

障害福祉サービス「居宅介護」 重要事項説明書

本重要事項説明書は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第 76 条に基づき、当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説明するものです。

※ 本事業所では、利用者に対して「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）」に基づく居宅介護を提供します。当サービスの利用は、原則として自立支援給付費の支給決定を受けた方が対象となります。

1. 事業者

名 称	社会福祉法人 小山町社会福祉協議会
所在地	静岡県駿東郡小山町小山 75-7
電話番号	050-76-9906
代表者氏名	会長 田代 章
設立年月	昭和26年4月1日

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定 訪問介護事業所 平成18年10月1日指定静岡県2211320037号 対象者区分（身体障害者、障害児、知的障害者、精神障害者、難病等対象者）
事業の目的	居宅介護（身体介護・家事援助）
事業所の名称	社会福祉法人 小山町社会福祉協議会
事業所の所在地	静岡県駿東郡小山町小山75-7
電話番号	0550-76-9906
管理者氏名	坂口 昇子
事業所の運営方針について	運営規程 第2条に定める
開設年月	平成18年10月1日

3. 事業実施地域

駿東郡小山町の全域

4. 営業時間

営業日	月～金 8時30分～17時00分 (祝祭日・年末年始を除く)
受付時間	月～金 8時30分～17時00分
サービス提供時間帯	月～金 8時30分～17時00分

5. 職員の体制

当事業所では、ご利用者に対して指定訪問介護サービスを提供する職員として、指定基準に沿った職種の職員を配置しています。

- | | | | |
|------------|-----|------|----------------|
| ・管理者 | 常勤 | 1名 | (サービス提供責任者と兼務) |
| ・サービス提供責任者 | 常勤 | 2名 | |
| ・ホームヘルパー | 常勤 | 2名以上 | |
| 〃 | 非常勤 | 3名以上 | |

6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1)「居宅介護計画」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」を定めて、サービスを提供します。「居宅介護計画」は、小山町が決定した「支給量」と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。「居宅介護計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

<サービス区分及びサービス内容>

① 身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。）

食事介助	食事の介助を行います。
入浴介助・清拭・洗髪	入浴の介助や清拭（体を拭く）や洗髪などを行います。
排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
衣類の着脱の介助	衣類の着脱の介助を行います。
その他	必要な身体介護を行います。＊医療行為はいたしません。

② 家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。）

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。
買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
その他	関係機関への連絡など必要な家事を行います。

※ 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。（預貯金通帳・カードはお預かりできません）

ん。)

※ 利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は原則として行いません。

- ③ その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

(2) 利用者負担額

上記サービスの利用に対しては、通常 9 割が自立支援給付費の給付対象となります。事業者が自立支援給付費を代理受領する場合には、利用者は、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。(定率負担) 個別減免が適用される場合には、減免後の金額となります。

<2 人のホームヘルパーにより訪問を行った場合>

- 1 人のホームヘルパーによる介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと 2 人のホームヘルパーでサービスを提供した場合は、2 倍の利用者負担額をいただきます。

<利用者負担額の上限等について>

- 自立支援給付費対象のサービス（ホームヘルプサービス）利用者負担額は上限が定められています。

<サービス利用料金>

- 厚生労働大臣が定める基準によります。(別表 1)
- 初回加算

新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、初回に居宅介護を実施した月にサービス提供責任者がサービスを提供、又は他の訪問介護職員が居宅介護を行う際に同行した場合にいただきます。利用料金は、下記料金の 1 割です。

初回加算は、初回時のほか、利用者が過去 2 ヶ月に当該事業所からサービスの提供を受けていない場合に算定されます。

2,000 円／月

- 緊急時対応加算

当該事業所のサービス提供責任者が、利用者又はその家族等から要請される内容について緊急対応の必要性を判断し、介護計画上に位置付けられていないサービス提供を、要請を受けてから 24 時間以内に行った場合にいただきます。利用料金は、下記料金の 1 割です。

1,000 円／回

- 福祉・介護職員処遇改善加算(Ⅱ)

加算額に相当する福祉・介護職員の賃金改善を行っている等その他、キャリアパス要件

I・II及び職場環境等要件を満たす場合に算定されます。

総額の 20.0/100/月

＜利用者負担の減免について＞

〔利用者負担に関する月額上限〕

- 1ヶ月あたりのサービス利用にかかる「定率負担」については、所得に応じて4区分の月額負担額が設定され、それ以上の負担の必要はありません。

（３）利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法

料金は、毎月月末締めとし、翌月15日までに当月分の料金を請求いたしますので、翌月20日までに現金にてお支払い下さい。

（４）利用の中止、変更、追加

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅介護計画で定めたサービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日17時00分までに事業者申し出て下さい。
- ② 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、キャンセル料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し利用者の体調不良等やむをえない場合はキャンセル料はいただきません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	利用者負担相当額

- ③ 市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。
- ④ サービス利用の変更・追加は、ホーム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。
- ⑤ 地震や風水害、又は警報が発令された場合の危険を伴う訪問は、中止させていただく場合がございますがご了承ください。
- ⑥ まれに、交通事情によりサービス時間が多少前後する場合がございますがご了承ください。

7. サービスの利用に関する留意事項

（１）ホームヘルパーについて

☆ サービス提供時に、担当のホーム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、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、予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に十

分に配慮します。

- ☆ 利用者から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホーム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、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(2) サービス提供について

- ☆ サービスは、「居宅介護計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。
- ☆ 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。（ホーム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きます。）

(3) サービス内容の変更

- ☆ 訪問時に、利用者の体調等の理由で居宅介護計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、事業者は、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します。

(4) 受給者証の確認

「住所」及び「認定有効期限」、「負担上限月額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかにホームヘルパーにお知らせください。また、担当ホームヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

(5) ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、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。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 医療行為② 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受④ ご契約者の家族等に対するサービスの提供⑤ 飲酒・喫煙及び飲食⑥ 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又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）⑦ その他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、営利活動及びその他迷惑行為 |
|--|

(6) サービスの終了(契約の解除)

- ① 利用者が当事業者に対し7日間の予告期間をおいて文書で通知を行った場合は、この

契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事

情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。

- ② 当事業所が正当な理由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、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が破産した場合、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除する事できます。
- ③ 利用者がサービス利用料金の支払いを6か月以上遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず、お支払いできない場合。
- ④ ハラスメントに該当するとみなされる場合

8. サービス実施の記録について

(1) サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、居宅介護計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より5年間保存します。

(2) 利用者の記録や情報の管理、開示について

本事業所では、関係法令（及び小山町社会福祉協議会個人情報保護規定）に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。）

9. 事故発生時の対応

居宅介護の提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の相談支援専門員及び市町等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する居宅介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	社会福祉法人 全国社会福祉協議会
保険名	福祉サービス総合補償
補償の概要	傷害・賠償・感染症

10. 秘密保持及び個人情報の保護

- ・事業所及びその従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、在職中及び退職後において、第三者に漏らしません。これは、この契約終了後も同様とします。
- ・事業所は、利用者の個人情報について、守秘義務を遵守し個人情報を適切に取り扱い、関連機関等と連携を図る等正当な理由がある場合以外は開示しません。
- ・事業者及びその従業者は、必要な範囲において利用者及びその家族の個人情報を取り扱い致します。なお、利用者及びその家族の個人情報の取り扱いに関して、文書により別途同意を得るものとします。

11. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、主治医、救急隊、親族等へ連絡をいたします。

主 治 医	主治医氏名 連 絡 先
ご 家 族	氏 名 連 絡 先

12. 虐待防止のための対応

障害者虐待防止法の実効性を高め、利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、虐待防止に関する下記の措置を講じます。

- (1) 虐待防止委員会の開催
- (2) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待防止のための職員研修の実施
- (4) 虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合、速やかに市町担当窓口に通告
- (5) 専任担当者の配置 虐待防止に関する担当者 坂口 昇子

13. 身体拘束等の原則禁止

利用者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、身体的拘束を行いません。身体的拘束を行う場合は、その様態及び時間、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を記録します。

14. カスタマーハラスメントへの対応について

当事業所では、利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という）について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継

続的に提供するため、組織として必要な対応を行います。

カスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとします。ただし、これらに限られるものではありません。

- ・大声の叱責や暴言、脅迫、威圧的な言動
- ・人格を否定する発言や差別的な言動
- ・業務の範囲を超えた過度又は不当な要求
- ・長時間の拘束や執拗な要望・クレーム
- ・無断撮影・録音、SNS 等による誹謗中傷
- ・暴力又は乱暴な言動、無理な要求
- ・性的な話し方や卑猥な言動等のセクシャルハラスメント
- ・その他の職員の職場環境を著しく害する行為

これらの行為が認められた場合は、サービスを中止させていただくことがあります。なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠実に対応します。

15. 第三者評価の実施状況

当事業所の第三者評価の実施状況は以下のとおりです。

実施の有無	あり ・ なし	実施した直近の 年月日	
実施した評価 機関の名称		評価結果の 開示状況	

16. 苦情等の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談（お客様相談係）

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご 相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

○担当者 坂口昇子 責任者 小野一彦 電話 0550-76-9906

○受付時間 月曜日～金曜日 8時30分～17時00分

(2) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

<第三者委員>

名 前	連絡先
岩田 和代	0550-76-3991

羽場 淳子	0 5 5 0 - 7 6 - 2 5 5 6
-------	-------------------------

(3) 行政機関その他苦情受付機関

小山町社会福祉課 社会福祉班	所在地 駿東郡小山町藤曲 5 7 - 2 電話番号 0550-76-6661 ・ F A X 0550-76-4770 受付時間 月曜日～金曜日 8 時 30 分～17 時 15 分
静岡県国民健康保険団 体連合会	所在地 静岡市葵区春日 2 - 4 - 3 4 電話番号 054-253-5590 受付時間 月曜日～金曜日 9 時 00 分～17 時 00 分
静岡県社会福祉協議会	所在地 静岡市葵区駿府町 1 - 7 0 県総合社会福祉会館内 電話番号 054-254-5248 ・ F A X 054-251-7508 受付時間 月曜日～金曜日 8 時 30 分～17 時 15 分

令和 年 月 日

居宅介護サービスの提供の開始に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

事業所 所在地 静岡県駿東郡小山町小山 7 5 - 7
名 称 小山町社会福祉協議会 訪問介護事業所
説明者 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、居宅介護サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住 所
氏 名 印

署名代行者
私は、本人の契約意思を確認し署名代行しました
(同居家族代行の場合住所の記載は省略)。

(代理人)
住 所
氏 名 印
続 柄