

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(障害者総合支援法)に基づく  
縁乃森（居宅介護・重度訪問介護）運営規程

(事業の目的)

第1条 L i e n 株式会社（以下「事業者」という。）が設置する縁乃森（以下「事業所」という。）において実施する指定障害福祉サービス事業の指定居宅介護・指定重度訪問介護（以下「指定居宅介護等」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理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障害者（以下「利用者」という。）に対し、適切なサービスを提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業所は、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、当該利用者等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、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、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うものとする。

- 2 指定居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護等の提供ができるよう努めるものとする。
- 3 指定居宅介護等の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、指定相談支援事業者、指定障害者支援施設その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者（以下「障害福祉サービス事業者等」という。）との密接な連携に努めるものとする。
- 4 前三項のほか、「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(障害者総合支援法)」（平成17年法律第123号。以下「法」という。）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定居宅介護等を実施するものとする。

(事業所の名称等)

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名称 縁乃森
- (2) 所在地 青森市柳川一丁目2-11-402号

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第4条 事業所における職員の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名（常勤職員）

管理者は、職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定居宅介護等の実施に関し、事業所の職員に対し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 1名（常勤職員）

サービス提供責任者は、次の業務を行う。

(ア) 利用者等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を記載した書面（以下、提供するサービスが指定居宅介護等にあっては「居宅介護計画」、指定重度訪問介護にあっては「重度訪問介護計画」という。）を作成し、利用者等及びその家族にその内容を説明するとともに、その書面の交付を行う。

(イ) 居宅介護計画、重度訪問介護計画（以下「居宅介護計画等」という。）の作成後において、当該居宅介護計画等の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該居宅介護計画等の変更を行う。

(ウ) 事業所に対する指定居宅介護等の利用の申込みに係る調整、従業者に対する技術指導等のサービスの内容の管理等を行う。

(3) 居宅介護員 2.5名以上（1名サービス提供責任者を兼務）

従業者は、居宅介護計画等に基づき指定居宅介護等の提供に当たる。

(営業日及び営業時間等)

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

(1) 営業日 月曜日から土曜日までとする。

ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日、1月1日を除く。

(2) 営業時間 午前9時から午後5時までとする。

(3) サービスの提供日 月曜日から土曜日までとする。

(4) サービス提供時間 午前7時から午後7時までとする。

2 前項の営業日及び営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

(指定居宅介護等を提供する主たる対象者)

第6条 指定居宅介護等を提供する主たる対象者は、次のとおりとする。

(1) 身体障害者（18歳未満の者を除く）

(2) 知的障害者（18歳未満の者を除く）

(3) 精神障害者（18歳未満の者を除く）

(4) 難病患者等（18歳未満の者を除く）

(指定居宅介護等の内容)

第7条 事業所で行う指定居宅介護等の内容は、次のとおりとする。

(1) 居宅介護計画等の作成

(2) 身体介護に関する内容

ア 食事の介護

イ 排せつの介護

ウ 衣類着脱の介護

エ 入浴の介護

- オ 身体の清拭、洗髪  
カ 通院等介助 ((3) の事業として実施する通院等のための乗車又は降車の介助を除く。)  
キ その他必要な身体の介護
- (3) 通院等のための乗車又は降車の介助  
通院等の介助について、本事業所の従業者が自ら運転して通院等を支援する。
- (4) 家事援助に関する内容
- ア 調理  
イ 衣類の洗濯、補修  
ウ 住居等の掃除、整理整頓  
エ 生活必需品の買い物  
オ 関係機関との連絡  
カ その他必要な家事
- (5) 重度訪問介護に関する内容  
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
- (6) 前各号に掲げる便宜に附帯する便宜  
(2) から (5) に附帯するその他必要な介護、家事、相談、助言。

(利用者から受領する費用の額等)

第8条 指定居宅介護等を提供した際には、利用者から当該指定居宅介護等に係る利用者負担額の支払を受けるものとする。

- 2 法定代理受領を行わない場合、利用者から法第29条第3項の規定により算定された介護給付費（又は訓練等給付費）の額の支払を受けるものとする。この場合、その提供した指定居宅介護等の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付するものとする。
- 3 第10条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、公共交通機関等を利用した場合は、その実費を利用者から徴収するものとする。なお、この場合、事業者の自動車を使用したときは、次の額を徴収するものとする。
- (1) 通常の実施地域を超えてから片道10Km未満 500円  
(2) 通常の実施地域を超えてから片道10Km以上5Kmを増すごとに300円追加
- 4 前項の費用の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ、利用者に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得るものとする。
- 5 第1項から第3項までの費用の支払いを受けた場合は、当該費用に係る領収証を、当該費用を支払った利用者に対し交付するものとする。

(利用者負担額等に係る管理)

第9条 事業所は、利用者の依頼を受けて、当該利用者等が同一の月に指定障害福祉サービス及び指定施設支援（以下「指定障害福祉サービス等」という。）を受けたときは、当該利用者等が当該同一の月に受けた指定障害福祉サービス等に要した費用（特定費用を除く。）の額から法第29条第3項の規定

により算定された介護給付費又は訓練等給付費の額を控除した額を算定するものとする。この場合において、利用者負担額等合計額が、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施行令（平成 18 年政令第 10 号。以下「令」という。）第 17 条第 1 項に規定する負担上限月額、又は令第 21 条第 1 項に規定する高額障害福祉サービス費算定基準額を超えるときは、指定障害福祉サービス等の状況を確認の上、利用者負担額等合計額を市町村に報告するとともに、利用者等及び指定障害福祉サービス等を提供した指定障害福祉サービス事業者及び指定障害者支援施設に通知するものとする。

（通常の事業の実施地域）

第 10 条 通常の事業の実施地域は、青森市全域とする。

（勤務体制の確保等）

第 11 条 事業所は、利用者に対し、適切なサービスを提供できるよう、従業者の勤務の体制を定めておく。

2 事業所は、当事業所の従業者によってサービスを提供する。

3 事業所は、従業者の資質の向上のために、研修（利用者の人権の擁護、虐待の防止等に関する研修及び利用者の障害の特性に関する理解を深めるために必要な研修を含む。）の機会を次のとおり設ける。

（1）採用時研修 採用後 6 か月以内

（2）継続研修 年 2 回

（職場におけるハラスメントの防止）

第 12 条 事業所は、適切なサービスの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た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等の必要な措置を講ずる。

（業務継続計画の策定等）

第 13 条 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、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って必要な措置を講ずるための体制を整備する。

（衛生管理等に関する事項）

第 14 条 事業所は、従業者の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の整備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

2 事業所は、感染症の発症及びまん延しないように、感染症の予防及びまん延の防止のための指針を定め、必要な措置を講ずるための体制を整備する。

3 事業所は、非常災害時には利用者の安全第一を優先し、迅速適切な対応を図る。

（個人情報の保護）

第 15 条 事業所は、その業務上知り得た利用者等及びその家族の個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）その他関係法令等を遵守し、適正に取り扱うものとする。

- 2 職員は、その業務上知り得た利用者等及びその家族の秘密を保持するものとする。
- 3 職員であった者に、業務上知り得た利用者等及びその家族の秘密を保持するため、職員でなくなつた後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、職員との雇用契約の内容とする。
- 4 事業所は他の障害福祉サービス事業者等に対して、利用者等及び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等及びその家族の同意を得るものとする。

(苦情処理)

第16条 提供した指定居宅介護等に関する利用者等及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情を受け付けるための窓口を設置するものとする。

- 2 提供した指定居宅介護等に関し、法第10条第1項又は法第48条第1項の規定により市町村が、また、法第11条第2項又は法第48条第1項の規定により青森県知事が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令、又は当該職員からの質問若しくは事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者等及びその家族からの苦情に関して市町村又は青森県知事及び市町村長が行う調査に協力するとともに、市町村又は沖縄県知事及び市町村長から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
- 3 社会福祉法（昭和26年法律第45号）第83条に規定する運営適正化委員会が同法第85条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力するものとする。

(緊急時及び事故発生時等における対応方法)

第17条 事業所は現に指定居宅介護等の提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるものとする。

- 2 指定居宅介護等の提供により事故が発生したときは、直ちに利用者に係る障害福祉サービス事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。
- 3 指定居宅介護等の提供により賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償を速やかに行うものとする。

(虐待防止に関する事項)

第18条 事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のため、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待防止に関する担当者の選定及び設置
- (2) 成年後見制度の利用支援
- (3) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- (4) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- (5) 虐待防止のための対策を検討する虐待防止委員会の設置及び委員会での検討結果についての従業者への周知徹底
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等現に擁護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

(身体拘束等の禁止)

第19条 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。）を行わないものとする。

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ものとする。

(その他運営に関する重要事項)

第20条 事業所は、職員の資質の向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備するものとする。

(1) 採用時研修 採用後6ヵ月以内

(2) 繼続研修 年2回以上

2 事業所は、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。

3 事業所は、利用者等に対する指定居宅介護等の提供に関する諸記録を整備し、当該指定居宅介護等を提供した日から5年間保存するものとする。

4 事業所は、指定居宅介護等の利用について市町村又は相談支援事業を行う者が行う連絡調整に、できる限り協力するものとする。

5 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は事業者と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この規程は、令和 7年 1月 1日から施行する。

## 指定居宅介護兼重度訪問介護事業所 縁乃森 重要事項説明書

### 1 事業者（法人）の概要

事業者名称	Lien 株式会社
代表者氏名	代表取締役 吉澤 直将
所在地	青森県青森市柳川一丁目 2-11-402
電話番号	017-718-7350

### 2 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	縁乃森
事業所所在地	青森市柳川一丁目 2-11-402
電話番号（FAX）	017-718-7350 （FAX 017-718-7349）
サービスの種類	障害福祉サービス（居宅介護・重度訪問介護）
指定年月日・事業所番号	令和7年1月1日
管理者氏名	吉澤 直将
通常の事業の実施地域	青森市全域

#### （2）事業の目的および運営方針

事業の目的	Lien 株式会社（以下「事業者」という。）が設置する縁乃森（以下「事業所」という。）において実施する指定障害福祉サービス事業の指定居宅介護・指定重度訪問介護（以下「指定居宅介護等」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理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障害者（以下「利用者」という。）に対し、適切なサービスを提供することを目的とします。
-------	---

運営方針	<p>①事業所は、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、当該利用者等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、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うものとします。</p> <p>②指定居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護等の提供ができるよう努めるものとします。</p> <p>③指定居宅介護等の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、指定相談支援事業者、指定障害者支援施設その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者（以下「障害福祉サービス事業者等」という。）との密接な連携に努めるものとします。</p> <p>④前三項のほか、「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（障害者総合支援法）」（平成17年法律第123号。以下「法」という。）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定居宅介護等を実施するものとします。</p>
------	--

### (3) 営業日・営業時間及びサービス提供可能な日と時間帯

営業日 及び 営業時間	月曜日から土曜日。 ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日、1月1日を除きます。 午前9時から午後5時まで
サービス提供日 及び サービス提供時間	月曜日から土曜日。 午前7時から午後7時まで (電話等により、24時間常時連絡可能な体制とします)

### (4) 従業員の職種、員数及び職務内容

#### 事業所の職員体制

管 理 者	吉澤 直将	
種 職	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。	常 勤 1人

サービス提供責任者	<p>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。</p> <p>2 利用者又は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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5 指定居宅介護事業所に対する指定居宅介護等の利用の申込みに係る調整を行います。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	常勤 1人
ヘルパー	<p>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。</p> <p>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。</p>	常勤 2人 非常勤 4人

### 3 サービスの主たる対象者について

居宅介護	身体障害者（18歳未満のものを除く）
	知的障害者（18歳未満のものを除く）
	精神障害者（18歳未満のものを除く）
	難病患者等（18歳未満のものを除く）

### 4 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	
居宅介護計画等の作成	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居宅介護計画等を作成し・必要に応じて見直しを行います。	
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	入浴介助・清拭	衣服着脱、入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。

	その他	褥瘡（床ずれ）防止等のために体位変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護を行います。
家事援助	調理	利用者の食事の用意を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	その他	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、預け入れは行いません。
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、移動等の介助を行います。
その他生活等に関する相談や助言をいたします。		

## （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  
利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、草刈り、植物の水やり等
- 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得ない場合を除く)
- ⑧利用者又は家族に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

## （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（別表）による利用料が発生します。

利用者負担は、原則利用料の1割となっていますが、所得に応じて市町村が定めた利用者負担上限額を上限としています。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。

## 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) 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充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、9頁に記載の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。

虐待防止に関する担当者	管理者　吉澤　直将
-------------	-----------

### (2) 成年後見人制度の利用を支援します。

### (3) 利用者様及びその家族からの苦情処理体制を整備します。

### (4) 虐待を防止するための従業者に対する研修を実施します。

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業者又は養護者（利用者の家族等現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者様を発見した場合は、速やかに市町村に通知します。

## 9 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	<p>○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。</p> <p>○事業者及び事業者の使用者（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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>
②個人情報の保護について	<p>○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、他の障がい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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。）</p>

## 10 緊急時の応対方法について

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。

### (1) 利用者のかかりつけ医療機関

医療機関名		診療科	
所在 地			
主 治 医		電話番号	

### (2) 緊急連絡先

連絡先①	氏名 :	
	所 在 地 :	
	電 話 番 号 :	

## 11 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等の提供により事故が発生した場合は、県、市町村及び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、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。

また、万一の事故に備え、下記の損害保険に加入するものとし、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を適切かつ速やかに行うものとします。

保険会社名	損保ジャパン
保 険 名	ウォームハート
補償の概要	

## 12 サービス内容に関する苦情相談窓口

ご利用者またはご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。

### (1) 当事業所の苦情・要望の受付窓口

受付窓口	電話番号： 017-718-7313 担当： 豊田 瑞穂 責任者： 吉澤 直将	
		F A X： 017-718-7349 営業日： 月曜日から土曜日 受付時間： 午前8時から午後6時

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

本事業所では解決できない苦情や虐待等の相談は下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	青森市障がい者支援課	所在地	青森市新町1丁目3番7号
		受付日	土曜日・日曜日・祝日を除く
	青森県運営適正化委員会	受付時間	午前8時30分～午後5時
		電話番号	017-734-5327
	青森県運営適正化委員会	所在地	青森市中央三丁目20番30号
		受付日	土曜日・日曜日・祝日を除く
		受付時間	午前8時30分～午後5時
		電話番号	017-731-3039

## 13 感染症対策及び非常災害時について

事業所は、感染症の発症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 感染症の発症またはまん延しないように感染症の予防及びまん延の防止に従業者に研修を実施します。
- (2) 感染症の発症またはまん延等、非常災害時のシミュレーションの実施に取り組みます。
- (3) 非常災害時はご利用者様の安全を優先し、迅速適切な対応に努めます。
- (4) その他感染症の発症及びまん延の防止、非常災害時のために必要な措置を講じます。

感染症及び非常災害時に関する責任者	吉澤 直将 (管理者)
-------------------	-------------

#### 14 衛生管理等について

- (1) 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。
- (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、従業者に周知徹底します。
  - 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に実施します。

衛生管理等に関する責任者	吉澤 直将 (管理者)
--------------	-------------

#### 15 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、ご利用者様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、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

業務継続計画の策定責任者	吉澤 直将 (管理者)
--------------	-------------

## 16 身体的拘束等の適正化について

- (1) 事業所はサービス提供にあたって、ご利用者様または他のご利用者様の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他ご利用者様の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という）を行いません。
- (2) 事業所は、前項の身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際のご利用者様の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

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
-----------------	---	---	---

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、青森市指定障害福祉サービス事業等の指定並びに人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	青森市柳川一丁目 2-11-402
	法人名	Lien 株式会社
	代表者名	代表取締役 吉澤 直将
	事業所名	
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利 用 者	住 所	
	氏 名	

代 理 人	住 所	
	氏 名	

