通達いたします。

11. 業務継続計画に向けた取り組み：

(1) 感染症や非常災害の発生時において、お客様に対する必要なサービス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、計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 職員に対して、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に実施します。

(3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて計画の変更を行います。

(4) 感染症や非常災害等が発生した場合においても、サービス提供が継続できるよう、他の社会福祉施設や関係機関との連携及び協力を行う体制を構築するよう努めます。

12. 感染症対策：

(1) 事業者は、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 職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。
- 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 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おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について職員に周知徹底します。
- ④ 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。
- ⑤ 職員に対し、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の実施します。

13. ハラスメント対策：

(1) 事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け、次に掲げる取り組み及び措置を講じます。

- ① 職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記等の行為は組織として許容しません。
 - ・身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - ・個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
 - ・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、職員、取引先事業者の方、お客様及びそのご家族等が対象となります。

- ② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

14. 緊急事態発生時の対応：

(1) 事業者は、サービス提供中に緊急事態が生じた場合は、事前にお客様から指定された緊急連絡先に速やかに連絡する等必要な措置を講じます。

なお、救急搬送を必要とする場合、救急隊への申し送り後は、事業者は原則同行できません。

又、必要により関連行政機関（12. 参照）とも連絡をとります。

(2) 事業者は、お客様の経過状況について書面をもって記録し、関係機関からの報告要請を受けた場合には、その記録を速やかに提出いたします。

15. 事故発生時の対応：

事業者は、サービス提供中に事故が発生した場合は、市町村、お客様のご家族に速やかに連絡するとともに、当該事故の状況及び処置についての記録その他必要な措置を講じます。

又、事業者は、賠償責任保険に加入しており、賠償すべき事故については、この保険を使用する等の措置により、その損害に対し速やかに賠償を行うものとします。

16. 非常災害時等における連携及び協力：

事業者は、非常災害等の発生した場合にそのサービス提供が継続できるよう、他の社会福祉施設との連携及び協力を行う体制を構築するよう努めます。

17. 相談・苦情対応の窓口：

(1) 事業者は、お客様及びご家族からのサービス提供に関する苦情に迅速かつ適切に対応するために、窓口の設置及び次の必要な措置を講じます。

- ① 苦情があった場合には、直ちに管理者がお客様又はご家族に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聞くとともに、当該サービス実施の担当職員からも事情を確認します。
- ② 苦情処理については、検討結果等に基づき、できるかぎり速やかにお客様又はご家族に対する対応を行います。
- ③ 苦情の内容、処理結果について記録した上、台帳に保管し、再発防止に役立てます。
- ④ 苦情の内容によっては、行政窓口等を紹介いたします。

(2) 事業者の相談・苦情対応の窓口は次の通りです。

① サービス担当事業所

名称	担当者	電話番号
サービス提供事業所	相談担当者	092-400-1515

② 関連行政機関

名称	電話番号
福岡県社会福祉協議会 運営適正化委員会	092-915-3511
通常の事業の実施地域の市町村窓口	※別紙一覧表をご覧ください。

18. 事業者の情報開示：

事業者は、その理念やサービスの方針についてホームページを通じて公開しています。

又、お客様及びご家族等のご希望があれば、事業計画もしくは財務管理等の情報を開示いたします。

ホームページアドレス <http://orucare.co.jp>

19. 暴力団排除

(1) 事業所を運営する法人の役員及び管理者その他の従業者は、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員をいう。次項において同じ。）ではありません。

(2) 事業所は、その事業の運営について、暴力団員の支配を受けてはおりません。

20. 第三者評価の実施状況

事業者の第三者評価の実施状況は次の通りです。

実施の有無	なし
実施した直近の年月日	-
実施した評価機関の名称	-
評価結果の開示状況	-

21. その他の運営に関する重要事項：

事業所は適切なサービス提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えるものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化などの必要な措置を講じます。

事業者は、お客様に対するサービスの提供開始にあたり、お客様に対して、この『重要事項説明書』を交付の上、サービス提供に関する重要事項を説明しました。

■説明日 令和 年 月 日

■説明者 あゆむケア

_____(氏名)_____
印

私は、上記『重要事項説明書』に基づいて、サービス提供に関する重要事項の説明を受け、その内容に同意の上、本書面を受領しました。

■お客様

_____(住所)_____

_____(氏名)_____
印

□記名代行者 _____(続柄)_____

■ご家族・代理人

_____(住所)_____

_____(氏名)_____
印(続柄)

重要事項説明書

（『訪問介護』及び『介護予防型訪問サービス』）

この「重要事項説明書」は、「福岡市条例」に基づき、当社（事業者）がお客様に説明すべきサービス提供に関する重要事項をご説明するものです。

1. 事業者および提供サービス事業所：

（１）事業者：

事業者（法人）の名称	株式会社オルケア
法人の住所	大阪府大阪市鶴見区諸口二丁目 14 番 13 号 メゾンドプレセアンス 115 号
法人の種別	営利法人
代表者氏名	代表取締役 長尾尚子
電話番号	06-6914-0265

（２）サービス提供（ご利用）事業所：

事業所の名称	あゆむケア
事業所の所在地	福岡県福岡市早良区原二丁目 15 番 25 号 第二八木ビル 103号
管理者名	吉武久美子
電話番号	092-400-1515
営業日	祝日を含む月曜日から金曜日 （8月13日から8月15日、12月31日から1月3日までを除く）
営業時間	午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分
サービス提供時間	午前 8 時 00 分から午後 10 時 00 分

（３）サービス提供事業所で実施する指定介護サービスの種類及び通常の事業の実施地域：

サービスの種類	事業者指定内容	
	指定年月日	指定番号
訪問介護	令和 2 年 4 月 1 日	4071404554
介護予防訪問型サービス	令和 2 年 4 月 1 日	
通常の事業の実施地域	福岡市（（博多区、東区、南区を除く）・糸島市 （上記実施地域以外はご相談ください）	

(4) サービス提供事業所の職員体制等：

① 職員体制：

管理者	1 名 常勤・サービス提供責任者兼務
サービス提供責任者	3 名以上
訪問介護員等	2.5以上 (常勤換算)

② 職種と職務内容：

職 種	職 務 内 容
管理者	職員の管理及び業務の管理を一元的に行います。
サービス提供責任者	お客様の「訪問介護計画」または「介護予防訪問計画」を作成し、お客様及びご家族等に対し、サービスの提供方法等の説明を行います。職員に対する技術指導や他の職種との連携を図りながら、事業所の業務が円滑に遂行できるよう努めます。
訪問介護員等	訪問介護及び介護予防型訪問サービスにおける介護業務を行います。

2. 提供サービスの目的と運営の方針：

サービスの目的	このサービスは、介護保険法に規定された要介護状態（介護予防型訪問サービスにあつては要支援状態）にあるお客様に対し、同法に則った訪問介護等を提供するものです。
サービス運営の方針 (訪問介護)	事業者は、お客様の心身の特性を踏まえて、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るよう、居宅における入浴・排泄・食事の介護その他生活全般の援助を行うことによって、お客様の身体の清潔保持、心身機能の維持を図り、生活機能の維持・向上を目指すものとします。
サービス運営の方針 (介護予防型訪問サービス)	事業所は、お客様の心身の特性を踏まえて、可能な限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、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支援を行うことにより、お客様の心身の機能の維持回復を図り、もってお客様の生活機能の維持又は向上を目指すものとします。

3. 提供サービスの内容等：

(1) サービスの提供開始にあたり、「居宅サービス計画」または「介護予防サービス計画表」（以下、「ケアプラン」と言います）に基づき策定した「訪問介護計画」または「介護予防型訪問サービス計画書」を作成し、内容をご確認・ご同意をいただいたうえサービスを開始いたします。

(2) 提供するサービスの内容は次の通りです。

介護給付内サービス及び介護給付外サービス共に、お客様のご自宅を訪問し、以下のサービスを行います。（介護給付内サービス・介護給付外サービスについては4. ご利用料をご参照ください）

【訪問介護の内容】

イ.身体介護

サービス項目	内容
入浴の介助 身体の清拭・洗髪	入浴の介助もしくは清拭（体を拭く）、及び洗髪等を行います。
排泄介助	排泄の介助、おむつ交換等を行います。
食事の介助	食事の介助等を行います。
衣服着脱の介助	衣服の着脱の介助等を行います。
通院介助	病院や診療所への通院の介助等を行います。
その他	その他、必要な身体介護を行います。

ロ.生活援助

サービス項目	内容
調理	お客様の食事の用意等を行います。
衣類の洗濯・補修	お客様の衣類等の洗濯や簡単な補修（ボタン付け等）等を行います。
住居の掃除・整理整頓	お客様の居室の掃除や整理整頓等を行います。
買い物	お客様の日常生活に必要となる物品の買い物等を行います。
その他	その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、助言を行います。

【介護予防型訪問サービス】

ハ 介護予防訪問介護費（Ⅰ）・・・1週に1回程度

ニ 介護予防訪問介護費（Ⅱ）・・・1週に2回程度

ホ 介護予防訪問介護費（Ⅲ）・・・1週に2回程度を超えた場合
（要支援2のみ）

(3) サービスご利用時の留意事項：

下記の事項につき、ご理解ご協力をお願いいたします。

イ.サービス実施にあたっては、お客様のサービスご利用予定回数によっては複数の訪問介護員が交替にてサービスを提供する場合があります。

その場合はサービス提供責任者がサービス提供予定の訪問介護員に同行し、お客様及びご家族等に十分にご説明するとともに、お客様が安心してサービスをご利用いただけるよう十分に配慮いたします。

ロ.サービス実施にあたっては、お客様から特定の訪問介護員を指名することは出来ませんが、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、管理者・サービス提供責任者もしくはお客様相談窓口（12. 参照）にご遠慮なくご相談ください。

ハ.サービス実施のために必要なお客様宅の備品等及び水道・ガス・電気を使用させていただきます。又、訪問介護員が車両にて訪問する場合があります。備品等の利用や駐車スペースについてご相談をさせて頂く場合もございますのでご了承ください。

ニ.サービス提供前後に衛生管理の一環として手洗い・うがい等を、お客様のご自宅の設備を使い、行わせていただきますのでご了承ください。

ホ.お客様に感染症の疾患等が認められた場合、医療機関の指示・指導のもと訪問介護員が感染予防具を着用し対応させていただくことがありますのでご了承ください。

ヘ.以下の行為については、訪問介護員が行うことは禁止されていますのでご了承ください。

お客様に対する

- ・医療行為
- ・毛染めなどの理美容に関わる行為
- ・身体拘束その他お客様の行動を制限する行為（8-（4）参照）
- ・訪問介護員の車両に同乗させる行為
- ・日常生活の援助に該当しないサービス行為

お客様及びご家族から

- ・金銭・預金通帳・証書もしくは書類等をお預かりする行為
（但し、生活援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の取り扱いは可能です）
- ・金銭・物品もしくは飲食を授受する行為

お客様及びご家族に対する

- 店舗の留守番、農作業などの営利を援助する行為
- 宗教活動、政治活動もしくは営利活動
- 迷惑行為

ご家族に対する

- お客様以外へのサービスの提供

ト.介護保険被保険者証・介護保険負担割合証の確認を以下の通り実施いたしますのでご了承下さい。

- 毎月のサービス利用時に確認させていただきますので、事業者の職員にご提示ください。
- 要介護状態区分等の更新や変更の申請を行う場合、もしくは行っている場合は事業者にご連絡ください。
- 「住所」、「要介護状態区分等」もしくは「認定の有効期間」又は「負担割合」等記載内容の変更があった場合は事業者にご連絡ください。

4. ご利用料：

当社提供サービスに対するご利用料は、「ケアプラン」に基づき策定した「訪問介護計画」により提供したサービスの利用実績によります。

(1) ご利用料は以下の通りです。

① 介護保険給付内サービス：

介護保険給付内サービスのご利用にあたっては、介護保険対象費用の総額から保険請求額を差し引いたご利用料金を、お客様に自己負担分として申し受けます。(保険請求額は、事業所より国保連合会に請求して支払いを受けます。)

ご利用負担分については別紙料金表をご覧ください。

又、介護保険給付内サービスであっても、一旦全額をお支払い頂く場合があります。(法定代理受領以外でのサービス提供) その場合は、サービスを提供した証明書を交付いたします。

尚、給付制限・減免等に関しては介護保険法に準じた対応をいたします。

② 介護保険給付外サービス(実費負担分)：

在宅サービスでは、支給限度額(保険給付の対象となる費用の上限総額)が設定されていますが、この支給限度額を超える部分のサービス費用については全額お客様負担となります。

この超えた分のうち、「ケアプラン」に位置づけられている介護保険適用サービスは非課税、その他(別途「個人契約」となります)は課税となります。支給限度額を超えてのサービスをご希望される場合は、介護支援専門員に事前にご相談下さい。

又、通院介助、買い物等において、訪問介護員の移動に交通費が必要となる場合は、実費全額がお客様の負担となります。

更に、通常の事業の実施地域（１－（３）参照）外へのサービス提供については、別途交通費を申し受けます。その場合は、通常の事業の実施地域を越えた地点からの距離での交通費を申し受けます。

（通常の事業の実施地域を越えた地点から１ｋｍにつき 30 円）

（２）お客様がご負担するご利用料（自己負担分及び実費負担分）のお支払い方法については、毎月の請求金額を、ご指定いただいた金融機関の口座から引き落としをさせていただきます。

（３）お客様がサービスのご利用を中止（キャンセル）する場合には、事前に必ずご連絡ください。

但し、ご利用当日の中止（キャンセル）連絡、または連絡が無い場合には、¥1050のキャンセル料を申し受けます。（介護予防型サービスは除きます）

5. 「ケアプラン」の変更（サービス利用の中止、変更及び追加）：

お客様が、「ケアプラン」及び「訪問介護計画」等に定めたサービスのご利用を中止、変更もしくは追加をご希望される場合は、必ず事前に介護支援専門員へのご連絡・ご相談をお願いします。変更・追加の内容によっては、介護保険の対象とならない場合があります。

6. サービス提供の記録：

（１）事業者は、お客様に対するサービス提供記録について、事業者が定める『個人情報保護方針』を踏まえ、「福岡市条例」の保存期間に則り、適切に保管・保存いたします。

（２）事業者は、お客様からサービス提供記録の開示請求があった場合、所定の手続きを経た後、お客様に対し上記サービス提供記録等を開示いたします。

7. 個人情報の提供と保護：

（１）事業者が知り得たお客様及びご家族等の個人情報については、「個人情報使用同意書」に規定されているとおり、事業者の介護サービスの提供及び緊急時又は災害時等以外での目的では原則使用せず、又法令等で定められている場合等を除きお客様の許可・同意なく、契約期間中及び契約終了後も外部・第三者に提供・漏洩することはいたしません。

（２）事業者は、『個人情報保護管理規程』に基づき、個人情報管理責任者を任命し、個人情報の適切な使用と保護について取組みを行っています。

（３）個人情報管理責任者及び相談・苦情対応窓口は、「12. 相談・苦情対応窓口」に記載のとおりです。

8. 身分証明書の携帯と職員研修：

（１）身分証明書の携帯義務：

事業者の職員は、常に事業者発行の身分証明書を携帯し、初回時及びその後お客様等から提示を求められた時は、必ずこれを提示いたします。又、職員の資格に関わる記録については、事業者は常にこれを最新のものに維持いたします。

（２）職員研修：

事業者は、法令遵守及びサービス品質の向上並びに職員の資質の向上を図るため以下の項目等を年間研修計画に従い全ての職員に対し年 1 回以上実施いたします。

- ① 職業倫理及び法令順守（プライバシーの保護、個人情報の保護）
- ② 感染症及び食中毒の発生の予防及び蔓延の防止
- ③ 虐待防止・身体拘束廃止等の適正化の取組
- ④ 認知症及び認知症ケア
- ⑤ 事故発生及び再発防止
- ⑥ 接遇に関して
- ⑦ 緊急時の対応
- ⑧ 業務継続計画（BCP）
- ⑨ ハラスメントについて

9. 身体拘束：

（１）事業所は、当該利用者又は他の利用者などの生命及び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は行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、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記録いたします。

（２）事業者は、身体的拘束などの適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。

- ① 身体拘束などの適正化のための対策を検討する委員会（リモート等を活用して行うことができるものとする）を 1 年に 1 回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ります。
- ② 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ③ 介護職員その他の従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に（年 1 回以上）実施します。

10. 虐待防止のための措置に関する事項

（１）事業所は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の措置を講じます。

- ① 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（リモート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、従業者に周知徹底を図ります。

- ② 事業所における虐待の防止のための指針を整備いたします。
- ③ 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に（年 1 回以上）実施いたします。
- ④ 全三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。

（2）事業者は、サービス提供中に、当該事業者従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合、速やかに、これを市町村に通達いたします。

1 1. 業務継続計画：

事業者は、感染症や非常災害の発生において、利用者に対するサービス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（以下『業務継続計画』という）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 2. 感染症対策：

- （1）事業者は、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 職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。
 - 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 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おおむね 6 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底します。
 - ④ 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。
 - ⑤ 職員に対し、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に行います。

1 3. ハラスメント対策：

- （1）事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け、次に掲げる取り組み及び措置を講じます。
 - ① 職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記等の行為は組織として許容しません。
 - ・身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - ・個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
 - ・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
- 上記は、職員、取引先事業者の方、お客様及びそのご家族等が対象となります。

- ② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

14. 緊急事態発生時の対応：

- (1) 事業者は、サービス提供中に緊急事態が生じた場合は、主治医に速やかに連絡する等必要な措置を講じます。
なお、救急搬送を必要とする場合、救急隊への申し送り後は、事業者は原則同行できませんのでご承知おき下さい。
又、必要により関連行政機関（12. 参照）とも連絡をとります。

- (2) 事業者は、お客様の経過状況について書面をもって記録し、関係機関からの報告要請を受けた場合には、その記録を速やかに提出いたします。

15. 事故発生時の対応：

- 事業者は、サービス提供中に事故が発生した場合は、市町村、お客様のご家族、お客様に関わる居宅介護支援事業所に速やかに連絡するとともに、当該事故の状況及び処置についての記録その他必要な措置を講じます。
又、事業者は、賠償責任保険に加入しており、賠償すべき事故については、この保険を使用する等の措置により、その損害に対し速やかに賠償を行うものとします。

16. 相談・苦情対応の窓口：

- (1) 事業者は、お客様及びご家族からのサービス提供に関する苦情に迅速かつ適切に対応するために、窓口の設置及び次の必要な措置を講じます。
 - ① 苦情があった場合には、直ちに管理者等がお客様又はご家族に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聞くとともに、当該サービス実施の担当職員からも事情を確認します。
 - ② 苦情処理については、検討結果等に基づき、できるかぎり速やかにお客様又はご家族に対する対応を行います。
 - ③ 苦情の内容、処理結果について記録した上、台帳に保管し、再発防止に役立てます。
 - ④ 苦情の内容によっては、行政窓口等を紹介いたします。

(2) 事業者の相談・苦情対応の窓口は次の通りです。

① 事業者およびサービス提供事業所

名称	担当者	電話番号
サービス提供事業所	相談担当者	092-400-1515
外部窓口	お客様相談室	

② 関連行政機関

名称	電話番号
福岡県国民健康保険団体連合会	092-642-7859
通常の事業の実施地域の市町村窓口	※別紙一覧表をご覧ください。

17. 事業者の情報開示：

事業者は、その理念やサービスの方針についてホームページを通じて公開しています。
又、お客様及びご家族等のご希望があれば、事業計画もしくは財務管理等の情報を開示いたします。

ホームページアドレス <http://www.orucare.co.jp>

18. 暴力団排除：

(1) 事業所を運営する法人の役員及び管理者その他の従業者は、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員をいう。次項において同じ。）ではありません。

(2) 事業所は、その事業の運営について、暴力団員の支配を受けてはおりません。

19. 第三者評価の実施状況

事業者の第三者評価の実施状況は次の通りです。

実施の有無	なし
実施した直近の年月日	-
実施した評価機関の名称	-
評価結果の開示状況	-

20. その他の運営に関する重要事項：

事業所は適切なサービス提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えるものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化などの必要な措置を講じます。

事業者は、お客様に対するサービスの提供開始にあたり、お客様に対して、この『重要事項説明書』を交付の上、サービス提供に関する重要事項を説明しました。

■説明日 令和 年 月 日

■説明者 あゆむケア

_____(氏名)_____
印

私は、上記『重要事項説明書』に基づいて、サービス提供に関する重要事項の説明を受け、その内容に同意の上、本書面を受領しました。

■お客様

_____(住所)_____

_____(氏名)_____
印

□記名代行者 _____(続柄)_____

■ご家族・代理人

_____(住所)_____

_____(氏名)_____
印 (続柄)