

ほだいじホームヘルパーステーション
障害福祉サービス 重要事項説明書
<2022年10月1日現在>

1. 当ステーションが提供するサービスについての相談窓口

電話 0748-74-3904 (8:30 ~ 17:30)
担当 ほだいじホームヘルパーステーション
サービス提供責任者にご連絡ください。

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

2 居宅介護サービスを提供する事業者について

法人名称	社会福祉法人 近江ちいろば会
代表者氏名	理事長 森口 茂
法人所在地	滋賀県湖南市菩提寺327-4 (代表) 0748-74-3900

3 ご利用者へサービス提供を担当する事業所について

(1) ほだいじホームヘルパーステーション

事業所名	ほだいじホームヘルパー ステーション	営業時間	8時30分～17時30分
所在地	滋賀県湖南市菩提寺東四丁目1番5号		
滋賀県指定 事業所番号	居宅介護2512300159号（平成24年1月1日指定）		
サービスの対象者	身体障がい者 知的障がい者 精神障がい者		
サービスの種類	居宅介護		
サービスを提供する地域	湖南市、野洲市		

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	社会福祉法及び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伴い、利用者が居宅においてその有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的としてサービスを提供します。
運営方針	利用者が心身ともに健やかに育成され又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支援することを基本に、サービスの提供に努めます。

(3) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	日曜日～土曜日・年中無休
サービス提供時間	午前7時～午後9時

(4) 事業所の職員体制

管 理 者	羽賀 美弥子
-------	--------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	<ol style="list-style-type: none">1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤1名 (サービス提供責任者・訪問介護員兼務)
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	<ol style="list-style-type: none">1 利用者が居宅において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、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、障がい福祉サービスが適切に行われるようアセスメントを実施し、援助の目標を達成するための手順と所要時間を明確にした手順書を作成します。2 利用者及びその同居の家族にサービス等利用計画の内容を説明し、同意を得て交付します。3 サービス等利用計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じてサービス等利用計画の変更を行います。4 指定居宅介護事業所に対する指定居宅介護の利用の申込みに係る調整を行います。5 居宅介護従業者（以下「ヘルパー」という）等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。6 ヘルパーに対して、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。	常勤3名以上 (管理者・サービス提供責任者・訪問介護員兼務) 非常勤1名以上 (サービス提供責任者・訪問介護員兼務)
ヘ ル パ ー	<ol style="list-style-type: none">1 サービス等利用計画に基づき、居宅介護サービスを提供します。2 サービス提供後、サービスの提供日、内容、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。	常勤6人以上 非常勤6人以上

4 提供するサービスの内容と料金および利用者負担額について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サービスの内容
サービス等利用計画の作成		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手順書を作成し、この手順書を元にサービス等利用計画を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助・清拭	入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	衣服の着脱の介助を行います。
家事援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

(2) 障害福祉支援サービスとして提供できないとされるサービスへの対応について

次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話
- ・ アルコール、たばこの購入
- ・ 医薬品の購入 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ

- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(3) 私的契約（独自）サービス

障害福祉サービスのご利用をなさらず、当事業所における独自サービスをご希望される場合は、別途契約に基づくサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することが可能です。その場合は、利用者の同意が必要となることから、指定特定相談支援事業者に連絡し、サービス等利用計画の変更の調整を行います。

(4) 障害福祉サービスを提供する担当者

障害福祉サービスを提供する担当者は、事業者が決定し必要に応じて変更します。担当者の変更を希望する場合は、サービス提供責任者にご相談ください。担当に関してご希望があった場合でも、時間や内容によりご希望に添えない場合があります。担当者に関する苦情等をご遠慮なく、苦情相談窓口または管理者、サービス提供責任者にお申し出ください。

(5) ヘルパーの禁止行為

ヘルパーはサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体的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や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

5 利用料金

(1) 利用料および自己負担額について

提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。

利用者負担は現在、サービス量と所得に着目した負担の仕組み（1割の定率負担と所得に応じた負担上限月額の設定）となっています。

定率負担、実費負担のそれぞれに、低所得の方に配慮した軽減策が講じられています。

※ 障がい福祉サービスの定率負担は、所得に応じて負担上限月額が設定され、ひと月に利用したサービス量にかかわらず、それ以上の負担は生じません。

負担上限月額等に関する詳細については、お住まいの市町村窓口までお問合せください。

利用料金の目安は、次表のとおりです。

<障害福祉サービス 利用料金表>

7 級地 (1 単位 10.18 円)

区分	提供時間帯	利用料 (円) (報酬総額)	利用者 負担額(円) 【1割】
居宅介護 (身体介護)	30分未満	2,595	260
	30分以上1時間未満	4,092	410
	1時間以上1時間30分未満	5,945	595
	1時間30分以上2時間未満	6,779	678
	2時間以上2時間30分未満	7,635	764
	2時間30分以上3時間未満	8,479	848
	3時間以上(30分増すごとに加算)	844	85
居宅介護 (家事援助)	30分未満	1,068	107
	30分以上45分未満	1,547	155
	45分以上1時間未満	1,995	200
	1時間以上1時間15分未満	2,422	243
	1時間15分以上1時間30分未満	2,789	279
	1時間30分以上(15分増すごとに加算)	356	36

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、サービス等利用計画に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、サービス等利用計画の見直しを行いません。

※ サービス提供を行う手順書等により、市町村が2人派遣を認めた場合は、利用者の同意のもとヘルパー2人を同時派遣しますが、その場合の費用は2人分となり、利用者負担額も2倍になります。

※ 利用者の体調等の理由でサービス等利用計画に予定されていたサービスが実施できない場合、利用者の同意を得てサービス内容を変更することができます。この場合、事業者は変更後のサービス内容と時間により利用料金を請求いたします。

※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない(利用者が償還払いを希望する)場合は、介護給付費等の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に介護給付費等の支給(利用者負担額を除く)を申請してください。

【加算項目】

① サービス提供の時間帯により下表のとおり料金が加算されます。(円未満の端数は四捨五入)

提供時間帯名	早 朝	昼 間	夜 間
時 間 帯	午前7時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後9時まで
加算割合	100分の25		100分の25

② その他の加算料金

区分	内容	利用料(円) (報酬総額)	利用者 負担額 (円) 【1割】
その他の加算	初回加算	2,036	204
	利用者負担上限額管理加算	1,527	153

※ 初回加算は、新規にサービス等利用計画を作成した利用者に対して、初回のサービス提供と同月内に、サービス提供責任者が、自らサービス提供を行う場合又は他のヘルパーがサービス提供を行う際に同行した場合に加算します。

※ 利用者の依頼により、利用者の負担上限月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。

(2) その他の費用について

① 交通費

利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費を請求いたします。通常の事業実施地域を越える地点から、1kmにつき30円の交通費が必要になります。

② キャンセル料

ご利用者様のご都合によるキャンセルの場合は、下記の料金を頂きます。キャンセルが必要となった場合は、必ずご連絡ください。(連絡先 電話0748-74-3904)
ただし、利用者の心身の状態の急な変化による連絡の遅れは除くものとします。

ご利用日の前日の朝8時30分～17時30分までにご連絡いただいた場合 (営業時間中の留守番電話への伝言も含みます)	無 料
ご利用日・ご利用時間の当日3時間前までにご連絡があった場合 (営業時間中の留守番電話への伝言も含みます)	一律1,000円
ご利用日・ご利用時間の当日3時間前までにご連絡がなかった場合 (営業時間中の留守番電話への伝言も含みます)	一律2,000円

③ その他の費用

①.領収書の再発行	1ヶ月分1通に付	1,000円
文書料	②.ご利用者またはその家族・後見人から求められる文書等 申請1件につき	2,000円+複写料金等10円/1面

④ その他

ご本人様の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用は、ご本人のご負担になります。

(3) サービス提供証明書

(利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合) 上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

6 利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について

毎月、15日までに前月分の請求明細書を発行いたしますので、20日に（20日が銀行休業日の場合は翌営業日に）事業所指定の金融機関口座に自動振替にてお支払いください。

※ 利用料、その他の費用の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から3月以上遅延し、故意に支払いの督促から14日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

7 サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限月額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

(2) 居宅介護計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画」を作成します。作成した「居宅介護計画」については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いします。

サービスの提供は「サービス等利用計画」にもとづいて行ないます。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に配慮を行ないます。

(3) 居宅介護計画の変更等

「居宅介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

また、サービス利用の変更・追加は、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。

(4) 担当ヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当の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、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、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。

利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、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。

(5) サービス実施のために必要な備品等の使用

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。また、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く場合があります。

8 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。

当ステーションのサービス提供責任者がお伺いいたします。

居宅介護計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。

*個別支援計画の作成を依頼している場合は、事前にサービス管理責任者にご相談ください。

(2) サービスの終了

① ご本人様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出下さい。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・ご本人様が施設に入所した場合
- ・障害福祉サービスの認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
- ・ご本人様がお亡くなりになった場合

④ その他

・当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、ご本人様ご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が破産した場合、ご本人様は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。

⑤ 下記の理由によりサービスの継続が著しく困難な場合

●ご本人が、サービス利用料金の支払いを2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず2週間以内に支払われない場合

●ご本人が正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返し、改善が見込まれない場合

●ご本人が入院もしくは病気等により、3ヶ月以上にわたり、今後のサービスが利用できない状態であることが明らかになった場合（*再契約はできます）

●ご本人やご家族による次のいずれかに該当し、居宅介護支援事業所や地域包括支援センター等と協力し防止策を講じても行為等が継続する場合

- 訪問介護員に対する暴力行為や暴言、威嚇行為
- 訪問介護員に対する心身に危害を及ぼし、または及ぼすおそれのある行為
- 訪問介護員に対する性的な行為、または映像等を強要する行為や言動

注：なお、訪問介護に係る契約が終了する際には、事業者は、利用者に係る居宅介護支援事業者に連絡するほか、他の事業者の情報を提供するなどの措置を講じます。

9 当法人の訪問介護サービスの特徴等

(1) 運営の方針

◎人権尊重

ご利用者一人ひとりの人間としての尊さを大切に介護をします。

◎利用者本位

ご利用者一人ひとりの権利を尊重した介護をします。

◎個別介護

ご利用者一人ひとりのご希望をよく聞いてそれに合った介護をします。

10 緊急時の対応方法

サービス提供中に容体の変化等があった場合は、主治医または歯科医師、緊急連絡先、居宅介護支援事業者、その他事前に取り決めた連絡先に連絡をとる等必要な措置を講じます。

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者、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、利用者に対するサービス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。

12 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、「障害者（児）施設における虐待の防止について」（平成 17 年 10 月 20 日障発第 1020001 号厚生労働省社会援護局障害保健福祉部長通知）に準じた取扱いをするとともに、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。
- 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 従業者に対して、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 サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。
- ⑥ 身体拘束等禁止について職員に周知を図ります。
- ⑦

虐待防止に関する責任者	管理者：羽賀美弥子
-------------	-----------

13 ハラスメントの防止について

(1) 基本方針

当事業所は誰であっても「ハラスメント」を受けることがない、「ハラスメント」の無い職場の実現を目指しています。

(2) ハラスメントの意味

介護サービスの提供、利用の場面で、①暴力、暴言、不当な要求、その他、相手に著しく迷惑をかける

言動、または相手方に不快感を与える性的な言動（セクシャルハラスメント）を意味します。

(3) 職員に対する教育および指導

職員に対して、利用者または家族に対して「ハラスメント」を行うことがないように研修、指導を行います。

(4) 苦情または相談

職員から「ハラスメント」を受けた場合は、苦情相談窓口にご相談、または苦情をお申し出ください。

(5) 利用者またはその家族による「ハラスメント」の禁止

介護サービスの提供を困難にしますから、職員に対する「ハラスメント」は行わないでください。

14 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>①利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「福祉事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>○事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>○また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>○事業者は、従業者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>②個人情報の保護について</p>	<p>○事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で使用する等、他の障がい福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。</p> <p>○事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、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。</p> <p>○事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

15 感染対策について

- ① 確定診断が出る前の発熱などの感染症状がある場合、職員が利用者にマスクの着用など感染対策を求め、介護サービス内容の変更を求めることがあります。また、介護サービスを継続するため、職員が感染防具を付けさせていただくことがあります。
- ② 感染防止対策が困難な感染症である場合、本人、居宅介護支援事業所の同意のもと、介護サービスの中止をさせていただくことがあります。その場合、入院などの適切な医療サービスの利用について協力いたします。
- ③ 感染症状のある場合、居宅介護支援事業所、ご家族様等へ連絡させていただくことがあります。
- ④ 職員の健康管理には最大の注意を払っており、日々の体調管理、報告、感染防具の備蓄、教育研修等の体制を整えております。
- ⑤ 新型コロナウイルス感染症、インフルエンザ等は完全に予防できるものになっておらず、誰がいつ感染するか予測できません。職員、利用者および家族の感染症が発生した場合でも、相互に賠償の責任は負わないものとします。

16 サービス内容に関する苦情

【事業者の窓口】 ぼだいじホームヘルプステーション 管理者 羽賀 美弥子	所在地 滋賀県湖南市菩提寺東4丁1-5 電話番号 0748-74-3904
【市町村の窓口】 湖南市健康福祉部社会福祉課	所在地 滋賀県湖南市中央一丁目1番地 電話番号 0748-71-2364 ファックス番号 0748-72-3788
【市町村の窓口】 野洲市障がい者自立支援課	所在地 滋賀県野洲市小篠原2100番地1 電話番号 077-587-6087 ファックス番号 077-586-2177
【公的団体の窓口】 滋賀県社会福祉協議会 滋賀県運営適正化委員会	所在地 滋賀県草津市笠山7-8-138 電話番号 077-567-4107 ファックス番号 077-561-3061

【事項説明の年月日】

年 月 日

ぼだいじホームヘルプステーションの利用について、本人に対して本書面に基づき重要な事項を説明しました。

事業者 社会福祉法人 近江ちいろば会 ぼだいじホームヘルプステーション
 所在地 滋賀県湖南市菩提寺東四丁目1番5号

代表者 理事長 森口 茂

説明者所属 ぼだいじホームヘルプステーション

氏名

私は、本書面により、事業者からぼだいじホームヘルプステーションの利用について、重要事項の説明を受けました。

本人住所

氏名

(代理人) 住所

氏名

(本人との関係)