

「指定居宅介護サービス」重要事項説明書

当事業所は京都府の指定を受けています。
(京都府指定 第2611600087号)

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、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総合支援法に基づく居宅介護・行動援護・障害者ガイドヘルパー派遣事業（亀岡市委託事業）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. 事業実施地域及び営業時間	2
4. 職員の体制及び員数	3
5. サービスの提供内容と利用料金	3・4・5・6
6. サービスの利用に関する留意事項	6・7
7. サービスの実施の記録について	7
8. 守秘義務について	7
9. 苦情等の受付について	8
10. 緊急時における対応方法	8
11. 事故発生時の対応について	8
12. 損害賠償保険の加入について	9
13. 個人情報の保護について	9
14. 虐待防止及び身体拘束適正化について	9
15. ハラスメントについて	9
16. 業務継続計画の策定等について	10
17. 衛生管理等について	10

1. 事業者

法 人 名	社会福祉法人 亀岡市社会福祉協議会
法 人 所 在 地	京都府亀岡市余部町樋又 6 1 番地 1 ふれあいプラザ内
電 話 番 号	0 7 7 1 - 2 3 - 6 7 1 1
代 表 者 氏 名	木 村 好 孝
設 立 年 月 日	昭和 4 8 年 9 月 1 2 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 1 8 年 1 0 月 1 日指定 京都府第 2 6 1 1 6 0 0 0 8 7 号		
事 業 の 目 的	地域の障害者（児）の自立と社会活動への参加を促進し、福祉の増進を図ることを目的とし、障害者（児）居宅介護事業・行動援護事業（以下、「居宅介護事業等」という。）を実施する。		
事 業 所 の 名 称	（福）亀岡市社会福祉協議会 ホームヘルプセンター		
事 業 所 の 所 在 地	京都府亀岡市余部町樋又 6 1 番地 1 （ふれあいプラザ内）		
電 話 番 号	0 7 7 1 - 2 9 - 2 7 0 7		
管 理 者 氏 名	管理者 （兼任：サービス提供責任者）		
事業所の運営方針について	事業所は、利用者が居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。		
開 設 年 月	平成 1 8 年 1 0 月 1 日		
法人が行なっている他の事業	居 宅 介 護 支 援	平成12年4月1日	京都府第2671600027号
	指 定 訪 問 介 護	平成12年4月1日	京都府第2671600027号
	通 所 介 護	平成12年4月1日	京都府第2671600027号
	第 1 号 訪 問 事 業	平成30年4月1日	亀岡市第2671600027号
	第 1 号 通 所 事 業	平成30年4月1日	亀岡市第2671600027号
	介護予防支援事業	令和3年4月1日	亀岡市第2601600089号

3. 事業実施地域及び営業時間

（1）通常の事業の実施地域 亀岡市・南丹市及び京都市とする。

（2）営業日及び営業時間

営 業 日	通常月曜日から土曜日までとする。ただし 1 2 月 3 0 日～1 月 3 日は除く。
受 付 時 間	月～土曜日・祝日 午前 8 時 3 0 分～午後 5 時 3 0 分
サービス提供時間帯	月曜日～土曜日 午前 8 時～午後 7 時

※ただし、サービス提供時間帯は、要請に基づき、早朝・夜間の対応を検討した上で実施することが可能です。

4. 職員の体制及び員数

当事業所では、利用者に対して居宅介護事業等を提供する職員として、次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
1. 事業所長（管理者）	1		1	1 名
2. サービス提供責任者	4		3. 8	2 名
3. 居宅介護従事者 （ホームヘルパー）	4	1 6	5. 5	2. 5 名 以上
（1）介護福祉士	4	8		
（2）介護職員基礎研修課程修了者				
（3）訪問介護養成研修 2 級 （ヘルパー 2 級）課程修了者 初任者研修修了者		8		

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当施設における常勤職員の所定勤務時間数（週 40 時間）で除した数です。

週 8 時間勤務の職員が 5 名いる場合、常勤換算では、1 名（8 時間×5 名÷40 時間＝1 名）となります。

5. サービスの提供内容と利用料金

（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、次頁のサービス内容から「居宅介護計画・行動援護計画」（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。

また、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、写しを利用者に交付します。

なお、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. 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。
- ・排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います。
- ・食事介助…食事の介助を行います。
- ・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を行いません。

※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となる物品の買い物をします。
- ・その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。

※1 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。）

※2 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) 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. 行動援護

知的障害により行動上著しい困難を有する知的障害のある方・障害児であって常時介護を必要とする方に対し、当該障害のある方等が行動する際に生じうる危険を回避するために必要な援護及び外出時における移動中の介護等を行います。

3. ガイドヘルパー派遣事業（亀岡市委託事業）

外出時の移動に支援を要する障害者等の社会参加を促進するためにガイドヘルパーを派遣します。

(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が、事業者が介護給付費を代理受領する場合には、利用者負担分としてサービス料金の1割を事業者にお支払いいただきます。5頁に記載する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の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。

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。

(3) サービスの利用にかかる実費負担額（契約書第 5 条参照）

サービス提供に必要な次の費用は、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。

- ・通院介助等、サービスを利用するに際して要したホームヘルパーに係る公共交通機関の交通費、施設利用料等の実費については利用者負担とし、サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。

(4) サービス利用料金及び加算について

居宅介護事業所の加算については【重要事項説明書】居宅介護事業所の加算一覧表（別紙）にてご確認ください。

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。（個別減免等の負担軽減措置については次項をご参照ください）

(5) 利用者負担の減免について

1 ヶ月当たりのサービス利用に係る「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 ヶ月当たりの負担上減額
生活保護	生活保護受給世帯		0 円
低 所 得	市町村民税非課税世帯		0 円
一 般 1	市町村民税非課税世帯（所得割 16 万円未満、収入が概ね 600 万円以下の世帯が対象）	障害者の場合	9, 3 0 0 円
	市町村民税非課税世帯（所得割 28 万円未満、収入が概ね 890 万円以下の世帯が対象）	障害児の場合	4, 6 0 0 円
一 般 2	上記以外		3 7, 2 0 0 円

(6) 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）のアの料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月月末までに以下のいずれかの方法でお支払いください。（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。）

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：ゆうちょ銀行、京都農業共同組合、京都銀行

(7) 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2週間前までに事業者申し出てください。
2. 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。
3. 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。

(8) 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いたします。

6. 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。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。

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、「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。

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、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. 利用者若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. 利用者若しくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受
4. 利用者の家族等に対するサービスの提供
5. 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. その他利用者若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

7. サービスの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 9 条参照）

本事業所では、関係法令（及び亀岡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。）

8. 守秘義務について

事業者及び従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保守します。

また、退職後においてもこれらの秘密を保守すべき旨を、従業者との雇用契約の内容としています。ただし、サービス提供に係る調整等において情報提供が必要な場合には、関係機関へ情報提供することとします。

9. 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）＞ ホームヘルプセンター長

○受付時間 毎週月曜日～土曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時

（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。

名 前	連 絡 先
中西 明美 小川 泉 塚本 政雄	京都府亀岡市余部町樋又 6 1 番地 1 ふれあいプラザ内 電話：0771-23-6711

（3）行政機関その他苦情受付機関

亀岡市：高齢福祉課	所在地	亀岡市安町野々神 8 番地
	電話番号	0771-25-5182 (FAX: 0771-24-3070)
	受付時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
京都府国民健康保険 団体連合会	所在地	京都市下京区烏丸通四条下ル水銀屋町 6 2 0 番地
	電話番号	075-354-9090 (FAX: 075-354-9055)
	受付時間	午前 9 時～午後 5 時
京都府福祉サービス 運営適正化委員会 (京都府社協内)	所在地	京都市中京区竹屋町通烏丸東入ル清水町 3 7 5
	電話番号	075-252-2152 (FAX: 075-212-2450)
	受付時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分

10. 緊急時における対応方法

- ①サービス提供中に病状の急変などあった場合は、速やかにご契約者の主治医、救急隊、緊急時連絡先（ご家族等）へ連絡するなどの必要な措置を講じます。
- ②上記以外の緊急時において、ご契約者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合に、サービス提供時間内に連絡を受けた際は、ご契約者の状態に応じて必要な対応を行います。

11. 事故発生時の対応について

当事業者は、サービスの提供によって事故が生じた場合には、速やかに市町村・利用者の家族に連絡して必要な措置を講じます。また、当事業者はサービスを提供するにあたって当事業者の責任と認められる事由によって利用者に損害を与えた場合には、速やかに利用者の損害を賠償します。

12. 損害賠償保険の加入について（契約書第 11 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 三井住友海上火災保険株式会社 保険名：業務災害補償保険

保険会社名 三井住友海上火災保険株式会社 保険名：福祉事業者総合賠償責任保険

13. 個人情報の保護について

事業所及びサービス提供者又は職員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者及びその家族等に関する事を正当な理由がない限り、契約中及び本契約が終了した後においても第三者に漏洩しません。

ただし、契約者のケアプラン立案のためのサービス担当者会議並びに介護サービス事業者との連絡調整のため等に情報を提供できることとします。

14. 虐待の防止及び身体拘束適正化について

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するために、身体拘束適正化のために次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止及び身体拘束適正化に関する担当者を管理者とします。
- (2) 虐待防止及び身体拘束適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止及び身体拘束適正化のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するため、身体拘束適正化を図るため定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。
- (6) 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、身体的拘束等を行ってはならないこととし、身体的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の記録を行います。

15. ハラスメントについて

ご利用者または、ご家族の非協力など双方の信頼関係を損壊する行為に、改善の見込みがない場合や、社会通念を超えたと思われる苦情やハラスメント行為などにより、当事業所の通常の業務遂行に支障がでていると判断した場合には、契約を解除させて頂くことがあります。

以下のような行為があり、ハラスメントと該当するとみなされる場合契約を解除致します。

- ・暴力又は乱暴な言動（物を投げつける、刃物をむける、手を払いのける等）、無理な要求（過度な謝罪の要求等）
- ・セクシュアルハラスメント（体を触る、手を握る、性的な卑猥な言動等）
- ・その他（個人の携帯番号を聞く、ストーカー行為等）

16. 業務継続計画の策定等について

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支援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ます。

- （１）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に実施します。
- （２）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います。

17. 衛生管理等について

事業所は、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、次の各号に掲げる措置を講じます。

- （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、職員に周知徹底を図ります。
- （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します。
- （３）事業所において、職員に対し、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に実施します。

社会福祉法人 亀岡市社会福祉協議会ホームヘルプセンター