

「居宅介護等利用契約」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、当施設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総合支援法に基づく〈居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、移動支援〉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.....	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.....	4～6
7. サービスの利用に関する留意事項.....	6～7
8. サービス実施の記録について.....	7
9. 損害賠償保険への加入.....	7～8
10. 苦情の受付について.....	8
11. 緊急時の対応方法について.....	9
12. ハラスメントについて.....	9
13. 虐待防止に関して	9～10
14. 災害時によるサービスの変更・中止.....	10
15. 業務継続に向けた取り組み.....	10
16. 衛生管理等について.....	10

有限会社 アシスト

(事業所名) ヘルパーステーションアシスト仙台

当事業所は宮城県の指定を受けています。

(宮城県指定 第 0415400209 号)

(地域生活支援事業 第 04100100127111 号)

1. 事業者

名 称	ヘルパーステーションアシスト仙台
所在地	宮城県仙台市太白区長町南四丁目 3 1 番 1 4 号
電話番号	0 2 2 - 3 0 4 - 0 2 5 5
代表者氏名	代表取締役社長 阿部 広
設立年月	平成 1 7 年 3 月 1 日

2. 事業所の概要

事業所の種類	居宅介護、重度訪問介護、行動援護、同行援護 平成 2 4 年 1 0 月 1 日指定 宮城県 0415400209 号 地域生活支援事業（移動支援事業） 平成 2 4 年 1 0 月 1 日指定 宮城県 04100100127111 号
事業の目的	利用者が居宅や外出介助において日常生活を営むことができるよう、事業者が利用者に対して必要な介護を適切に提供する。
事業所の名称	ヘルパーステーションアシスト仙台
事業所の所在地	宮城県仙台市太白長町南四丁目 3 1 番 1 4 号
電話番号	0 2 2 - 3 0 4 - 0 2 5 5
管理者氏名	（職名 所長）阿部 弘子 （兼任）
事業所の運営方針について	当社アシストは、笑顔と思いやりを活かして利用者様に優しさを届ける橋渡し役となり信頼関係を大切に心からのサービスを提供致します。
開設年月	平成 1 8 年 1 0 月 1 日
事業所が行なっている他の業務	訪問介護、予防訪問介護（総合事業） 平成 2 3 年 3 月 1 日指定 宮城県 0475401246 号

3. 事業実施地域

仙台市全域・名取市・岩沼市 他

4. 営業時間

営業日	年中無休、但し、12/30～1/3、8/13～8/16 までを除く
-----	-----------------------------------

受付時間	月～金 9時～18時、 土・日・祝日 24時間対応
サービス提供時間帯	月～金 24時間、 土・日・祝日 24時間対応

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	職務の内容
1. 管理者 下記兼務	1名			1名	
2. サービス提供責任者	2名			2名	
3. 居宅介護従事者（ホームヘルパー）	8名	20名		28名	
(1) 介護福祉士	5名	7名			
(2) 実務者研修（旧基礎研修・ヘルパー1級）修了者	1名	1名			
(3) 介護職員初任者研修（旧ヘルパー2級）修了者	2名	9名			
(4) 居宅介護初任者研修課程（居宅介護2級）修了	0名	0名			
(5) 普通自動車第一種免許	8名	20名			
(6) 看護師・准看護師	0名	3名			

当事業所では、利用者に対して指定訪問介護、障害者総合支援法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。

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、市町村が決定した居宅介護の「支給量」（「受給者証」に記載してあります。）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＞

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。
- 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せん。

※ 医療行為はいたしません。

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。

② 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。

移動支援（地域生活支援事業）

移動の支援、外出先での介助、社会参加支援等を目的とし、サービスを提供します。

(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、介護給付費が支給されます。介護給付費は、本事業所が代理受領いたしますので、利用者から受給者証の記載内容に基づき

利用者本人及び扶養義務者の負担能力に応じ市町村が決定する額（利用者負担額）

をお支払いいただきます。

移動支援については、市町村が定める基準に基づき、利用時間等に応じた利用負担額をお支

払いいただきます。

＜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（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、市町村が上限を定めています。そのため、これらのサービスのご利用状況により、当事業所への月々の利用者負担額は変わることがあります。本事業者が代理受領を行った介護給付費額は、利用者に通知します。

＜償還払い＞

☆ 負担額を事業者が代理受領を行わない場合は、市町村が定める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。）

（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10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。）

ア. 窓口での現金支払 イ. 下記指定口座への振り込み 名義 有限会社 アシスト 代表取締役 阿部 広 七十七銀行 泉崎支店 普通預金 5421781 杜の都信用金庫 長町支店 普通預金 3063754

（5）利用の中止、変更、追加（契約書第6・8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17時までに事業者に申し出てください。
- ② 利用予定日の前日5時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。

利用予定日の前日5時までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日5時までに申し出がなかった場合	利用者負担相当額

- 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（交通費等）を変更する場合は、原則としてその1ヶ月までにご説明します。

サービス提供にあたり、訪問先に駐車場がない場合は、近隣の有料駐車場（コインパーキング等）を利用することがあります。その際に発生した駐車料金は、利用者様のご負担となります。また、サービス提供に必要な移動において、有料駐車場の利用や公共交通機関を利用した場合の費用についても、実費をご負担いただきます。

(7) 加算料金表（処遇改善加算、特定事業所加算）

処遇改善加算Ⅱ (ロ)	居宅介護	お客様が1ヶ月にご利用頂いた、 合計単位数に 44.1%を加算致します。
	重度訪問介護	お客様が1ヶ月にご利用頂いた、 合計単位数に 36.7%を加算致します。
	同行援護	お客様が1ヶ月にご利用頂いた、 合計単位数に 44.1%を加算致します。
	行動援護	お客様が1ヶ月にご利用頂いた、 合計単位数に 40.6%を加算致します。
特定事業所加算 (Ⅰ)	お客様が1ヶ月にご利用頂いた、合計単位数に 20%を加算致します。 ※重度訪問介護のみ対象	
特定事業所加算 (Ⅱ)	お客様が1ヶ月にご利用頂いた、合計単位数に 10%を加算致します。 ※居宅介護対象 ※同行援護と行動援護は、特定事業所加算Ⅱは対象外です。	

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。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で居宅介護計画に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、サービス内容の変更をします。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「居宅利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容の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。

- 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
- 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（契約書第6条）

(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（及び個人情報保護規定）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。）

9. 損害賠償保険への加入（契約書第12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	三井住友海上火災保険株式会社
保険名	傷害補償・福祉事業者総合賠償責任保険
補償の概要	介護事業者賠償責任補償：介護業務を行う事業者の皆様が、業務中に他人の身体を傷つけたり、他人の物を壊したり、又はケアプラン作成のミ

スによって利用者に過剰な経済的負担をさせたことにより、法律上の損害賠償責任を負担しなければならない場合に、その賠償金を補償します。

10. 苦情等の受付について（契約書第9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。

○お客様相談係＜苦情受付窓口（担当者）阿部 弘子＞

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 9：00～18：00

＜苦情解決責任者 [職名 所長] 阿部 弘子＞

（2）第三者委員

本事業所では、第三者実施の有無は、無しです。

＜第三者委員＞

名 前	連絡先

（3）行政機関その他苦情受付機関

仙台市・太白区役所 保険福祉センター	所在地 仙台市太白区長町南三丁目1-15 電話番号 022-247-1111 FAX 022-247-3824 受付時間 9：00～17：00
仙台市・青葉区役所 保険福祉センター	所在地 仙台市上杉一丁目5-1 電話番号 022-225-7211 FAX 022-211-5117 受付時間 9：00～17：00
仙台市・宮城野区役所 保険福祉センター	所在地 仙台市宮城野区五輪二丁目12-35 電話番号 022-291-2111 FAX 022-291-2410 受付時間 9：00～17：00
仙台市・若林区役所 保険福祉センター	所在地 仙台市若林区保春院前丁3-1 電話番号 022-282-1111 FAX 022-282-1280 受付時間 9：00～17：00
仙台市・泉区役所 保険福祉センター	所在地 仙台市泉区泉中央二丁目1-1 電話番号 022-372-3111 FAX 022-372-8005 受付時間 9：00～17：00
宮城県社会福祉協議会 （運営適正化委員会）	所在地 宮城県仙台市青葉区本町3丁目7-4 電話番号 022-716-9674 FAX 022-716-9298 受付時間 8：30～17：15

1 1. 緊急時（事故発生時）の対応方法（契約書第 13 条参照）

サービス提供中に容態の変化があった場合は、事前の打ち合わせにより主治医・救急隊・親族・民生委員・居宅介護支援事業者などへ連絡いたします。

主 治 医	氏 名 連絡先	
ご 家 族	氏 名 連絡先	
そ の 他	氏 名 連絡先	

1 2. ハラスメントについて（契約書第 15 条参照）

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

①事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

③職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

1 3. 虐待・身体拘束の防止に関して（契約書第 16 条参照）

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待及び身体拘束等の発生又はその防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止・身体拘束等の適正化に関する担当者を選定しています。

虐待防止・身体拘束等の適正化（阿部 弘子） 虐待防止責任者（阿部 弘子）

(2) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。

- (4) 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施する等の必要な措置を講じます。
- (5) 事業所は、ご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- (6) 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）による虐待等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。
- (7) 事業者は、利用者又は他の利用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き、身体的拘束等を行いません。やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、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を記録致します。

1 4. 災害時によるサービスの変更・中止（契約書第 17 条参照）

天候不順（降雪・台風等）または災害、感染症等によりサービスの実施、継続が困難な場合は訪問を中止、または変更させていただくことがあります。

その場合は、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関係機関とも連携を図るなどの措置を講じます。

1 5. 業務継続に向けた取り組み（契約書第 18 条参照）

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

1 6. 衛生管理等について（契約書第 19 条参照）

- (1) 介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所において感染症が発生し、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おおむね 6 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- ② 事業所における感染症の予防及びまん延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防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

令和 年 月 日

障害者総合支援法居宅介護等、移動支援事業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。

住 所 宮城県仙台市太白区長町南4丁目31-14

事業所 ヘルパーステーションアシスト仙台 ㊞

管理者名 阿部 弘子

説明者 サービス提供責任者 氏名 阿部 弘子 ㊞

説明者 サービス提供責任者 氏名 阿部 馨 ・ 小山 知子 ㊞

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、総合支援法居宅介護、移動支援事業の提供開始に同意しました。

利用者住所 _____

氏名 _____ 印

家族・代理人等住所 _____

氏名 _____ 印