居宅介護、重度訪問介護、同行援護及び行動援護事業所
ヘルパーステーションえのび　重要事項説明書

1.サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人　緑和会
代表者氏名	理事長　上村　哲
所在地	沖縄県うるま市字栄野比939番地
電話番号	098－972－6029
設立年月日	昭和63年3月22日

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	ヘルパーステーションえのび
沖縄県指定 事業所番号	居宅介護　重度訪問介護　同行援護　行動援護 4711300295
指定年月日	平成18年10月1日　指定居宅介護・重度訪問介護・行動援護
指定年月日	平成23年12月1日　同行援護
事業所所在地	沖縄県うるま市字栄野比939
連絡先	電話：098－972－6029（FAX 兼）
通常の事業の 実施地域	うるま市、沖縄市、読谷村

(2)事業の目的および運営方針

事業の目的	社会福祉法人緑和会（以下「事業者」という。）が開設するヘルパーステーションえのび（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、指定同行援護及び指定行動援護（以下「指定居宅介護等」という。）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します。
運営方針	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、次に掲げる援助を適切かつ効果的に行います。 (1)　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を行います。 (2)　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

運営方針	する利用者に対する入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の火事、外出時における移動中の助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行います （3） 同行援護については、視覚障害により、移動に著しい困難を有する利用者に対する、外出時に同行して行う移動に必要な情報の提供、移動の援護、排せつ及び食事等の介護その他の利用者の外出時に必要な援助を行います。 （4） 行動援護については、利用者が行動する際に生じ得る危険を回避するために必要な援護、外出時における移動中の介護、排せつ及び食事等の介護その他の利用者が行動する際に必要な援助を行います。 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います。 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じます。 4.「沖縄県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 25 年沖縄県条例第 29 号）及び「沖縄県障害福祉サービス事業の設備及び運営に関する基準を定める条例」（平成 25 年沖縄県条例第 31 号）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、事業を実施します。

（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	月曜日から金曜日までとする。 ただし、国民の祝日、12月29日から1月3日までを除く。 午前8時 30 分から午後5時15分
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10時 ※サービス提供にあたっては、利用者等からの相談に応じるものとします。

（4）事業所の職員体制

職種	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。	常勤職員 1名
児童発達支援	① 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居宅介護計画、重度訪問介護計画、同行援護計画及び行動援護計画（以下「居宅介護計画等」という。）を作成し、利用者等及びそのご家族にその内容を説明し、その計画書を交付します。	常勤職員 2名

責任者	② 居宅介護計画等の実施状況の把握を行ない、必要に応じて変更を行います。 ③ 利用の申込みに係る調整や従業者に対する技術指導等を行います。	
従業者	① 居宅介護計画等に基づき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。	4名以上

3.サービスの主たる対象者について(該当する障害種別を記入)

居 宅 介 護	身体障害者・知的障害者 精神障害者 難病等対象者 障害児(身体に障害のある児童・知的障害のある児童)
重度訪問介護	身体障害者・障害児・行動障害を有する者(知的障害者・精神障害者)
同 行 援 護	視覚障害を有する身体障害者 視覚障害を有する障害児(身体に障害のある児童のみ)
行 動 援 護	知的障害者・精神障害者・障害児

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
居宅介護等計画等の作成		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。(利用者と共に行う自立支援)
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。

重度訪問介護	重度の肢体不自由者で常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排せつ・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、その他の生活全般にわたる見守り等の支援を行います。
同行援護	・移動時及びそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援（代筆・代読を含む）を行います。 ・移動時及びそれに伴う外出先において必要な移動の援護を行います。 ・排泄・食事等の介護その他外出する際に必要となる援助を行います。
行動援護	知的障害又は精神障害により行動上、著しい困難を有する障害者等であって常時介護を要する方に、当該障害者等が行動する際に生じ得る危険を回避するために必要な援護、外出時における移動中の介護、排泄及び食事等の介護その他の当該障害者等が行動する際の必要な援助を行います。
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）サービスの料金と利用者負担額について

介護給付費によるサービスを提供した際は、事業者が介護給付費等の給付を市町村から直接受け取る（代理受領する）場合、サービス利用料金（厚生労働大臣の定める基準により算出した額）のうち利用者負担分（サービス利用料金全体の１割を上限）を事業者にお支払いただきます。

サービスの種類時間等		利用料	自己負担額上限
重度訪問介護	30 分未満	2,560 円	256 円
	30 分以上1時間未満	4,040 円	404 円
	1時間以上1時間 30 分未満	5,870 円	587 円
	1時間 30 分以上2時間未満	6,690 円	669 円
	2時間以上2時間 30 分未満	7,540 円	754 円
	2時間 30 分以上3時間未満	8,370 円	837 円
	3時間以上	9,210 円	921 円
	3時間以上 30 分増すごとに加算	830 円	83 円

サービスの種類時間等		利用料	自己負担額上限
訪問介護（身体介護を伴う場合）	30 分未満	2,560 円	256 円
	30 分以上1時間未満	4,040 円	404 円
	1時間以上1時間 30 分未満	5,870 円	587 円
	1時間 30 分以上2時間未満	6,690 円	669 円
	2時間以上2時間 30 分未満	7,540 円	754 円
	2時間 30 分以上3時間未満	8,370 円	837 円
	3時間以上	9,210 円	921 円
	3時間以上 30 分増すごとに加算	830 円	83 円
訪問介護（生活援助）	30 分未満	1,060 円	106 円
	30 分以上 45 分未満	1,530 円	153 円
	45 分以上1時間未満	1,970 円	197 円
	1時間以上 1 時間 15 分未満	2,390 円	239 円
	1時間 15 分以上 1 時間 30 分未満	2,750 円	275 円
	1 時間 30 分以上	3,110 円	311 円
	1時間 30 分以上 15 分増すごとに加算	350 円	35 円
訪問介護（身体介護を伴う場合）	30 分未満	1,060 円	106 円
	30 分以上1時間未満	1,970 円	197 円
	1時間以上1時間 30 分未満	2,750 円	275 円
	1時間 30 分以上	3,450 円	345 円
	1時間 30 分以上 30 分増すごとに加算	690 円	69 円
訪問介護（通院等のための乗車又は降車の介助）	1時間未満	1,860 円	186 円
	1時間以上1時間 30 分未満	2,770 円	277 円
	1時間 30 分以上2時間未満	3,690 円	369 円
	2時間以上2時間 30 分未満	4,610 円	461 円
	2時間 30 分以上3時間未満	5,530 円	553 円
	3時間以上3時間 30 分未満	6,440 円	644 円
	3時間 30 分以上4時間未満	7,360 円	736 円
	4時間以上8時間未満	8,210 円に 30 分増すごとに 850 円加算	821 円に 30 分増すごとに 85 円加算
	8時間以上 12 時間未満	15.050 円に 30 分増すごとに 850 円加算	1.505 円に 30 分増すごとに 85 円加算
	12 時間以上 16 時間未満	21,840 円に 30 分増すごとに 810 円加算	2,184 円に 30 分増すごとに 81 円加算
	16 時間以上 20 時間未満	28,340 円に 30 分増すごとに 860 円加算	2,834 円に 30 分増すごとに 86 円加算
	20 時間以上 24 時間未満	35,200 円に 30 分増すごとに 800 円加算	3,520 円に 30 分増すごとに 80 円加算

サービスの種類時間等		利用料	自己負担額上限
護	30 分未満	1,910 円	191 円
	30 分以上1時間未満	3,020 円	302 円
	1時間以上1時間 30 分未満	4,360 円	436 円
	1時間 30 分以上2時間未満	5.010 円	501 円
	2時間以上2時間 30 分未満	5,660 円	566 円
	2時間 30 分以上3時間未満	6,320 円	632 円
	3時間以上	6,970 円	697 円
	3時間以上 30 分増すごとに加算	660 円	66 円
護	30 分未満	2,880 円	288 円
	30 分以上1時間未満	4,370 円	437 円
	1時間以上1時間 30 分未満	6.190 円	619 円
	1時間 30 分以上2時間未満	7,620 円	762 円
	2時間以上2時間 30 分未満	9.050 円	905 円
	2時間 30 分以上3時間未満	10,470 円	1,047 円
	3時間以上3時間 30 分未満	11,910 円	1,191 円
	3時間 30 分以上4時間未満	13,340 円	1,334 円
	4時間以上4時間 30 分未満	14,790 円	1,479 円
	4時間 30 分以上5時間未満	16,230 円	1,623 円
	5時間以上5時間 30 分未満	17,640 円	1,764 円
	5時間 30 分以上6時間未満	19,040 円	1,904 円
	6時間以上6時間 30 分未満	20,460 円	2,046 円
	6時間 30 分以上7時間未満	21.920 円	2,192 円
	7時間以上7時間 30 分未満	23,400 円	2,340 円
	7時間 30 分以上	24.850 円	2,485 円

◆新規に居宅介護計画等を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回の居宅介護等を行った場合、または従業者に同行した場合に加算されます。

内　　容	利用料	利用者負担額	
初回加算	2,000 円	200 円	1月あたり

◆利用者の依頼により、利用者及びその世帯としての上限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は、以下の料金が加算されます。

内　　容	利用料	利用者負担額	
利用者負担上限額管理加算	1,500 円	150 円	1月あたり

◆居宅介護計画等に位置付けられていない居宅介護を利用者又はその家族等からの要請を受けてから 24 時間以内に行った場合に加算されます。

内　　容	利用料	利用者負担額	
緊急時対応加算	1,000 円	100 円	1 回につき (1 月 2 回まで)

◆サービス提供の時間帯により料金が加算されます。

提供時間帯名	早 朝	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前 6 時～午前 8 時	午後 6 時～午後 10 時	午後 10 時～午前 6 時
加算割引	25%増し	25%増し	50%増し

※ 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、居宅介護計画等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、居宅介護計画等の見直しを行います。

※ やむを得ない事情で、かつ利用者の同意のもと、従業者2人で訪問した場合の費用は2人分となり、利用者負担額も2倍になります。

※ 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）その他

①交 通 費	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、公共交通機関を利用した場合は、その実費を請求させていただきます。	
②サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用		利用者の別途負担となります。
③家事援助に係る買い物等で利用者宅から目的地までの公共交通機関を利用した場合の交通費		実費相当を請求いたします。
④キャンセル料	利用者の都合によりサービス利用をキャンセルすることができます。この場合にはサービス提供日の前日までに事業者へ申し出てください。連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料をお支払いいただく場合があります。	
	利用予定日の前日 17 時までに申し出があった場合	無料
	利用予定日の前日 17 時までに申し出がなかった場合	キャンセル料金 600 円
※ 体調不良、入院等、やむを得ない事情がある場合は、当時のキャンセルであっても料金の請求はいたしません。		

5.利用料の請求および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10 日までに請求しますので、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（集金に伺います）

（2） 事業所指定口座への振り込み

お支払いを確認しましたら、領収書を発行します。

6.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） 居宅介護計画等の変更等

居宅介護計画等は、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、従業者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等必要な調整をいたします。

（3） サービスの中止

災害時等こちらの都合でサービスの提供を中止する場合があります。

〇自然災害等（台風、大雨、洪水等） 〇道路状況等（道路の破損、工事等）

〇感染症拡大等

（4） サービスの終了

① 利用者の都合でサービスを終了する場合は、サービス終了を希望する日の1か月前までに事業所へ申出て下さい。

② 当事業所の事情（人員不足、事業所閉鎖等）によりサービスの提供を終了させていただく場合があります。この場合、サービス終了日の1か月前までに、文書により通知します。

③ 次の場合は、自動的にサービスの終了となります。

・利用者が介護保険サービスに移行した場合

・利用者が施設へ入所した場合

・利用者が死亡した場合

（5） 契約解除

① 事業所が正当な理由がなくサービスを提供しない場合、守秘義務に違反した場合、利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、当事業所が破産した場合、利用者へ文書を通知することにより直ちにこの契約を終了することができます。

② 利用者が利用料金を3ヶ月以上滞納し、支払催告を再三したにもかかわらず支払わないとき。

③ 利用者または身元引受人及びご家族、その他の関係者が事業所職員の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合は、文書で対象者に通知することによりこのサービスを終了します。

④ 緑和会カスタマーハラスメントに対する基本方針及び本規定第 38 条に該当し、法人から注意を行い、改善を促したにも関わらず従わない場合

7.虐待防止について

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。

虐待防止に関する窓口	窓口担当者　伊禮　けい子 解決責任者　仲宗根　忍

（2）成年後見制度の利用を支援します。

（3）苦情解決体制を整備しています。

（4）従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

（5）虐待防止委員会を設置し、虐待の未然防止や虐待事案発生時の検証、再発防止策の検討等を行い、検討結果について従業者へ周知します。

8. 身体拘束等の禁止

（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します。

（3）事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次の措置を講じます。

① 身体拘束等の適正化のための対策を検討する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周知徹底します。

② 身体拘束等の適正化のための指針を整備しています。

③ 従業者に対する身体拘束等の適正化のための研修を実施します。

9. ハラスメント等

1 事業者は、緑和会カスタマーハラスメント指針に基づき、利用者に対してサービスの提供をいたします。

2 利用者・家族等による職員または法人に対する以下のような ハラスメント行為は禁止します。また，ハラスメント行為が確認された 場合は，サービスを直ちに中止することができます。

（1）身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為。職員が回避したため危害を免れたケースを含む。

例：殴る、蹴る、叩く、物を振り回す、コップを投げつける、 塩をつかんで投げつける等。

接触がなくても殴りかかろうと すること、椅子や棒を振り回すような危険行為を含む。

（2）精神的暴力

ア. 暴言型

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。

例：大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言（バカ、アホ等）、外見 の揶揄（デブ、ハゲ、ブス等）、名誉毀損や人格否定、執拗な叱責、 気に入っている職員以外に批判的な言動を　　する、威圧的な態度で文 句を言い続ける等。

イ．威嚇・脅迫型

職員に危害を加えることを予告して怖がらせること。

例：「殺すぞ」「頭かち割ったろか」等の直接的な暴力を予告する発言、「どうなるかわかってるやろな」「俺のバックには○○（反社会的勢力と思しき名称の組織等）がおる」等の暗に危害をほのめかす発言、異常に接近しながら怖がらせる行為、刃物を胸元からちらつかせる行為等。

（3）セクシュアルハラスメント

意に沿わない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：必要もなく手や腕をさわる、抱きしめる、ヌード写真を見せる、入浴介助中あからさまに性的な話をする、卑猥な言動を繰り返す、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、活動中のホームヘルパーのジャージに手を入れる、好意的態度を要求する等。

（4）法人の名誉を傷つけ、業務を妨害する行為

例：SNS 等の手段を用いて、特定の職員や法人の悪口を書き込む行為、法人が設定している施設運用のルールに応じず、法人に対して法律や契約の範囲を超えて無理なサービスの提供を求める、無理な主張すること及び過剰なクレームをするなどして法人への対応を迫る、その他手段の如何を問わず、法人のサービスの提供を含めた業務を妨げる行為。

10．利用者からの中途解約

利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の30日前までに事業者へ通知するものとします。

11．利用者からの契約解除

利用者は、事業者もしくは従業者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、ただちに本契約を解除することができます。

1　事業者もしくは従業者が正当な理由なく本契約に定める障害福祉サービスを実施しない場合

2　事業者もしくは従業者が故意又は過失により利用者の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情が 認められる場合

3　他の利用者が利用者の生命・身体・財物・信用を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において事業者が適切な対応をとらない場合

12. 事業者からの契約解除

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができるものとします。

（1） 利用者がまたは身元引受人及びご家族、その他の関係者が、事業所職員の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合は、文書で対象者に通知することによりこのサービスを終了します。

（2） 利用者が通常の事業の実施地域外に転居した場合

（3） 緑和会カスタマーハラスメントに対する基本方針及び本規定第 9 項に該当し、法人から注意を行い、改善を促したにも関わらず従わない場合

13.秘密の保持と個人情報の保護について

（1） 事業者及び従業者は、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もなく、第三者に漏らしません。

（2） 事業所は、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、従業者と雇用契約の内容とします。

14.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:　　続 柄: 所 在 地: 電 話 番 号:

連絡先②	氏　　名:　　続 柄: 所 在 地: 電 話 番 号:

15.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。

（1） 損害保険会社名　あいおいニッセイ同和損保保険株式会社

（2） 損害保険の種類　介護保険・社会福祉事業者総合保険

（3） 損害保険の内容

①対人賠償保険金　1名あたり（300,000,000 円）

②保険期間中最大　　（2,000,000,000 円）

16.業務継続計画の策定等

（1） 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（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ています。

（2） 事業所は、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） 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を行います。

17.感染症の予防及びまん延の防止のための措置

（1） 事業所は、当事業所において感染症又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じます。

（2） 事業所における感染症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します。

（3） 事業所における感染症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、従業者に対し、感染症及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的に実施します。

18.サービス内容に関する苦情相談窓口

（1）当事業所の苦情・要望の受付窓口　　※苦情受付ボックスを事務所前に設置しています。

受付窓口	窓口担当者　　サービス提供責任者　　伊禮　けい子 苦情解決責任者　　施設長　　仲宗根　忍 受　付　日　　月曜日から金曜日 ただし、国民の祝日、12月29日から１月3日までを除く。 受付時間　　午前9時から午後5時 電話番号　　098－972－6029（FAX 兼）
第三者委員	眞壁　弘　　介護福祉士
	比嘉　智子　　社会福祉士・精神保健福祉士

（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、行政機関又は沖縄県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

うるま市役所 障がい福祉課	所　在　地　沖縄県うるま市みどり町1－1－1 受　付　日　月曜日から金曜日 ただし、国民の祝日、12月29日から1日3日までを除く。 受付時間　午前8時30分から午後5時15分 電話番号　098－973－5452 ＦＡＸ番号　098－973－5117
沖縄市役所 障がい福祉課	所　在　地　沖縄県沖縄市仲宗根町26－1 受　付　日　月曜日から金曜日 ただし、国民の祝日、12月29日から1月3日までを除く。 受付時間　午前8時30分から午後5時15分 電話番号　098－939－1212 ＦＡＸ番号　098－939－7739
読谷村役場 福祉課	所　在　地　沖縄県読谷村字座喜味2901 受　付　日　月曜日から金曜日。 ただし、国民の祝日、12月29日から1日3日までを除く。 受付時間　午前8時30分から午後5時15分 電話番号　098－982－9209 ＦＡＸ番号　098－958－3677
沖縄県福祉サービス 運営適正化委員会	所　在　地　沖縄県那覇市首里石嶺町4－373－1 沖縄県総合福祉センター東棟2階 受　付　日　月曜日から金曜日 受付時間　午前9時から午後5時 電話番号　098－882－5704 ＦＡＸ番号　098－882－5714

令和　　年　　月　　日

指定居宅介護等の提供及び利用の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

（説明者）

事業者名称：社会福祉法人緑和会

代表者:　理事長　　上村　哲

事業所名：ヘルパーステーションえのび

説 明 者:

私は、本書面に基づいて事業者から指定居宅介護等の提供及び利用について重要事項の説明を受け、同意しました。

利用者

住　　所:

氏　　名:＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

利用者は、身体の状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わってその署名を代筆しました。

代理人・代筆者

住　　所:

氏　　名:＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 印

続　　柄: