訪問型サービス　重要事項説明書

一般財団法人 延岡市高齢者福祉協会
笑む笑む会ホームヘルプサービス

１．事業者の概要

事 業 者 名	一般財団法人 延岡市高齢者福祉協会
代表者氏名	代表理事　　渡部 恭久
所　在　地	延岡市山下町１丁目７番地９
電 話 番 号	０９８２－２１－６６７５
ＦＡＸ 番 号	０９８２－２１－６６８３

２．事業所の概要

事業所番号	４５７０３００１７０
事業の種類	訪問型サービス（訪問介護相当）
事 業 所 名	笑む笑む会ホームヘルプサービス
所　在　地	延岡市中川原町２丁目４５９１番地２
電 話 番 号	０９８２－２１－８５７１
ＦＡＸ 番 号	０９８２－２１－８５７９
管理者氏名	中村　誠
そ　の　他	宮崎県福祉サービス第三者評価の実施　（なし）

３．当事業所の運営方針

１．ご利用者が、できる限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護、その他の生活全般にわたる支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もってご利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。

２．ご利用者の心身の状況などに応じて、ご利用者の意志に基づき適切なサービスを提供いたします。

３．サービスの提供にあたっては関係行政・機関・団体と必要なことについて密接な連携をとっていきます。

４．事業実施地域及び営業時間

事業の実施地域	延岡市（但し、北方町、北浦町、北川町、島浦町を除く）
営業日	月～土（12 月 30 日～1 月 3 日を除く）
サービス提供時間	８：３０～１７：００

５．職員の体制

当事業所では、ご利用者に対して訪問型サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。（尚、訪問介護と兼任しています）

〈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	指定基準
１．管理者	1		1
２．サービス提供責任者	3		1.5 以上
３．訪問介護員	3(3)	15	2.5 以上
(1)介護福祉士	3	7	
(2)介護職員初任者研修課程修了者		8	

※(　)はサービス提供責任者と兼務

６．当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所ではご利用者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。
当事業所が提供するサービスについて、
①利用料金が介護保険から給付される場合
②利用料金の全額をご利用者に負担いただく場合があります。

（１）介護保険の給付の対象となるサービス
以下のサービスについては、利用料金の７～９割が、介護保険から給付されます。

〈サービスの概要と利用料金〉

〇身体介護
　入浴・排せつ・食事等の介護を行います。
〇生活援助
　調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の支援をします。

☆ご利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、介護予防サービス・支援計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた訪問型サービス計画に定められます。

① 身体介護
〇入浴介助…入浴の介助又は、見守り、その時の体調に応じて入浴が困難な方は体を拭くなどします。
〇排せつ介助…排せつの介助又は、見守り、おむつ交換を行います。
〇食事介助…食事の介助又は、見守りを行います。
〇体位変換…体位の変換を行います。

② 生活援助
〇調理　…ご利用者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）
〇洗濯　…ご利用者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。）
〇掃除　…ご利用者の居室等日常生活に必要な範囲に限り掃除を行います。
〇買い物…ご利用者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。

＜サービス利用料金＞

訪問型サービスの料金は次の通りです。

◎利用料（月額）

サービス名称	サービスの内容	利用料	利用者負担		
			１割	２割	３割
訪問型サービスⅠ	週１回程度のサービスが必要と認められた場合 （事業対象者、要支援１・２）	11,760 円	1,176 円	2,352 円	3,528 円
訪問型サービスⅡ	週２回程度のサービスが必要と認められた場合 （事業対象者、要支援１・２）	23,490 円	2,349 円	4,698 円	7,047 円
訪問型サービスⅢ	週２回を超える程度のサービスが必要と認められた場合 （事業対象者、要支援２）	37,270 円	3,727 円	7,454 円	11,181 円

◎利用料（１回）

サービス名称	サービスの内容	利用料	利用者負担		
			１割	２割	３割
訪問型短時間サービス	２０分未満のサービス提供	1,670 円	167 円	334 円	501 円

※原則として月額料金のお支払となります。
※月途中での区分変更、契約開始及び契約解除を行う場合には、変更日及び契約日に応じて日割りした料金をお支払頂きます。
※月途中から入院が決まっている場合等、あらかじめサービスの利用回数が決まっている場合には、サービスの利用回数に応じた料金をお支払頂きます。

利用料に加算される料金は、次の通りです。

◎加算１

区分	利用料	利用者負担		
		１割	２割	３割
初回加算	2,000 円	200 円	400 円	600 円

※初回加算は、新規に個別サービス計画を作成したご利用者に対してサービス提供責任者が初回若しくは初回の訪問型サービスを行った日の属する月に訪問型サービスを行った場合又は同行した場合に加算されます。

◎加算２

区分	利用料	利用者負担		
		１割	２割	３割
介護職員等処遇改善加算Ⅲ	（利用料＋加算 1）×18.2%	利用料×10%	利用料×20%	利用料×30%

（２）介護保険の給付対象とならないサービス
　介護保険給付の支給限度額を超える訪問型サービス
介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額が、ご利用者の負担となります。

（３）利用料金のお支払い方法
前記（１）、（２）の料金・費用は、１か月ごとに計算し、ご請求しますので、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、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

ア．下記指定口座への振り込み（翌々月２日まで） 宮崎銀行　　祇園町支店　　普通預金　１７９６００５ 一般財団法人　延岡市高齢者福祉協会　　代表理事　渡部 恭久
イ．金融機関口座からの自動引き落とし（翌々月２日）
ウ．現金による支払（翌々月２日まで）

（４）利用の中止、変更、追加
〇利用予定日の前にご利用者の都合により、訪問型サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加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申し出てください。
〇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。但しご利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

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	当日利用料金の１０％

〇サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により、ご利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

７．サービスの利用に関する留意事項

（１）サービス提供を行う訪問介護員
サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。
ただし、実際のサービス提供にあたっては複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

（２）訪問介護員の交替
①ご利用者からの交替の申し出
選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替
事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。
訪問介護員を交替する場合はご利用者及びそのご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するものとします。

（３）サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

ご利用者は「６．当事業所が提供するサービス」で、定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

②訪問型サービスの実施に関する指示・命令

訪問型サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問型サービスの実施にあたってご利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

訪問型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。訪問介護員が事業所に連絡する場合、ご利用者のサービスに関する用件のみ電話を使用させていただきます。

（４）サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。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。

（５）訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご利用者に対する訪問型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ご利用者もしくはその家族等からの物品等の授受
③ご利用者の家族等に対する訪問型サービスの提供
④ご利用者宅においての飲酒並びに喫煙
⑤ご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
⑥その他ご利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

８．サービス提供における事業者の義務

当事業所では、ご利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

①ご利用者の生命、身体、財産の安全･確保に配慮します
②ご利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご利用者又はその家族等から聴取、確認します。
③サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
④ご利用者に提供したサービスについて記録を作成し、５年間保管するとともに、ご利用者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
⑤サービス実施時に、ご利用者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
⑥事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご利用者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。（守秘義務） ただし、ご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者の心身等の情報を提供します。

９．損害賠償について

事業者の責任によりご利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします

ただし、その損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

１０．サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から１年間ですが、契約期間満了の７日前までにご利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

①ご利用者が死亡した場合
②要介護(要支援)認定によりご利用者の心身の状況が要介護又は自立と判定された場合
③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
④事業所の滅失や重大な毀損により、ご利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
⑤事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
⑥ご利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（１）ご利用者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、ご利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の７日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

①介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
②ご利用者が入院された場合
③ご利用者に係る介護予防サービス・支援計画(ケアプラン）が変更された場合
④事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問型サービスを実施しない場合
⑤事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
⑥事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

（２）事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

①ご利用者が、契約締結時にご利用者の心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

②ご利用者による、サービス利用料金の支払いが２か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合

③ご利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合もしくは身体的暴力や精神的暴力、並びにセクシャルハラスメントなどの行為を行い、その状態が改善されない場合

例）ハラスメントにあたる行為（暴力をふるう・暴言を浴びせる・怒鳴りつける・物を投げる・物にあたる・身体にさわる・個人情報を聞く等）

（３）契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者はご利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

１１.虐待防止に関する事項

（１）事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため次の措置を講ずるものとする。

①虐待を防止するための従事者に対する研修の実施

②利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備

③その他虐待防止のために必要な措置

（２）事業所は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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するものとする。

１２.身体的拘束等の適正化の推進

当事業所は、身体的拘束等の更なる適正化を図る観点から、利用者又は他の利用者等、又は身体を保護する為に緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行わないとし、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状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

１３．苦情の受付について

（１）苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

担 当 者	鈴木 サエ子
電話番号	０９８２－２１－８５７１
FAX 番号	０９８２－２１－８５７９
受付日及び時間	月～金　　８：３０～１７：００ （但し、祝日・12 月 29 日～1 月 3 日は除く）

（２）行政機関その他苦情受付機関

延岡市役所　介護保険課	
所在地	延岡市東本小路２番地１
電話番号	０９８２－２２－７０６９
FAX 番号	０９８２－２６－８２２７
受付日及び時間	月～金　　８：３０～１７：１５（祝日・年末年始を除く）

宮崎県国民健康保険団体連合会	
所在地	宮崎市下原町２３１番地１
電話番号	０９８５－３５－５３０１
FAX 番号	０９８５－２５－０２６８
受付日及び時間	月～金　　８：３０～１７：００（祝日・年末年始を除く）

宮崎県社会福祉協議会　宮崎県福祉サービス運営適正化委員会	
所在地	宮崎市原町 2 丁目２２番地
電話番号	０９８５－６０－０８２２
FAX 番号	０９８５－６０―０８２３
受付日及び時間	月～金　　９：００～１７：００（祝日・年末年始を除く）