

# 小牧市社会福祉協議会ふれあいヘルパーステーション

## 「居宅介護等サービス」重要事項説明書

当事業所は愛知県の指定を受けています。  
愛知県指定 第 2317700132 号（居宅介護）  
愛知県指定 第 2317700132 号（重度訪問介護）  
当事業所は小牧市の指定を受けています。  
小牧市指定 第 236200003 号（地域生活支援事業・移動支援）  
当事業所は江南市の指定を受けています。  
江南市指定（地域生活支援事業・移動支援）

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、ご契約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、地域支援事業（移動支援）（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 .....	2
2. 事業所の概要 .....	2
3. 職員の体制 .....	3
4. サービス提供の流れ .....	4
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金 .....	4
6. サービス利用に関する留意事項 .....	9
7. サービス実施の記録について .....	10
8. 損害賠償保険への加入 .....	10
9. 苦情の受付について .....	11

## 1. 事業者

法人名	社会福祉法人 小牧市社会福祉協議会
設立年月日	昭和46年9月3日
代表者	会長 吉田友仁
所在地	小牧市小牧五丁目407番地 小牧市総合福祉施設ふれあいセンター内
電話	(0568) 77-0123(代)
F A X	(0568) 75-2666
定款に定めた 主な事業	①社会福祉を目的とする事業の企画及び実施 ②社会福祉に関する活動への住民の参加のための援助 ③社会福祉を目的とする事業に関する調査、普及、宣伝、連絡、調整及び助成 ④保健医療、教育等、社会福祉と関連する事業との連絡 ⑤共同募金事業への協力 ⑥ボランティア活動の振興 ⑦生活福祉資金、くらし資金、援護資金貸付事業 ⑧介護保険事業（居宅介護支援、訪問介護、通所介護）の経営
障害者総合支援法 関係の事業所	【地域生活支援事業（障害者デイサービス事業）】 ◆ふれあいデイサービスセンター（小牧市指定）

## 2. 事業所の概要

### (1) 事業所

事業所名	小牧市社会福祉協議会 ふれあいヘルパーステーション
所在地	小牧市小牧五丁目407番地 小牧市総合福祉施設ふれあいセンター内
電話	(0568) 77-0139
F A X	(0568) 77-0127
事業所の指定番号	居宅介護（愛知県指定 2317700132号） 重度訪問介護（愛知県指定 2317700132号） 地域生活支援事業・移動支援（小牧市指定 236200003号） 地域生活支援事業・移動支援（江南市指定）
サービス実施地域	小牧市内

## (2) 事業の目的

### <基本理念>

当事業所は、地域住民の公的な福祉協議体として永年にわたり、地域福祉活動、在宅福祉活動に取り組んでまいりました。障害者総合支援制度においてもその姿勢を変えことなく、あくまでもご利用者やご家族が住み慣れたこの小牧のまちで安心してお暮らしいただけることを願って、最善の努力をしてまいりたいと存じます。

### <運営の三原則>

- ①地域の公的な社会福祉法人として、**公正中立を原則**として、営利にとらわれない事業運営に取り組みます。
- ②住み慣れた地域で快適に生活していただくために、**ご利用者本位を原則**としてサービス提供に取り組みます。
- ③常に専門的な知識と技術の向上を図るとともに、広く新しい情報の収集に努め、**質の高いサービス提供**に取り組みます。

## (3) 営業日及び営業時間

営業日	月～金曜日 ※休業日：土・日曜日、祝日、12/29～1/3
営業時間	午前8時30分～午後5時15分
サービス提供時間	午前8時30分～午後5時15分 *その他の時間については応相談

## 3. 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	人 数	内 容
1. 管理者	1名（常勤） ※介護給付の管理も含む	・事業所の運営管理
2. サービス提供責任者	1名以上	・ご利用者のサービス内容に関わる相談や個別援助計画の作成、関係機関との調整を行います。
3. 居宅介護従事者（ホームヘルパー）	2. 5名以上 (常勤換算)	・ご利用者の心身の状況を把握し、適切な身体介護や家事援助などの居宅介護等サービスを実施します。
4. 事務職員	1名以上	・事業の実施に当たって必要な事務を行います。

当事業所では、利用者に対して指定居宅介護等サービス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。

## 4. サービス提供の流れ

### ① 当事業所との契約手続き

- ・当事業所をご利用いただくために契約を結んでいただきます。



### ② 問題確認訪問

- ・サービス提供を行う立場から、ご契約者のお身体の状態を確認させていただき、お困りになっていることやご希望などを伺います。



### ③ 居宅介護等計画（個別援助計画）の作成

- ・ご本人やご家族とともに、どのように居宅介護等サービスを実施するかという「居宅介護等計画」を作成します。
- ・居宅介護等計画は、当事業所が提供するサービスの役割や留意点を明確にします。



### ④ サービスの提供

- ・決定した居宅介護等計画書に基づき、サービス提供を実施いたします。
- ・毎月の予定表をお渡しします。



### ⑤ 変化への対応、計画の変更

- ・居宅介護等計画を随時見直し、ご契約者やご家族、関係機関と連携を取りながら、必要に応じて対応してまいります。

## 5. 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

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。）

- 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。
- その他、利用者の日常生活動作能力、意欲の向上のために利用者と共にいる自立支援のためのサービスを行います。 ※医療行為は行いません。

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通院介助

- 通院に必要な介助を行います。

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 重度訪問介護（重度の肢体不自由者であって、常時介護を要する方を対象としたサービスです。）

- 入浴・排泄・食事の介助・外出時における移動支援などを総合的に行います。

Ⅲ 移動支援（屋外での移動が困難な視覚障害者又は全身性障害者、知的障害者又は精神障害者もしくは障害児の方々を対象としたサービスです。）

- 社会生活上不可欠な外出及び社会参加のための外出を支援します。

※ 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

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。

<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。
- 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。

## <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) サービス利用にかかる実費負担額

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 「移動支援」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。

項 目		自己負担額	備 考
①「買い物」や「通院」に必要なヘルパーの交通費	公共交通機関	実 費	
	ヘルパーが車を使う場合（タクシーに同乗するときは含みません）	100円	利用者宅から5km以上
		100円加算	5kmを超える場合は、5km増すごとに
②交通費 ※サービス実施地域（小牧市内）を超えた場合		20円	サービス実施地域を越えた地点から片道1kmごとに

## <サービス利用料金>

下記の単位と加算額より算定さ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・サービス料金の1割）をお支払いいただきます。

- ① 基本となる単位（1回あたり）

### ◆居宅介護

・身体介護 ・通院介護（身体介護を伴う）	30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間30分未満	1時間30分以上 2時間未満
	256	404	587	669
	2時間以上 2時間30分未満	2時間30分以上 3時間未満	3時間以上 3時間30分未満	以降30分毎に
	754	837	921	+83

通院介護 （身体介護を伴わない）	30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間30分未満	1時間30分以上 2時間未満	以降30分毎に
	106	197	275	345	+69

家事援助	30分未満	30分以上 45分未満	45分以上 1時間未満	1時間以上 1時間15分未満
	106	153	197	239
	1時間15分以上 1時間30分未満	1時間30分以上 1時間45分未満	以降15分毎に	
	275	311	+35	

◆重度訪問介護

1時間未満	1時間以上 1時間30分未満	1時間30分以上 2時間未満	2時間以上 2時間30分未満
186	277	369	461

◆移動支援

	1時間未満	1時間以上 1時間30分未満	1時間30分以上 2時間未満	以降30分毎に
身体介護を伴う	254	402	584	+83
身体介護を伴わない	105	197	276	+70

②加算額

原則として、そのサービス開始時刻が属する時間帯の算定基準により算定します。加算の対象となる時間帯におけるサービス提供がごくわずかな場合は、多くの時間を占める時間帯の算定基準により算定します。なお、土日祝日に対する加算はありません。

時間帯	加算割合
早朝 午前6時～午前8時	25%増
夜間 午後6時～午後10時	25%増
深夜 午後10時～午前6時	50%増
初回加算	単位200
利用者負担上限管理加算（月1回を限度）	単位150
緊急時訪問介護加算（1回につき）	単位100
特定事業所加算Ⅰ	体制要件、人材要件、重度対応要件に適合した場合、基本単位数の20%を加算した額になります。
特定事業所加算Ⅱ	体制要件、人材要件に適合した場合、基本単位数の10%を加算した額となります。
特定事業所加算Ⅲ	体制要件、人材要件、重度対応要件に適合した場合、基本単位数の10%を加算した額になります。
特定事業所加算Ⅳ	体制要件、人材要件に適合した場合、基本単



## 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、サービス提供責任者または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。また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

「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 ご契約者もしくはその家族等の金銭又は物品、物品の授受
- 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 飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤ ご契約者又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 ご契約者もしくは家族の依頼による署名、寄附、勧誘等に応じること
- ⑦ その他、契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

## 7. 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。

### (2) 記録保存整備について

事業者は、サービス提供に関する記録を整備し、サービス提供日から5年間保存します。事業所の窓口業務時間（月曜～金曜午前8時30分から午後5時）に自分の記録を見ることができますし、実費を負担してコピーすることができます。

## ・ 8. 損害賠償保険への加入

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	あいおい損害保険株式会社
保険名	社会福祉・介護保険施設総合保険
補償の概要	身体にかかる賠償……最大500,000,000円 財物にかかる賠償……最大5,000,000円

### ■事故発生時の対応

サービス提供中に万が一、事故が発生した折には下記により迅速に対応するよう努めます。

#### ①事故発生直後

事故が起こった場合には、現場に居合わせた職員が利用者等の心身の状態を見極め、必要に応じて応急処置を行うとともに、周囲の職員等へ事故発生を知らせ、協力を求めます。

#### ②事故の対応

速やかに事故を管理者へ報告し、その指示の元、状況に合わせた適切な対応を行うよう努力します。

#### ③事故の事後処理

事故の内容によっては、損害賠償保険を適用してまいります。

併せて、以下の点を行います。

ア) 保険者へ事故報告書を提出します。

イ) 事故の再発防止のため、事故発生を検証と職員の研修を行います。

## ＜重要事項説明書付属文書＞

### サービス提供における事業者の義務

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたり次のことを守ります。

#### ①安全配慮義務

事業者は、サービスの提供にあたって、ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。

併せて、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。

#### ②説明義務

事業者は、本契約に基づく内容について、ご契約者の質問等に対して適切に説明します。

#### ③守秘義務

私たち事業者及びサービス従事者は、本契約によるサービスを提供するにあたり、ご契約者の個別性に配慮し、人間としての尊厳を守ります。同時に、ご契約者及びご家族のプライバシーを保護するために、職務上知り得る個人情報及び個人の秘密を守り、これを他の目的には使用しません。なお、秘密はサービス従事者の職を辞した後にもこれを守ります。

#### ④身体拘束の禁止

事業者は、ご契約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いて、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

#### ⑤個人情報の取り扱い

ご契約者及びご家族等の個人情報は、個人情報保護法を厳格に遵守し、それぞれの同意のもと、障害福祉サービス等の利用を目的として適正に取り扱います。

## 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）＞

〔職名〕 ふれあいヘルパーステーション 管理者 平松 香織

電話（0568）77-0139

＜苦情解決責任者＞

〔職名〕 在宅福祉課 課長 田中 秀治

電話（0568）77-2902

#### ○受付時間

毎週月曜日～金曜日

午前8時30分～午後5時

（祝日・年末年始除く）

## (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。

第三者委員へ相談をご希望の場合は、等事業所のお客さま相談係へお申し出いただければ、第三者委員から連絡を入れさせていただきます。

### < 第三者委員 >

名 前	所 属
尾関 龍彦	本会監事
倉知 正人	民生委員・児童委員
稲垣 ヒロ子	現人権擁護委員 現本会心配ごと相談員

## (3) 行政機関その他苦情受付機関

小牧市役所 福祉部 障がい福祉課	所在地 小牧市堀の内一丁目1番地 電話番号 (0568) 76-1127 (直通) FAX (0568) 76-4595 受付時間 午前9時～午後4時
愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会	所在地 名古屋市東区白壁一丁目50番地 電話番号 (052) 212-5515 FAX (052) 212-5514 受付時間 午前9時～午後5時
江南市役所 ふくし部 ふくし支援課	所在地 江南市赤童子町大堀90 電話番号 (0587) 54-1111 FAX (0587) 56-5515 受付時間 午前8時30分～午後5時15分

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。

管理者 所在地 小牧市小牧五丁目407番地  
小牧市総合福祉施設ふれあいセンター内  
名 称 小牧市社会福祉協議会  
ふれあいヘルパーステーション

説明者 職名 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

私は、契約書及び本書面により、事業者から指定居宅介護等事業についての重要事項の説明を受け、指定訪問介護の提供開始に同意しました。

利用者 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

代筆者 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

家族代表者 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

※この重要事項説明書は、厚生労働省令第81号（平成14年6月13日）第10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。