

## 指定障害者居宅介護サービス重要事項説明書

### 1. 事業者

名称	株式会社 佐瀬トータルケアセンター
所在地	茨城県守谷市百合ヶ丘一丁目 2050-120
電話番号	0297-45-2264
代表者氏名	代表取締役 佐瀬 妙見
設立年月	平成15年10月1日

### 2. 事業所の概要

事業所の種類	居宅介護
事業所の名称	アネシス障害者居宅介護事業所
事業所の所在地	茨城県守谷市薬師台2-16-3
電話番号	0297-21-1525
管理者	芝野 一成
事業所番号	0812400034（平成18年10月1日指定）
事業実施地域	守谷市、常総市、つくばみらい市、坂東市、取手市

### 3. 営業時間

- 1) 営業日 月曜日から土曜日までとする。  
ただし、国民の祝日、12月30日から翌年1月3日までを除く。
- 2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。

### 4. 職員の体制

管理者	1名
サービス提供責任者	1名以上
居宅介護員	2名以上

当事業所では、利用者に対して指定障害者居宅介護を提供する職員として、上記の職員を配してします。

### 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」を定めて、サービスを提供します。居宅介護計画等は市町村が決定した居宅介護の「支給量」（「受給者証」に記載してあります）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等を記載しています。居宅介護計画等は、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>

##### 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。
  - 排泄介助・・・排泄の介助、オムツ交換を行います。
  - 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。
  - 通院の介助・・・通院の介助を行います。
  - その他必要な身体介護を行います。
  - ※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します。

○その他関係機関への連絡等必要な家事を行います。

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

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に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について＞

- 介護給付費対象のサービス（ホームヘルプサービス、デイサービス、ショートステイ）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) サービス提供に要する実費負担額

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。）

## (4) 利用者負担額および実費負担額のお支払い方法

前期 (2)、及び (3) の①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 10 日までに以下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）

支払方法 現金払い

## (5) 利用の中止、変更、追加

- ①利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅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 17 時までに事業者へ申し出てください。
- 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、キャンセル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。ただし利用者の体調不良等やむをえない場合はキャンセル料はいただきません。

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	自己負担相当額

- 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。

## (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、事前にご説明します。

# 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代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、当事業所まで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「居宅介護計画」に基づいて行います。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。

## (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、サービス内容の変更をします。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」の記載内容の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利用者もしくは家族等の買い物以外の金銭、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利用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（移動介助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

## 7. サービス実施の記録

### (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記録し、利用者にも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。尚、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

本事業所では、関係法令に基づいて、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. ハラスメント対策

### (1) 職場におけるハラスメント対策

当事業所は、職場におけるハラスメント防止に取り組み、訪問介護員が働きやすい環境作りを目指します。

### (2) 利用者はその家族等から受けるハラスメント対策

利用者やその家族等が当事業所の訪問介護員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメント等の行為を禁止します。

## 9. 虐待の防止

当事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

### (1) 虐待防止に関する責任者の選定

管理者：

### (2) 成年後見制度の利用支援

成年後見制度の概要について説明し必要な機関へお繋ぎいたします。

- (3) 苦情解決体制の整備  
利用者からの相談又は苦情に対応するための窓口を設置し、苦情解決体制を整えます。
- (4) 対策委員会の開催  
当事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催すると共に、その結果を訪問介護員に周知します。
- (5) 指針の整備  
当事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- (6) 研修の実施  
当事業所の訪問介護員に対して、虐待防止に関する研修を実施します。
- (7) 市町村への通報  
当事業所の訪問介護員、居宅サービス事業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待が疑われる場合には、速やかにこれを市町村に通報します。

#### 10. 感染症の予防及び蔓延防止のための措置

当事業所は、感染症の予防及び蔓延防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 対策委員会の開催  
当事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会を開催し、その結果を訪問介護員に周知します。
- (2) 指針の整備  
当事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備します。
- (3) 研修・訓練の実施  
当事業所の訪問介護員に対し、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

#### 11. 業務継続計画（BCP）の策定

当事業所は、感染症や非常災害の発生において、利用者に対する障害福祉サービス（居宅介護等）の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じます。

また、訪問介護員に対し、業務継続計画について周知すると共に、必要な研修及び訓練を定期的実施するよう努めます。

さらに、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。

#### 12. 秘密の保持と個人情報の保護

当事業所の訪問介護員やその他の職員は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を漏らしません。また、その必要な措置を講じます。

事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限りサービス担当者会議等で当該家族の個人情報を用いません。

#### 13. 緊急時における対応方法

- (1) 居宅介護等の提供を行っている時に利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な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ずるとともに、管理者に報告します。  
主治医への連絡が困難な場合には、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します。
- (2) 自然災害が発生、もしくは予測される場合は当事業所の判断で利用時間を短縮あるいは、営業を一時中止する場合があります。この時はご家族に速やかに連絡させていただくと同時に、関係機関と連絡を取り被害を最小限にとどめるよう努力します。

#### 14. 事故発生時における対応方法

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、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する居宅介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

○守谷市役所 健康長寿課 地域共生グループ	所在地	守谷市大柏 950-1	TEL0297-45-1111
○常総市役所 社会福祉課	所在地	常総市水海道諏訪町 3222-3	TEL0297-23-2111
○つくばみらい市役所 社会福祉課	所在地	つくばみらい市福田 195	TEL0297-58-2111
○坂東市役所 社会福祉課	所在地	坂東市岩井 4365	TEL0297-21-2190
○取手市役所 障害福祉課	所在地	取手市寺田 5139	TEL0297-74-2141

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 損害保険ジャパン株式会社  
 保 険 名 ウォームハート  
 保険の概要 賠償責任保険

## 15. 相談窓口・苦情窓口

サービスに関する相談、苦情については、次の窓口で対応いたします。

管 理 者 芝野 一成 (電話) 0297-21-1525

行政機関その他の苦情受付機関

○守谷市役所 健康長寿課 地域共生グループ	所在地	守谷市大柏 950-1	TEL0297-45-1111
○常総市役所 社会福祉課	所在地	常総市水海道諏訪町 3222-3	TEL0297-23-2111
○つくばみらい市役所 社会福祉課	所在地	つくばみらい市福田 195	TEL0297-58-2111
○坂東市役所 社会福祉課	所在地	坂東市岩井 4365	TEL0297-21-2190
○取手市役所 障害福祉課	所在地	取手市寺田 5139	TEL0297-74-2141
○茨城県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護保険苦情相談室			
所在地	水戸市笠原町 978-26	市町村会館 3階	TEL029-301-1565 FAX029-301-1579
○茨城県社会福祉協議会 TEL029-241-113			

## 16. 第三者評価の実施状況

第三者による評価 の実施状況	1 あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	2 なし		

令和 年 月 日

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、居宅介護等サービスの提供開始に同意しました。

利用者氏名 \_\_\_\_\_ 印

代理人氏名 \_\_\_\_\_ 印