

「指定居宅介護・指定同行援護」重要事項説明書

事業者名 社会福祉法人 栃木市社会福祉協議会

事業所名 障がい者居宅介護事業所栃木市社協南部ヘルパーステーション

当事業所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の指定を受けています。

当事業所は利用者に対して居宅介護サービス等を提供します。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。

◇◆目次◆◇

1. 事業者.....	1ページ
2. 事業所の概要.....	1ページ
3. 事業実施地域及び営業時間.....	2ページ
4. 職員の体制.....	3ページ
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金.....	3ページ
6. サービスの利用に関する留意事項.....	6ページ
7. サービス提供における事業者の責務.....	7ページ
8. サービス利用の終了（契約の終了）.....	8ページ
9. 個人情報使用に関する同意.....	9ページ
10. 緊急時及び事故発生時の対応.....	10ページ
11. 苦情の受付について.....	10ページ
12. 提供するサービスの第三者評価の実施状況.....	11ページ

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 栃木市社会福祉協議会
- (2) 法人所在地 栃木県栃木市今泉町2丁目1番40号
- (3) 電話番号 0282-22-4457
- (4) 代表者氏名 会長 赤羽根 正夫
- (5) 設立年月 平成22年3月29日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 居宅介護事業所 平成18年10月1日指定 第0912300175号
同行援護事業所 平成24年4月1日指定 第0912300175号
- (2) 事業の目的 介護給付費の支給決定を受けた利用者に対し、適正な指定居宅介護等（指定居宅介護・指定同行援護）を提供することです。
- (3) 事業所の名称等

事業所	名 称：障がい者居宅介護事業所栃木市社協南部ヘルパーステーション 所 在 地：栃木県栃木市大平町真弓1396番地 電話番号：0282-45-2941 FAX：0282-43-0555
-----	---

(4) 管理者氏名 金子 祥明

(5) 当事業所の運営方針

指定居宅介護等において、事業所の居宅介護員等は、介護給付費の支給決定を受けている利用者の心身の特性等を踏まえて、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、排せつ、食事の介護、同行援護その他の生活全般にわたる援助を行います。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るものとします。

(6) 開設年月 平成18年10月1日

(7) 事業者が行っている事業

当事業者では本事業を含め、次の事業も実施しています。

(介護保険指定事業所)

事業	事業所
居宅介護支援	栃木市社協ケアプランセンター
訪問介護・訪問介護相当サービス・緩和した基準による訪問型サービス	栃木市社協北部ヘルパーステーション 栃木市社協南部ヘルパーステーション
通所介護・通所介護相当サービス・緩和した基準による通所型サービス	デイサービス福寿園 大平高齢者デイサービスセンターまゆみ

(障害者福祉サービス等指定事業所)

事業	事業所
居宅介護・同行援護	障がい者居宅介護事業所栃木市社協北部ヘルパーステーション 障がい者居宅介護事業所栃木市社協南部ヘルパーステーション
特定相談支援・障害児相談支援	相談支援事業所 社協とちぎ
就労継続支援	就労継続支援センターいちごの郷
児童発達支援	キッズホームとちぎ

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 栃木市の区域

(2) 営業日・営業時間及びサービス提供日・サービス提供時間帯

営業日・営業時間 (受付時間)	月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時15分 (祝日、12月29日～1月3日を除きます)
サービス提供日・ サービス提供時間帯	日曜日～土曜日(年中無休) 午前7時～午後9時

4. 職員の体制

当事業所では、利用者に対して指定居宅介護等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。

〈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	資格	員数	職務の内容
1. 管理者	—	1名	職員、業務の管理等
2. サービス提供責任者	介護福祉士	1名以上	事業利用の申込みに係る調整 居宅介護員等への技術指導 居宅介護計画等の作成 等
3. 居宅介護員	介護福祉士、ホームヘルパー1級、ホームヘルパー2級 等	常勤換算で 2.5名以上	指定居宅介護等の提供

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、利用者のご家庭を訪問し、サービスを提供します。

(1) 介護給付費の対象となるサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、基本料金(料金表)の自己負担分で、障害福祉サービス受給者証に定める自己負担上限額の範囲内です。

〈サービスの概要〉

- 身体介護
入浴・排せつ・食事等の介護を行います。
- 家事援助
調理・洗濯・掃除・買物等日常生活上の世話又は支援を行います。
- 通院介助
通院の支援を行います。
- 同行援護
外出の支援を行いません。

☆利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅介護計画等に定められます。

① 身体介護

- 入浴介助 …入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などをします。
- 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。
- 体位変換 …体位の変換を行います。

②家事援助

- 調理…利用者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）
- 洗濯…利用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…利用者の居室の掃除を行います。（大掃除、利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）
- 買物…利用者の日常生活に必要な物品の買物を行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

③ 通院介助 …通院の介助を行います。

④ 同行援護 …外出の同行及び代読・代筆等を行います。

【料金表】

○居宅介護

①身体介護

(単位)

	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	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
利用単位数	256	404	587	669	754	837	921に30分増すごとに83を加算

②家事援助

(単位)

	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	1時間15分以上 1時間30分未満	1時間30分以上
利用単位数	106	153	197	239	275	311に15分増すごとに35を加算

③通院等介助 (身体介護を伴う場合)

(単位)

	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	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
利用単位数	256	404	587	669	754	837	921に30分増すごとに83を加算

④通院等介助 (身体介護を伴わない場合)

(単位)

	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
利用単位数	106	197	275	345に30分増すごとに69を加算

○同行援護

(単位)

	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	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
利用単位数	191	302	436	501	566	632	697に30分増すごとに66を加算
	※障害支援区分3以上の利用者に行き援護を行う場合は、利用単位数に次の割合の単位数が加算されます。 ・障害支援区分3：20% ・障害支援区分4以上：40%						

☆「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。

☆前記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、居宅介護計画等に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて、介護給付費体系により計算されます。

☆平常の時間帯（午前8時から午後6時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、居宅介護等の支給量の範囲内であれば、介護給付費の対象となります。

- ・夜間（午後6時から午後10時まで）：25%
- ・早朝（午前6時から午前8時まで）：25%
- ・深夜（午後10時から午前6時まで）：50%

☆厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対して、指定居宅介護等を行った場合は、利用単位数の15%に相当する単位数を利用単位数に加算します。（特別地域加算）

☆以下の項目に該当した場合、所定の料金が利用料金に加算されます。

※初回加算

新規に居宅介護計画等を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回もしくは初回訪問の属する月に自ら指定居宅介護等を行った場合、又は他の居宅介護員等が指定居宅介護等を行う際に同行訪問した場合。

利用単位数	月あたり 200単位
-------	------------

※緊急時対応加算

利用者やそのご家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者又はその他の居宅介護員等が居宅サービス計画にない指定居宅介護等を緊急に行った場合

利用単位数	1回あたり（月2回まで） 100単位
-------	--------------------

※利用者上限額管理加算

二つ以上のサービスを利用している利用者から利用者負担額の管理を依頼され、利用者負担額の管理をした場合

利用単位数	1回あたり（月1回限度） 150単位
-------	--------------------

※ 福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅲ)

福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅲ)は、居宅サービス単位合計に34.7%（居宅介護）、34.7%（同行援護）を乗じ、小数点以下四捨五入した単位数が加算額となります。

☆2人の居宅介護員が共同でサービスを行う必要がある場合※は、利用者の同意の上で、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

※ 2人の居宅介護員でサービスを行う場合（例）

- ・体重の重い方に対する入浴介助等の重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

☆地域区分により1単位あたりの単価については1単位あたり10.18円となります。

(2) 交通費（契約書第8条参照）

通常の実施地域以外の方は、居宅介護員等が訪問するための交通費(下記のとおり)の実費が必要です。

○公共交通機関（鉄道等）利用；要した経費の実費

○自動車利用（事業所から片道10km未満）： 500円

（事業所から片道10km以上）：1,000円

(3) 利用料金のお支払い方法（契約書第8条参照）

毎月中頃までに前月分の利用料請求書等を送付いたしますので、現金納付、銀行振込又は口座振替のいずれかの方法で、翌々月末までにお支払いください。

お支払いいただきますと、領収書を発行いたします。ただし、銀行振込の場合は、受取書をもって領収書に代えさせていただく場合があります。

口座振替を利用される方は、毎月中頃までに前月分の利用料請求書を送付いたします。口座振替確認後、領収書を発行いたします。

(4) 利用の中止、変更、追加（契約書第9条参照）

利用予定日の前に、利用者の都合により、指定居宅介護等の利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加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申し出て下さい。

利用予定日の前日午後5時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。

利用予定日の前日午後5時までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日午後5時までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の10%（自己負担分相当額）

サービス利用の変更・追加の申し出に対して、居宅介護員の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用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居宅介護員

サービス提供時に、担当の居宅介護員を決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の居宅介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 居宅介護員の交替（契約書第6条参照）

①利用者からの交替の申し出

選任された居宅介護員の交替を希望する場合には、当該居宅介護員が業務上不相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、事業者に対して居宅介護員の交替を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の居宅介護員の指名はできません。

②事業者からの居宅介護員の交替

事業者の都合により、居宅介護員を交替することがあります。

居宅介護員を交替する場合は利用者及びそのご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するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項（契約書第7条参照）

①定められた業務以外の禁止

利用者は「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へ依頼することはできません。

②指定居宅介護等の実施に関する指示・命令

指定居宅介護等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、事業者は指定居宅介護等の実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

指定居宅介護等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。居宅介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただく場合があります。

(4) サービス内容の変更（契約書第10条参照）

サービス利用当日に、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、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。

7. サービス提供における事業者の責務

(1) サービス提供における事業者の義務（契約書第12条、第13条参照）

当事業所では、利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、利用者又はそのご家族等から聴取、確認します。
- ③サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④利用者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、利用者又はご家族等の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤サービス実施時に、利用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。
- ⑥サービスを提供する上で知り得た利用者及びご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（守秘義務）。
 - ・ただし、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に利用者の心身等の情報を提供します。
 - ・サービス担当者会議など、利用者に係る他の指定障害福祉サービス事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、利用者及びご家族等（その情報が用いられる方）から事前の同意を文書により得た上で、利用者及びご家族等の個人情報を用いることができるものとします。

(2) 虐待防止等のための措置（契約書第14条参照）

○利用者の人権の擁護と虐待防止のため、虐待防止の対策を検討する委員会の開催、虐待防止に係る指針の整備や職員に対する研修の実施、虐待防止責任者を設置する等の措置を講じます。

・虐待防止責任者：管理者 金子 祥明

○サービス提供中に虐待等を受けたと思われる利用者を発見したときは、速やかに、これを市町村に通報します。

(3) 身体拘束等の禁止（契約書第15条参照）

○サービスの提供にあたっては、利用者または他の方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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（身体拘束等）を行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その他の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。

○身体拘束等の適正化を図るため、身体拘束等適正化のための対策を検討する委員会の開催、身体拘束等適正化に係る指針の整備や職員に対する研修の実施等の措置を講じます。

(4) 衛生管理等（契約書第16条参照）

事業所における感染症予防及びまん延防止を図るため、感染症予防及びまん延防止策を検討する委員会の開催、感染症予防及びまん延防止のための指針の整備、職員に対する研修及び訓練の実施、担当者を設置する等の措置を講じます。

・感染対策担当者：管理者 金子 祥明、サービス提供責任者 藤平 陽子

(5) 業務継続計画の策定（契約書第17条参照）

○感染症や自然災害対策の発生において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するための計画及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、職員に対する研修及び訓練を実施します。

○業務継続計画は定期的に見直しを行い、必要に応じて計画の変更を行います。

(6) 居宅介護員の禁止行為（契約書第18条参照）

居宅介護員は、利用者に対する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利用者もしくはそのご家族等からの金銭又は物品の授受
- ③利用者の家族等に対するサービスの提供
- ④飲酒及び利用者もしくはそのご家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤利用者もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑥その他利用者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為

(7) 損害賠償（契約書第19条、第20条参照）

事業者の責任により利用者にした損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

8. サービス利用の終了（契約の終了）

(1) 契約の終了事由（契約書第22条参照）

○契約の有効期間は、契約締結の日から支給決定期間満了日までですが、契約期間満了の1週間前までに利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

○契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ①利用者が死亡した場合
- ②支給決定が取り消された場合
- ③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④当事業所が居宅介護事業所等の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑤利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照ください）
- ⑥事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照ください）

(2) 利用者からの解約・契約解除の申し出（契約書第23条、第24条参照）

契約の有効期間であっても、利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の1週間前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ①居宅介護等給付費対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ②利用者が入院された場合
- ③利用者に係るサービス等利用計画等が変更された場合
- ④事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく利用契約に定める居宅介護等を実施しない場合
- ⑤事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者もしくはそのご家族等の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他利用契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(3) 事業者からの契約解除の申し出（契約書第25条参照）

以下の事項に該当する場合には、利用契約を解除させていただくことがあります。

- ①利用者が契約締結時に、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、又は不実の告知などを行い、その結果、利用契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②利用者による、サービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③利用者が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、利用契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

また、利用者やご家族等により、以下の状況が生じた場合は、サービスを中止し、ただちに当該市区町村に状況を報告させていただきます。

■暴力又は乱暴な言動、無理な要求

- ・物を投げつける
- ・刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
- ・怒鳴る、奇声、大声を発する
- ・対象範囲外のサービスの強要 など

■セクシュアルハラスメント

- ・介護従事者の体を触る、手を握る
- ・腕を引っ張り抱きしめる
- ・ヌード写真を見せる
- ・性的な話し卑猥な言動をする など

■その他

- ・介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く
- ・ストーカー行為 など

(4) 契約の終了に伴う援助（契約書第22条参照）

契約が終了する場合には、事業者は利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

9. 個人情報使用に関する同意

当事業所では、利用者がサービスを利用するにあたり、下記の場合に利用者及びご家族の個人情報を契約期間中使用させていただきます。なお、使用する情報は必要最小限とし、使用にあたっては関係者以外に漏れることのないように十分に配慮します。

- ①サービス担当者会議等を開催する場合
- ②現に利用している又は利用することになった障害福祉サービス事業所、相談支援事業所等から情報の共有化を図る目的で、情報提供の依頼があった場合
- ③障害福祉施設等の施設サービスを利用するにあたり、当該施設等から情報提供の依頼があった場合
- ④関係行政機関との連絡調整を行う場合
- ⑤医療上等緊急の必要がある場合

10. 緊急時及び事故発生時の対応

訪問時において、利用者の体調等が急変した際、主治医又は、医療機関に適切に連絡を取り、必要な対応を行います。また、事故等により、財産の破損等の際は速やかに利用者及びご家族等に連絡いたします。

緊急連絡先	氏 名	
	住 所	
	電話番号	
	続 柄	
主 治 医	病院名等	
	医 師 名	
	住 所	
	電話番号	

11. 苦情の受付について（契約書第27条参照）

（1）苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情解決責任者 事務局長 菅谷 斉

○苦情受付窓口（担当者） 管理者 金子 祥明

○受付時間 月曜日～金曜日（祝日、12月29日～1月3日を除きます）

午前8時30分～午後5時15分

○電話：0282-43-0294 FAX：0282-43-0644

（2）第三者委員

本会では苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場及び特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置しております。苦情や意見は第三者委員にも相談することもできます。

<第三者委員>

福富 聡 （本会監事）	電話番号 0282-23-2340 受付時間 月曜日～金曜日 午前9時～午後5時 （祝日、12月29日～1月3日を除きます）
五十嵐記代子 （本会監事）	電話番号 0282-27-7813 受付時間 月曜日～金曜日 午前9時～午後5時 （祝日、12月29日～1月3日を除きます）

(3) 行政機関その他苦情受付機関

栃木市役所 障がい福祉課	所在地 栃木県栃木市万町9番25号 電話番号 0282-21-2205 FAX 0282-21-2673 受付時間 月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時15分 (祝日、年末年始を除きます)
栃木県社会福祉協議会 (栃木県運営適正化委員会)	所在地 栃木県宇都宮市若草1丁目10番6号 電話番号 028-622-2941 FAX 028-622-2316 受付時間 月曜日～金曜日 午前9時～午後4時 (祝日、年末年始を除きます)

12. 提供サービスの第三者評価の実施状況

実施の有無	1 あり	実施日		
		評価機関名称		
		結果開示の有無	1 あり	2 なし
	2 なし			

本書は2通作成し、利用者、事業者が各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

指定居宅介護等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。

事業者名 社会福祉法人 栃木市社会福祉協議会
事業所名 障がい者居宅介護事業所栃木市社協南部ヘルパーステーション

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、指定居宅介護等の提供開始に同意しました。
また、本書2通のうち1通の交付を受けました。

利用者 住 所 _____

氏 名 _____

代理人 住 所 _____

氏 名 _____

私は、本書面の「9. 個人情報使用に関する同意」に関して、私に関わる個人情報を使用することに同意します。

利用者家族 住 所 _____

氏 名 _____

利用者との関係 _____

利用者家族 住 所 _____

氏 名 _____

利用者との関係 _____

利用者家族 住 所 _____

氏 名 _____

利用者との関係 _____