

社会福祉法人厚岸町社会福祉協議会指定訪問介護事業所

「居宅介護等サービス」重要事項説明書

当事業所はご契約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」「重度訪問介護」「同行援護」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. 事務所の概要	-----	2
3. 職員体制	-----	3
4. 契約締結からサービス提供までの流れ	-----	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	-----	4
6. サービスの利用に関する留意事項	-----	7
7. サービス提供における事業者の義務	-----	8
8. 虐待防止について	-----	9
9. 損害賠償について	-----	9
10. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）	-----	10
11. 苦情の受付について	-----	10

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「法」という。）第36条の規定による法第29条第1項の規定に基づき、指定障害福祉サービス事業者として指定を受けています。

平成18年10月1日指定 事業者番号0114300205

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人厚岸町社会福祉協議会
(2) 法人所在地 北海道厚岸郡厚岸町梅香2丁目1番地
(3) 電話番号 0153-52-7752
(4) 代表者氏名 会長 大野 繁嗣
(5) 設立年月日 昭和53年12月12日

2. 事業所の概要

- (1) 事業の種類 指定訪問介護事業所・平成15年3月20日
釧社福第1002-25号
- (2) 事業の目的 指定居宅介護は、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、ご契約者（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。
- (3) 事業所の名称 社会福祉法人厚岸町社会福祉協議会指定訪問介護事業所
- (4) 事業所の所在地 北海道厚岸郡厚岸町梅香2丁目1番地
- (5) 電話番号 0153-52-7752
- (6) 管理者 所長 伊藤 由弥子
- (7) 当事業所の運営方針 要介護状態等になった利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した生活を営めるよう、利用者の意向に配慮し、総合的かつ効果的な介護サービスに努める。
- (8) 開設年月 平成12年4月1日
- (9) 事業所が行っている主な他業務
「訪問介護事業（第1号訪問介護事業）」 「指定居宅介護支援事業」
「通所介護事業（第1号通所介護事業）」 「訪問入浴介護（介護予防訪問入浴介護事）」 「短期入所生活介護事業（介護予防短期入所生活介護事業）」 「介護老人福祉施設」 「地域密着型介護老人福祉施設」
- (10) 第三者評価 実施していない
- (11) 通常の実業の実施地域 厚岸町全域
- (12) 通常の実業日及び実業時間
〈実業日〉 通年実業
〈受付時間〉 月曜日～金曜日（8時30分～17時15分）
〈サービス提供時間帯〉 7時00分～19時00分 但し利用者の要請に応じて上記以外の時間帯も協議の上、サービス提供を行うことがあります。

3. 職員体制

当事業所では、ご契約者に対してホームヘルプサービス（居宅介護・重度訪問介護・同行援護）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。

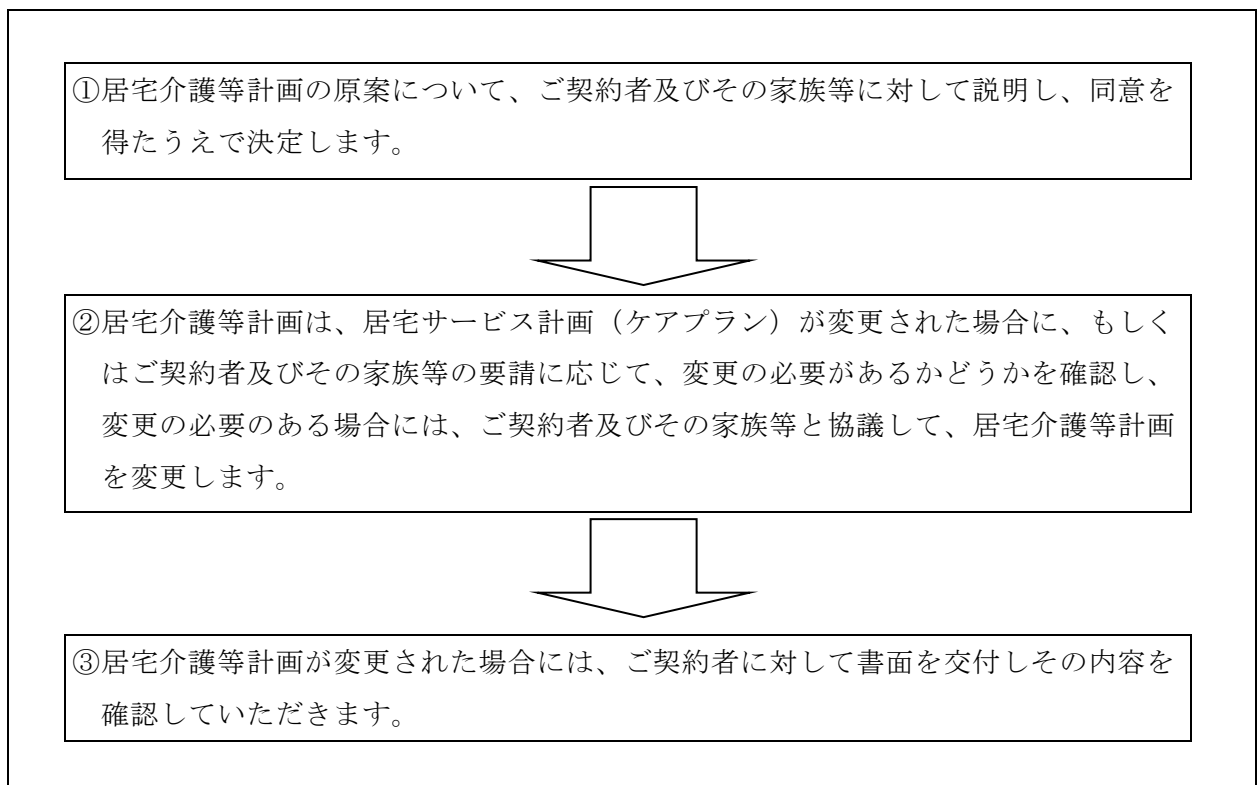
主な職員の配置状況※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

（居宅介護・重度訪問介護・同行援護）

職 種	常勤換算	指定基準	
1. 管理者	1. 0名	1名	(サービス提供責任者、訪問介護員兼務)
2. サービス提供責任者	3. 4名	2名	(訪問介護員兼務)
3. 訪問介護員	9. 6名	2. 5名	
(1) 介護福祉士	5. 4名	—	
(2) 介護職員初任者研修2級 (ヘルパー2級) 課程修了者	4. 2名	—	

4. 契約締結からサービス提供までの流れ

(1) ご契約者に対する具体的サービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合その内容を踏まえ、契約締結後に作成する「居宅介護等計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。（契約書第3条参照）



(2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供は次の通りです。

○障害福祉サービス受給者証交付や介護給付費支給の申請に必要な支援を行います。

- 居宅介護等計画を作成し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 作成された居宅サービス計画に沿って、居宅介護等計画を変更し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護給付費対象サービスについては、介護給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、

- (1) 利用料金が障害者自立支援給付による支払団体から給付される場合
- (2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

があります。

(1) 自立支援給付（介護給付）の支払対象となるサービス（契約書第4条、第9条参照）＊ 〈サービスの概要と利用料金〉

- 居宅介護（身体介護）入浴・排泄・食事等の介護を行います。
 - ・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。（身体を伴う場合）
 - ・その他必要な身体介護を行います。
- 居宅介護（家事援助）調理・洗濯・掃除・買い物等の世話をを行います。
 - ・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。
 - ・通院介助…通院の介助を行います。（身体を伴わない場合）
 - ・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。
- 居宅介護（乗降介助）病院受診時の送迎等を行います。
- 重度訪問介護

重度の肢体不自由者がある人に、自宅での介護から外出時の移動支援までを総合的に行います。
- 同行援護

視覚障害により移動に著しい困難を有する利用者等に、外出時における移動時及びそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援、移動の援護、排泄、食事等の介護その他外出する

際に必要となる援助を効果的に行います。

(2) 加算形態について

訪問介護事業所として、その状況に応じて下記のとおり各種加算を算定することができます。

この各種加算については、基本料金とは別に加算されるものであります。

①特定事業所加算（Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ）

良質な人材の確保とサービスの質の向上を図る観点から、サービス提供体制の整備、良質な人材の確保、重度障害者への対応に取り組む事業所により提供されるサービスについて評価を行い、加算することができます。

②特別地域加算

中山間地域等に居住している者に対して提供されるサービスについて評価を行い、加算することができます。

③初回加算及び緊急時対応加算

サービス提供者において特に労力を要する初回時及び緊急時の対応について評価を行い、加算することができます。

④福祉・介護職員処遇改善加算及び福祉・介護職員処遇改善特別加算

別に厚生労働大臣が定める基準に適合している福祉・介護職員の賃金の改善等を実施している場合に加算することができます。

⑤移動介護加算

重度訪問介護の利用者に、外出時における移動中の介護を行う場合、外出のための身だしなみ等の準備、移動中及び移動先における確認等の追加的業務が加わることを踏まえ加算することができます。

⑥喀痰吸引等支援体制加算

喀痰吸引が必要な利用者に対して、登録特定行為事業者の認定特定行為業務従事者が喀痰吸引等を行った場合に、1日につき所定単位数を加算することができます。

(3) 利用者負担額（契約書第4条及び9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。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〉

- 介護給付費対象のサービス（ホームヘルプサービス等）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。）

〈平常時間帯以外のサービス提供について〉

○平常の時間帯（午前8時から午後6時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。

- ・夜間（午後 6時から午後10時まで）～25%
- ・早朝（午前 6時から午前 8時まで）～25%
- ・深夜（午後10時から午前 6時まで）～50%

〈サービス利用料金〉

下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給付額を除いた金額（利用者負担）をお支払いいただきます。

1. サービス利用料金	3,920円	※居宅介護サービス費
2. うち、介護給付費が給付される金額	3,528円	（身体介護）
3. サービス利用に係る利用者負担額 （1－2）	392円	30分以上1時間未満の場合

〔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（16万円未満）	9,300円
	市町村民税課税世帯（16万円～23万円まで）	37,200円

（4）利用料金のお支払いの方法（契約書第9条参照）

前記（1）、（2）の料金・費用は、1ヶ月毎に計算し、ご請求しますので、当月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、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

ア. 自動払込	郵便局	払込日 25日（土・日・祝日の場合は翌営業日）
イ. 振り込み		
大地みらい信用金庫	厚岸支店	（普）1014762
北洋銀行	厚岸支店	（普）0214761
郵便局	記号 19220	番号 2036721
	名義	社会福祉法人厚岸町社会福祉協議会

ウ. 現金収納（ヘルパー等が受領）

（5）利用中止、変更、追加（契約者第10条参照）

- 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、居宅介護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追加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下さい。
- サービスの利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により契約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契約者に提示して協議します。

6. サービスの利用に関する留意事項

（1）サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

（2）訪問介護員の交替（契約書第6条参照）

①ご契約者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することができます。

訪問介護員を交替する場合は契約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するものとします。

（3）サービス実施時の留意事項（契約書第7条参照）

①定められた業務以外の禁止

契約者は「5. 当事業所が提供するサービス（6項）」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

②訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は居宅介護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分配慮するものとします。

③備品等の使用

訪問介護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。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

（4）サービス内容の変更（契約書第11条参照）

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。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。

(5) 訪問介護員の禁止行為（契約書第15条参照）

訪問介護員は、ご契約者に対する居宅介護サービスの提供にあたって、次の該当する行為は行いません。

- ①医療行為又は医療補助行為
- ②ご契約者もしくはその家族等からの物品等授受
- ③ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ご契約者の居宅での飲酒及び喫煙
- ⑤ご契約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
- ⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(6) 緊急時の対応方法について

訪問時において、利用者の体調が急変した際、主治医又は医療機関等に適切に連絡を取り 必要な対策を行います。

(7) 事故発生時の対応について

利用者に対する居宅介護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。

当該事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。

利用者に対する居宅介護の提供により財産の破損などの際は、速やかにご契約者及び利用者へ連絡します。

事故が発生した際には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

7. サービス提供における事業者の義務（契約書第13条、第14条参照）

当事業所では、ご契約者に対してサービス提供をするにあたって、次のことを守ります。

- ①ご契約者の生命、身体、生活環境等の安全・確保に配慮します。
- ②ご契約者の体調、健康状態等の必要な事項について、医師、看護職員との連携のうえ、ご契約者から聴取、確認します。
- ③サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師、医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤サービス実施時に、ご契約者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥事業者及びサービス従事者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者またはご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。（守秘義務）

ただし、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。

8. 虐待の防止について（契約書第13条参照）

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待防止のために、次の対策を講じます。

① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者（職名）訪問介護事業所 所長 伊藤 由弥子

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 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するために研修を実施します。

9. 損害賠償について（契約書第16条、第17条参照）

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者にも故意又は重大な過失が認められた場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

（損害賠償がなされない場合）

以下の場合には、事業者の責めに帰すべき事由が認められない限り、ご契約者に生じた損害を賠償いたしません。

① ご契約者が、契約締結時に、ご自身の心身の状況や病歴等について、故意に告げず、または虚偽に告げたことがもつぱらの原因として発生した損害

② ご契約者が、サービスの実施にあたって必要な事項（その日の体調や健康状態等）を事業者が確認する際に、故意に告げず、虚偽に告げたことがもつぱらの原因として発生した損害

③ ご契約者の、急な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由をもつぱらの原因として発生した損害

④ ご契約者が、事業者もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為をもつぱらの原因として発生した損害

10. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から6ヶ月間ですが、契約期間満了の2日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に6ヶ月間同じ条件で更新され、以後も同様となります。契約期間中は、以下の事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。（契約書第19条参照）

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②契約者の心身の障害程度が改善され、介護・援助が必要ないと判定された場合
- ③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤当施設が支援費制度の指定取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

(1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第20条、第21条参照）

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日7日前までに解約届出書をご提出下さい。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ①自立支援給付の支払対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ②事業所の運営規程の変更に同意できない場合
- ③ご契約者が入院された場合
- ④ご契約者に係る居宅介護サービスが説明・同意なしに変更された場合
- ⑤事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める居宅介護サービスを実施しない場合
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑦事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(2) 事業者から契約解除の申し出（契約書第22条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②ご契約者による、サービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

11. 苦情の受付について（契約書第25条参照）

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）

（職名） 訪問介護事業所 所長 伊藤 由弥子

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 8時30分～17時15分

(2) 苦情処理の体制及び手順

苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行い、相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、当面及び今後の対応を決定し、対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

(3) 行政機関その他苦情受付機関

厚岸町役場保健福祉課 障害福祉係	所在地 厚岸町字住の江町3番地180 電話番号 53-3333 FAX 53-3077 受付時間 8時45分～17時15分
北海道釧路総合振興局 保健福祉部社会福祉課	所在地 北海道釧路市浦見2丁目2番地 電話番号 0154-43-9254 FAX 0154-41-2235 受付時間 8時45分～17時30分
北海道社会福祉協議会	所在地 北海道札幌市中央区北2条西7丁目 電話番号 011-241-3976 FAX 011-251-3897 受付時間 9時00分～17時00分

令和 年 月 日

指定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を行いました。

社会福祉法人厚岸町社会福祉協議会 指定訪問介護事業所

説明者職名 サービス提供責任者 氏名 印

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、指定訪問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 印

利用者家族等住所

氏名 印