

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、社会福祉法人北杜市社会福祉協議会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（以下、「障害総合支援法」という。）に基づく居宅介護、重度訪問介護、（以下、「居宅介護等」という。）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	社会福祉法人北杜市社会福祉協議会
所在地	山梨県北杜市高根町箕輪新町50番地
電話番号	0551-47-5202
FAX 番号	0551-47-5206
代表者氏名	会長 日野水 丈士

2. 事業所の概要

事業所番号	1911900148
事業所の名称	北杜市社会福祉協議会ヘルパーステーションなのはな
事業所の所在地	山梨県北杜市高根町箕輪新町50番地
電話番号	0551-46-1080
FAX 番号	0551-46-5206
サービスの種類	居宅介護・重度訪問介護
事業実施地域	北杜市、長野県富士見町

3. 営業時間

営業日	年中無休
サービス提供時間帯	24時間
事務所営業時間	月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時30分

4. 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	業務内容	人員
1. 管理者	事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。	1名
2. サービス提供責任者	利用の申込みに係る調整、ホームヘルパーに対する技術指導、居宅介護等計画の作成等を行う	1名以上
3. 居宅介護従事者 （ホームヘルパー）	居宅介護、重度訪問介護の提供に当たる。	5名以上

当事業所では、利用者に対して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。

5. 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＞

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となる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日常生活支援（身体介護や家事援助、見守りなど生活全般を支援します。）

（脳性まひなどの全身性障害がある方など日常生活全般に常時の支援を要する方を対象としたサービスです。）

身体介護、家事援助、見守り等を行います。具体的な内容は、身体介護、家事援助と同様です。

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。

II 重度訪問介護

（重度の肢体不自由者であって常時介護を要する障害者の方を対象としたサービスです。）

入浴の介助や清拭・排せつの介助・食事の介助その他の厚生労働省で定める便宜及び外出時における移動中の介護を総合的に供与します。

（２）利用者負担額（契約書第５条参照）

利用者の負担割合に応じた額となります。

内容については、「サービス内容説明書」で説明します。

（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為の交通費（通常の事業の実施地域を超える地点から、１キロメートル増すごとに５０円）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サービス提供時においての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。（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）

〔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。

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	市町村民税非課税世帯	０円
一般１	市町村民税課税世帯（所得割１６万円未満）	９，３００円
一般２	上記以外	３７，２００円

（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、ご請求しますので、以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（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。）

- ア. 金融機関口座からの自動引き落とし（翌月25日）
 ご利用できる金融機関
 山梨中央銀行、山梨県民信用組合、ゆうちょ銀行、JA 梨北、甲府信用金庫
- イ. 下記の指定口座への振り込み（翌末日まで）
 山梨中央銀行 高根支店 普通預金 122950
 7) 村トツヤカワツヨシガ イ カチヨ ヒミズ タツ
 口座名義人 （福）北杜市社会福祉協議会 会長 日野水丈士
- ウ. 窓口での現金支払い（翌月末日まで）

（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までに事業者申し出てください。
- ② 事業者は利用者から事前に連絡がなく利用を中止する場合は、キャンセル料として800円を徴収できるものとします。但し利用者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。
- 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1か月前までにご説明します。

6. 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）サービス提供の中止

自然災害（地震、台風、大雪等）または交通災害（道路の破損等）等の影響によりサービスの実施が困難な場合はサービスを中止することがあります。
 感染症等の発生により、サービスの提供が困難な場合は、中止することもあります。

（4）サービス提供時間の変更

災害等の影響により、サービス提供時間を変更する場合があります。

（5）サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由により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と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

（6）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。

（7）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
- 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) 利用料の支払について

利用者負担金の支払いが、3 か月以上遅延し、かつ支払うよう勧告したにもかかわらず 1 ヶ月以内に支払われない場合には、サービスの利用ができなくなりますので期間内にお支払いをお願い致します。

7. 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。）

8. 損害賠償保険への加入（契約書第9条参照）

本事業者は、損害賠償保険に加入しています。

サービスの提供によって事故が生じた場合には、速やかに医療機関及び関係機関、利用者の家族に連絡して必要な措置を講じます。また、サービスを提供するにあたって、事業者の責任と認められる事由によって利用者に損害を与えた場合には、速やかに利用者の損害を賠償します。

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＜お客様相談窓口＞

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窓口で受け付けます。

苦情解決責任者	事務局長 清水 市三
苦情受付担当者	管理者 畑 紀子
電話番号	0551-46-1080
受付時間	月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時30分

(2) 第3者委員

当法人では、以下の3名の方に第3者委員を委嘱しております。ご意見、苦情についてご相談いただけます。

名前	住所	電話番号
堀内 弘	山梨県北杜市白州町白須 78-1 番地	0551-35-2647
竹田 和美	山梨県北杜市長坂町長坂上条 977-1 番地	0551-32-3851
利根川 昇	山梨県北杜市高根町清里 3545-432 番地	0551-48-2026

(3) 行政機関その他苦情受付機関

機関名	住所	電話番号
北杜市役所福祉保健部福祉課障害福祉担当	北杜市須玉町大豆生田 961-1	0551-42-1334
山梨県運営適正化委員会	甲府市北新 1-2-12	055-254-8610

10. 緊急時の対応方法（契約書第9条参照）

利用者の主治医へ連絡を行い、医師等の指示に従います。また、緊急連絡先に連絡します。

なお、変更のあった際は、その都度申し出てください。

①主治医

医療機関名	
住所	
電話番号	
主治医氏名	

②ご家族等緊急連絡先

氏名・続柄	
住所	
電話番号	
携帯番号	

1 1. 個人情報等の提供

従業員が知り得る利用者及び利用者の家族等の個人情報をサービス担当者会議等で用いる場合があります。

1 2. 居宅サービス提供に関する同意について

居宅介護サービスを利用するにあたり、次の各号の事項について同意をお願いします。

- (1) 障害程度区分認定にかかる医師意見書・認定調査内容等の判定結果の情報を関係者に提示すること。
- (2) サービス提供にあたって、医療上緊急の必要性がある場合には、医療機関等に対して必要な情報提示すること。
- (3) 他の障害福祉サービス事業者等の連携を図る際に、ご利用者本人・家族の個人情報を関係者に提示すること。

1 3. 身体拘束等について

利用者に対して身体拘束を行いません。

ただし、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、利用者又は、その家族に対して説明し同意を得た上で必要最小限の範囲内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、理由及び対応等を記録します。

1 4. 虐待防止について

利用者の人権の擁護、虐待の発生・再発を防止等のため、管理者を担当責任者と定め検討委員会を開催いたします。検討内容については、周知徹底を図ります。また、研修等踏まえて虐待防止に取り組んでいます。成年後見制度を利用できるよう支援します。

1 5. サービス利用にあたっての禁止事項について

- (1) 事業者の職員に対して行う暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為
 - (2) パワーハラスメント・セクシャルハラスメントなどの行為
 - (3) サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等無断でSNS等に投稿する
- 上記の行為により、健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合、サービス中止や契約を解除することもあります。

1 6. 業務継続計画について

感染症や非常災害の発生において、サービスの提供を継続的に実施するため計画及び体制を整えます。
(定期的に見直しし、必要に応じて変更していきます。)

利用者及び関係者に対し周知し必要な措置を講じます。

研修及び訓練を定期的の実施します。

災害については、関係機関（地域住民・消防関係者含め）と連携し避難及び救出訓練（年2回以上）を実施します。

17. 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

利用者アンケート調査の実施の有無 （満足度調査・嗜好調査）	■あり □なし 実施状況：年1回 結果の開示状況 ■あり □なし
自己評価の実施の有無	■あり □なし
第三者評価実施の有無	□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 □あり □なし

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。

令和 年 月 日

事業所 所在地 山梨県北杜市高根町箕輪新町50番地
名 称 北杜市社会福祉協議会ヘルパーステーションなのはな

説明者 氏 名

私は、本書面に基ついて事業者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。

令和 年 月 日

利用者 住 所

氏 名

印

（家族・代理人）住 所

氏 名

印

この重要事項説明書は、厚生労働省令の規定に基づき、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。