

## 居宅介護・行動援護

### 「契約書別紙」兼「重要事項説明書」

この「契約書別紙」兼「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条に基づき当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことなどを事業者が説明するものです。

#### 1 サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人 恵庭市社会福祉協議会
代表者氏名	会長 船田 清
本社所在地	北海道恵庭市末広町124番地
電話番号	0123-33-9436
設立年月日	昭和44年5月6日

#### 2 ご利用者へのサービス提供を担当する事業所について

##### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	恵庭市社会福祉協議会 指定訪問介護事業所
事業所番号 指定年月日	居宅介護 平成18年10月1日指定 第0111200069号 重度訪問介護 平成18年10月1日指定 第0111200069号 行動援護 平成24年10月1日指定 第0111200069号
事業所所在地	北海道恵庭市末広町125番地1
連絡先	電話 0123-33-1120 FAX 0123-33-1121
事業所の通常の 事業実施地域	恵庭市内

##### (2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	<ul style="list-style-type: none"><li>・居宅内において、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出来るように支援する事を目的としてサービスを提供します。</li><li>・利用者が居宅において自立した日常生活または社会生活を営むことが出来るよう、行動する際に生じ得る危険を回避するために必要な環境、外出時における移動中の介護、排せつ及び食事等の介護、その他必要な援助を行います。</li></ul>
運営方針	恵庭市の地域福祉を推進する公共的な民間非営利団体として、民生委員、町内会、ボランティア等と連携し、様々なサービスを推進しており、介護が必要な皆様の暮らしがより自分らしいものにできるよう心を込めたサービスを提供します。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	年中無休
営業時間	月曜日～金曜日 8時45分～17時15分

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日～日曜日
サービス提供時間	利用者の希望に応じて、24時間対応可能な体制を整えます。

(5) 事業所の職員体制

管理者	介護サービス課 主任 笹川貴恵子
-----	------------------

職種	職務内容	人員数
管理者	事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業員に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行う。	常勤 1名以上
サービス提供責任者	利用申し込みに係る調整、従業員等に対する技術指導を行うほか、居宅介護計画・行動援護計画（以下、居宅介護等計画）を作成し、利用者及びその同居家族に内容を説明する。	常勤 3名以上
訪問介護員	居宅介護等計画に基づき、介護サービス等の提供にあたる。	常勤 4名以上 非常勤 7名以上

※当事業所では、厚生労働省の定める指定基準を遵守し、指定障害福祉サービスを提供する職員を配置しております。

3 サービス種別の内容と対象

サービス種別	サービス種別の内容と対象
居宅介護	自宅で入浴、排せつ、食事の介護、通院等での移動などの介護又は受診等の手続きを行います。
行動援護	知的障がい又は精神障がいにより、利用者が行動する際に生じる危険を回避するために必要な援護を行います。 外出時における移動中の介護、排せつ及び食事等の介護を行います。

#### 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
居宅介護等計画の作成		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、この手順書を元に居宅介護等計画を作成します。 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等を踏まえて具体的なサービス内容や実施日等を記載しています。
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。
	その他	その他、必要な身体介護を行います。
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。
	その他	その他、必要な家事援助を行います。

##### (2) 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、引出しなど
- 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
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（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なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

##### (3) 提供するサービスの料金とその利用者負担額について

提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価（別表）による利用料が発生します。

利用者負担は、原則利用料の1割となっていますが、所得に応じて市町村が定めた利用者負担上限額を上限としています。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。

【別 表】

ア 利用料金は、次表のとおりです。

サービスの種類及び提供時間		利 用 料	利用者負担額
身体介護	30分未満	2,560円	256円
	30分以上1時間未満	4,040円	404円
	1時間以上1時間30分未満	5,870円	587円
	1時間30分以上2時間未満	6,690円	669円
	2時間以上2時間30分未満	7,540円	754円
家事援助	30分未満	1,060円	106円
	30分以上45分未満	1,530円	153円
	45分以上1時間未満	1,970円	197円
	1時間以上1時間15分未満	2,390円	239円
	1時間15分以上1時間30分未満	2,750円	275円
	1時間30分以上(311単位に15分増すごとに次の額を加算)	350円	35円
行動援護	30分未満	2,880円	288円
	30分以上1時間未満	4,370円	437円
	1時間以上1時間30分未満	6,190円	619円
	1時間30分以上2時間未満	7,620円	762円

- ※ 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、居宅介護等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、居宅介護等計画の見直しを行いません。
- ※ 1人のヘルパーによる介護が困難な場合、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倍となります。
- ※ 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。
- ※ 通院等のための乗車・降車の介助を行うことの前後に連続して相当の所要時間(20～30分程度以上)を要しかつ食事や着替えの介助、排泄介助など外出に際しての身体介護を行う場合には、「通院等介助(身体介護を伴う場合)」を算定します。
- ※ 「通院等介助(身体介護を伴う場合)」の前において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に30分～1時間以上を要しかつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。
- ※ 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	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前 6 時～午前 8 時	午後 6 時～午後 10 時	午後 10 時～午前 6 時
加算割合	25%増し	25%増し	50%増し

- ② 新規に居宅介護等計画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、またはヘルパーに同行した場合に加算されます。

加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
初 回 加 算	2, 0 0 0 円	2 0 0 円	初回月、1 回のみ

- ③ 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に加算されます。

加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
利用者負担上限管理加算	1, 5 0 0 円	1 5 0 円	1 月あたり

- ④ 居宅介護等計画に位置付けられていない居宅介護を、利用者またはその家族等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。

加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
緊急時対応加算	1, 0 0 0 円	1 0 0 円	1 回につき (1 月に 2 回まで)

- ⑤ 事業所のとっている体制又は、対応の内容等により、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)

加算項目	加 算 割 合	利用者負担額
特定事業所加算(Ⅰ) ※居宅介護	所定単位数の 2 0 %	左記の 1 割
特定事業所加算(Ⅱ) ※行動援護	所定単位数の 1 0 %	左記の 1 割
処遇改善加算(Ⅰ) ※居宅介護	1 月の利用料金の 4 1. 7 % (基本料金+各種加算減算)	
処遇改善加算(Ⅰ) ※行動援護	1 月の利用料金の 3 8. 2 % (基本料金+各種加算減算)	

【減免項目】

区分	世帯の収入状況	1ヶ月あたりの負担上限額
生活保護	生活保護受給世帯	0円
低所得	市町村民税非課税世帯	0円
一般1	市町村民税課税世帯（住民税所得割が16万円未満、障がい児は28万円未満の方）	障がい児4,600円
		障がい者9,300円
一般2	市町村民税課税世帯（一般1以外の方）	37,200円

5 その他の費用について

① 交通費	公共交通機関及び料金が発生する乗り物を利用した場合は、その実費を請求させていただきます。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	利用予定日の前日までに申し出があった場合	キャンセル料は不要です。
	利用予定日の前日までに申し出がない場合	自己負担相当額
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者（お客様）の別途負担となります。	

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

利用料は1ヶ月ごとにまとめて請求いたします。

お支払は原則「ゆうちょ銀行」からの引き落としとさせていただきますので、事前に口座登録をお願いいたします。

なお、請求書については、利用月の翌月10日以降、領収書については支払月の翌月10日以降にお届け致します。

支払方法	支払要件等
口座引き落とし (原則)	サービスを利用した月の翌月25日(祝休日の場合は直前の平日)に、指定口座より引き落とします。 ※振込手数料(10円)はご利用者負担となります。
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月25日(祝休日の場合は直前の平日)までに、下記の口座にお振込下さい。※振込手数料はご利用者負担となります。 【振込先】北洋銀行 恵庭中央支店 普通預金3599321 恵庭市社会福祉協議会 介護保険事業 会長 船田 清

※ 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) 居宅介護等計画の作成

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「居宅介護等計画」を作成します。作成した「居宅介護等計画」については、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作成しますので、ご確認いただくようお願いします。

サービスの提供は「居宅介護等計画」に基づいて行ないます。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十分な配慮を行ないます。

### (3) 居宅介護等計画の変更等

「居宅介護等計画」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。

サービス提供実施の記録につきましては利用者様のご自宅にICタグを貼らせて頂き、訪問

時と退出時に記録媒体を IC タグにかざし実施内容等を記録させていただきます。

※実施記録を紙媒体で必要にご利用者様には原則 1 か月毎に印刷してお渡し致します。

(6) サービス提供における事業者の義務

①提供した支援について支援記録を作成し、法に定める期間保存します。

②正当な理由なくサービスを提供する上で知り得た事項を第三者に漏洩することはありません。(守秘義務)

③利用者の利便性向上を図るため、介護保険サービスにおける署名・押印を求めない事が可能なものについては、支援記録又は電磁的記録により代替できること、また、諸記録の保存、交付等についても電磁的記録により代替できることとし、求めに応じてすみやかに交付させていただきます。

(7) 損害賠償について

事業所の責任によりご契約者に生じた損害については、速やかにその損害を賠償いたします。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、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

(8) 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、ご利用者から契約の解約をすることができます。

(9) 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は、本契約を解除させて頂くことがあります。

①ご利用者が心身の状況、病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、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等を行うことで本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

8 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について

○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。

○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。

○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。

○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。

② 個人情報の保護について

- 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。
- 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。
- 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。）

9. 緊急時及び事故発生における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、事故発生、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに医療機関又は主治医、家族等、担当の相談支援専門員（又は相談支援事業所）及び市町村等へ連絡を行い、必要な措置を講じます。

- ①担当窓口を介護サービス課長とします。
- ②必要な指針、マニュアルの整備、職員研修など事業者の責において必要な措置を講じます。

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	社会福祉法人全国社会福祉協議会
保険名	社協の保険
保障の概要	障害補償、賠償補償、感染症補償

10. 虐待防止・権利擁護・苦情解決について

利用者の人権擁護・虐待防止等のために次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ①虐待の防止に関する責任者を恵庭市社会福祉協議会事務局長とし、担当窓口を介護サービス課長とします。
- ②法令の遵守に関する責任者を恵庭市社会福祉協議会事務局長とし、担当窓口を介護サービス課長とします。
- ③苦情の解決に関する責任者を恵庭市社会福祉協議会事務局長とし、担当窓口を介護サービス課主任とします。
- 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を行います。
- ⑤必要に応じて成年後見制度の利用支援を行います。
- ⑥苦情解決体制を分かりやすく整備します。
- ⑦従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整え、利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- ⑧必要な指針、マニュアルの整備、職員研修など事業者の責において必要な措置を講じます。

## 1 1. 安定的・継続的なサービス提供体制への取り組みについて

必要なサービスが安定的・継続的に提供される体制を構築するため、感染症や災害、安全管理やハラスメントなどについて、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ①担当窓口を介護サービス課長とします。
- ②感染症や災害が発生した場合であっても、業務継続に向けて必要なサービスを継続的に提供するため、委員会の開催や必要な業務継続計画整備（BCP）、指針、マニュアル、研修、訓練を実施します。
- ③事故発生対応、個人情報保護、ハラスメント等、安全管理体制について、必要な研修や委員会の開催、相談体制、指針、マニュアルの整備など、事業者の責において必要な措置を講じます。

## 1 2 苦情解決の体制及び手順

提供したサービスに係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置しています。

本事業所では地域にお住まいの方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所に対するご意見などもいただいています。本事業所への苦情や意見は第三者委員に相談することもできます。※第三者委員への連絡先については事業所掲示板に啓示。

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	苦情受付窓口（担当者） 介護サービス課主任 電話番号 0123-33-1120 受付時間 毎週月～金曜日（祝祭日除く） 8時45分～17時15分 面接場所 当事業所の相談室
---------	--

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	恵庭市役所 障害福祉担当	恵庭市京町1 0123-33-3131 月曜日～金曜日（祝祭日除く） 8時45分～17時15分
	北海道社会福祉協議会 （運営適正化委員会）	札幌市中央区北2条西7丁目 011-241-3976 月曜日～金曜日（祝祭日除く） 8時45分～17時15分

【署名・押印の代替】

利用者様等の利便性向上を図るため、署名・押印を求めない事が可能であり、代替手段として、下記のいずれかの方法により支援記録に記載保管することで、ご利用者本人及びご家族代表への説明と同意の確認とさせていただきます事が可能です。

①文書交付の上、支援記録へ記載し保管

下記の説明者からご利用者様等へ説明し、「契約書別紙」兼「重要事項説明書」を交付。

②電磁的記録にて説明の上、支援記録へ記載し保管

動画、録音、メール等による電磁記録による同意・説明。

令和 年 月 日

上記のとおり重要事項を説明しサービスを開始します。

(事業者) 所在地 恵庭市末広町125番地1  
事業者(法人)名 社会福祉法人恵庭市社会福祉協議会  
指定訪問介護事業所  
代表者職・氏名 会長 船田 清 印  
説明者職・氏名 印

上記のとおり事業者から重要事項の説明を受け同意しましたのでサービスを利用します。

※上記署名・押印の代替により省略も可能。

(利用者) 氏名 \_\_\_\_\_

(家族代表) 氏名 \_\_\_\_\_