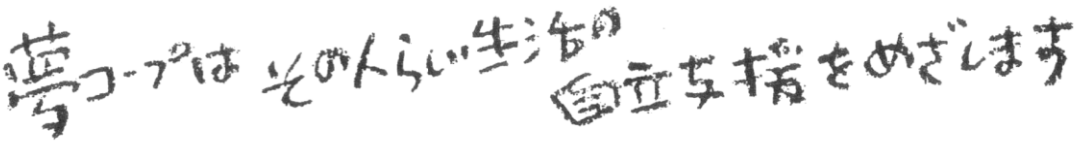
夢コープ清水事業所　居宅介護等サービス

重　要　事　項　説　明　書（2026年10月改定）



１．事業者（法人）の概要

法人名	特定非営利活動法人　ワーカーズコープ夢コープ		
法人所在地	〒420-0851　静岡市葵区黒金町12-5		
電話番号	054－275－1100	FAX番号	054－275－1133
代表者氏名	理事長　杉井　初世		
設立年月日	1999年9月21日		
ホームページアドレス	https://yumecoop.com		

２．事業所の概要

事業所名	夢コープ清水事業所		
所在地	〒424－0842　静岡市清水区春日2丁目6-29		
電話番号	054－355－1131	FAX番号	054－355－1300
Eメールアドレス	shimizu@yumecoop.jp		
事業者番号	2214260198	指定年月日	2006年10月1日
事業の種類	指定居宅介護事業　　指定重度訪問介護事業 指定同行援護事業		
事業所が居宅介護サービス等を提供する方	身体障害者　　知的障害者　　障害児 精神障害者　　難病等対象者		
サービスの実施地域	静岡市清水区		
管理者氏名	寺田　かな江		
営業日および営業時間	月曜日～金曜日　（国民の祝日と12月29日～1月3日を除く） 9：00　～　17：00 居宅介護等の需要により、営業日もしくは営業時間外でもサービスの提供は可能です。		
事業所が行っている他の業務	指定訪問介護事業　指定第1号訪問事業　移動支援事業		

３．事業の目的

当事業所の行う居宅介護、重度訪問介護、同行援護（以下「居宅介護等」という。）の事業は、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（障害者総合支援法）に基づく適正な運営管理を図り、支給決定を受けたご利用者の意思及び人格を尊重し、ご利用者の立場に立った適切な居宅介護等を提供することを目的とします。

４．運営の方針

① 事業所は、ご利用者が居宅において自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう、ご利用者の心身の状況やその環境に応じて生活全般にわたる援助を適切に、また効果的に行います。

② サービスの実施にあたっては、ご利用者の必要な時に必要な居宅介護等のサービスができるように努めます。

③ サービスの実施にあたっては、市町、地域の保健・医療・福祉サービスとの連携に努めます。

④ 事業の実施にあたっては、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（障害者総合支援法）およびその他の関連法令を遵守します。

５．職員の体制

職　種	資　格	員　数
管理者（兼務）	介護福祉士	１名
サービス提供責任者	介護福祉士	３名以上
ヘルパー	介護福祉士	２５名以上
	初任者研修修了者	
	同行援護従事者養成研修 一般課程修了者	
事務職員		１名

６．居宅介護等計画とサービス内容

当事業所では、下記のサービス内容から、居宅介護計画、重度訪問介護計画、同行援護計画（以下、「居宅介護等計画」という。）を定めてサービスを提供します。居宅介護等計画は、市町が決定した「支給量」とご利用者の意向や心身の状況をふまえて、具体的なサービス内容やご利用者に対するサービス実施日などを記載しています。

居宅介護等計画は、ご利用者やご家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、ご利用者の申し出により、いつでも見直すことが出来ます。

＜サービス内容＞　☑ が今回のサービス内容です。

□居宅介護　□重度訪問介護　□同行援護

□身体介護

・ 食事の介護　・ 入浴の介護、清拭、洗髪　・ 排泄の介護

・衣類着脱の介護　・ 通院等の介助　・ その他必要な身体介護

□家事援助

・ 調理　・ 衣類の洗濯、補修　・ 住居等の掃除、整理整頓

・ 生活必需品の買い物　・ 関連機関との連絡　・ その他必要な家事

□通院等介助

・通院等のための屋内外における移動等の介助または手続き等を行います。

□重度訪問介護に関する内容

・重度の障害があり、常時介護を必要とされる方に、身体介護、家事援助及び外出時の移動中の介護を総合的に提供します。

□同行援護

・移動時等の視覚情報の支援　・移動の援護　・排泄、食事等の介護等

□その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をおうかがいし、生活上のご相談や助言を行います。

7．サービスのご利用に関しての留意点

① サービスを行うヘルパー

- サービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交替して担当いたします。
- ヘルパーは常に身分証明書を携帯していますので、必要な場合はいつでも、その提示をお求めください。
- 担当のヘルパーが交替する場合は、予めご利用者に説明するとともに、ご利用者及びその家族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いたします。
- ご利用者から特定のヘルパーの指名をすることは出来ませんが、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、ご遠慮なくサービス提供責任者にご相談ください。

② ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- 医療行為
- ご利用者もしくはそのご家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預り
- ご利用者もしくはその家族等からの物品等の授受
- ご利用者の家族等に対するサービスの提供
- ご利用者が留守中のサービスの提供
- ご利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ご利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為（介護職員による暴力・暴言行為等並びにセクハラ行為などを含む）

③ ご利用者およびご家族等の禁止行為

ご利用者及びそのご家族等は事業所職員に対する次の行為は禁止します。

- 極度に威圧的な言動や暴言、体を触る、性的な話をする、その他のハラスメント行為、事業所等からの申し入れに関わらず改善されない迷惑行為
- 身体および財物の損傷または損壊すること

＊ご利用者が泥酔状態の場合は、サービスの提供を行いません。

④ サービス実施時の留意事項

- サービスは居宅介護等計画にもとづいて行います。実施に関する指示、命令はすべて事業所で行います。ただし、事業所は居宅介護等サービスの実施にあたってご利用者の事情・意向等に充分配慮します。
- サービスの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、緊急時にヘルパーが事業所等に連絡する場合の電話も使用させていただきます。
- サービス利用当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合事業所は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求いたします。

⑤ 受給者証の確認

当事業所は、居宅介護等サービスのご利用に際して、ご利用者の受給者証を提示していただき、支援の種類、支給期間、支給量、利用者負担額等を確認いたします。
受給者証の記載内容に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。

8．利用者負担金

付属別紙「サービスご利用料金表」をご参照ください。

サービスの利用に対しては、通常9割が介護給付費の給付対象となり、原則として事業者が代理受領いたします。ご利用者には、利用者負担分としてサービス料金の 1 割を事業者にお支払いいただきます。

なお、定率負担または利用者負担額の軽減等が適用される場合は、この限りではありません。障害福祉受給者証をご確認ください。

９．秘密保持

① 当事業所の職員は、正当な理由がない限り、居宅介護等サービスの提供によって知り得た秘密を漏らしません。

② 当事業者は、職員が退職後も、在職中に知り得た秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じます。

③ 当事業者は、ご利用者及びご家族の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において個人情報を用いません。

１０．相談･苦情等に関する体制

相談や苦情に対しては、迅速かつ適切に対応いたします。

① 当事業所における苦情やご相談は、以下の窓口で受け付けます。

夢コープ清水事業所

相談・苦情受付担当者	サービス提供責任者
相談・苦情解決責任者	管理者　寺田　かな江
電話番号	０５４－３５５－１１３１
ＦＡＸ	０５４－３５５－１３００

夢コープ　本部

電話番号	０５４－２７５－１１００
ＦＡＸ	０５４－２７５－１１３３

② 行政機関苦情受付窓口

静岡市清水区役所障害者支援課	℡　０５４－３５４－２１０６
静岡県福祉サービス運営適正化委員会	℡　０５４－６５３－０８４０

③ 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取り組みの状況	あり	実施日	令和７年 11 月
		結果の開示	あり
第三者による評価の実施状況	なし		

１１．事故発生時等の対応

① ご利用者に対する居宅介護等サービス提供により事故が発生した場合は、速やかに市町及びご家族に連絡して必要な措置を講じます。

② 事故の原因が事業者に責任のある場合は、所定の手続きを経て損害賠償を速やかに行います。ワーカーズコープ夢コープは、万が一の場合に備えて、居宅介護事業者保険に加入しています。

③ 事故発生後は、事故の起こった原因を十分に検討し、再発防止に努めます。

④ 地震、台風等により注意報や警報、警戒宣言等が発せられた場合（その恐れのある場合も含む）や感染症蔓延等の緊急事態の場合、事業者の判断でサービスを中止させていただきます。

１２．緊急時の対応

① ヘルパーは、サービスを実施中にご利用者の体調が急変、その他緊急事態が発生した時は、速やかに緊急連絡先に連絡いたします。また、主治医に連絡する等の必要な措置を講ずると共に事業所管理者に報告します。

② ご利用者及びご家族からの緊急の連絡を 24 時間体制で受けられるようにしています。

③ 緊急連絡先　　054 - 355 - 1131

営業時間外は、転送電話にてサービス提供責任者他が対応します。

１３．虐待の防止等について

利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 23 年法律第 79 号）に準じた取扱いをするとともに、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。

虐待防止に関する責任者	管理者　　寺田　かな江

② 虐待防止に関する指針を整備します。

③ 職員に対する虐待防止を啓発･普及するための研修を実施します。また、新採用時には必ず研修を実施します。

④ 定期的に委員会を開催し、委員会の検討結果を職員へ周知します。

⑤ 事業所は、サービス提供中に、当該事業所職員または養護者（ご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ご利用者を発見した場合は、速やかに関係機関へ報告します。

１４．身体拘束の禁止について

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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、切迫性・非代替性・一時性の 3 要素を確認の上、利用者及び家族の同意を得たうえで必要最小限の範囲内で行います。その場合、身体拘束を行った日時・理由および様態等を記録するものとするとともに、下記の対策を講じます。

① 身体拘束の禁止に関する責任者を選定しています。

身体拘束の禁止に関する責任者	管理者　　寺田　かな江

② 身体拘束の禁止に関する指針を整備します。

③ 職員に対する身体拘束禁止を啓発･普及するための研修を実施します。また、新採用時には必ず研修を実施します。

④ 定期的に委員会を開催し、委員会の検討結果を職員へ周知します。

１５．感染症対策

① 感染症対策に関する指針を整備します。

② 感染対策委員会を定期的に開催し、感染症及び食中毒の予防まん延防止の検討および対策について検討します。委員会の検討結果を職員へ周知します。

③ 職員に対する感染症・食中毒予防およびその対応策に関する研修を定期的に実施します。

④ 平常時には、職員の衛生に関する意識の向上やご利用者の感染対策の向上および事業所内の衛生管理の徹底を行います。また、事業所内の連絡体制を整備します。
感染症発生時には、発生状況の把握・感染拡大の防止に努め、医療機関や保健所・行政等関係機関と連携をとって対応し、適切に報告します。

１６．契約の終了

①　ご利用者の解約権

ご利用者は当事業所に対し、いつでも１ヶ月の予告期間をもって解約を申し入れることができます。ただし、以下の事項に該当する場合は、直ちに解約できます。

・事業者が正当な理由なく契約に定めるサービスを提供しない場合
・事業者が守秘義務に反した場合

・事業者が社会通念に逸脱する行為を行った場合

② 事業所の解約権

事業者はやむを得ない理由があるときは、ご利用者に文書で理由を通知し、1 か月間の予告期間を置いた後、解約することができます。ただし、以下の事項に該当する場合は、直ちに解約できます。

・サービス料金の支払いが 2 か月以上遅延し、催促をしたにも関わらず 2 週間以内に支払いがない場合

・ご利用者又はその家族等が故意に法令又は本契約に違反する行為その他常識を逸脱する行為をなし、申し入れにも関わらず、改善の見込みがない場合

１７．記録の保管

ご利用者への居宅介護等の提供に関する記録を整備し、居宅介護等を提供した日から５年間保存します。ご利用者の求めに応じてその内容を開示します。

１８．その他　　当事業所への質問・要望等には、誠意を持ってお応えいたします。

確　認　書

令和　　年　　月　　日

居宅介護等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。

所在地　　〒424-0842　静岡市清水区春日２丁目 6-29

名　称　　夢コープ　清水事業所

説明者

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、居宅介護等の提供開始に同意しました。

利用者

住　所

氏　名

利用者は心身の状況等により署名ができないため、本人の意思を確認し、本人に代わり上記署名を行いました。

代筆者

氏　名

利用者との続柄

連絡先電話番号