

「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、社会福祉法第条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自立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。

◇◇目次◇◇

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域	3
4. 営業時間	3
5. 職員の体制	3
6. 当事業所が提供するサービスと料金	3
7. サービスの利用に関する留意事項	7
8. サービスの実施の記録について	6
9. 損害賠償保険への加入	6
10. 第三者評価について	7
11. 人権の擁護及び虐待の防止のための措置について	7
12. 身体拘束その他の行動制限	8
13. 衛生管理等について	8
14. 業務継続計画の策定等について	9
15. 苦情の受付について	

社会福祉法人黎明福祉会
(事業所名) 豊洋園ヘルパーセンター
当事業所は熊本県の指定を受けています。
居宅介護
事業所番号 4312700109
【熊本県指令障害 第125号の66】

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 黎明福祉会
(2) 法人所在地 熊本県宇城市三角町里浦 2855-5
(3) 電話番号 0964-54-1100
(4) 代表者氏名 理事長 石川 洋一
(5) 設立年月日 昭和 62 年 12 月 7 日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の名称 豊洋園ヘルパーセンター
(2) 開設年月日 平成 12 年 4 月 1 日
(3) 事業所の目的 障害者自立支援法に基づき適正な指定居宅介護を提供することを目的とする。
(4) 事業所の種類 指定居宅介護事業所 熊本県指令障害 第 125 号の 66
(5) 事業所の所在地 熊本県宇城市三角町里浦 2855-5
(6) 電話番号 0964-54-1100
(7) 管理者氏名 斉藤 由紀子
(8) 当事業所の運営方針

利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、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その置かれている環境に応じて、入浴・排泄・食事の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、生活等に関する相談及び助言並びに外出時における介護、その他生活全般にわたる援助を適切に行う。

地域との結びつきを重視し、関係市町村、他の指定居宅支援事業者、地域の保健・医療サービス及び福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

提供する指定居宅介護の質の評価を行い、常にその改善を図る。

サービスの提供は懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対しサービス提供方法について理解しやすいように説明する。

介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスを行い、利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う

- (9) 事業所が行っている他の業務 指定訪問介護

3. 通常の実施地域

宇城市一部（三角町・不知火町、松橋町）、上天草市一部（大矢野町）、宇土市一部

4. 営業日及び営業時間

営業日	日曜日 ～ 土曜日
サービス提供時間	日曜日～土曜日 7：00～21：00 その他状況に応じ、深夜帯も対応可能です。

5. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護、指定居宅介護を提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<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	勤務内容
1. 事業所長（管理者）	1			1名	運営規定の通り
2. サービス提供責任者	2 （兼務）			2名	〃
3. 訪問介護員	6	1		2. 5名	〃
(1) 介護福祉士	4				
(2) 介護職員基礎研修課程修了者					
(3) 訪問介護養成研修1級(ヘルパー1級)課程修了者					
(4) 訪問介護養成研修2級(ヘルパー2級)課程修了者	2	1			

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等を記載、作成をし、利用者等及びご家族にその内容を説明し、その計画書を交付します。「居宅介護計画」は、利用者の申し出により、必要に応じて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】

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…衣類の着脱、入浴の介助や清拭（体を拭く）や洗髪など行います。
- 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。
- 通院介助 … 通院の介助を行います。通院先での受診手続き、移動等の介助
- 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を行います。
- 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 重度訪問介護 (身体や家事援助、見守りなど生活全般を支援します。)
(脳性麻痺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。

(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。

<サービス利用料金>

	サービスの種類時間等	利用料	自己負担額
身体介護	30分未満	2560円	256円
	30分以上1時間未満	4040円	404円
	1時間以上1時間30分未満	5870円	587円
	1時間30分以上2時間未満	6690円	669円
	2時間以上2時間30分未満	7540円	754円
	2時間30分以上3時間未満	8370円	837円
	3時間以上	9210円に30分増すごとに830円加算	921円に30分増すごとに83円加算
家事援助	30分未満	1060円	106円
	30分以上45分未満	1530円	153円
	45分以上1時間未満	1970円	197円
	1時間以上1時間15分未満	2390円	239円
	1時間15分以上1時間30分未満	2750円	275円
	1時間30分以上	3110円に15分増すごとに350円加算	311円に15分増すごとに35円加算

上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支給額を除いた金額(利用者負担)をお支払いいただきます。

<加算について>

※福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅱ) 総単位数に40.2%乗じて算定

(令和6年6月1日)

※新規の利用に対しては、初回月に200単位加算されます。

※利用者又はその家族から要請を受け、必要と認められて居宅サービス計画に無い身体介護を行った場合は1回につき緊急時訪問介護加算100単位が加算され

ます。(1月2回まで)

※ 中山間地域等に居住されている利用者に対し提供するサービスについて、特別地域加算として所定単位数の15%が加算されます。

<2人のホームヘルパーにより訪問を行った場合>

○1人のホーム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人のホームヘルパーでサービスを提供した場合には、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利用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。

区分	世帯の収入状況		負担上限額
生活保護	生活保護世帯		0円
低所得1	市町村税非課税で、障害者本人の収入が年収80万円(障害基礎年金2級相当)以下の方		0円
低所得2	市民税非課税世帯		0円
一般1	所得割 16万円未満	市民税課税世帯	9300円
一般2	所得割 16万円以上		37200円

<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には、介護給付費基準の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者には「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ヶ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機関の交通費などが必要な場合は、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。)

(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ヶ月ごとに計算し、ご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。)

ア. 窓口での現金支払
イ. 下記指定口座への振込み 熊本銀行 三角支店 普通預金 2025029
ウ. 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：熊本銀行 肥後銀行 ゆうちよ

(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午後5時までに事業所に申し出て下さい。
- 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やむを得ない場合は、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	(自己負担相当額)

- 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の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)

実費負担額 (交通費等) を変更する場合は、原則として2ヶ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。但し、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。

☆利用者から特定のホームヘルパーを指定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、お客様相談窓口等ご遠慮なくご相談下さい。

(2) サービス提供について

☆サービスは、「居宅介護計画」に基づいて行います。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。

☆サービスの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料金を請求します。

(4) 受給者証の確認 (契約書第3条)

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」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、事業者が「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。

(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医療行為または医療補助行為

②利用者もしくはご家族の金銭、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からの金銭又は物品、飲食の授受

④利用者の家族に対するサービスの提供

⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス (大掃除 庭掃除など)

⑥利用者の居宅での飲酒・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。)

⑦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)

⑧利用者又は家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動 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 (及び社会福祉法人黎明福祉会個人保護規定) に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。

9. 損害賠償保険への加入 (契約書第9条参照)

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 東京海上日動火災保険株式会社

10. 福祉サービス第三者評価の実施の有無・・・無し

実施「あり」の場合は、①実施した直近の年月日 ②実施した評価機関の名称
③評価結果の開示状況を記載します。

11. 人権の擁護及び虐待の防止のための措置について

事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講ずるものとします。

①人権の擁護、虐待の防止等に関する責任者の選定及び必要な体制の整備を行ってまいります。

②成年後見制度の利用を支援します。

- ③苦情解決体制を整備しています。
- ④虐待の防止を啓発・普及するための従業員に対する研修の実施
- ⑤虐待の早期発見と通報義務に努めます。(市町村障害者虐待防止センター等)
- ⑥その他、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため必要な措置
- ⑦ハラスメントなどのストレス対策に関する研修の実施

12 (身体拘束その他の行動制限)

第9条 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、隔離、身体的拘束、薬剤投与その他の方法により利用者の行動制限は行わない。

- 2 利用者に対し、隔離、身体的拘束、薬剤投与その他の方法により行動制限をする場合は、事前に、行動の制限の根拠、内容、見込まれる期間について十分に説明を行う。また、この場合事業所は事前又は事後速やかに、利用者の家族に対し、利用者に対する行動制限の根拠、内容、見込まれる期間について十分に説明する。

事業所が利用者に対し隔離、身体的拘束、薬剤投与その他の方法により行動を制限した場合には、サービスの提供に関する書類に次の事項を記載する。

- 一 利用者に対する行動制限を決定した者の氏名、行動制限の根拠、内容、見込まれる期間及び実施した時期。
- 二 利用者に対する説明の時期及び内容、その際のやりとりの概要。
- 三 利用者の家族に対する説明の時期及び内容、その際のやりとりの概要。
- 4 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3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る。
- 5 身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。
- 6 従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

13. (衛生管理等)

第18条 事業所は訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

- 2 事業所は、事業所において感染症が発生し、又まん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

(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る。

(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する。

(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実施する。

14. (業務継続計画の策定等)

第19条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する

指定居宅介護等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する。

- 2 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。
- 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する。

15. 苦情の受付について（契約書第14条参照）

（1）苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は、以下の専門窓口で受け付けます。

* 苦情受付窓口 管理者 齊藤 由紀子

サービス提供責任者 齊藤 由紀子 坂田 真知子

* 受付時間 毎週 日曜日～土曜日 午前8：30～午後17：30

☆ご意見箱を当センター玄関に設置しております。

☆法人に、苦情処理委員会を設置しております。

（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	連絡先
浦崎 哲也	電話 0964-52-4043
北平 孝次	電話 0964-54-1016

（3）行政機関その他苦情受付機関

豊洋園 居宅介護支援センター	所在地 : 熊本県宇城市三角町里浦2855-5 電話番号 : 0964-54-1109 FAX : 0964-54-1102 受付時間 : 8:30～17:30		
市町村福祉課	電話番号	FAX	受付時間
宇城市三角町	0964-53-1111	0964-53-0110	8:30～ 7:30
宇城市不知火町	0964-33-1111	0964-33-0115	〃
宇城市役所	0964-32-1111	0964-32-0110	〃
上天草市	0964-56-1111	0964-56-4972	〃
宇土市	0964-22-1111	0964-22-0110	〃

熊本県社会福祉協議会（福祉サービス運営適正化委員会）	096-324-5471	096-355-5440	8:30～ 17:00
----------------------------	--------------	--------------	----------------

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	豊洋園ヘルパーセンター
申請するサービス種類	居宅介護

措 置 の 概 要	
1. 利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置	
(1) 苦情処理担当者	齊藤 由紀子
(2) 電話番号	0964-54-1100
(3) F A X	0964-54-1102
(4) 担当者不在時の対応	坂田 真知子
2. 苦情を処理するための体制・手順	
(1) 苦情処理担当者が苦情を申し立てた利用者、家族の居宅を訪問するなどして、苦情内容の詳細を把握する。	
(2) 苦情内容について、苦情を申し立てた利用者の居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業所に報告するとともに、管理者を含め対応策を検討する。	
(3) 苦情処理担当者の利用者宅訪問などにより、検討結果の説明を行う。	
(4) 苦情内容、処理結果等について台帳整理を行い再発防止に努める。	
(5) 苦情については敏速に対応し、早期の解決に努める。	
(6) 検討結果について、利用者の納得が得られず、利用者が他の居宅サービス事業所への変更を希望する場合居宅サービス事業所の提供等必要な協力を行う。	
その他参考事項	
<ul style="list-style-type: none"> ・自ら提供した指定居宅サービスに関し、利用者等が市町村に対して苦情を申し立てた場合、市町村が行う照会に応じ、調査に協力するとともに、指導、助言に従い必要な改善を行う。 ・自ら提供した指定居宅サービスに関し、利用者等が国民健康保険団体連合会に対して苦情を申し立てた場合、市町村が行う照会に応じ、調査に協力するとともに、指導、助言に従い必要な改善を行う。 ・苦情内容が指定居宅サービスの提供により賠償すべき事故に対するものであった場合、速やかに損害賠償を行う。 	

令和 年 月 日

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

指定訪問介護 豊洋園ヘルパーセンター

説明者職名

氏名

印

私は、本書面に基づいて事業所からの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。又、居宅介護支援事業所などとの連携を図るうえで必要な場合は、個人の情報を用いることに同意します。

利用者住所

氏名

印

代理人住所

(選任した場合)

氏名

印

(続柄：)