

「指定居宅介護」「重度訪問介護」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、原則として総合支援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	2
2. 事業所の概要.....	2
3. 事業実施地域.....	2
4. 営業時間	2
5. 職員の体制	3
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金.....	3
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. 苦情の受付について.....	6
10. 秘密の保持	6
11. 緊急時の対応方法	7
12. 事故発生時の対応	7
13. 第三者委員の評価の実施状況	7
14. 虐待防止の措置	7
15. 身体拘束禁止のための措置	7
16. 衛生管理について	8
17. 業務継続計画について	8
18. ハラスメント防止対策について	8
19. 当事業者の業務の概要	8
20. その他運営についての留意事項	9

社会福祉法人 今治社会福祉協議会
今治市社協介護サービスセンター玉川

1. 事業者

名 称	社会福祉法人 今治市社会福祉協議会
所在地	今治市南宝来町1丁目9番地8
連絡先	電話 0898-22-6018 FAX 0898-22-6022
代表者氏名	会長 長野 和幸
設立年月	平成17年 1月 16日

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護事業所 3810200083 重度訪問介護事業所 3810200083
事業の目的	適切な指定居宅介護を提供することにより、地域福祉の増進を図ることを目的とします。
事業所の名称	今治市社協介護サービスセンター玉川
事業所の所在地	今治市玉川町大野甲86番地1
連絡先	電話 0898-36-8801 FAX 0898-36-8803
管理者氏名	鴨川 寛子
事業所の運営方針について	事業所に従業者等は、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、当該利用者の身体その他の状況及び掃除等の家事、生活等に関する相談及び助言並びに外出時における移動の介護その他の生活全般にわたる援助を行い、利用者の心身機能の維持向上並びに社会生活の充実とその家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ります。
開設年月	平成17年1月16日

3. 事業実施地域

今治市 (但し、来島、小島、馬島を除く、旧今治市、旧波方町、旧大西町、旧菊間町、旧玉川町、旧朝倉村の地域に限る)
--

4. 営業時間

営業日	毎週月曜日から金曜日までとします。(祝日を含む) 但し12月29日から1月3までを除きます。 上記以外の日においても「居宅介護計画」「重度訪問介護計画」に応じサービスの提供を行うことができるものとします。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分までとします。 電話により24時間連絡が可能な体制とします。
サービス提供時間	午前6時から午後12時(午前0時)までとします。前項にかかわらず、本会会長が必要と認めたときは、前項営業日及び営業時間を変更し、または臨時に休業します。

5. 職員の体制

- | | | |
|---------------|--------|--------------------|
| (1) 管理者 | 1 名 | (サービス提供責任者を兼務) |
| (2) サービス提供責任者 | 7 名 | (常勤専従職員：介護福祉士 7 名) |
| (3) 従業者 | 30 名以上 | |

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」「重度訪問介護計画」を作成して、サービスを提供します。「居宅介護計画」「重度訪問介護計画」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」「重度訪問介護計画」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、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＞

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。
- その他必要な身体介護を行ないます。
- 上記営業日、サービス提供時間で、要望により緊急時対応訪問が可能です。
- ※ 医療行為はいたしません。

① 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 通院介助 通院の介助を行ないます

④ 重度訪問介護

- 重度の肢体不自由者で常に介護を必要とする人に、自宅で、入浴、排泄、食事の介護、外出時における移動支援などを総合的にします。

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割が自立支援給付費の給付対象となります。事業者が総合

支援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割を事業者にお支払いいただきます。但し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＞

○総合支援給付費対象のサービス（ホームヘルプサービス）利用者負担額は収入などに応じて月額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。

○当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＞

○事業者が総合支援給付費額の代理受領を行わない場合は、総合支援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自立支援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、総合支援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、公共交通機関等を利用した場合、実施地域を越えた地点からの実費をいただきます。
- ② 事業者の自動車を使用した場合の交通費は、実施地域を越えた地点から路程1kmあたり20円、やむを得ず有料道路・有料橋梁・船舶を使用する場合においては、あらかじめ説明しご理解を得た上で実費をいただきます。

＜サービス利用料金＞

サービスにかかる利用料及び利用者負担金は、別紙「サービス利用料金表」の通りです。

（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①②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27日までに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。）。

- ① 現金払い（サービス提供月の翌月にお支払い願います）
- ② 自動口座引き落とし（ご指定の金融機関の口座から月1回引き落とします）

（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12時までに事業者に申し出て下さい。

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。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。

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

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。担当の提供責任者や訪問するホームヘルパーが交替する場合は、あらかじ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」「重度訪問介護計画書」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"> 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 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（契約書第8条参照）

本事業所では、関係法令及び今治社会福祉協議会個人情報保護規定に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者もしくは契約時の代理人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（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。

（担当者） 鴨川 寛子		（苦情解決責任者） 大成 良幸
対応時間	毎週月曜日～金曜日	8時30分～17時30分
受付時間	毎週月曜日～金曜日	8時30分～17時30分
受付時間以外	090-7582-6585	（担当者） 鴨川 寛子

(2) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まい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

近藤 健太郎	今治市松本町 4-2-11	0898-32-4476
越智 光憲	今治市上浦町井口 6322	0897-87-2079
矢野 和馬	今治市玉川町小鴨部甲 363-4	090-2826-9898

また、今治市障がい福祉課（月曜日から金曜日（祝祭日及び12/29～1/3を除く）・8時30分から17時15分・電話番号0898-36-1527）に相談することもできます。

(3) 運営適正化委員

愛媛県福祉サービス運営適正化委員会（苦情解決部会）

受付：月～金曜日（祝祭日及び12/29～1/3を除く）9：00～12：00 13：00～16：30

相談専用電話 089-998-3477

〒790-8553 松山市持田町三丁目8番15号 愛媛県総合社会福祉会館内

10. 秘密の保持

(1) 職員は、業務上知り得た利用者等もしくは家族の秘密を保持するものとします。

- (2) 職員であった者に、業務上知り得た利用者等もしくは家族の秘密を保持するため、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容とします。
- (3) 事業所は、サービス担当者会議等において、利用者等の個人情報を用いる場合は利用者等の同意を、利用者等の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとします。
- (4) 事業所は、利用者及びその家族の個人情報について個人情報保護に関する方針及び社会福祉法人今治市社会福祉協議会個人情報保護規定また、厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めます。

1 1. 緊急時の対応方法

- (1) 容態に変化があった場合には、かかりつけ医に連絡するなど必要な措置を講じる他、緊急連絡先や指定相談支援事業所へ速やかに連絡します。
- (2) 事業実施中に、天災その他の災害が発生した場合、利用者の避難等の措置を講ずるほか、管理者に連絡の上その指示に従うものとします。

1 2. 事故発生時における対応方法

- (1) 事業所は、事業の提供により事故が発生した場合には速やかに市町、当該利用者の家族、当該利用者に係る指定相談支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 会長は、利用者に対する事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

1 3. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

第三者評価による評価は実施していません。

1 4. 虐待防止のための措置

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じるものとします。

- ① 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができる。)を定期的で開催するとともに、その結果について、担当職員に周知徹底を図ります。
- ② 事業所における虐待防止のための指針整備を行い、指針に沿った対応を実施します。
- ③ 事業所において、担当職員に対し、虐待防止のための研修を定期的の実施します。
- ④ ①から③の措置を適切に実施するための担当者を設置します。担当者は事業所長及び管理者とします。

1 5. 身体拘束禁止のための措置

- (1) 事業所は原則として、利用者又は他の利用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き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わないものとします。
- (2) 事業者は、やむを得ず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必要な事項を記録します。

1 6．衛生管理について

- (1) 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じるものとします。
 - ① 事業所における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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
 - ③ 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

1 7．業務継続計画について

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、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「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。
- (2) 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について説明、周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。
- (3) 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとします。

1 8．ハラスメント防止対策について

- (1) 事業者は、介護現場で働く職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取り組んでいきます。
- (2) 事業所内外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、当該法人職員、取引先事業者、利用者及びその家族等を対象とします。
- (3) ハラスメント事案が発生した場合、ハラスメントの無い職場づくり（指針）及び介護現場におけるハラスメント対策マニュアルなどを基に対応し、同様の案件が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (4) 職員に対し、ハラスメントに対する考え方について研修を実施し、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。
- (5) 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、利用契約の解約等の措置を講じます。

1 9．当事業者の業務の概要

(1) 介護保険関連業務

- ① 居宅介護支援事業 ② 訪問介護事業 ③ 通所介護事業 ④ (介護予防) 訪問入浴介護事業 ⑤

(介護予防)福祉用具貸与、販売事業 ⑥認知症対応型共同生活介護事業 ⑦ 介護予防・生活支援サービス事業(総合事業) ⑧要介護認定訪問調査

(2)その他の主な業務

①ボランティア活動の振興 ②福祉相談事業 ③高齢者生活福祉センターの経営 ④地域子育て支援拠点事業 ⑤地域包括支援センター事業 ⑥福祉サービス利用援助事業 ⑦障害福祉サービス事業 ⑧基幹相談支援センター事業 ⑨生活困窮者自立相談支援事業 ⑩生活支援体制整備事業 ⑪その他、地域福祉活動推進のための事業

20. その他運営についての留意事項

(1) 事業所は、従業員の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体勢を整備します。

① 採用時研修 採用後1か月以内

② 継続研修 年2回

(2) 事業所は、この事業を行うため、利用者台帳、ケース記録、利用決定調書、利用者負担金収納簿、その他必要な帳簿を整備します。

(3) 前項の書類は、その完結の日から5年間保存します。

令和 年 月 日

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

管理者名 鴨川 寛子

説明者職名 サービス提供責任者

氏名

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。

利用者 住所

氏名

代筆者氏名

(続柄)

利用者の家族の代表

住所

氏名

(続柄)

上記代理人(代理人を選任した場合)

住所

氏名

(続柄)