

指 定 居 宅 介 護
重 度 訪 問 介 護
同 行 援 護

重 要 事 項 説 明 書

ヘルパーステーション えみな

「居宅介護サービス」重要事項説明書

本事業所では、利用者に対して「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する法律」（以下「障害者総合支援法」という。）に基づく＜居宅介護、重度訪問介護、同行援護＞（以下「居宅介護サービス」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. 事業所の概要
3. 事業実施地域
4. 営業時間
5. 職員の体制
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金
7. サービスの利用に関する留意事項
8. サービス実施の記録について
9. 損害賠償保険への加入
10. 苦情の受付について

1. 事業者

名称	株式会社 えみな
所在地	北海道千歳市日の出2丁目3番4号
電話番号	(0123) 22-7074
代表者氏名	代表取締役 糸田 純子
設立年月日	平成15年2月17日

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護事業所（居宅介護・重度訪問介護・同行援護） 事業者番号 0111100632 平成28年8月1日指定
事業の目的	株式会社えみなが設置するヘルパーステーションえみな（以下「事業所」といいます。）において実施する指定障害福祉サービス事業の居宅介護（重度訪問介護）、同行援護（以下「事業」という。）は、障害者又は障害児（以下「利用者」という。）に対し、居宅において入浴、排せつ又は食事の介護その他の厚生労働省令で定める便宜を適切に提供することにより、利用者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう支援することを目的とする。
事業所の名称	ヘルパーステーションえみな
事業所の所在地	北海道千歳市長都駅前5丁目1番10号
電話番号	(0123) 23-2282
管理者氏名	(職名) 管理者 山下 悦子
事業所の運営方針について	1. 事業所が実施する事業は、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並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うものとする。 2. 指定重度訪問介護にあつては、1の「家事」の後ろに、「外出時における移動中の介護」を加えてこれを適用する。 3. 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町又は一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業を行う者が行う連絡調整に協力し、他の指定障害福祉サービス事業者等その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
開設年月日	平成28年8月1日

3. 事業実施地域

千歳市

4. 営業時間

営業日	月曜日から土曜日までです。ただし、利用者の要請に基づき、日曜の対応を行うことができます。 緊急時は、24時間連絡可能です。
営業時間	午前8時30分から午後5時30までです。ただし、利用者の要請に基づき、夜間、早朝、深夜の対応を行うことができます。
サービス提供時間	月曜日から日曜日の午前6時から午後10時とする。ただし利用者の要請に基づき、午後10時から午前6時においてもサービス提供を行うことができます。

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、以下の指定基準を遵守しています。

従業者の職種	員数	職務の内容
1. 管理者	1人	業務の一元的な管理
2. サービス提供責任者	1人	サービス提供の管理、訪問介護計画の作成
3. 訪問介護員	3人以上	訪問介護の提供、職務の内容

当事業所では、利用者に対して指定居宅介護、指定重度訪問介護、指定行動援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) 「居宅介護計画」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「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」は、利用者について、解決すべき課題を把握し、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえた上で、居宅介護サービスの目標、従業者が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程などを記載しています。「居宅介護計画」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。「居宅介護計画」の写しは利用者に交付いたします。

サービス名称	サービス内容
居宅介護	居宅において、入浴、排せつ、食事の介護、家事援助（調理、洗濯、掃除、その他日常生活を営むために必要な家事）、生活等に関する相談及び助言、その他日常生活を営むために必要な身体の介護を行います。
重度訪問介護	重度の肢体不自由者又は重度の知的障害・精神障害により行動上著しい困難を有する人で、常に介護を必要とする方に、入浴、排せつ、食事の介護、家事援助（調理、洗濯、掃除、その他日常生活を営むために必要な家事）、生活等に関する相談及び助言、外出時の移動介護を行います。
同行援護	視覚障害により、移動に著しい困難を有する人に、移動に必要な情報の提供（代筆・代読を含む）、移動の援護、排泄及び食事等の介護その他の当該障がい者等の外出支援を行います。

（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割を事業者にお支払いいただきます。障害福祉サービスの利用者負担分は、所得に応じて４区分の負担上限月額が設定されます。ひと月に利用したサービス料に関わらず、それ以上の負担は生じません。生涯福祉サービス受給者証をご確認ください。

<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の利用者負担額は上限が定められています。

<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通常の事業の実施地域を越えて行う指定居宅介護・重度訪問介護・同行援護に要した交通費は、その実費をいただきます。自動車を使用した場合の交通費は、次の額となります。

- １．通常の事業実施地域を越えた地点から、片道１キロメートルにつき２０円
- ２．通常の事業実施地域を越えた地点から往復を計算し、１キロメートル未満の端数が生じ

た場合は、これを切り捨てる。

②「重度訪問介護」「通院介助」「同行援護」においてホームヘルパーに公共交通機関等の交通費のほか、入場料、利用料が必要な場合、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>

利用料金については、重要事項説明書別紙のとおりとなります。

1. サービスに対する利用者負担金は、関係法令に基づいて決められているものとします。契約期間中にこれが変更になった場合は、関係法令に従って改定後の金額が適用されます。
2. 利用者が正当な理由なく事業者を支払うべき利用者負担金を2ヵ月分以上滞納した場合には、事業者は1ヵ月以上の期間を定めて、期間満了までに利用料を支払わない場合には契約を解除する旨の催告をすることができます。
3. サービス利用料の1部が介護保険制度上の支給限度額を超える場合は、全額自己負担となります。

(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)

前記(2)及び(3)の①の料金・費用は、1ヵ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月30日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。(1ヵ月に満たない機関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)

振込手数料は、利用者負担とさせていただきます。

- ア、窓口での現金支払い
- イ、指定口座からの引き落とし

(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また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までに事業者へ申し出てください。
- ② 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。
- ③ 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。訪問するホームヘルパーが交替する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者及びその家族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定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。ただし実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・以降当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当（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は電話を使用させていただきます）

(3) 緊急時の援助

- ・ 事業者は、利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに協力医療機関又は利用者の指定する医療機関での診察を依頼します。
- ・ 利用中に利用者の心身の状態が変化した場合、利用者及びその家族が指定する者に速やかに連絡します。

(4) 事故発生時の対応

- ・ 利用者に対する居宅介護等サービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとします。
- ・ 利用者に対する居宅介護等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、速やかに損害賠償を行うものとする。ただし事業所の責に帰すべからざる事由による場合は、この限りではありません。

(5) 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。

(6) 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いたします。

(7) 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、サービス記録ごとに、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。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（及び株式会社えみな個人情報保護規定）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。）

（1部につき10円）

9. 損害賠償保険への加入（契約書第19条参照）

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

10. 守秘義務に関する対策

事業者及び従業者は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保守します。

また、退職後においてもこれらの秘密を保守すべき旨を、従業者との雇用契約の内容としてしています。

11. 利用者の尊厳

利用者の人権・プライバシーの保護のため業務マニュアルを作成し、従業者教育を行います。

12. 虐待の防止のための措置に関する事項

事業所は、利用者等の人権の援護・虐待の防止等の為、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待防止に関する責任者の選定及び設置
- (2) 成年後見制度の利用支援
- (3) 苦情解決体制の整備
- (4) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
- (5) 虐待防止のための対策を検討する虐待防止委員会の設置及び委員会での検討結果についての従業者への周知徹底

13. 身体拘束等の禁止

事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下、「身体拘束等」という。）を行わないものとする。

2 事業所は、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、その際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するものとする。

3 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の設置及び委員会での検討結果についての従業者への周知徹底
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針の整備
- (3) 従業者に対する身体拘束等の適正化のための研修の実施

1 4. 非常災害対策

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、常に関係機関と連絡を密にし、業務継続計画に則って必要な措置を講じます。

1 5. 苦情・人権擁護・虐待防止の受付について（契約書第18条参照）

（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。

受付対応	電 話	0123-23-2282
	F A X	0123-23-2252
	管 理 者	山下 悦子
	対応時間	9：00～17：00

（2）行政機関その他苦情受付期間

・北海道福祉サービス運営適正化委員会

所在地 札幌市中央区北2条西7丁目 かでる2. 7
電話番号 011-204-6310

・北海道（保険福祉部）

所在地 札幌市中央区北2条西6丁目
電話番号 011-231-4141

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 住 所

氏 名

利用者の成年後見人等
(代理人) 住 所

氏 名

印

令和 年 月 日

居宅介護等サービスの提供開始に際し、本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。

事業者 所在地 千歳市日の出2丁目3番4号

名 称 株式会社 えみな

代表取締役 糸田 純子

印

事業所 所在地 千歳市長都駅前5丁目1番10号

名 称 ヘルパーステーションえみな

管 理 者 山下 悦子

印