

## 「指定居宅介護」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	3
2 . 事業所の概要	3
3 . 事業実施地域	3
4 . 営業時間	3
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	4
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 . 虐待の防止について	7
10 . 損害賠償保険への加入	7
11 . 苦情の受付について	7
12 . 福祉サービス第三者評価実施の有無	7

社会福祉法人 網走市社会福祉協議会

指定訪問介護事業所

当事業所は障害者の日常生活及び社会生活を総合的

## 1. 事業者

法人名 社会福祉法人 網走市社会福祉協議会  
法人所在地 網走市北11条東1丁目10番地  
電話番号 0152-43-2472  
代表者氏名 会長 鬼塚 勝安  
設立年月 昭和27年8月

## 2. 事業所の概要

事業所の種類 指定居宅介護  
平成18年10月1日指定 [事業所番号: 0115300089]  
[指定有効期間 令和6年10月1日~令和12年9月30日]

事業の目的 指定居宅介護事業は、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、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、訪問介護サービスを提供します。

事業所の名称 網走市社会福祉協議会 訪問介護事業所  
事業所の所在地 網走市北11条東1丁目10番地  
電話番号 0152-43-2537  
管理者氏名 事務局長(虐待防止責任者) 山崎 徹 (兼任)

事業所の運営方針について 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・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ます。

開設年月 平成5年4月1日

事業所が行なっている他の業務 指定訪問介護 平成12年4月1日指定 0175300029  
※網走市指定介護予防・生活支援サービス事業 平成30年4月1日指定(同番号)

## 3. 事業実施地域

網走市全域
-------

## 4. 営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで(12月29日から1月3日までを除く。)
受付時間	月~金 8時45分~17時30分
サービス提供時間帯	月~日 (12月31日から1月3日までを除く。)8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。

職種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
1. 事業所長（管理者）	1				事業所管理
2. 在宅福祉課長	1				管理者補佐（サ責兼務）
3. サービス提供責任者	4			2	利用者支援・訪問介護指導
4. 居宅介護従事者 （ホームヘルパー）	2	8	7.2		指定訪問介護提供
（1）介護福祉士	2	5			
（2）実務者研修者					
（3）介護職員初任者研修者		3			

（令和6年4月1日現在）

当事業所では、利用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、上記の職種の職員を配置しています。

## 6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

### （1）「訪問介護計画」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「訪問介護計画」を定めて、サービスを提供します。「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。「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〉

#### 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。

- ◇ 排せつ介助...排せつの介助、おむつ交換、促し等を行います。
- ◇ 食事介助...食事の準備、介助、見守りを行います。
- ◇ 更衣介助...衣服の準備、着脱の介助、見守りを行います。
- ◇ 通院介助...通院の介助を行います。
- ◇ その他必要な身体介護を行いません。

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となる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。

※ ~~利用者以外が調理洗濯利用者以外が居室整理等敷地掃除原則~~して行いません。

③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）

提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。

利用者負担は現在、サービス量と所得に着目した負担の仕組み（1割の定率負担と所得に応じた負担上限月額の設定）となっています。

定率負担、実費負担のそれぞれに、低所得の方に配慮した軽減策が講じられています。

※ 障害福祉サービスの定率負担は、所得に応じて負担上限月額が設定され、ひと月に利用したサ

サービス量にかかわらず、それ以上の負担は生じません。

< 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には、利用者負担額の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。

< 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。）

網走市の区域以外で 25 km未滿

5 0 0 円

網走市の区域以外で 25 km以上

800円

- ② 通院介助等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。)

< サービス利用料金 >

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より定められた、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。

< 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、所得に応じて月額負担額が設定され、それ以上の負担の必要はありません。

また、各種の減免制度がありますが、減免対象の条件等が変更される場合もありますので、都度情報提供に努めます。

(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①の利用料・費用(利用者負担分の金額)は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた後、速やかに差し上げます。

支払い方法	支払い要件等
現金払い	サービスを利用した月の翌月の末日(休業日の場合は直前の営業日)迄に、現金でお支払いください。

銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の末日（祝休日の場合は直前の平日）迄に、事業者が指定する口座にお振り込みください。なお、振込の際の手数料は、ご負担下さい。
網走信金 口座振替	サービスを利用した月の翌月の20日(銀行が休業日の場合は、その翌営業日)に、利用者様が指定された網走信用金庫の口座から自動的に引き落とされます。なお、口座振替の手数料(110円)は、利用料と同時に引き落とされます。 指定口座 【網走市信用金庫 本店 普通口座 0504115】 口座名義人 社会福祉法人 網走市社会福祉協議会

( 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、訪問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までに事業者に出してください。
- 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きます。但し利用者の急な体調不良や入院など、やむをえない場合の取消料はいただきません。

利用予定日の前日までの連絡	無料
利用予定日の当日に連絡もしくは連絡なし	利用予定時間 29 分以内 500 円 30 分以上 1,000 円

- 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 サービス利用日時の変更・臨時の訪問は、ホームヘルパーの稼働状況により希望する時間にサービスの提供ができない事があります。その場合は、他の利用可能日時を提示します。

( 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。ヘルパーの交替の際は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、「訪問介護計画」にもとづいて行います。実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・体調等について十分に配慮しますが、新たな意向がある時にはご相談下さい。
- ☆ 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も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。

- 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

#### (6) サービス利用にあたっての禁止行為

利用中に次に該当する行為があった場合、退室させていただきます。契約解除となる場合もあります。

- ① サービス利用中の飲酒
- ② 訪問介護員及び事業者の職員に対して行う暴言・暴力、いやがらせ、誹謗中傷などの迷惑行為（パワーハラスメント、セクシャルハラスメント等）
- ③ サービス利用中に訪問介護員を含む利用者以外の写真や動画の撮影、またはその画像や動画、録音等をインターネットなどに掲載する事。

#### (7) 自然災害が発生した場合

地震や集中豪雨、台風、大雪などの自然災害が発生した場合、訪問時間の遅延やサービス提供が休止となる場合があります。その際可能な限りご連絡を差し上げるよう努力いたしますが、

被災状況や通信が麻痺した場合には、ご連絡が出来ない場合もあります。

また、サービス提供中に発生した場合はサービスを中止し、利用者の安全確保等出来る限りの措置を講じた上、退室させていただく事をご理解ください。

## 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、利用者にもその内容を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（及び網走市社会福祉協議会個人情報保護規程）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. 虐待の防止について

(1) 事業者は、障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成23年法律第79号）に準じた取扱いをするとともに、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 山崎 徹〉
- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ⑤ 苦情解決体制を整備しています。

⑥ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

⑦ 虐待防止委員会を設置し、定期的に虐待防止体制について見直し、検討しています。

#### 10 . 事故発生時の対応方法について ( 契約書第9条参照 )

( 1 ) 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、利用者のご家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

( 2 ) 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	日本興亜損害保険株式会社	保険名	社協の保険
-------	--------------	-----	-------

補償の概要	対人・対物賠償、人格権侵害賠償、保管物賠償など
-------	-------------------------

#### 11 . 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 > ( 担当者 ) [ 職名 ] 総務課長 庭山 貴充

( 電話番号 ) 0152-43-2472

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 8 : 4 5 ~ 1 7 : 3 0

< 苦情解決責任者 : 山崎 徹 >

( 2 ) 行政機関その他苦情受付機関

網走市役所 社会福祉課 障がい福祉係	所在地 〒093-8555 網走市南6条東4丁目 電話番号 0152-44-67-5425 (直通) 受付時間 午前9時～午後5時
北海道社会福祉協議会 (運営適正化委員会)	所在地 〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目 北海道立社会福祉総合福祉センター 電話番号 011-241-3976 受付時間 午前9時～午後5時

## 12. 福祉サービス第三者評価実施の有無

実施の有無	無	実施年月日	
評価機関		評価結果の開示状況	

※第三者評価、福祉サービスを提供する事業者サービスの質について、第三者顧客的専門的立場から評価します。

令和 年 月 日

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

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、居宅介護サービスの提供開始に同意します。

利用者 住 所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

署名代行者（又は法定代理人）

住所 -----

（本人との続柄 \_\_\_\_\_）

氏名 \_\_\_\_\_ 印