

# 美濃加茂市社会福祉協議会

## 「指定障害者居宅介護サービス」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、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、原則として介護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 美濃加茂市社会福祉協議会
所 在 地	美濃加茂市新池町三丁目4番1号
電 話 番 号	(0574) 28-6111
代表者氏名	会長 佐光 博司
設 立 年 月	昭和50年10月

### 2. 事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護事業所 平成14年12月9日 指定 岐阜県2111200073号
事業の目的	利用者が居宅において日常生活を営むことができるよう居宅介護サービスを適切に提供する。
事業所の名称	美濃加茂市社会福祉協議会
事業所の所在地	美濃加茂市田島町四丁目1番地36
電話番号	(0574) 23-0711
管理者氏名	柴田 美也子
事業所の運営方針について	自立支援給付日の支援決定を受けた障がい者（児）に対し、適切な居宅介護サービスを提供する。
開設年月	平成18年4月1日
事業所が行なっている他の業務	指定訪問介護 平成12年2月28日 指定 岐阜県2171200120号

### 3. 事業実施地域 美濃加茂市の区域

#### 4. 営業時間

営業日	月曜日～日曜日（年末年始を除く）
受付時間	午前8時30分～午後5時15分
サービス提供時間帯	午前7時30分～午後8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. 管理者	1名			1名	業務管理
2. サービス提供責任者	2名			2名	サービス提供に関する調整等
3. 居宅介護従事者 （ホームヘルパー）	1名	16名	6.8名	2.5名	居宅介護サービスの提供
(1) 介護福祉士	5名	8名			
(2) 訪問介護養成研修1級 （ヘルパー1級）課程修了者	—	—			
(3) 訪問介護養成研修2級 （ヘルパー2級）課程修了者	—	8名			

当事業所では、利用者に対して居宅介護サービスを提供する職員として、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、次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、写しを利用者に交付します。また、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居宅介護＜ホームヘルプサービス＞

##### 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。
- ・排せつ介助…排せつの介助、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…通院の介助を行います。

・その他必要な身体介護を行いません。

※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。
- ・掃 除…利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
- ・買い物…利用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。）

※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。

## ②行動援護

障害者等が行動する際に生じ得る危険を回避するために必要な援護、外出時における移動中の介護、排せつ及び食事等の介護、その他行動する際に必要な援助を行います。

## ③外出介護<ガイドヘルプサービス>（通院や外出の介助を行います。）

官公庁や銀行等の公共機関への用務など社会生活上不可欠な外出及び余暇活動等社会参加のための外出の援助を行います。

## ④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（契約書第5条参照）

上記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ます。事業者が介護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（定率負担）を事業者にお支払いいただきます。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居宅介護サービスを提供した場合>

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。

### <利用者負担額の上限等について>

- 介護給付費対象のサービスの利用者負担額は上限が定められています。
- 利用者のご希望により、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。

### <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か月ごとにお支払いいただきます。)

② 通院介助においてホームヘルパーに公共交通機関の交通費などが必要な場合、その実費をいただきます。(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. 基本単位

##### 居宅介護

1単位10.18円

	身体介護		家事援助	通院等乗降介助
30分未満	256単位	30分未満	106単位	1回につき 102単位
30分以上 1時間未満	404単位	30分以上 45分未満	153単位	
1時間以上 1.5時間未満	587単位	45分以上 1時間未満	197単位	
1.5時間以上 2時間未満	669単位	1時間以上 1時間15分未満	239単位	
2時間以上 2.5時間未満	754単位	1時間15分以上 1時間30分未満	275単位	
2.5時間以上 3時間未満	837単位	1時間30分以上	市町村が特に認めた場合、311単位に15分を増すごとに+35単位	
3時間以上	921単位 30分ごとに+83単位			

#### 2. 時間帯加算

0時	6時	8時	18時	22時	24時
深夜 50%	早朝 25%	日中 0%	夜間 25%	深夜 50%	

3. 緊急時訪問加算 100単位

4. 初回訪問加算 200単位

5. 介護職員等処遇改善加算(Ⅱ口) 44.1%

6. 特定事業所加算(Ⅱ) 加算率10%

#### (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)

利用者負担額及び実費負担額、通常実施地域以外の交通費の料金・費用は、1か月ごとに計

算し、ご請求します。お支払いは、翌月27日に指定の金融機関から引き落としさせていただきます。(金融機関からの引き落としを希望されない方は、請求書により指定口座にお振り込みいただくか、事業所へご持参ください。)

※通常実施地域以外の交通費の料金・費用については、次のとおりです。

- ① 事業所から片道おおむね5キロメートル以内 100円(自動車を使用した場合)。
- ② 事業所から片道おおむね5キロメートルを超える部分について、5キロメートル又はその端数ごとに100円(自動車を使用した場合)。
- ③ 公共交通機関を利用した場合には実費を負担。

#### (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。
- 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きます。但し、利用当日の急な体調不良や入院等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用日の前日の17時15分までに連絡があった場合	無料
利用日の前日の17時15分までに連絡がなかった場合	一律に800円

- 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。

#### (6) 実費負担額(交通費等)の変更

実費負担額(交通費等)を変更する場合は、原則としてその2か月前までにご説明します。

### 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（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。

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① 医療行為</li><li>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</li><li>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</li><li>④ ご契約者の家族等に対するサービスの提供</li><li>⑤ 飲酒・喫煙及び飲食（移動介護等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます。）</li><li>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）</li><li>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</li></ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 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、利用者にご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（契約書第8条参照）

本事業所では、関係法令及び美濃加茂市社会福祉協議会個人情報保護に関する要綱に基づいて、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. 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サービス利用等のご相談

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。

- 受付窓口 美濃加茂市田島町四丁目1番地36  
美濃加茂市社会福祉協議会 社協総合相談センター
- 苦情受付担当者 訪問介護係長 三輪 みどり
- 苦情解決責任者 センター長 太田 恵子
- 受付時間 午前8時30分～午後5時15分（土・日・祝日を除く）  
電話番号 （0574）23-0711

**(2) 行政機関その他苦情受付機関**

美濃加茂市障がい者 虐待防止センター	所在地 美濃加茂市太田町3431-1 美濃加茂市役所 西館1階 電話番号 (0574) 25-2111・内線325 ファックス (0574) 24-0290
岐阜県障害者権利擁護センター	所在地 岐阜市茜部大野二丁目219番地 電話番号 (058) 215-0618 ファックス (058) 215-0169
岐阜県運営適正化委員会	所在地 岐阜市下奈良2-2-1 電話番号 (058) 278-5136 ファックス (058) 278-5137

**10. 緊急時、及び事故発生時の対応**

サービス提供中に、利用者の容態に急変が生じた場合は、主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるほか、下記のご家族等へ速やかにご連絡いたします。

**【事業所連絡先】**

対応連絡先	(0574) 23-0711
対応日	月曜日～日曜日
対応時間	午前7時30分～午後8時

### 【主治医】

医療機関名	
所在地	
電話番号	
主治医氏名	

### 【緊急連絡先】

氏名	
住所	
電話番号	
続柄	

## 1 1. 秘密の保持

- ①事業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報について、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- ②あらかじめ別に定める文書により利用者の同意を得た場合は前項の規定にかかわらず、利用目的の範囲内で個人情報を取得、使用及び第三者に提供できるものとします。

## 1 2. 虐待の防止のための措置

本事業所では、利用者にたいする虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応を図るため、次の措置を講じています。

- (1) 虐待の防止に関する責任者の選定

【虐待防止責任者】 管理者 柴田 美也子

- (2) 成年後見制度の利用支援
- (3) 苦情解決体制の整備
- (4) 従業者にたいする虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施

### 13. カスタマーハラスメントの防止について

事業者は、利用者またはその家族等にカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられる場合は、毅然とした対応を行い、さらに悪質と判断される行為を認めた場合は、警察、弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処いたします。

#### 【対象となる行為】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言語
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、1時間以上の電話や面談等）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・職員個人への攻撃や要求
- ・職員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（氏名、写真、音声、映像の公開）
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

令和 年 月 日

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

所在地 美濃加茂市新池町三丁目4番1号

事業者名 美濃加茂市社会福祉協議会

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。

私は、居宅介護サービスを受けるにあたり、利用する居宅介護サービス事業者及び保険者等に対して、自己に対する居宅介護サービス提供に必要な個人情報を用いること、また、緊急時・災害時において生命、身体の保護の為、利用者の安否確認情報と活動サービス内容を行政に提供されることに同意いたしました。

利用者 住所 美濃加茂市 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

代理人又は立会人 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

この重要事項説明書は、厚生労働省令第171号（平成18年9月29日）第9条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。