

## 「居宅介護・重度訪問介護サービス」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、事業所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 .....	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. 損害賠償保険への加入.....	9
10. 苦情の受付について.....	9
11. その他 .....	9

東海交通株式会社  
ふれあい東海訪問介護事業所  
当事業所は愛知県の指定を受けています。  
(指定事業所番号 第 2315100228 号)

## 1. 事業者

名 称	東海交通株式会社
所在地	愛知県豊橋市大橋通二丁目 101 番地
電話番号	0532-53-1181
代表者氏名	代表取締役 青木 良浩
設立年月	昭和26年1月8日

## 2. 事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護・重度訪問介護事業所・平成18年10月1日
事業の目的	居宅介護、重度訪問介護
事業所の名称	ふれあい東海訪問介護事業所
事業所の所在地	愛知県豊橋市花田町字百北 82.84 合併地 1
電話番号	0532-34-1717
管理者氏名	加納 真弓 (専任・兼任)
事業所の運営方針について	利用者の立場に立った適切な援助を行い、利用者の生活がより豊かになれるよう支援することに努める。
開設年月	平成15年4月1日
事業所が行なっている他の業務	指定訪問介護 平成14年8月30日指定 愛知県 2372001194 号 介護予防訪問サービス 平成30年4月1日指定 愛知県 2372001194 号 広域型訪問サービス 平成29年4月1日指定 愛知県 2372001194 号 指定移動支援事業（地域生活支援事業） 平成18年10月1日指定 豊橋市 2362010189 号

### 3. 事業実施地域

愛知県豊橋市全域

### 4. 営業時間

営業日	月～金 ただし、12/30～1/3 までを除く
受付時間	月～金 9時～17時45分
サービス提供時間帯	月～金 8時～20時

### 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名			1名
2. サービス提供責任者	4名		2.5名	1名
3. 居宅介護・重度訪問従事者 （ホームヘルパー）		20名	4.0名	2.5名
(1)介護福祉士	4名	9名		
(2)訪問介護養成研修1級 （ヘルパー1級）課程修了者				
(3)訪問介護養成研修2級 （ヘルパー2級）課程修了者		11名		
(4)訪問介護養成研修3級 （ヘルパー3級）課程修了者				

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。

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当施設における常勤職員の所定勤務時間数（例：週40時間）で除した数です。（例）週8時間勤務の職員が5名いる場合、常勤換算では、1名（8時間×5名÷40時間＝1名）となります。

### 6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

#### （1）「居宅介護・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居宅介護・重度訪問介護計画を定めて、サービスを提供します。「居宅介護・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。「居宅介護・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、写しを利用者に交付します。また、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。
- 排せつ介助…排せつの介助、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。
- その他必要な身体介護を行いません。

※ 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となる物品の買い物をを行います。
- 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 通院等介助…通院の介助を行います。

###### 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。

##### II.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・排泄・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せん。

#### （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。

なお、定率負担額の軽減等が適用される場合はこの限りではありません。障害福祉サービス受給者証をご確認下さい。

## ＜サービス利用料金＞

下記の単位数表に地域区分単価を乗じた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。

### ●単位数表（一部抜粋）

サービス種類及びサービス時間		利用単位数
身体介護	30分未満	256
	30分以上1時間未満	404
	1時間以上1時間30分未満	587
家事援助	30分未満	106
	30分以上45分未満	153
	45分以上1時間未満	197
	1時間以上1時間15分未満	239
	1時間15分以上1時間30分未満	275
	1時間30分以上15分増す毎に加算	35

サービス種類及びサービス時間		利用単位数
介護 重度訪問	1時間未満	186
	1時間以上1時間30分未満	277
	1時間30分以上2時間未満	369

### ●地域区分単価：1単位当たりの利用料金（豊橋市の場合）

年度	25年度	26年度	27年度以降
地域区分単価	10.09円	10.14円	10.18円

### ＜通常の時間帯(午前8時から午後6時)以外の時間帯でサービスを行った場合＞

次の割合で利用料金に割り増し料金が加算されます。

- ・ 早朝（午前6時から午前8時まで）：25%
- ・ 夜間（午後6時から午後10時まで）：25%
- ・ 深夜（午後10時から午前6時まで）：50%

### ＜初回加算＞

新規に居宅介護・重度訪問介護計画など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、又は従業者に同行した場合に加算されます

初回加算 利用単位数…200単位

### ＜上限管理加算＞

ご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、1月あたり以下の料金が加算されます。

**利用者負担上限額管理加算**      **利用単位数…150 単位**

#### <緊急時対応加算>

居宅介護計画等に位置づけられていない居宅介護を利用者又はその家族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。(2回/月まで)

**緊急時対応加算**      **利用単位数…100 単位/回**

#### <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。

#### <介護職員処遇改善加算>

介護職員処遇改善加算は介護職員の処遇向上を図り、職員の定着率や質の向上を図って行く事を目的とし、事業者を通じて介護職員に支払われる資金になります。

#### <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、利用者には「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、サービスの提供に際し、事業所からの距離1キロメートルあたり100円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 通院介助においてホームヘルパーに公共交通機関の交通費などが必要な場合、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。)

#### (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。)

<p>ア. 窓口での現金支払</p> <p>イ. 下記指定口座への振り込み  豊橋信用金庫本店営業部 当座預金 102029 東海交通株式会社</p> <p>ウ. 金融機関口座からの自動引き落とし  ご利用できる金融機関：豊橋信用金庫</p>
---

### (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、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までに事業者に出してください。
- 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、取消料はいただきません。

利用予定日のサービス予定時間1時間前までに申し出があった場合	無料
利用予定日のサービス予定時間1時間前までに申し出がなかった場合	2,000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。

### (6) 実費負担額（交通費等）の変更

実費負担額（交通費）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

- ☆ 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・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も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・重度訪問介護計画において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。

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① 医療行為</li><li>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</li><li>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</li><li>④ ご契約者の家族等に対するサービスの提供</li><li>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。）</li><li>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）</li><li>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</li></ul> |
|--|

## 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、利用者にご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）

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 株式会社 損害保険ジャパン  
保険名 居宅サービス事業者・居宅介護支援事業者賠償責任保険  
補償の概要 利用者宅における対人・対物事故等

## 10. 苦情等の受付について（契約書第14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に関する請求は以下の専用窓口で受け付けます。

<苦情受付窓口>

- 受付担当者 加納 真弓（管理者）
- 解決責任者 加納 真弓（管理者）
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前9：00～午後5：45
- 問合せ先 TEL0532-34-1717

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

豊橋市役所 障害福祉サービス担当課	電話番号 0532-51-2347・F A X0532-56-5134
愛知県社会福祉協議会 (運営適正化委員会)	所在地：名古屋市中区丸の内二丁目4-7 電話番号 052-202-0167・052-212-5515 F A X052-202-0168

## ・11.その他

### ・虐待の防止について

- 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 加納 真弓
- ② 虐待防止委員会を設置して定期的に委員会を実施し、その結果の周知徹底を行います。
- ③ 苦情解決体制を整備してます。
- ④ 虐待防止のための指針を整備し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。

### ・身体拘束の禁止

- ①事業者は、サービス提供において、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を行いません。
- ②やむを得ず身体拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際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します。
- ③ 事業者は、身体拘束等の適正化を図るための検討委員会開催とその結果の周知徹底を図ります。
- ④ 身体拘束等の指針を整備するとともに、従業者に対し研修を実施します。

### ・感染症の予防及びまん延の防止のための措置

本事業所では、感染症等が発生し、又はまん延しないように次に掲げる措置を講じます。

- ① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底します。
- ② 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
- ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

### ・カスタマーハラスメントに関する指針

ご利用者様との信頼の基づいた関係を結ぶためにも下記の行動・行為があった際にはサービス提供の中止等をさせていただく場合がございます。

- ① 大声や暴言、脅迫的な行動により、当事業所職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
- ② 当事業所職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合。
- ③ 解決しがたい要求を繰り返し行い、業務を妨害すること。
- ④ 当事業所職員にみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をすること。
- ⑤ 正当な理由なく居宅内・施設内に当事業所職員をとどませること。
- ⑥ 当事業所の了承を得ず、撮影や録音をすること。
- ⑦ 謝罪や謝罪文を強要すること。
- ⑧ その他当事業所の迷惑となる行為及びサービス提供に支障をきたす行為。

### ・業務継続計画（BCP）

- ①南海トラフ巨大地震への対応、新型コロナ同様の感染症の発生に備え、事業継続・再開が早期に行えるように事業継続計画（BCP）計画を策定しています。
- ②当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずる。

### ・サービスの第三者評価の実施状況について

当事業所で提供しているサービスの内容や課題などについて、第三者の観点からの評価はお

こなっていません。

令和 年 月 日

居宅介護・重度訪問介護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。

豊橋市大橋通二丁目 101 番地

東海交通株式会社 代表者氏名 青木 良浩

説明者氏名

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、居宅介護サービスの提供開始に同意しました。

利用者住所

氏名

署名代行者住所

氏名

※この重要事項説明書は、厚生労働省令第 171 号（平成 18 年 9 月 29 日）第 9 条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。