

じゅうどほうもんかいご じゅうようじこうせつめいしょ
重度訪問介護サービス重要事項説明書

※ 本事業所では、利用者に対して障害者総合支援法に基づく重度訪問介護を提供します。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	1
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域	2
4. 営業時間	2
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. 損害賠償保険への加入	9
10. 苦情の受付について	9
11. 虐待防止について	10
12. 衛生管理等について	10

しゃかいふくしほうじん えいこうかい ねやがわじゅうじ その
社会福祉法人 栄光会 寝屋川十字の園

当事業所は障害者総合支援法の指定を受けています
 (第2710300118号)

1. 事業者

名 称	しゃかいふくしほうじん えいこうかい ねやがわじゅうじ その 社会福祉法人 栄光会 寝屋川十字の園
所在地	ねやがわしいけだ ちょうめ 寝屋川市池田3丁目1-33
電話番号	でんわ 電話 072-838-3390 ファックス 072-838-9477
代表者氏名	りじちょう おくの よしゆき 理事長 奥野 欣空
設立年月日	しょうわ ねん がつ にち 昭和51年2月23日

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定重度訪問介護事業所・平成18年10月1日 指定2710300118号 ※主たる対象者 (身体障害者、知的障害者、精神障害者、難病等対象者)
事業の目的	利用者の自立支援に向けたサービスの提供をする
事業所の名称	ホームヘルパーステーション寝屋川十字の園
事業所の所在地	寝屋川市池田3丁目1-33
電話番号	072-838-3390
管理者氏名	上平有里子 (兼任)
事業所の運営方針について	利用者の自己決定を尊重する
開設年月日	平成18年10月1日
事業所が行っている他の業務	指定訪問介護 平成11年12月24日 指定 2770300404号

3. 事業実施地域

寝屋川市内全域

4. 営業時間

営業日	月曜日～土曜日 (三が日を除く)
受付時間	月～土 9:00～17:30
サービス提供時間帯	年中無休 7:00～22:00

5. 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	常勤	非常勤	常勤 換算	指定基準
1. 事業所長（管理者）	1			1名
2. サービス提供責任者	1	2		2名
3. 居宅介護従事者（ヘルパー）		20	6.8	2.5～
(1) 介護福祉士		6		
(2) 訪問介護養成研修2級 （ヘルパー2級）課程 修了者		18		
(3) 介護職員初任者研修 課程修了者		2		

当事業所では、利用者に対して指定訪問介護、指定居宅介護、指定重度訪問介護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。

6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 「重度訪問介護計画」とサービス内容（契約書第3条・第4条参照）

当事業所では、下記のサービス内容から「重度訪問介護計画」、を定めて、サービスを提供します。「重度訪問介護計画」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。

「重度訪問介護計画」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。
 - 衣服の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行います。
- 通院介助…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します。
 - 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 外出時の移動中の介護
- 官公庁や銀行等の公共機関への用務など社会生活上不可欠な外出及び余暇活動等社会参加のための外出を援助します。
- ※ 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。
- 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。

(2) 利用者負担額（契約書第5条参照）

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。5頁に記載する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。

<ふたり 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。
- 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（契約書第5条参照）

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 「外出介護」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。（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。（個別減免等の負担軽減措置については5頁をご参照ください）

ホームヘルプサービスの内容に対する告示単位は下記の通りになります

サービス類型	30分未満	30分～1時間	1時間～1時間30分	以後30分
身体介護	230単位	400単位	580単位	82単位
家事援助	80単位	150単位	225単位	75単位

※告示単位数に必要に応じて加減算を乗じ、かつ地域区分に応じた単価金額を乗じて算出された額の1/10が利用料となる

<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1	市町村民税非課税世帯で、サービスを利用するご本人の収入が80万円以下の方	15,000円
低所得2	市町村民税非課税世帯	24,600円
一般	市町村民税課税世帯	37,200円

(4) 利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法（契約書第5条参照）

費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。（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。）

(5) 利用の中止、変更、追加（契約書第6条参照）

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、重度訪問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00分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、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	500円

- 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。

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

- ☆ 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、ホームヘルパーステーション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、「重度訪問介護計画」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により重度訪問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

(6) 秘密保持と個人情報の保護について

- ① ご契約者及びその家族に関する秘密の保持について
 - ・ 事業者及び事業者の使用に関するものはサービスを利用する上で知り得たご契約者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。
- ② 個人情報の保護について
 - ・ 事業者は、ご関係者及びその家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議においてご契約者及びその家族の個人情報を用いません。
 - ・ 事業者はご契約者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、善良な管理者の注意を持って管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

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（契約書第8条参照）

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. 損害賠償保険への加入（契約書第9条参照）

(1) 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賠償責任保険
補償の概要 対人賠償（1名）1億円等

(2) 事故発生時の対応

事業者が利用者に対して行う訪問介護サービスの提供により、事故が発生した場合には速やかに利用者の家族・市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また当事業所が利用者に対して行った訪問介護サービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償を速やかに行います。

10 苦情等の受付について（契約書第14条参照）

(1) 苦情処理の体制及び手順

- 苦情又は相談があった場合はご契約者の状況を詳細に把握する為必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行い、ご契約者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。
- 相談担当者は把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下の対応を決定します。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、ご契約者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する内容も翌日までには連絡します。）

(2) 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）＞ 管理者 上平有里子

○受付時間 毎週月曜日～土曜日 9：00～17：30

＜苦情解決責任者 管理者 上平有里子＞

(3) 行政機関その他苦情受付機関

ねやがわし 寝屋川市 ふくしぶしょうがいふくしか 福祉部障害福祉課	しょざいち 所在地 ねやがわしいげだにしまち ばん22ごう 寝屋川市池田西町28番22号 でんわばんごう 電話番号 072-838-0382 うけつけじかん 受付時間 9:00～17:30	ファックス 072-812-2118
--	---	-----------------------

11 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権擁護・虐待の防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や技術の向上に努めます。
- ② 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- ③ 従業員が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業員が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

12 衛生管理等について

- ① 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行ないます。
- ② 事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めます。

令和 年 月 日

