「障害福祉サービス」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、重度訪問介護、外出介護（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．事業者 1
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 2
６．当事業所が提供するサービスと利用料金 2
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．個人情報の保護について 7
10．虐待の防止について 7
11．損害賠償 7
12．苦情等の受付について 8

有限会社　めぐみ
（事業所名）めぐみ指定訪問介護事業所

１．事業者

名　　称	有限会社めぐみ
所　在　地	広島市中区西川口町 4 番 31 号
電　話　番　号	082-532-6800
代 表 者 氏 名	鹿見　恵子
設　立　年　月	平成 13 年 12 月 10 日

２．事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護事業所・平成 18 年 10 月 1 日指定 指定移動支援事業所・平成 18 年 10 月 1 日指定
事業の目的	適切な運営と、利用者の自立に向け適切な支援を行なう
事業所の名称	めぐみ指定訪問介護事業所
事業所の所在地	広島市中区西川口町 4 番 31 号
電話番号	082-532-6800
管理者氏名	柳迫　厚美
事業所の理念	その人らしく生きて
開設年月	平成 14 年 1 月 1 日
事業所が行なっている他の業務	居宅介護支援・通所介護

３．事業実施地域

広島市（南区の似島町，宇品町を除く）、海田町

４．営業時間

営業日	月～土
受付時間	月～金　9 時～18 時、　土・祝日　9 時～18 時
サービス提供時間帯	月～金　9 時～18 時、　土・祝日　9 時～18 時

５．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。

管理者	1 名
サービス提供責任者	2 名以上
訪問介護員	2.5 名以上（常勤換算）
事務職員	1 名

６．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「居宅介護計画」、「移動支援計画」（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。）

〇入浴介助・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。

〇排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います。

〇食事介助…食事の介助を行います。

〇衣服の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行います。

〇通院介助…通院の介助を行います。

〇その他必要な身体介護を行ないます。

※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。

〇調理…利用者の食事の用意を行います。

〇洗濯…利用者の衣類等の洗濯を行います。

〇掃除…利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。

〇買い物…利用者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。

〇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重度訪問介護、（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　移動支援＜ガイドヘルプサービス＞（通院や外出の介助を行います。）

（視覚障害がある方及び脳性まひなどの全身性障害がある方など屋外での移動に著しい制限のある方を対象としたサービスです。）

官公庁や銀行等の公共機関への用務など社会生活上不可欠な外出及び余暇活動等社会参加のための外出の援助を行います。

※1日の範囲内で用務を終えるものを原則とし、通勤、営業活動等の経済活動に係る外出、通年かつ長期にわたる外出の介助はいたしません。

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。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。

（1）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。

（2）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、デイサービス、ショートステイ）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。

（3）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。）

（4）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	円
2.　うち、介護給付費が給付される金額	円
3.　サービス利用にかかる利用者負担額（１－２）	円

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）「外出介護」や「通院介助」において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。）

4）利用者負担の減免について

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 区分の月額負担上限額が設定され、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が 80 万円以下の方	１５，０００円
低所得２	市町村民税非課税世帯	２４，６００円
一般	市町村民税課税世帯	３７，２００円

５）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）

料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月 23 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。）

ア．現金支払い
イ．下記指定口座への振り込み
　広島銀行　　舟入支店　普通預金：口座番号　１９３１４０７
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：広島銀行・もみじ銀行・広島信用金庫他
　※ご相談ください。

６）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 8 時 30 分までに事業者に申し出てください。

（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。

７）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

（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。

（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ください。

２）サービス提供について

（１）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。

（2）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で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。

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。

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（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（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．秘密保持と個人情報の保護及び取り扱い方法

1）契約者及びその家族に関する秘密の保持について

サービス提供者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は契約が終了した後も継続します。

（1）当事業所内で、個人情報取り扱いについて定期的に学習会を行ないます。
（2）当事業所の従業者全員に個人情報誓約書を記入の上業務を行ないます。

2）個人情報の取り扱い及び保護について
事業者は、あらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等に於いて契約者及びその家族等の個人情報を用いません。
（1）事業者は、契約者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
（2）契約者及びその家族等より、情報開示の求めがあれば、迅速に開示することとします。
（3）当事業所内に個人情報保護に対する基本方針及び個人情報保護の利用目的を文書にて掲示します。

10. 虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止のために、下記の対策を講じます。
（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【役職名】管理者　氏名：柳迫　厚美
（2）苦情解決体制を整備しています。
（3）従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

1）組織運営の健全化
（1）介護の理念、事業所等の運営方針の明確化、従業員間での共有
（2）個々の従業者の職位、職種ごとの責任や役割の明確化
（3）運営やサービスの自己評価、利用者・家族との情報共有

2）従業者の負担やストレスへの対応
（1）作業手順の見直し
（2）従業者のストレスの把握、従業者間の声掛け等悩みの相談体制の整備

11. 損害賠償（損害賠償責任）

1）事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。但し、契約者に故意又は、過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められるときに限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2）事業者は、損害賠償責任を速やかに履行するものとします。
（損害賠償がなされない場合）
（1）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、不実の告知を行ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合
（2）契約者がサービス実施のため必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は、不実の告知を行ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合

（3）契約者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由にもっぱら起因して損害が発生した場合

（4）契約者が事業者及びサービス従業者の指示・依頼に反して行った行為にもっぱら起因して損害が発生した場合

3）損害賠償保険への加入（契約書第９条参照）

本事業者は、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　　保険名　傷害保険

12. 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。

お客様相談係＜苦情受付窓口＞　柳迫　厚美

＜苦情解決責任者＞　鹿見　恵子

受付時間　　毎週月曜日～金曜日　　9 時～18 時

2）行政機関その他苦情受付機関

広島市 障害自立支援課	所在地　広島市中区国泰寺町 1 丁目 6-34 電話番号　082-504-2148 受付時間　09：00～17：00
広島県 障害者支援課	所在地　広島市中区基町 10-52 電話番号　082-513-3158 受付時間　09：00～17：00

13. 利用者等によるハラスメントへの対応

利用者又はその家族等から、事業所の職員に対する暴力、脅迫、暴言、人格を否定する言動、長時間にわたる拘束、過度な要求その他、社会通念上許容される範囲を超える行為があった場合には、職員の安全及び就業環境を守るため、事業所として組織的に対応します。対応にあたっては、利用者の心身の状況、認知症、疾病、障害等による影響についても十分に考慮します。

必要に応じて、複数の職員での対応、家族等への説明、居宅介護支援事業所等の関係機関との連携、サービス提供方法の見直し等を行う場合があります。また、暴力、脅迫その他犯罪に該当する可能性のある行為については、必要に応じて警察等の関係機関に相談・通報する場合があります。

めぐみ指定訪問介護事業所

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。

広島市中区西川口町 4 番 31 号
有限会社　めぐみ
代表取締役　鹿見　恵子
めぐみ指定訪問介護事業所
　管理者　　柳迫　厚美

説明者職名
　　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、居宅介護等サービスの提供開始に契約・同意しました。

利用者住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

※この重要事項説明書は、厚生労働省令第 171 号（平成 18 年 9 月 29 日）第　　条の規定に基づき、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。