

「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条及び「指定障害福祉サービスの事業に係る申請者の要件並びに人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」（平成24年大分県条例第62号）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。

※ 当事業所では、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に基づく居宅介護及び重度訪問介護(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。

☆☆ 目次 ☆☆

1. 事業所	1
2. 事業所の概要	1
3. 事業実施地域	1
4. 営業時間	1
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等	2～5
7. 利用者負担額及び実費負担額の支払い方法	5
8. 居宅介護等サービスの中止、変更、追加	5
9. サービスの利用に関する留意事項	6
10. サービス実施記録	6
11. 損害賠償保険への加入	7
12. 苦情等受付について	7
13. 緊急時等の対応方法	8
14. 虐待の防止について	8
15. 身体拘束等の禁止	8～9
16. 業務継続計画の策定	9
17. ハラスメント防止	9
18. 衛生管理等	9

障害福祉サービス

1. 事業所

名称	株式会社 サン・ルーム
所在地	宮崎県延岡市平田町 2347 番地
電話番号	0 9 8 2 - 3 8 - 0 2 9 8
代表者氏名	代表取締役 佐藤 勝造
設立年月	平成 8 年 8 月 1 日

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定障害福祉サービス（居宅介護・重度訪問介護）事業所 平成 1 8 年 1 0 月 1 日指定 大分県 4410500260
事業の目的	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に従い、利用者が居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、サービスを提供します。
事業所の名称	株式会社サン・ルーム 佐伯営業所
事業所の所在地	大分県佐伯市鶴岡西町 1 丁目 1 7 8 番地
電話番号	(0 9 7 2) 2 3 - 8 1 8 0
管理者氏名	花 房 妙 美
事業所の運営方針について	利用者が居宅において日常生活を営むことが出来るようその利用者の身体、その他の状況及びその置かれている環境に応じて適切な援助を行う。
開設年月 事業所が行っている他の業務	平成 1 5 年 5 月 1 日 指定訪問介護 平成 1 4 年 5 月 1 6 日指定 大分県 4705000774

3. 事業実施地域

佐伯市

4. 営業時間

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	8 : 0 0 ～ 1 7 : 0 0

※ 上記、営業日及び営業時間以外のご利用希望につきましては、ご相談に応じます。

5. 職員の体制

当事業所では、利用者に対して指定訪問介護、指定障害福祉サービス（居宅介護及び重度訪問介護）を提供する職員として、下記の職種の職員を配置しています。

職 種	資 格	常勤	非常勤	計	職 務 内 容
管理者	1 級ヘルパー	1 名	-	1 名	従事者及業務の管理
サービス提供 責任者	介護福祉士	1 名 (兼務)	-	1 名	利用申込みに関する調整、居宅 介護計画の作成・ホームヘルパー に対する技術者指導・居宅介護 等サービスの提供
居宅介護従事者 (ホームヘルパー)	介護福祉士 1・2 級 課程修了者	-	4 名 以上	4 名 以上	居宅介護等サービスの提供

6. 当事業所が提供するサービス内容と利用料金及び利用者負担額

(1) 「居宅介護等計画」とサービス内容

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」（以下、「居宅介護等計画」という。）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。

<サービス内容>

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…食事の介助をお行います。
 - ・ 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及び相談・助言を行います。
- 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…利用者の食事の用意をします。
 - ・ 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を行います。
 - ・ その必要な家事援助及び相談・助言を行います。

③ 日常生活支援に関する内容

日常生活全般に常時の支援を要する全身性障害者に対して、日常生活支援（身体介護、家事支援、見守り等の支援）を行う。

重度訪問介護

- ① 日常生活全般に常時の支援を要する重度の肢体不自由者、全身性障害者に対して、身体介護や家事援助等の支援します。
- ② 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) ヘルパーの禁止行為

- 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（外出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 利用者に対する虐待行為
- ⑧ 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

(3) 提供するサービスの料金とその利用者負担額

介護給付費によるサービスを提供した際は、事業者が介護給付費等の給付を市町村から直接受け取る（法定代理受領）場合、サービス利用料金（厚生労働省の告示の単価）のうち利用者負担分（1割から3割負担）を事業者にお支払いいただきます。

※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一旦お支払いいただきます。（償還払い）この場合、利用者に「サービス提供証書」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。）

① 利用料金

・居宅介護

サービス	提供時間			
	30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間30分未満	1時間以上 2時間未満
日中身体介護（利用料）	2,560円	4,040円	5,870円	6,690円
（利用者負担額）1割負担の場合	（256円）	（404円）	（587円）	（669円）
注）夜間身体介護（利用料）	3,200円	5,050円	7,340円	8,360円
（利用者負担額）1割負担の場合	（320円）	（505円）	（734円）	（836円）

注） 夜間（午後6時から午後10時の時間帯でのサービス）身体介護利用料に夜間加算（所定単位数の25%を加算）を含む

・重度訪問介護（日中）

サービス	提供時間	1 時間以上	1 時間 30 分以上
	1 時間未満	1 時間 30 分未満	2 時間未満
身体介護・家事援助など （利用料） （利用者負担額）1 割負担の場合	1,860 円 （186 円）	2,770 円 （277 円）	3,690 円 （369 円）

※ 居宅介護及び重度訪問介護で、1 人対応による介護が困難と認められる場合は、利用者の同意を得て 2 人対応でサービスを提供し、利用者負担額も 2 倍となります。

② 加算（1 割負担の場合）

加算項目	利用料	算定内容
特別地域加算	所定単位数の 15%	厚生労働大臣が定める地域 ※受給者証に記載あり
緊急時対応加算	1 回につき 100 円 ※身体介護に限る ※利用者一人に対して月 2 回まで	利用者やその家族等からの要請を受けてから 24 時間以内にサービス提供責任者が居宅介護計画にない居宅介護サービスを緊急で行った場合
初回加算	一月につき 200 円	新規で利用される方又は 2 カ月以上前にサービスを受けていない場合
福祉・介護職員等 処遇改善加算Ⅱ	・居宅介護 所定単位数の 40. 2% ・重度訪問介護 所定単位数の 32. 8%	
利用者負担上限額管理加算	150 円/月	利用料の本人負担がある利用者が他の障害福祉サービスなどを併用している場合に、利用者からの依頼で利用者負担の上限管理を行った場合 ※月 1 回限度
早朝・夜間・深夜の加算	・早期、夜間 25%増し ・深夜 50%増し	・早朝 午前 6 時～午前 8 時 ・夜間 午後 6 時～午後 10 時 ・深夜 午後 10 時～午前 6 時位

③ 利用者の負担に関する月額上限

区分	対象となる人	上限額（月額）
生活保護	生活保護世帯の人	0円・自己負担なし
低所得 1	市町村民税非課税世帯 (3人世帯で障害者基礎年金1級受給の場合、収入がおおむね300万円以下の世帯が対象)	0円・自己負担なし
一般 1	市町村民税非課税世帯 (所得税16万円未満) 収入がおおむね600万円以下の世帯)	9,300円
一般 2	上記以外	37,200円

負担上限月額に関する詳細については、お住まいの市町村窓口までお問合せ下さい

④ その他の費用

ア.交通費

実施地域外でのサービスについては、公共交通機関を利用した場合はその実費、自動車を使用した場合は、事業所から1kmにつき20円を徴収します。

なお、実施地域内でのサービスについては、交通費は徴収致しません。

イ.その他

サービスの提供にあたり、利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道等（消耗品含む）の費用は利用者の負担となります。

7.利用者負担額及び実費負担額の支払い方法

利用者負担額及びその他の費用については、1ヶ月毎に計算し請求しますので、翌月20日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（1ヶ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。）

下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。

ア、現金支払い

イ、利用者指定口座からの自動引落とし（毎月20日引落とし）

8.居宅介護等サービスの中止、変更、追加

- ① 利用者は、利用期日前において、居宅介護等サービスの利用を中止又は変更、もしくは、新たなサービスの利用を契約支給量の範囲内で追加することができます。この場合

にはサービス実施日の前日 17 時までには事業者に出るものとします。

- ② 事業者は、前項アにもとづく利用者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、当該利用希望日の利用状況等により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議するほか、サービス提供可能な事業所の紹介などを行います。

9. 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

① 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。

② 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して下さい。

(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。

(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

「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。

10. サービス実施記録

- (1) 当事業所では、サービスの提供ごとに、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、居宅介護等計画及びサービス提供ごとの記録はサービスの終了後より 5 年間保存します。
- (2) 当事業所では、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。）

1 1. 損害賠償保険への加入

当事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています。

- ・ 保険会社名 富士火災海上保険（株）
- ・ 保険名 介護賠償責任保険
- ・ 補償の概要 1 億／1 対物・対人

1 2. 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門窓口で受け付けます。

- お客様相談係<苦情受付窓口(担当者)> サービス提供責任者 野口 仁美
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:00～17:00
- 苦情解決責任者 花房 妙美 株式会社 サン・ルーム 佐伯営業所 TEL 0972-23-8180
- 第三者委員 井上 清三 佐伯市蒲江大字猪串浦 538 TEL 0972-42-0517

（2）苦情解決の方法

- ① 苦情の受付は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

- ② 苦情受付の報告・確認は、苦情受付担当者が受付けた苦情を苦情解決責任者、又は第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は、内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

- ③ 苦情解決のための話し合いは、苦情解決責任者が苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

ア. 第三者委員による苦情内容の確認

イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

（3）都道府県「運営適正委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

当事業所で解決できない苦情は大分県社会福祉協議会の運営適正委員会に申し立てることができます。

社会福祉法人 大分県社会福祉協議会 運営適正化委員会

〒870-0907 大分県大分市大津町 2 丁目 1 番 41 号 大分県総合社会福祉会館内

TEL:097-558-0300 FAX:097-558-1635

1 3. 緊急時等の対応方法

サービス提供中に利用者に病状の急変が生じた場合、又はその他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、管理者に報告することとします。

また、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医への連絡等が困難な場合には、医療機関への連絡行う等の必要な措置を講じることとします。

1 4. 虐待の防止について

(1) 当事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止のために、下記の対策を講じることとします。

- ① 虐待を防止するための従業者に対する定期的な研修の実施
- ② 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る
- ③ 虐待防止のための指針の整備
- ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
- ⑤ 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- ⑥ その他虐待防止のために必要な措置

(2) 当事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報するものとします。

(3) 虐待防止に関する相談窓口

株式会社サン・ルーム佐伯営業所 電話 (0972) 23-8180

虐待防止に関する担当者	(サービス提供責任者) 野口 仁美
虐待防止に関する責任者	(管理者) 花房 妙美

行政機関

佐伯市役所 社会福祉課 障害福祉係 (虐待防止センター)	(住所) 大分県佐伯市中村南町 1-1 (電話) 0972-22-3971
------------------------------------	--

1 5. 身体拘束等の禁止

(1) 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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、身体拘束その他利用者の行動を

制限する行為（以下、「身体拘束等」という。）を行わない。

（２）事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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する。

（３）事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。

- ① 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- ② 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
- ③ 従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

1 6. 業務継続計画の策定

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、サービス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。

1 7. ハラスメント防止

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事を防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

1 8. 衛生管理等

- （１）訪問介護員等は清潔の保持、及び健康状態に留意する。
- （２）指定訪問介護事業所の設備及び備品について衛生的な管理に努め、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必要な措置を講じるものとします。

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 花房 妙美

説明者職名 サービス提供責任者 _____

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、居宅介護等サービスの提供開始に同意しました。

* 利用者をご記入出来ない場合は、代理人欄のみご記入願います。

(利用者) 住所 _____

氏名 _____

(代理人) 住所 _____

氏名 _____

利用者との関係 _____