

「居宅介護等サービス」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等を提供します。
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。

社会福祉法人山田町社会福祉協議会
(山田町社協指定訪問介護事業所)
当事業所は岩手県の指定を受けています。
居宅介護 第0313000093-11号
重度訪問介護 第0313000093-12号
行動援護 第0313000093-13号
同行援護 第0313000093-14号

1 事業者

名称	社会福祉法人 山田町社会福祉協議会
所在地	岩手県下閉伊郡山田町山田第15地割82番地2
電話番号	0193-82-3841
代表者氏名	会長 阿部 敏博
設立年月日	昭和41年8月4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18年9月29日岩手県指令宮地保第666号
事業の目的	障害者総合支援法に基づく居宅介護等
事業所の名称	山田町社協指定訪問介護事業所
事業所の所在地	岩手県下閉伊郡山田町山田第15地割82番地2
電話番号	0193-82-3841
管理者氏名	(職名) 在宅福祉課課長補佐 佐々木 千加子
事業所の運営方針について	利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立生活をおくことができるよう居宅介護等を提供します。
開設年月	平成15年4月1日
事業所が行っている他の業務	指定訪問介護 平成12年1月31日岩手県指定第1100-0349号

3 事業実施地域

山田町全域

4 営業時間

営業日	月曜日から土曜日（原則）
受付時間	月～土 8時30分～17時15分（原則）
サービス提供時間常	月～土 8時30分～17時15分（原則）

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	せい きじょうきん 正 規 常 勤 (専 従)	せい きじょうきん 正 規 常 勤 (兼 務)	む きこよう 無 期 雇 用 き か ん に ん よう 期 間 任 用 (専 従)	む きこよう 無 期 雇 用 き か ん に ん よう 期 間 任 用 (兼 務)	じょうきん 常 勤 かんさん 換 算	してい 指定 きじゆん 基 準	しよくむ ないよう 職 務 の 内 容
1. かんりしや 管 理 者		1 名				1 名	じゅうじしゃ およ 従 事 者 及 び ぎょうむ かんり 業 務 の 管 理
2. さーびすていきようせきにんしや サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	1 名	1 名				1 名	ていきよう サ ー ビ ス 提 供 かん に 関 す る こ と
3. きょたくかいごじゅうじしゃ (ほーむへるぱー) 居 宅 介 護 従 事 者 (ホ ー ム ヘ ル パ ー)	1 名	8 名		6 名	1 名	2.5 名	きょたくかいごとう 居 宅 介 護 等 サ ー ビ ス の ていきよう 提 供
(1) かいごふくしし 介 護 福 祉 士	1 名	6 名		2 名			
(2) じつむしやけんしゅう 実 務 者 研 修							
(3) かんごし 看 護 師		1 名					
(4) しょにんしやけんしゅう 初 任 者 研 修 ・ ヘ ル パ ー きゅうかていしゅうりようしや 2 級 課 程 修 了 者		1 名		4 名			
4. どうろくほうもんかいごいん 登 録 訪 問 介 護 員 (6 名)							

当事業所では、利用者に対して指定訪問介護、指定居宅介護等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) 「居宅介護等計画」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「居宅介護等計画」を定めて、サービスを提供します。「居宅介護等計画」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。「居宅介護等計画」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＞

居宅介護等

- ① 身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事の介助をします。）
 - 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…通院の介助を行います。
 - 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。
 - 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。
- ③ 外出時の移動中の介護
 - 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援助を行います。
 - *1日の範囲内で用務を終えるものを原則とし、通勤、営業活動等の経済活動に係る外出、通年かつ長期にわたる外出の介助はいたしません。
- ④ 自己判断が制限されている人が行動するときに、危険を回避するために必要な支援、外出支援を行います。
- ⑤ 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頂きます。個別減免が適用される場合には、減免後の金額になります。

＜2人のホームヘルパーにより訪問を行った場合＞

○1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合などで、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。

＜訪問介護職員処遇改善加算について＞

○1ヶ月分の利用料に居宅介護37.6% 重度訪問介護30.2% 行動援護37.6% 同行援護34.1%の加算をいただきます。

○「特定事業所加算Ⅱ」とは1ヶ月の基本単位数に10%加算され、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質の確保やヘルパーの活動環境整備、中重度者への対応などを行っている事業所に加算されます。

＜利用者負担額の上 限について＞

○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）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、入 場 料、利用料等が必要な場合、その実費をいただきます。（サービス利用時にその都度ご負担いただきます。）

＜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、所得に応じて４区分の月額負担額が設定され、それ以上の負担は必要ありません。

区分	世帯の収入状況	１ヶ月あたりの負担上限額
生活保護	生活保護受給世帯	０円
低所得１	市町村民税非課税世帯で、サービスを利用するご本人の収入が８０万円以下の方	０円
低所得２	市町村民税非課税世帯	０円
一般	市町村民税課税世帯	９,３００円

（４）利用者負担額及び実費負担額のお支払方法（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、ご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。（１か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。）

金融機関口座からの自動引き落とし

ご利用できる金融機関：北日本銀行、岩手銀行、宮古信用金庫、郵便局

(5) 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、居宅介護等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正午までに事業者に申し出てください。
- ② 利用予定日の前々日までに申し出なく、前日または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。但し利用者の体調不良等やむを得ない場合は取消料はいただきません。

サービス利用日の前々日までに申し出があった場合	無料
サービス利用日の前日までに申し出があった場合	サービス料金の5%
サービス利用日の当日までに申し出がなかった場合	サービス料金の10%

- 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の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等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

「住所」および「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（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。）
- 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

8 サービスの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（及び山田町社会福祉協議会個人情報保護規程）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。）

(3) 閲覧及び開示・書面揭示

事業計画及び財務内容、運営規程の概要等の重要事項等は山田町社協ホームページ（<http://www.yamada-shakyo.or.jp>）で閲覧できます。また、山田町社会福祉協議会情報公開規程に基づき開示申請できます。

9 事故発生時及び緊急時の対応について

(1) 事故発生時の対応方法

本事業所では、利用者に対する居宅介護等の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族等に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等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。

(2) 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等への連絡を行う等、必要な措置を講じます。

医療機関の名称・主治医 電話番号	
緊急連絡先 氏名（利用者との続柄） 電話番号	

(3) 損害賠償保険への加入

本事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	社会福祉協議会総合補償
補償の概要	サービス提供中事故、利用者・第三者に対する賠償責任の損失補償

10 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。

- お客様相談係＜苦情受付窓口（担当者）〔事務局 次長〕 黒澤 寛 ＞
○受付時間 毎週月曜日～金曜日 8：30～17：15
＜苦情解決責任者 〔事務局 長〕 高橋 富士雄 ＞

(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	備考
竹内 幸司	元町職員、被災者相談支援業務
佐々木 善朗	船越地区民生児童委員
鈴木 貴雅	障害者施設代表
柏谷 千代子	元保育士
敬禮 明美	他法人介護支援専門員

(3) 行政機関その他苦情受付機関

やまだまちやくば 山田町役場 ちやうじゆふくしか 長寿福祉課 地域福祉係	しょざいち 所在地 山田町八幡町3番20号 てんわばんごう 電話番号 82-3111 (代表) うけつけじかん 受付時間 8:30~17:15
いわてけんうんえいてきせいかいいんかい 岩手県運営適正化委員会	しょざいち 所在地 盛岡市三本柳8地割1番3号 (岩手県社会福祉協議会内) てんわばんごう 電話番号 019-637-4466 うけつけじかん 受付時間 9:00~16:00

1.1 虐待防止について

(1) 事業者は、利用者等の人権擁護・虐待の防止等のため、次の措置を講ずるよう努めます。

- ① 虐待防止に関する責任者の選定及び設置
- ② 虐待防止委員会の設置及び開催
- ③ 成年後見制度の利用支援
- ④ 苦情解決体制の整備
- ⑤ 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施

1.2 身体拘束の適正化について

(1) 身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、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、その他の必要な事項を記録し、次の措置を講じていきます。

- ① 身体拘束適正化検討委員会の設置及び開催
- ② 適正化のための研修の実施

1.3 衛生委員会に関する事項

事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行う措置を講じるものとします。

- ① 従業者が感染源となることを予防し、また、感染の危険から守るため、感染を予防する備品を備えます。
- ② 感染症の予防及び、まん延の防止のための対策を検討する委員会の設置
- ③ 感染症の予防及び、まん延防止のための指針の整備
- ④ 感染症の予防及び、まん延の防止のための研修及び訓練の実施

1.4 職場におけるハラスメントの防止

事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

15 カスタマーハラスメントの防止

事業所は、すべての利用者に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職場が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。利用者及び家族との信頼関係を結ぶためにも下記の行動・行為があった際には、サービス提供の一時中止や見直しのご相談をさせていただく場合があります。

- ① 大声や暴言、脅迫的な言動により、当事業所職員に迷惑を及ぼす尊厳や人格を傷つけるような行為がある場合
- ② 当事業所職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合
- ③ 解決しがたい要求を繰り返し行い、業務を妨害すること
- ④ 当事業所職員にみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をすること
- ⑤ 正当な理由なく居宅内に当事業所職員をとどまらせること
- ⑥ 当事業所の了承を得ず、撮影や録音をすること
- ⑦ 謝罪や謝罪文を強要すること
- ⑧ その他当事業所の迷惑となる行為及びサービス提供に支障をきたす行為

16 事業継続計画に関する事項

- (1) 事業所は、感染や非常災害の発生において、利用者に対する訪問介護の提供を継続的に実施するため及び、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下BCPという。）
- (2) BCPに関して従業員へ周知するとともに必要な研修及び訓練の実施
- (3) BCPの定期的な見直しを行い、必要に応じて変更をするものとします。

令和 年 月 日

居宅介護等サービス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。

管理者名 佐々木 千加子

説明者職名 _____ 氏名 _____

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受け、居宅介護等サービスの提供開始に同意しました。

利用者住所 山田町 _____

氏名 _____