

「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、契約者に対して「障がい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. 衛生管理について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	7
11. 業務継続に向けた取り組みの強化について・・・・・	7
12. 虐待防止について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	7
13. 身体拘束について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	8
14. ハラスメント対策について・・・・・・・・・・・・・・・・	8
15. 苦情等の受付について・・・・・・・・・・・・・・・・・・	8
16. 第三者による評価の実施状況・・・・・・・・・・・・・	9
17. 秘密保持義務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	9

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 小栗 茂
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(身体障がい者・知的障がい者・障がい児・精神障がい者・ 難病等対象者)
事業の目的	障がい者又は障がい児及び家族様の意思及び人格を尊重し、常に当該契約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「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・丁寧をモットーに契約者様の相談、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・日常生活支援総合事業第1号訪問事業 平成30年4月1日指定 瑞浪市指令第258の14

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。(12月30日から1月3日までをのぞく)
サービス提供時間帯	<u>居宅介護・重度訪問介護・同行援護</u> 7時から19時

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	1			1名	利用の申込に係る調整を行う
3. 居宅介護従事者（ホームヘルパー）	3	12	4.2	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）	3	12			
（4）ガイドヘルパー養成研修修了者	1	4			
（5）同行援護従事者養成研修修了者	1	4			
（6）重度訪問介護従事者研修修了者	1	1			

当事業所では、契約者様に対して、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」と契約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契約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、契約者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、写しを契約者に交付します。また、契約者の申し出により、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。
- その他自立支援のための見守りの支援等、必要な身体介護を行います。

※ 医療行為はいたしません。

※ 院内の通院介助について、介護給付対象外になる場合は実費負担となります。

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…契約者の食事の用意を行います。
- 洗濯…契約者の衣類等の洗濯を行います。
- 掃除…契約者の居室の掃除や整理整頓を行います。
- 買い物…契約者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。）

※ 契約者以外の方の調理や洗濯、契約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…屋外で契約者の移動の介助を行います。
- 社会参加…契約者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…契約者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、契約者から受給者証の記載内容に基づき、契約者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、契約者の同意のもと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。

○契約者のご希望により、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、契約者様に「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。）
- ③ 「通院介助」において、院内の介助については、介護給付対象外サービスとして提供します。その料金は契約者に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契約者及び過去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、契約者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）

契約者又はその家族等から要請を受け、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。

◎介護職員処遇改善加算

介護サービスを支える人材の確保・定着を促すことを目標として、国が定めた加算です。介護職員のキャリアアップ、人材育成や処遇改善の仕組み、職場環境等を整備した事業所に対して介護報酬に加算されるもので、利用料にも加算されます。

介護職員 処遇改善加算	居宅介護	一か月あたりのサービス利用単位数に別途 34.7%相当の介護職員処遇改善加算率が加わります。
	同行援護	一か月あたりのサービス利用単位数に別途 34.7%相当の介護職員処遇改善加算率が加わります。
	重度訪問介護	一か月あたりのサービス利用単位数に別途 27.3%相当の介護職員処遇改善加算率が加わります。

※当事業所は処遇改善加算（Ⅲ）を算定致します。

《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日頃に契約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、契約者の都合により、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15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、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、契約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、予め契約者に説明するとともに、契約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十分

に配慮します。

- ☆ 契約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、契約者の訪問時の状況・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、契約者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、契約者の同意を得て、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「契約者負担額」、「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。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">①医療行為②契約者もしくはご家族の金銭、預金通帳、証書、書類等の預かり③契約者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食授受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身体拘束その他契約者の行動を制限する行為（契約者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その他契約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 |
|---|

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システムに保存いたします。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) 契約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程に基づいて、契約

者の記録や情報を適切に管理し、契約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は、契約者の負担となります。）

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、契約者の病状に急変、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. 衛生管理について（契約書第8条参照）

事業所において、感染症等が発生又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 従業者等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所における感染症等の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- (4) 事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- (5) 従業者に対し、感染症等の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的を実施します。

11. 業務継続に向けた取り組みの強化について（契約書第8条参照）

- (1) 感染症等や非常災害の発生時において、契約者に対する指定訪問介護の提供の継続的实施及び、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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実施します。

12. 虐待防止について（契約書第8条参照）

事業者は、契約者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (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 瑞浪市社会福祉協議会事務局長 加藤誠二

- (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ています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（現に擁護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる契約者を発見した場合は、速やかにこれを市に通報します。

13. 身体拘束について（契約書第8条参照）

事業者は、原則として契約者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、契約者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、契約者に対して説明し同意を得たうえで、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。また、事業者として身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- （１） 緊急性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、契約者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
- （２） 非代替性・・・身体拘束以外に、契約者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
- （３） 一時性・・・契約者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

14. ハラスメント対策について（契約書第8条参照）

事業所は、介護現場で働く従業員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向けて取り組みます。

- （１） 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- ・身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
- ・個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけられたり、おとしめたりする行為。
- ・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

上記は、該当事業所職員、契約者及びその家族等が対象になります。

- （２） ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止のための会議等により、同様案件が発生しない為の再発防止を検討します。
- （３） 従業員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修等を実地します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- （４） ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等を講じます。

15. 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、契約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。

○相談責任者 〔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。契約者は、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
木股 恭一	TEL 68-8527
伊藤 隆二	TEL 65-4183

(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

16. 第三者による評価の実施状況

第三者による評価の実 施状況	1. あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1. あり 2. なし
	②. なし		

17. 秘密保持義務（契約書第8条参照）

- (1) 事業者及び従業者は正当な理由がない限り、契約者に対するサービスの提供にあたって知り得た契約者又は、契約者の家族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、その従業者が退職後、在職中に知り得た契約者又は、契約者の家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。
- (3) 事業者は、契約者の個人情報を用いる場合又は、契約者の家族の個人情報を用いる場合において、契約者の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。
- (5) 個人情報の利用にあたっては、同意を得た場合であっても、必要最小限の範囲で使用するものとし、関係者以外に漏れることのないように細心の注意を払います。