

## 「指定居宅介護」重要事項説明書

当事業所は障害者総合支援法の指定を受けています  
(三重県指定 第2410200147号)

当事業所はご契約者に対して居宅介護・同行援護（以下、「居宅介護等」といいます。）サービスを提供します。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次の通り説明します。

### 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 アパティア福祉会
- (2) 法人所在地 三重県桑名市長島町西外面1070番地
- (3) 電話番号 0594-42-1600
- (4) 代表者氏名 理事長 桑名 良輔

### 2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定居宅介護事業所 三重県2410200147号
- (2) 事業所の名称 ハピネスやさし居宅介護事業所
- (3) 事業所の所在地 三重県四日市市千代田町325番地1
- (4) 電話番号 059-366-3303
- (5) 事業所長（管理者）氏名 牧野 俊也
- (6) 当事業所の運営方針
  - ① 当事業所のサービス従事者は、障害者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助及び同行援護を行う。
  - ② 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
- (7) 開設年月 平成18年4月1日

### 3. 事業実施地域及び営業時間

#### (1) 通常の事業の実施地域

四日市市八郷地区、大矢知地区、下野地区、保々地区、富田地区、三重地区

及び桑名市、朝日町、川越町、木曾岬町とする。

**(2) 通常の事業の実施地域を超えて行う指定訪問介護等について**

通常交通費を徴収することはないが、利用に関しては担当相談支援事業者との連携により利用を決定する。

**(3) 営業日及び営業時間**

営業日	月～日	祝日営業
営業時間	月～日	8時30分～17時30分

ただし、サービス提供時間については相談に応じる。

**4.職員の配置状況**

当事業所では、ご契約者に対して居宅介護等サービス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。

＊職員の配置については、指定基準を遵守しています。

- ①管理者 1名（常勤兼務）
- ②サービス提供責任者 1名（常勤）
- ③サービス従事者 7名（常勤1名、非常勤6名）

**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、「居宅介護等計画」を作成し以下の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、利用者や家族に説明し、同意をいただくとともに、随時必要に応じて見直しをいたします。

＜サービスの概要＞

○身体介護	入浴・排泄・食事等の介護をおこないます。
○家事援助	調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話をします。

**①身体介護**

「身体介護」とは、利用者の身体に直接接触して行う介助並びにこれを行うために必要な準備及び後始末並びに利用者の日常生活を営むのに必要な機能の向上のための介助及び専門的な援助をいいます。

**○入浴介助**

入浴の介助または入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。

**○排泄介助**

排泄の介助、おむつ交換を行います。

**○食事介助**

食事の介助を行います。

○体位変換

体位の変換を行います。

②家事援助

「家事援助」とは、身体介護以外の居宅介護であって、掃除、洗濯、調理等の日常生活の援助等をいいます。このサービスはあくまでも本人の生活の質の向上に寄与するものと規定されています。

○調理

ご契約者の食事の用意を行います。（ご家族の調理は行いません。）

○洗濯

ご契約者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。）

○掃除

ご契約者の居室の掃除を行います。（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）

○買い物

ご契約者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。（預金、貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

## （２）利用者負担額

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、サービス量と所得による負担（通常１割の定率負担と所得に応じた負担上限月額）となります。（４）に記載する個別免除が適用される場合には、減免後の金額となります。

＊２人のサービス従事者が共同でサービスを行う必要があり、市町村が認めた場合は、ご契約者の同意の上で通常の利用料金の２倍をいただきます。

（例）２人のサービス従事者でサービスを行う場合

- ・体重が重いなどサービス提供に重度な負担を要し、２人のサービス従事者で提供するのが利用者にとって安全確保のため適当と考えられる方に対する介護サービスを行う場合
- ・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

<利用者負担額の上限等について>

＊利用者の希望により当事業所を利用者負担の上限管理者に専任される場合には、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。償還払いとなる場合、ご契約者

が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

＊保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

### (3) サービス利用にかかる実費負担額（契約書第5条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

#### <サービスの概要と利用料金>

##### ①介護給付の支給量を超える居宅介護サービス

介護給付の支給量を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

##### ②通常の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、サービス従事者が訪問するための交通費をいただく場合があります。

＊経済情勢の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更する事があります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2ヶ月前迄にご説明します。

#### <利用料金お支払い方法>

お取引金融機関より口座振替させていただきますので、ご希望の口座をご指定ください。口座振替の登録には、1カ月程かかる場合があります。あらかじめご了承ください。尚、手続き完了までは現金でのお支払いとなります。

### (4) 利用者負担の減免

#### <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5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本人の収入が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 (16万から)	9,300円
一般	市町村民税課税世帯 (28万から)	37,200円

### (5) 利用の中止、変更、追加（契約書第9条参照）

① 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事が出来ます。

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。

- 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。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

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	利用料金の50%

- ③ サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所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出来ない場合、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サービス従事者

サービス提供時に、担当のサービス従事者を決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のサービス従事者が交替してサービスを提供します。

### (2) サービス従事者の交替

#### ① ご契約者からの交替の申し出

選任されたサービス従事者の交替を希望する場合には、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、事業者に対してサービス従事者の交替を申し出ることができます。但し、ご契約者から特定のサービス従事者の指名はできません。

#### ② 事業者からのサービス従事者の交替

サービス従事者を交替する場合は契約者及びその家族等に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

#### 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と利用料金」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 居宅介護等サービスの実施に関する指示・命令

居宅介護等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、事業者は居宅介護等サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

#### ③ 備品等の使用

居宅介護サービス実施のために必要である場合、ご自宅の電気、水道、ガス等の設備を使用させていただきます。

#### (4) サービス内容の変更

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てい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) サービス従事者の禁止行為

サービス従事者は、ご契約者に対する居宅介護等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 医療行為または医療補助行為
- ② ご契約者もしくはその家族からの高価な物品等の授受
- 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 飲酒および家庭内での喫煙
- 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、営利活動その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

### 7. 緊急時及び事故発生時の対応

- ① 居宅介護サービス実施中に、ご契約者の状態の急変、その他緊急事態が発生したときは、速やかに管理者及び主治医、ご家族等に報告し、生命の安全を図るために適切な措置を講じます。  
主治医、ご家族等へ連絡等が困難な場合には、医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずるものとする。
- ② 指定居宅介護事業者は、利用者に対する指定居宅介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該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。

### 8. 非常災害時の対応について

#### (1) 悪天候（大雨・ゲリラ豪雨・大雪等）時の対応

訪問介護サービス提供時間の間に、訪問介護員の移動に危険を伴うほどの大雨・ゲリラ豪雨・大雪・積雪等があった時は、サービス提供時間の調整や中止を検討する事があります。中止にした場合は、提供日時を変更し後日対応いたします。

#### (2) 台風時の対応

暴風警報が発令されている時は、訪問介護サービスの提供を段階的に中止する事がありますが、可能な範囲で訪問いたします。サービスの提供を中止しても日常生活にさほど支障がないと判断した場合は、提供日時を変更し、後日対応する場合があります。

### (3) 地震発生時の対応

- ①訪問介護サービス提供時間外に地震が発生した場合（震度5強以上）  
市町村や消防など防災関係機関からの情報や周辺の状況などを含め、総合的に判断し適切に臨時休業の判断をすることもあります。
- ②訪問介護サービス提供中に地震が発生した場合（震度5強以上）  
訪問介護員とご契約者の身の安全の確保に努め、揺れがおさまり次第、地域の協力も得て避難先へ避難するなど、安全に配慮して判断いたします。

### (4) 万一の災害に対する備え

訪問介護員は、地域のハザードマップを携帯し、有事の際の安全確保に備えます。

## 9. 苦情の受付について

### (1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付担当者 サービス提供責任者 梅村 絵理

○苦情受付責任者 管理者 牧野 俊也

○受付時間 毎週月曜日～日曜日

8:30から17:30 電話番号059-366-3303

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

四日市市役所 障害福祉課

電話番号 059-354-8527

三重県社会福祉協議会（運営適正化委員会）

電話番号 059-227-5145

## 10. 守秘義務

- ① 事業者、従事者又は従業者であったものは、居宅介護サービスを提供する上で知り得た契約者及びその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。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。
- ② 事業者は、契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。

## 11. 介護現場におけるハラスメント対策について

当施設では職員による利用者への虐待行為禁止の取り組みと同様に、介護現場における職員へのハラスメント対策にも取り組んでいます。ハラスメント行為が発生した場合は、その原因や経過等について明らかにし再発を防ぐための

対策を講じます。

## 12. カスタマーハラスメント対策について

当施設ではカスタマーハラスメント対策にも取り組んでいます。ご利用者のご家族ないしその他関係者より、職員に対してカスタマーハラスメント行為が発生した場合は、法人の行動指針に則り対応します。原因や経過等について明らかにした上で、健全な信頼関係の構築および円滑なサービスの提供が困難と判断した場合は、サービスの中止や契約を解除する場合があります。

## 13. 虐待防止のための措置について

利用者の人権の擁護、逆他の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるものとする。

## 14. 身体拘束の禁止について

1 事業所は、サービスを提供するにあたっては、利用者又は他の利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他の利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行わない。

2 事業所は、やむを得ず前項の身体的拘束等を行う場合は、その様態及び時間、その他利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記録するものとする。

3 事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずるものとする。

（１）身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

（２）身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。

（３）従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。



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の説明を行いました。

事業者住所 三重県桑名市長島町西外面 1070 番地

事業者名 社会福祉法人 アパティア福祉会

ハピネスやさと 居宅介護事業所

代表者氏名 理事長 桑名 良輔 印

説明者氏名.....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、指定居宅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

上記代理人 印

(本人との関係)