

## 障害者総合支援法に基づく指定障害福祉サービス（居宅介護）重要事項説明書

(2025年 3月 1日現在)

当事業所は障害者総合支援法の指定を  
受けています。

当事業所はご契約者に対して、障害福祉サービス（居宅介護）を提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

### ◆◆目次◆◆

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1. 事業者                      | 1 |
| 2. 事業所の概要                   | 1 |
| 3. 職員の配置状況                  | 2 |
| 4. 営業日及び営業時間                | 3 |
| 5. 事業の内容及び利用料等              | 3 |
| 6. 通常事業の実施地域                | 4 |
| 7. 緊急時の対応方法                 | 4 |
| 8. 人権の擁護及び虐待の防止のための措置       | 4 |
| 9. 身体拘束の禁止                  | 5 |
| 10. 感染症及び食中毒の発生・まん延防止のための対策 | 5 |
| 11. 利用者に関する市町村に通報           | 5 |
| 12. 利益供与の禁止                 | 5 |
| 13. 秘密保持                    | 6 |
| 14. 緊急時又は事故発生時の対応           | 6 |
| 15. 提供するサービスの第三者評価の実施状況     | 6 |
| 16. 苦情処理                    | 6 |
| 17. 業務継続計画の策定               | 6 |
| 18. 衛星管理対策                  | 7 |
| 18. 苦情の受付について               | 7 |
| 19. 非常災害対策                  | 7 |
| 20. 利益供与の禁止                 | 7 |
| 21. 秘密保持                    | 7 |
| 22. 虐待の防止                   | 8 |
| 23. ハラスメントの防止対策             | 8 |
| 24. 地域との連携等                 | 8 |
| 25. 苦情の受け付けについて             | 8 |

## 1. 事業者

- (1) 法人名 株式会社のぞみ総合プラン  
(2) 法人所在地 北九州市若松区畠田三丁目 749 番地 1  
(3) 電話番号 093-701-0919  
(4) 代表者氏名 代表取締役 八幡 博宣  
(5) 設立年月日 2002年12月17日

## 2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 障害者総合支援法に基づく障害福祉サービス  
(居宅介護) 事業所  
2025年3月1日更新

- (2) 事業所の目的 株式会社のとぞみ総合プランが開設するのとぞみ介護支援サービス（以下「事業所」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、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、障害支援状態にある者に対し、適正な障害福祉サービス（居宅介護）を提供することを目的とします。

- (3) 事業所の名称 のぞみ介護支援サービス  
(4) 事業所の所在地 北九州市若松区畠田三丁目 749 番地 1  
(5) 電話番号 093-701-0919  
(6) FAX番号 093-701-0929  
(7) 管理者 福田 幸子  
(8) 事業所理念 『自分らしく 自分のリズムで 自分の生活を』  
(9) 開設年月日 2007年3月1日

## 3. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して障害福祉サービス（居宅介護）を提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

2025.3.1 現在

| 職 種          | 常勤  | 非常勤 |
|--------------|-----|-----|
| 1. 管理者       | 1 名 | 0 名 |
| 2. サービス提供責任者 | 1 名 | 0 名 |

|                  |     |     |
|------------------|-----|-----|
| 2. 訪問介護員（管理者と兼務） | 1 名 | 9 名 |
|------------------|-----|-----|

（職務内容）

（1） 管理者 介護職員初任者研修終了 1 名

- ①管理者は、事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行うものとする。  
また、上記管理者の業務として、のぞみ介護支援サービスの管理業務及びのぞみデイサービス管理業務を兼務を行うものとします。

（2） サービス提供責任者 介護福祉士 1 名

サービス提供責任者は、次に掲げる事項を行います。

- ① 障害福祉サービス（居宅介護）計画の作成・変更等を行い、利用の申し込みに係る調整をします。  
② 利用者の状況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特定相談支援事業者等との連携に関する事項を行います。

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します。

- ③ 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します。

（3） 従業者 介護職員初任者研修修了者（2旧級課程修了者） 9 名

- ① 従業者等は、障害福祉サービス（居宅介護）の提供にあたります。

#### 4. 営業日及び営業時間

|               |  |
|---------------|--|
| 営 業 日         | お盆（8月13日から8月15日まで）及び正月（12月30日から翌年の1月3日まで）を除く月曜日から土曜日 |
| 営 業 時 間       | 8：00～17：00   |
| 居宅介護サービス提供対応日 | 無休   |
| 訪問介護サービス対応時間  | 24時間   |
| その他           | 24時間常時連絡が可能な体制                                       |

#### 5. 事業の内容及び利用料等

（1） サービス内容

- ①身体介護（食事介助、清拭、入浴介助、洗面、体位変換、起床・就寝介助、

排泄介助、自立支援のための見守りの介助など。)

- ②生活援助（清掃、洗濯、ベッドメイク、衣類の整頓、裁縫・衣類の修繕、調理、配膳下膳、買物代行など。)

(2) 利用料等

- ① 障害福祉サービス（居宅介護）を提供した場合の利用料の額は、別表の通り厚生労働大臣が定める基準によるものとし、障害福祉サービス（居宅介護）が法定代理受領サービスであるときは、その1割及び2割、3割の額とします。

ただし、利用者負担額の月額については、障害者総合支援法第29条第3項の定めによるものとする。

- ② キャンセル料金                      利用当日2時間前の場合発生する

- ③ 料金の支払い方法                  利用月の翌月に請求いたします。支払い方法は利用者の希望に沿います。

- (3) 事業の実施地域を越えて行う障害福祉サービス（居宅介護）に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。

- ① 実施地域を越えた地点から、片道おおむね10キロメートル未満      160円  
② 実施地域を越えた地点から、片道おおむね10キロメートル以上      240円

- (4) 前項の費用の支払を受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとします。

## 6. 通常事業の実施地域

通常の事業の実施地域は北九州市、宗像市、遠賀郡、鞍手郡、直方市、中間市、田川市とします。

## 7. 緊急時の対応方法

居宅介護の提供中に、利用者の病状に急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医又は医療機関への連絡を行う等の適切な措置を講ずると共に、管理者に報告するものとする。

## 8. 人権の擁護及び虐待の防止のための措置

- (1) 人権の擁護、虐待の防止等に関する責任者の選定及び必要な体制の整備  
(2) 成年後見制度の利用支援  
(3) 苦情解決体制の整備  
(4) 虐待の防止を啓発・普及するための従業員に対する研修の定期的な実施  
(5) 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（テレビ電話装置等の

- 活用可)を定期的に開催するとともに、その結果について従業者へ周知徹底を図る
- (6) 前2号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。
- (7) その他、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため必要な措置
- 2 職員は、利用者に対し、以下のような身体的苦痛を与え、人格を辱める等を行ってはならない。
- (1) 殴る、蹴る等直接利用者の身体に侵害を与える行為。
- (2) 合理的な範囲を超えて長時間一定の姿勢をとるように求める行為及び適切な休憩時間を与えずに長時間作業を継続させる行為。
- (3) 廊下に出したり、小部屋に閉じ込めるなどして叱ること。
- (4) 強引に引きずるようにして連れ行く行為。
- (5) 食事を与えないこと。
- (6) 利用者の年齢及び健康状態からみて必要と考えられる睡眠時間を与えないこと。
- (7) 乱暴な言葉使いや利用者をけなす言葉を使って、心理的苦痛を与えること。
- (8) 性的な嫌がらせをすること。
- (9) 当該利用者を見捨てること。
- (10) 利用者の言語表現及び行動特徴等を模倣して辱めること。

## 9. 身体拘束の禁止

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用可)を定期的に開催するとともに、その結果について従業者へ周知徹底を図る。
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。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実施する
- (3) 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実施する。

## 10. 感染症及び食中毒の発生・まん延防止のための対策

- (1) 事業所において、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用可)を定期的に開催するとともに、その結果について従業者へ周知徹底を図る。
- (2) 事業所において、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、感染症及び食中毒の予防およびまん延防止のための研修並びに訓練を定期的に実施する。

## 11. 利用者に関する市町村への通知

- (1) 事業者は、利用者が正当な理由なしに訪問介護及び第一号訪問介護の利用に関する指示に従わないことにより利用者の要介護状態の程度を悪化させたときまたは悪化させるおそれがあるとき及び、利用者に不正な受給があるとき等には、意見を付し

て当該市町村（一部事務組合及び広域連合を含む。以下同じ。）に通知することとする。

## 12. 利益供与の禁止

- (1) 事業所及びその従業者は、利用者にサービスを利用させ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てはならない。

## 13. 秘密保持

- (1) 事業所及びその従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- (2) 従業者であった者に、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、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持する旨に従業者との雇用契約の内容とします。
- (3) サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書で得ておくものとします。

## 14. 緊急時又は事故発生時の対応

- (1) 事業所及びその従業者は、サービスの提供中に利用者の病状が急変、その他緊急事態が生じたとき、又は、事故が発生したときは、速やかに主治医に連絡し適切な措置を講じるとともに、管理者の指示に従い、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に報告を行うものとします。
- (2) 事故の状況及び事故に際してとった処置を記録します。
- (3) 事業所は、事故の状況や事故に際してとった処置について記録するとともに、事故発生の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとします。

## 15. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

- (1) 提供するサービスの第三者評価の実施はありません。

## 16. 苦情処理

- (1) 利用者その家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するために、事務所も苦情受付窓口を設置する。苦情が生じた場合は、直ちに相手方に連絡を取り、詳しい事情を把握するとともに、従業者で検討会議を行い、必ず具体的な対応を行う。また、苦情記録、その対応を台帳に保管し、再発を防ぐ。

## 17. 業務継続計画の策定

- (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居宅介護の提供を継続的に実施するための、非常時の体制で早朝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、当該事業継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- (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するものとする。

## 18. 衛生管理対策

- (1) 前項の「衛生管理マニュアル」の作成に当たっては、保健福祉（環境）事業所等の助言を受けるとともに、研修等により従業者に周知徹底を行う。
- (2) 感染症が発生又はまん延しないように必要な措置を講じるとともに、従業者については、適宜に健康診断等を実施する。

## 19. 非常災害対策

- (1) 事業所及びその従業者は、風水害、地震、火災等の非常等の非常災害に際して、利用者の安全確保を最優先とした避難、誘導型の措置を取るものとする。
- (2) 事業所の従業者は、消火設備、救急品、避難器具等の備え付け及びその使用方法並びに非常災害時の避難場所及び避難経路を熟知しておくものとする。
- (3) 事業所の従業者は、非常災害等を発見又は発生の危険性を察知したときは、臨機の措置を取るとともに、所轄消防署に通報する等の適切な措置を講じるものとする。
- (4) 防火管理者又は火気・消防等についての責任者は、非常災害に関する具体的計画を策定するとともに当該計画に基づく防災訓練（消火、避難等）を年2回以上行うものとする。
- (5) 事業所は、前項に規定する訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めるものとする。

## 20. 利益供与の禁止

- (1) 事業所及びその従業者は、利用者にサービスを利用させ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てはならない。

## 21. 秘密保持

- (1) 事業所及びその従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- (2) 従業者であった者に、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、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持する旨に従業者との雇用契約の内容とします。
- (3) サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書で得ておくものとします。

## 22. 虐待の防止

- 1. 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生またはその再発を防止するため次の

措置を講じるものとする。

- (1) 虐待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）して行うことのできるものとする。）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る。
- (2) 虐待防止のための指針の整備。
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置。

2. 事業所はサービス提供中に当該事業所従業者は擁護者（利用者の家族等高齢者を擁護する者）による虐待をうけたと思われる利用者を発見した場合、速やかにこれを、市町村に通報するものとする。

## 23. ハラスメントの防止対策

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として容認しません。

①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

① 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。

② 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、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象になります。

- (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。

## 24. 地域との連携等

- (1) 指定居宅介護事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して、指定居宅介護を提供する場合には、当該建物に利用者以外の者に対しても指定居宅介護事業者の提供を行うよう努めるものとする。

## 25. 苦情の受付について

- (1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口          福田 幸子
- 受付時間                24時間の対応を原則とする。
- 電話番号                093-701-0919
- FAX番号                093-701-0929



(2) 公的機関相談窓口

福岡県障がい福祉課企画管理係

092-643-3262

北九州市役所

保健福祉局障害福祉部障害者支援課

093-582-2424

福岡県運営適正化委員会

092-915-3511

北九州市 各区役所保健福祉課 高齢者・障害者相談コーナー

門司区 093-321-4800

小倉北区 093-582-3430

小倉南区 093-952-4800

若松区 093-751-4800

八幡西区 093-645-4800

八幡東区 093-671-4800

戸畑区 093-881-4800

中間市役所

保健福祉部福祉支援課障がい者福祉係

093-246-6282

直方市役所

障がいサービス係

0949-25-2139

田川市役所

障がい者支援係

0947-85-7130

宗像市役所

保健福祉部福祉課障がい者福祉係

0940-36-3135

鞍手郡鞍手町役場

福祉人権課福祉人権係

0949-42-2111

遠賀郡水巻町役場

福祉課障がい支援係

096-201-4321

遠賀郡遠賀町役場

福祉課障がい者支援係

0 9 3 - 2 9 3 - 1 2 9 6

遠賀郡芦屋町役場

福祉課障がい者・生活支援係

0 9 3 - 2 2 3 - 3 5 3 0

遠賀郡岡垣町役場

福祉課障害者支援係

0 9 3 - 2 8 2 - 1 2 1 1

年 月 日

障害福祉サービス（居宅介護）の提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

障害福祉サービス（居宅介護）事業所  
株式会社のぞみ総合プラン のぞみ介護支援サービス

説明者職名.....氏名.....印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、より良い介護サービス実施のため、サービス担当者会議等で契約者並びに家族の情報をを用いるほか、医療機関・相談支援事業者への情報の提供を含め、障害福祉サービス（居宅介護）の提供開始に同意しました。

契約者

住所.....

氏名.....印

家族（身元保証人）

住所.....

氏名.....印

（契約者との続柄.....）

家族（身元保証人）

住所.....

氏名.....印

（契約者との続柄.....）

家族（身元保証人）

住所.....

氏名.....印

（契約者との続柄.....）

家族（身元保証人）

住所.....

氏名.....印

（契約者との続柄.....）