

重要事項説明書

ご利用者に対する障害福祉サービス(居宅介護・重度訪問介護・同行援護)移動支援の提供の開始にあたり、厚生省令第171号第9条に基づいて当事業所が説明すべき重要事項は次のとおりです。

1. 事業者の概要

事業者名称	株式会社 Will Heart
本社所在地	〒462 0012 名古屋市北区如意1丁目169番地
代表者役職・氏名	代表取締役 田中 涼子
設立年月日	2025年(R7) 4月1日
電話番号・FAX番号	電話番号:052-508-8183 FAX番号: 052-508-8184

2. 事業所の概要

事業所名称	ハートケア MAMORU				
事業区分	居宅介護	重度訪問介護	同行援護		移動支援
対象となる方	・身体障害者 ・知的障害者 ・精神障害者 ・難病等対象者 ・障害児	・肢体不自由者 (身体障害者 ・難病等対象者	視覚障害 ・身体障害者 ・難病等対象者 ・障害児		・身体的障害者 ・知的障害者 ・精神障害者 ・障害児
事業開始年月日	2025年(R7) 4月1日				
指定事業所番号					
事業所の所在地	〒462 0007 名古屋市北区楠如意1丁目169番地				
電話番号 FAX 番号	電話番号:052-508-8183 FAX 番号: 052-508-8184				
管理者氏名	川畑守				
事業所営業時間	9:00-18:00				
事業所休日	土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始(12/30~1/5)				
サービス提供時間	7:00~20:00				
サービス提供休日	年末年始(12/31 1/3)のみ ※土日祝祭日も可能です。				
サービス提供地域	名古屋市、春日井市				

※サービスの提供地域内であっても安定的かつ継続的にサービスを提供できない場合
(サービス提供できる訪問介護員が見つからない場合)もありますのでご了承ください。

3. 事業の目的及び運営の方針

目 的	株式会社 Will Heart が開設するハートケア MAMORU(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(平成17年法律第123号。以下「法」という。)に規定する居宅介護、重度訪問介護、同行援護居宅介護、重度訪問介護、同行援護、(以下「居宅介護等」という。)及び移動支援の適正な運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、事業所の従業者が支給決定を受けた利営を確保するために、利用者及び障害児に対し、適正な居宅介護等及び移動支援を提供することを目的とします。
運 営 方 針	① 事業所の従業者は、利用者及び障害児が居宅において日常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、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、行動する際に生ずる危険を回避するために必要な援護並びに外出時における移動の介護その他生活全般にわたる援助を行うものとします。 ②事業所の従業者は、利用者及び障害児の意思及び人格を尊重し、常に利用者及び障害児の立場に立ってサービスの提供を行います。 ③事業の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、関係市町村、他の障害福祉サービス事業者、地域、の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます ④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基づく指定障害者福祉サービス事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成18年厚生労働省令第171号)及び指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例(平成24年愛知県条例第72号)その他関係法令を遵守し、事業を実施します。

4. 事業所の特徴

事 項	有無	備 考
居宅介護員の指定・指名制度	無	但し、利用者のご希望は最大限考慮いたします。
男性居宅介護員の有無	無	
職員への研修の実施	有	定期的に自社研修及び他業種との合同研修も実施

5. 事業所の職員体制

<2025 年 4 月 1 日現在16 名>

	資 格	常 勤	非常勤	合 計
管理者		1 名		1 名
サービス提供責任者	介護福祉士	1 名		1 名
	実務者研修修了者	1 名		1 名
居宅介護員	看護師			
	介護福祉士		2 名	2 名
	介護職員基礎研修			
	実務者研修修了者		1 名	1 名
	初任者研修修了者		1 名	1 名
	ヘルパー1 級修了者		1 名	1 名
	ヘルパー2 級修了者	1 名	5 名	6 名
	重度訪問介護従業者研修	2 名		2 名
事務員				
合計				16 名

6. 事業所の職員の職務内容.

管 理 者	管理者は、事業所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。
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	①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等を記載し居宅利用者等の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、居宅介護計画、重度訪問介護計画、同行援護計画介護計画、以下「居宅介護計画等」という。)及び移動支援計画を作成し、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。 ② 居宅介護計画等及び移動支援計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて変更を行います。 ③利用の申し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。
居 宅 介 護 員	① 居宅介護計画等及び移動支援計画に基づきサービスを提供します。 ② サービス提供後、サービスの提供日時、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。
事 務	事務職員は必要な事務処理を行う。

7. 提供するサービスと内容(できること)

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及び 移動支援計画の作成			ご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及び移動支援 計画を作成し、必要に応じて見直しを行います。
居 宅 介 護	身 体 介 護	食事介助 排せつ介助 入浴介助・清拭 その他	食事の介助を行います。 排せつの介助、おむつ交換を行います。 衣服着脱、入浴の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪等を行います。 褥瘡(床ずれ)防止等のために体位変換、洗顔や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 洗濯 掃除 その他	ご利用者の食事の用意を行います。 ご利用者の衣類等の洗濯を行います。 ご利用者の居室等の掃除や整理整頓を行います。 ご利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。 ※預貯金の引き出し、預け入れは行いません。
	③ 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ご利用者に、居宅にお いて入浴、排せつ、食事等の介護サービス入浴、排せつ、食事等の介 護サービス、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〉			・移動時及び外出先において必要な視覚的情報の支援(代筆・代読 ・移動時及び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、外出する際に必要となる援助を行います
移動支援(不可欠)			通所施設、作業所、他社会福祉施設の通所、学校通学等付添い 医療機関への通院(原則、中学生以上)の付添い 行政機関・郵便局・金融機関での手続き(障害者のみ)付添い その他社会生活上必要不可欠な外出の付添い
移動支援(その他)			余暇活動などの社会参加を目的とする外出の付添い
その他生活等に関する相談や助言をいたします。			
※サービス実施のために必要な備品等は(水道・ガス・電気等)無償で使用させていただきます。			

8. 障害福祉サービス対象外のサービス(できないこと)

当事業所にて、障害福祉サービス対象外のサービス((次表参照)をご希望される場合は、別途契約に基づく自費サービスとして、ご利用者の全額自己負担によってサービスを提供できるものもありますので、サービス提供責任者にご相談ください。

また、民間サービス、市町村が実施する事業・サービス、NPO、有償ボランティアなどによるサービス等によりご利用できる場合もありますので、担当相談員・支援センター又は市区町村支援センター又は市区町村窓口へご相談下さい。

障害福祉サービス対象外(できないこと具体例)
ご利用者本人が留守の場合の訪問サービス(留守番)
盆踊りなど地域行事への参加、仕事、趣味や嗜好のための利用(習い事、ドライブ、旅行等)
日用品以外の買い物(通常利用している生活圏外の店舗での買い物)
ご友人、親戚等への病院お見舞い付き添い・訪問の付き添い
ご利用者本人以外の洗濯・調理・買い物・布団干し、ご利用者が使用する居室等以外の掃除
来客の応接(お茶、食事の手配など)
自家用車の洗車・清掃
ペットの世話
園芸(草むしり、花木の水やり、植木の剪定など)
家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ、室内外家屋の修理、ペンキ塗り
特別な手間をかけて行う料理(おせち料理など)
商売や農作業など生業の為の援助
職員が自動車の運転をする利用者との外出
ご利用者の財産管理(預金管理・貯金引出・預入)※生活援助での買い物等に伴う少額の金銭の管理は除く
ご利用者の日常生活に必要な介護・援助以外のサービス
移動支援:通勤、営業活動などの経済活動の為の外出
移動支援:ギャンブルなど社会通念上適当でない外出
移動支援:原則として1日を超える外出
移動支援:1回の外出について、移動時間が1回の外出について 20 分未満の外出

9. サービス提供責任者等.

サービス提供の責任者は次のとおりです。

なお、サービスについてご相談やご不満がある場合にはどんなことでもお寄せください。

ハートケア MAMORU 訪問介護 : 電話: 052508-8183

・サービス提供責任者: 田中 涼子 ・サービス提供責任者: 近藤 敬子

10. サービス利用料金利用料金と利用者負担金について

1)・サービス利用料金(保険給付サービス費)

国が定めたサービスごとの所定単位数に基づき、各月毎に1日から月末の利用回数に基づき、各月毎に1日から月末の利用回数を合計した合計した総単位数×各加算(※1)＝国が定めた地域単価(名古屋市: 1単位×11.05))で計算いたします。

2)・利用者負担金)

保険給付によるサービスを提供した際に、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、利用者負担分として、サービス利用料金全体の 1 割相当の額を事業者にお支払いいただきます。(これを利用者負担金といいます)

★但し、ご利用者ご利用者負担分については、所得に応じて月額負担額が設定され、それ以上の負担はありません。障害福祉サービス受給者証に負担額が記載されています、ご確認ください★

※1 各加算について(移動支援は加算対象外)

当事業所は、下記の加算を算定させていただいております。

◆障害福祉の現場で働く、福祉・介護職員の処遇改善を図るものとして、下記が加算されます

内容	サービス種別	加算率
① 介護職員処遇改善加算(Ⅲ)	居宅介護	所定単位数×18.2%
	重度訪問介護	所定単位数×18.2%
	同行援護	所定単位数×18.2%

◆新規に居宅介護計画等を作成した利用者に対し、初回又は初月にサービス提供責任者が従業者に同行した場合に加算されま

内容	単位数	※初回又は初月
初回加算	200 単位	1回あたり

◆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	単位数	
利用者負担上限額管理加算	150 単位	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	単位数	1 月 2 回まで
緊急時対応加算	100 単位	1 回につき

◆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
加算率	基本料金の 25% 増	基本料金の 25% 増	基本料金の 50% 増

1)・その他料金

- ① 交通費は、通常のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の住所の方は、公共交通機関を利用した場合の実費、又は、車移動に掛かるガソリン代実費をいただきます。
- ② 同行援護同行援護、及び移動支援でのサービス(基本的に自宅から外出して自宅に帰ってくるまで)中の外出の際の交通費は全額ヘルパー分も含めご利用者の負担となります。
また博物館、遊園地等娯楽施設等の入館料もご利用者の負担となります。
食事についてヘルパー分は不要ですが、ご利用者本人の分はご利用者の負担となります。

2)・キャンセル料金

ご利用者の都合によりサービスを中止する場合、次のキャンセル料金をいただくことがあります。

ただし、ご利用者の病状の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は不要です。

時期	キャンセル料金
・サービスご利用日の前日の 18:00 まで	無 料
・サービスご利用日の当日サービスご利用日前日の 18:00 以降	基本料金の 50%
・訪問時不在、キャンセルご連絡がないまま、お伺いした場合	基本料金の 100%

11. ご利用者負担金の請求および支払い方法について

1)・ご利用者負担金の請求

ご利用の翌月 20 日までにご利用の1ヶ月分を請求します。

ご利用内容、保険内適用・適用外、実費等、明細を記載した請求書を発行します。

2)・お支払日、お支払い方法

ご利用の翌月20 日に、ご指定の口座より自動口座引落としにより、お支払いいただきます。

※引落とし日の20 日が銀行休業日の場合は、翌銀行営業日になります。

引落としにかかる手数料は、事業者が負担します。

※自動口座引落としは、集金代行サービス会社に委託し行います。

自動口座引落としでのお支払いにあたり集金代行サービス会社の様式に口座振替依頼書の記入をお願いします。(初回のみ)

※初回、自動口座引落としの登録完了までに1ヶ月程度かかりますので自動口座引落としがご利用の翌々月以降になる場合があります。

3)・その他のお支払い方法

自動口座引落しをご希望にならない場合、次のいずれかの方法をご指定下さい。

お支払期限は、ご利用の翌月末日になります。

① 現金 事業所に事前にお電話いただき、ご来所の上お支払い下さい

お支払いは、月～金曜日の午前9:00～午後6:00にお願いします。

② 口座振込 指定口座をお知らせいたします。振込手数料は、ご利用者のご負担になります。

4)・領収書の発行

事業者は、ご利用者からご利用者負担金の支払いを受けたときは、領収書を発行します。

12. 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・ご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、支給量等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

居宅介護計画等及び移動支援計画は、ご利用者やご家族の心身の状況や意向等の変化により、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ご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)・居宅介護員の交代

担当する訪問介護員の交代を希望される場合又は事業所の事情による場合には、あらかじめ契約者と協議します。ただし、特定の訪問介護員の指名はできません。

13. 感染症等の対応について感染症等の対応について

サービス提供前において、感染症((インフルエンザ・ノロウィルスインフルエンザ・ノロウィルス・コロナウィルス・コロナウィルス等))の症状がある場合には、速やかにご連絡ください。又サービス当日において感染症等の疑いがあると事業者が判断した場合には、感染拡大防止のため必要な対応策を図り、医療機関への受診をお願いする場合があります。

居宅介護員が発症した場合は、代替の介護員で対応させていただきます。

14. 緊急時の対応について

サービス提供を行っているときに、ご利用者の病状の急変が生じた場合、事前にお伺いしております、別紙【緊急連絡カード】の連絡先(ご家族・相談員・支援センター等)へ連絡いたします。

なお、特に緊急を要すると思われる場合につきましては、事業者の判断により、先に救急車の要請を行うなど必要な措置をとる場合があります。

15. 事故発生の防止及び発生時の対応について

事故防止のための職員研修を行うなどにより、事故発生の防止に努めます。

サービスの提供により事故が発生した場合は、ご利用者の安全確保を最優先として行動し、速やかにご家族及び主治医または関係医療機関、市区町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、事故の状況及び事故に際して採った処置については必ず事故報告書を作成し、職員全員への公表・検討会を実施し再発防止に努めます。

サービス提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により、ご利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、適正な賠償義務の履行を誠実に行うこととします。

16. 虐待防止について

ご利用者の人権の擁護・虐待の防止のために、職員研修を行うことにより、人権意識や知識の向上に努め、ご利用者の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

17. 台風、積雪又は地震（地震予知警戒警報発令時も含みます。）等でサービスの提供が困難な場合には、やむを得ずサービスの提供を中止させていただく場合があります。

18. 居宅介護員の禁止行為

- 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 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤ 身体的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)
- ⑥ 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

19. サービス内容に関する苦情

苦情があった場合は、ご利用者の状況を把握するために必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認をいたします。把握した内容をもとに検討を行ない、今後の対応を決定します。必要に応じて関係者への連絡及び調整をし、ご利用者又はご家族に対して対応方法や結果の報告を行ないます。

1)・事業所の事業所の相談・苦情担当(受付時間: 月～金<祝祭日・年末年始除く> 9:00～18:00)

- ・苦情解決責任者: 川畑 守 電話:052-508-8183
- ・苦情受付担当者: 田中 涼子 近藤 敬子 電話:052-508-8183

2)・その他

区市区町村の相談・苦情窓口等に等に苦情を伝えることができます。

- ① 名古屋市役所 健康福祉局 障害福祉部 障害者支援課 指定指導係
(受付時間:月～金<祝祭日・年末年始除く> 8:45～17:30))
電話:052--972--3967 FAX:052--972--4149
- ② 北区役所 福祉部福祉係 :電話:052--917--6541
(受付時間:月～金<祝祭日・年末年始除く> 8:45～17:30)
- ③ 北保健センター分室 :電話:052-902-6501
(受付時間:月～金<祝祭日・年末年始除く> 8:45～17:30)
- ④ 愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会 名古屋市東区白壁一丁目50番地
(受付時間:月～金<祝祭日・年末年始除く> 9:00～17:00))
電話:052-212-5515 FAX:052-212-5514

20.第三者評価の実施状況 「当該結果の開示状況・なし」

プライバシーポリシー

株式会社 Will Heart(以下、「法人」という)は、ご利用者本人及びご家族ご利用者本人及びご家族の個人情報適切に取り扱うことは重大な責務と考えます。

法人が保有するご利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

1. 個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

- ①個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します
- ② 個人情報の取得・利用・第三者提供にあたり、ご本人の同意を得ることとします。
- ③ 法人が委託をする医療・介護関係事業者等は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と 厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

2. 個人情報の安全性確保の措置

- ① 法人は、個人情報保護の取り組みを全職員等に周知徹底させるために、個人情報に関する規則類を整備し、必要な教育を行います。
- ④ 個人情報への不正アクセス、個人情報の漏えい、滅失、またはき損の予防及び是正のため、法人内において規則類を整備し、安全対策に努めます。

3. 個人情報に関する窓口

法人は、ご利用者等の個人情報に関するお問い合わせや開示・訂正・更新・利用停止・削除・苦情について、下記の窓口にて受付を行います。

株式会社 Will Heart ハートケア MAMORU 電話番号: 052-508-8183

個人情報の利用目的

株式会社 Will Heart(以下「当社」という)では、個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「プライバシーポリシー」の下、ご利用者の個人情報をあらかじめご利用者本人の同意を得た上で、「ご利用者への居宅サービス等の提供に必要な利用目的」の範囲内で使用致します。

1. 当社内部での利用目的

- ① 当社が運営する事業所でご利用者等に提供する居宅サービス等
- ② 障害者総合支援制度や補助金・助成金に関わる事務
- ③ 居宅サービス等のご利用にかかる当社の管理運営業務のうち、ご利用状況等の管理、会計、経理、事故、緊急時等の報告、ご利用者の居宅サービス等の向上等

2. 他の事業者等への情報提供を伴う利用目的

- ① 当社がご利用者等に提供する居宅サービス等のうち、ご利用者に居宅サービス等を提供する他のサービス事業者や支援センター・かかりつけの医療機関等との連携(サービス担当者会議等)・照会への回答、ご利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合、ご家族等への心身の状況説明等
- ② 障害者総合支援制度や補助金・助成金に関わる事務のうち、審査支払い機関へのレセプトの提出、審査支払い機関又は保険者からの照会への回答等
- ④ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等
- ⑤ 市町村への居宅サービス等にかかる各種申請代行事務、入退所連絡
- ⑥ 訪問車両の「駐車禁止時間制限・駐車区間規制道路駐車許可車」の警察署届出及び許可証書使用時における訪問先名簿の提示等

