

# 「居宅介護サービス」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、当施設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」に基づく居宅介護・重度訪問介護及び同行援護事業を提供します。当サービスの利用は、原則として介護給付費の支給決定を受けた方が対象となります。

## ◆◆目次◆◆

1. 事業者	1
2. 事業所の概要	1
3. 事業実施区域	1
4. 営業時間	2
5. 職員の体制	2
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金	2
7. サービスの利用に関する留意事項	5
8. サービス実施の記録について	6
9. 事故・緊急時における対応方法	6
10. 虐待防止について	6
11. 苦情の受付について	7
12. 秘密保持義務について	7

社会福祉法人 瑞浪市社会福祉協議会

ハートピア訪問介護事業所

当事業所は岐阜県の指定を受けています。

(岐阜県指令障449号の43)

指定事業所番号2111600017(居宅介護)

指定年月日 平成18年10月1日

指定事業所番号2111600017(同行援護)

指定年月日 平成23年10月1日

## 1. 事業者

名称	社会福祉法人 瑞浪市社会福祉協議会
所在地	岐阜県瑞浪市樽上町1丁目77番地
電話番号	0572-68-4148
代表者氏名	会 長 渡 邊 勝 利
設立年月日	昭和56年10月1日

## 2. 事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護事業所・平成15年4月1日指定 (岐阜県指令障第449号の43) 対象者区分(身体障害者・知的障害者・障害児・精神障害者・難病等対象者)
事業の目的	障害者又は障害児及び家族様の意思及び人格を尊重し、常に当該利用者等の立場に立った居宅援護等を提供する。
事業所の名称	ハートピア訪問介護事業所
事業所の所在地	岐阜県瑞浪市樽上町1丁目77番地
電話番号	0572-68-4148
管理者氏名	小 倉 み ゆ き
事業所の運営方針について	当事業所は、事業者の社会福祉協議会が措置制度発足から「ホームヘルプ事業」として長年に亘り要援護者のお世話をさせて頂いてきました。その実績と、高いサービスの資質をもって、温もりのある心で接するとともに親切・丁寧をモットーに利用者様の相談、助言並びに外出時の移動の介護、その他生活を全面的に支援させていただきます。
開設年月	平成15年4月1日
事業所が行っているほかの業務	① 指定訪問介護事業 平成12年1月28日指定 岐阜県指令第537号の448 ② 指定居宅介護支援事業 平成11年9月18日指定 岐阜県指令第537の112 ③ 介護予防訪問介護事業 平成18年4月1日指定 岐阜県指令東福第516の55

## 3. 事業実施区域

瑞浪市全域
-------

#### 4. 営業時間

営業日	月曜日から日曜日とする。
サービス提供時間帯	居宅介護 7時から21時 同行援護 0時から23時59分 (一日の範囲内)

#### 5. 職員の体制

＜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。

職種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
1. 事業所長（管理者）	1			1名	従業者の管理及び業務の管理を行う
2・サービス提供責任者	3			1名	利用の申込に係る調整を行う
2. 居宅介護従事者（ホームヘルパー）	4	24	4.8	2.5	指定居宅介護サービスの提供にあたる
（1）介護福祉士	3	1			
（2）実務研修修了者（1級）					
（3）介護職員初任者研修修了者（2級）	4	24			
（4）ガイドヘルパー養成研修修了者	2	5			
（5）同行援護従事者養成研修修了者	3	6			
（6）重度訪問介護従事者研修修了者	1				

当事業所では、利用者様に対して、指定居宅介護職員及び同行援護従業者として、上記の職種の職員を配置しています。

#### 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（契約書第3条・第4条参照）

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、市町村が決定した「支給量」と利用者様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様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、利用者様や家族様に事前に説明し、同意をいただくとともに、写しを利用者様に交付します。また、利用者様の申し出により、いつでも見直すことができます。

## 《居宅サービス区分及びサービス内容》

### I 居宅介護

#### 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。）

- 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。
- 食事介助…食事の介助を行います。
- 衣服の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行います。
- 通院介助…身体介助を伴う通院介助を行います。
- その他必要な身体介助を行います。

※ 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…利用者様の食事の用意を行います。
- 洗濯…利用者様の衣類等の洗濯を行います。
- 掃除…利用者様の居室の掃除や整理整頓を行います。
- 買い物…利用者様の日常生活に必要な物品の買い物をします。
- 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。）

※ 利用者様以外の方の調理や洗濯、利用者様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の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

### II 重度訪問介護

- 日常生活支援…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、外出時における移動中の介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

### III 同行援護（視覚障害者の方に対する援助を行います。）

- 移動…屋外で利用者様の移動の介助を行います。
- 社会参加…利用者様の社会参加への介助及びそれに伴う視覚的情報支援を行います。
- 代筆・代読…利用者様の日常生活に必要な代筆代読を行います。
- 排泄・食事等…外出時において必要となる援助を行います。

## (2) 利用者負担額（契約書第5条参照）

上記サービスの利用に対しては、介護給付費が支給されます。介護給付費は本事業所が代理受領いたしますので、利用者様から受給者証の記載内容に基づき、利用者様本人及び扶養義務者の負担能力に応じ市町村が決定する額（利用者負担額）をお支払いいただきます。

### 《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、利用者様の同意のもと2人の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。

### ◎利用者負担額上限管理加算 150単位/月

○介護給付費対象のサービス（ホームヘルプサービス、デイサービス、ショートステイ）には利用者負担額の上限が定められています。

○利用者様のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。

○事業所において利用者負担の上限管理を担当し、具体的に上限を超える際の調整を行った場合には、別途上限管理にかかる費用（月額150円）をお支払いいただきます。

#### 《償還払い》

事業者が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、介護給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者様に「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費が支給されます。）

### （3）サービス利用にかかる実費負担額（契約書第5条参照）

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではありませんので、実費をいただきます。

- ① 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、ホームヘルパーが訪問するための交通費をいただきます。（サービス利用料とともに1ヶ月ごとにお支払いいただきます。）
- ② 「外出介護」や「通院介助」においてホームヘルパーに公共交通機関などの交通費のほか、指定された食事の食事代、入場料、利用料等が必要な場合、その実費をお支払いいただきます。（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）

#### 《サービス利用料金》

下記の料金表によって、サービス利用料金から介護給付費の給付額を除いた金額（利用者負担）をお支払いいただきます。

1. サービス利用料金	利用料金
2 うち、介護給付費が支給される額	利用料金の9割
3. サービス利用にかかる利用者負担額	利用料金の1割

### ◎初回加算 200単位/月

当指定居宅介護事業所において、新規に居宅介護計画を作成した利用者様及び過去2ヶ月以内に当事業所のサービス提供を受けていない場合で、新規に居宅介護計画を作成し、サービス提供責任者が初回訪問又は他の従業者のサービス提供に同行し、利用者様の状況等を確認し記録した場合。

## ◎緊急時対応加算 100単位/回（月2回を限度）

利用者様又はその家族様等から要請を受け、当事業所のサービス提供責任者が緊急性を判断し、1回の要請につき1回を限度として介護計画にない訪問介護を行った場合。

### 《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、月額負担額が設定され受給者証に記載されています。それ以上の負担の必要はありません。

### （４）利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法（契約書第5条参照）

前記（２）、及び（３）の①の料金・費用は、1か月ごとに計算し、翌月17日頃に利用者様ご指定の金融機関の口座から引き落としをさせていただきます。

### （５）利用の中止、変更、追加（契約書第6条参照）

- ① 利用予定日の前に、利用者様の都合により、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15分までに事業者申し出てください。
- 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だされた場合、取消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。ただし、利用者様の体調不良等やむをえない場合は取消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

## 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、予め利用者様に説明するとともに、利用者様及びその家族様等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します。
- ☆ 利用者様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」に基づいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。ただし、実際の提供にあたっては、利用者様の訪問時の状況・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）

ます。)

### (3) サービス内容の変更

☆ 訪問時に、利用者様の体調等の理由により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、利用者様の同意を得て、サービス内容を変更します。(受給者証に記載された支給量の範囲内にて) その場合、事業者は、変更したサービスの内容を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(契約書第3条参照)

「住所」及び「利用者負担額」、「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。

- ①医療行為
- ②利用者様もしくはご家族様の金銭、預金通帳、証書、書類等の預かり
- ③利用者様もしくはその家族様等からの金銭又は物品、飲食授受
- ④ご契約者様の家族様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様の行動を制限する行為(利用者様又は第三者等の生命又は身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑦その他利用者様もしくはその家族様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

## 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(契約書第8条参照)

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、利用者様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) 利用者様の記録や情報の管理・開示について(契約書第8条参照)

本事業所では、関係法令及び瑞浪市社会福祉協議会個人情報保護規定に基づいて、利用者様の記録や情報を適切に管理し、利用者様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は、利用者様の負担となります。)

## 9. 事故・緊急時における対応方法(契約書第9条参照)

事業者は従業者がサービス提供中に、利用者様の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医及び家族様に連絡する等の措置を講ずるとともに、各関係機関に報告します。

また、事故発生時には、状況及び事故に際して行った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

## 10. 虐待防止について(契約書第8条参照)

本事業所では利用者様等の人権擁護、虐待防止等のために必要な体制整備を行うとともに、従業者に対して研修を実施します。

## 11. 苦情等の受付について(契約書第14条参照)

### (1) 当事業所における苦情の受付及びお客様相談窓口等

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、利用者様の記録等の情報開示の請求は以下の窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口           〔管理者〕小倉 みゆき

○受付時間               毎週月曜日～金曜日 8：30～17：15

### (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おります。利用者様は、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
山内 利信	瑞浪市明世町918 TEL 68-2298
木村 聖可	瑞浪市釜戸町25-2 TEL 63-2211

### (3) 行政機関その他の苦情受付機関

瑞浪市役所 社会福祉課	所在地 瑞浪市上平町1丁目1番地 電話番号 68-2111 (内線102・103) FAX 68-0294 受付時間 8：30～17：15
岐阜県社会福祉協議会 (運営適正化委員会)	所在地 岐阜市下奈良2丁目2番1号 電話番号 058-273-1111 FAX 058-275-4858 受付時間 9：00～17：00

## 12. 秘密保持義務(契約書第8条参照)

- 1) 事業者及び訪問介護員は正当な理由がない限り、利用者様に対するサービスの提供にあたって知り得た利用者様または、利用者様の家族様の秘密を漏らしません。この守秘義務は、本契約の終了したあとも継続します。
- 2) 事業者は、その訪問介護員が退職後、在職中に知り得た利用者様または、利用者様の家族様の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) 事業者は、利用者様の個人情報を用いる場合または、利用者様の家族様の個人情報を用いる場合において、利用者様の家族様の同意を得ない限りサービス担当者会議等においてそれらの個人情報を用いませぬ。
- 4) 個人情報は、サービス担当者会議及び医療機関、介護事業者との連携・照会が必要になったとき、または緊急の場合にのみ利用します。