

ヘルパーステーション きずな

**「居宅介護等サービス」重要事項説明書**

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、利用者に対して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に基づく居宅介護、重度訪問、同行援護、行動援護（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. 事業実施地域	3
4. 営業時間	3
5. 職員の体制	3
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
7. サービスの利用に関する留意事項	7
8. サービス実施の記録について	8
9. 緊急時等における対応方法	8
10. 個人情報の保護	9
11. 虐待の防止について	9
12. 損害賠償保険への加入	9
13. 苦情の受付について	9

## 1. 事業者

名称	有限会社 きずな
所在地	岡山県倉敷市浜ノ茶屋2丁目4-3
電話番号	086-430-3001
代表者氏名	取締役 楠戸 武義
設立年月	平成16年3月12日

## 2. 事業所の概要

事業所の種類	(岡山県指定第3310101351号) 指定居宅介護事業所・平成18年10月1日指定 指定重度訪問介護事業所 平成18年10月1日指定 同行援護 平成27年5月1日指定 行動援護 令和2年8月1日指定
事業の目的	利用者が自宅において日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づき居宅介護等を行う。
事業所の名称	ヘルパーステーション きずな
事業所の所在地	岡山県倉敷市浜ノ茶屋2丁目4-3
電話番号	086-430-3001
管理者氏名	(職名) 管理者 楠戸 武義 (専任・兼任)
事業所の運営方針について	1 事業所の従事者は、利用者及び障害児が居宅において日常生活を営むことができるよう、その利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、生活等に関する相談及び助言並びに外出時における移動の介護その他生活全般にわたる援助を行うものとする。 2 事業所の従業者は、利用者及び障害児の意思及び人格を尊重し常に利用者の立場に立ってサービスの提供を行う。 3 事業の実施に当たっては、地域や家庭との結びつきを重視し関係市町村、他の居宅支援事業者、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努める。
開設年月	平成18年3月20日
事業所が行なっている他の業務	訪問介護 平成16年5月1日指定 介護予防訪問介護 平成18年4月1日指定

### 3. 事業実施地域

倉敷市・総社市・早島町・岡山市（旭川より東を除く）

### 4. 営業時間

営業目	月～金曜日 ただし国民の祝日、12月29日～1月3日を除く
受付時間	月～金曜日 9時～17時
サービス提供時間	月～金曜日 9時～21時 土・日・祝日 8時～18時 上記営業時間の他、電話により24時間連絡が可能な体制とする

### 5. 職員の体制

当事業所では、利用者に対して居宅介護等を提供する職員として、下記の職種の職員を配置しています。

(1) 管理者 1名（常勤職員）

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに自らも訪問介護等の提供に当たるものとする。

(2) サービス提供責任者 1名以上（常勤職員他・・管理者兼務）

サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成、利用の申込みにかかる調整、訪問介護員等に対する技術指導等のサービス内容の管理を行う。

(3) 訪問介護員等 2名以上

訪問介護員等は、訪問介護の提供に当たる。

(4) 事務職員 1名以上

事務職員は必要な事務処理を行う

### 6. 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「居宅介護等計画」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。

サービス区分と種類	サービスの内容
居宅介護計画等の作成	利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた居宅介護計画等を作成し、必要に応じて見直しを行います。

身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	入浴介助・清拭	衣服着脱、入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	その他	褥瘡（床ずれ）防止等のために体位変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護を行います。
家事援助	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。
	その他	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 預貯金の引き出し、預け入れは行いません。
重度訪問介護		重度の肢体不自由者で常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排せつ・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、その他の生活全般にわたる見守り等の支援を行います。
同行援護		<ul style="list-style-type: none"> <li>・移動時及びそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援（代筆・代読を含む）を行います。</li> <li>・移動時及びそれに伴う外出先において必要な移動の援護を行います。</li> <li>・排泄・食事等の介護その他外出する際に必要となる援助を行います。</li> </ul>
行動援護		<ul style="list-style-type: none"> <li>・重度の知的障害や精神障害の方の社会体験や余暇活動を目的とした外出等に、危険を回避するため常に見守りが必要な方に対する援助を行います。</li> </ul>
その他生活等に関する相談や助言をいたします。		

## （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。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。

<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（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。

<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つ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 サービス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。（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）

<サービス利用料金>

下記の料金表によって、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。

1. サービス利用料金	37,200円
2. うち、介護給付費が給付される金額	33,480円
3. サービス利用にかかる利用者負担額 (1 - 2)	3,720円

※ サービス利用料金は、市が決定した支援内容をもとに計算したものです。実際の利用者負担額は、居宅介護等計画をもとに利用内容によって変化します。

◆処遇改善加算

- ・処遇改善加算（I）

総単位数にサービス別の加算率（次頁の表）を乗じた単位数を加算。

[算定要件] 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 対策臨時特例交付金による福祉・介護人材の処遇改善事業と基本的に同様（加算額に相当する福祉・介護職員の賃金改善を行っていること等のほか、キャリアパス要件及び定量的要件）。

	福祉・介護職員等処遇改善加算 II
居宅介護	40.2 %
重度訪問介護	32.8 %
同行援護	40.2 %
行動援護	36.7 %

- ◆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の居宅介護等を行った場合、または従業者に同行した場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
初回加算	2,000 円	200 円	1月あたり

- ◆利用者の依頼により、利用者及びその世帯としての上限額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、以下の料金が加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
利用者負担上限額管理加算	1,500 円	150 円	1月あたり

- ◆居宅介護計画等に位置付けられていない居宅介護を利用者又はその家族等からの要請を受けてから 24 時間以内に行った場合に加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
緊急時対応加算	1,000 円	100 円	1回につき(1月2回まで)

- ◆サービス提供の時間帯により料金が加算されます。

提供時間帯名	早 朝	夜 間
時 間 帯	午前 6 時～午前 8 時	午後 6 時～午後 10 時
加算割引	25%増し	25%増し

<利用者負担の減免について>

[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 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ヶ月あたりの負担上減額
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	市町村民税課税世帯（所得割 16 万円未満） ※入所施設利用者（20 歳以上）、グループホーム・ケアホーム利用者を除きます	9, 300 円
一般 2	上記以外	37, 200 円

#### (4) 利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法

料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月 20 日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（1か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。）

ア. 窓口での現金支払  
イ. 下記指定口座への振り込み  
　　中国銀行 倉敷北支店 (普) 1345905  
ウ. 金融機関口座からの自動引き落とし  
　　中国銀行 倉敷北支店 (普) 1345905

#### (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前日 17 時 00 分までに事業者に申し出でください。
- 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、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やむをえない場合は取消料はいただけません。

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	利用者負担相当額

- 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、原則としてその 2か月前までにご説明します。

### 7. 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

- ☆ 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。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（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 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受
- ④ ご契約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

## 8. 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

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。）

## **9. 緊急時及び事故発生時等における対応方法**

- 1 現に指定居宅介護等の提供を行っているとき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、速やかに利用者の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、管理者に報告するものとする。
- 2 主治医への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。
- 3 指定居宅介護等の提供により事故が発生したときは、直ちに利用者に係る障害福祉サービス事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。
- 4 指定居宅介護等の提供により賠償すべき事故が発生したときは、速やかに損害を賠償するものとする。
- 5 指定居宅介護事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について、記録しなければならない。

## **10. 個人情報の保護**

- 1 事業所は、その業務上知り得た利用者等及びその家族の個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係法令等を遵守し、適正に取り扱うものとする。
- 2 職員は、その業務上知り得た利用者等及びその家族の秘密を保持するものとする。
- 3 職員であった者に、業務上知り得た利用者等及びその家族の秘密を保持するため、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、職員との雇用契約の内容とする。
- 4 事業所は他の障害福祉サービス事業者等に対して、利用者等及びその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者等及びその家族の同意を得るものとする。

## **11. 虐待の防止について**

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、下記の対策を講じます。

- ① 虐待防止に関する責任者を選定しています。  
( 虐待防止に関する責任者 管理者 楠戸武義 )
- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 苦情解決体制を整備しています。
- ④ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ⑤ 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業員に周知を図ります。

## **12. 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 損保保険ジャパン株式会社  
 保険名 賠償責任保険  
 補償の概要 事業主体や、ヘルパー等が他人に損害を与えてしまった（賠償事故）事故を補償します

### 13. 苦情等の受付について

- (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）＞ 大野 佳那
  - 受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時00分  
＜苦情解決責任者＞ 管理者 楠戸 武義

(2) 行政機関その他苦情受付機関

岡山県運営適正化委員会  各市町村窓口	所在地 岡山市北区南方 2-13-1 きらめきプラザ 3階																							
	電話番号 086-226-2822																							
	受付時間 8:30～17:15																							
	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>倉敷市</td><td>所在地 倉敷市西中新田 640</td></tr> <tr> <td></td><td>電話番号 086-426-3305</td></tr> <tr> <td></td><td>受付時間 8:30～17:15</td></tr> <tr> <td>岡山市</td><td>所在地 岡山市北区鹿田町 1-1-1</td></tr> <tr> <td></td><td>電話番号 086-803-1235</td></tr> <tr> <td></td><td>受付時間 8:30～17:15</td></tr> <tr> <td>総社市</td><td>所在地 総社市中央 1-1-1</td></tr> <tr> <td></td><td>電話番号 086-692-8269</td></tr> <tr> <td></td><td>受付時間 8:30～17:15</td></tr> <tr> <td>早島町</td><td>所在地 都窪郡早島町前潟 360-1</td></tr> <tr> <td></td><td>電話番号 086-482-2483</td></tr> <tr> <td></td><td>受付時間 8:30～17:15</td></tr> </tbody> </table>	倉敷市	所在地 倉敷市西中新田 640		電話番号 086-426-3305		受付時間 8:30～17:15	岡山市	所在地 岡山市北区鹿田町 1-1-1		電話番号 086-803-1235		受付時間 8:30～17:15	総社市	所在地 総社市中央 1-1-1		電話番号 086-692-8269		受付時間 8:30～17:15	早島町	所在地 都窪郡早島町前潟 360-1		電話番号 086-482-2483	
倉敷市	所在地 倉敷市西中新田 640																							
	電話番号 086-426-3305																							
	受付時間 8:30～17:15																							
岡山市	所在地 岡山市北区鹿田町 1-1-1																							
	電話番号 086-803-1235																							
	受付時間 8:30～17:15																							
総社市	所在地 総社市中央 1-1-1																							
	電話番号 086-692-8269																							
	受付時間 8:30～17:15																							
早島町	所在地 都窪郡早島町前潟 360-1																							
	電話番号 086-482-2483																							
	受付時間 8:30～17:15																							

### 14. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無：無し

令和        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。

説明者職名                  管理者                  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、居宅介護等サービスの提供開始に同意しました。

利用者                  住所

氏名                  印

代理人                  住所

氏名                  印

続柄