

4 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスは、利用料金のうち各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を差し引いた額が介護保険から給付されます。

<サービスの概要>

○身体介護

入浴・排せつ・食事等、及び自立支援のための見守りの援助を行います
※医療行為は致しません

○生活援助

一般的な調理・洗濯・掃除・買物・衣類整理等の支援を行います

当事業者では、上記のサービス内容から居宅サービス計画書を踏まえた訪問介護計画を定めてサービスを提供します。

(2) <利用料金>

○ サービス利用料金については、**別紙1**に記載していますのでご参照ください。

- ◆ 平常の時間帯（午前8時から午後6時）は**別紙1**のとおりです
- ◆ 早朝・夜間（午前6時から午前8時・午後6時から午後10時）上記の25%割増加算
- ◆ 深夜（午後10時から午前6時）上記金額の50%割増加算
- ◆ 1人の訪問介護員による介護が困難な場合等で、ご利用者の同意のもと2人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

(3) サービス提供に要する自己負担額

下記の費用は介護給付費の対象ではありませんので実費等をいただきます。

- ① 通院介助等において訪問介護員に必要となる公共交通機関などの交通費、入場料、利用料その他サービス提供に必要な実費。
- ② 要介護状態区分の区分支給限度基準額を超過して利用された場合は、超過利用されたサービスの金額が、全額自己負担となります。

(4) 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の②の料金・費用は、毎月末日までの分を翌日26日(26日が金融機関休業日の場合は翌営業日)までに**金融機関から引き落とし**の方法によりお支払いください。

(2)の①は、サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。

(5) 利用の中止、変更、追加

- ① 利用予定日の前に、訪問介護計画等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の前日までに事業者に出してください。
- ② 利用予定の前日までに申し出がなく、当日中止の申し出をされた場合や連絡がないまま訪問介護員が訪問したものの、利用者のご不在等でサービスを提供できなかった場合は、取消料をお支払いいただきます。ただし利用者の体調急変等のやむをえない場合はこの限りではありません。

<取消料>	サービス計画時間	1 時間以内	1200 円/1 回(税別)
		1 時間半以内	1800 円/1 回(税別)
		2 時間以内	2400 円/1 回(税別)
		以降 30 分毎に	600 円ずつ加算(税別)

- ③サービス利用の変更・追加は、訪問介護員の稼働状況により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。その時は、他の日時を利用者に提示して調整いたします。

5 従業者の体制

<配置状況>

管理者 常勤 1 名
サービス提供責任者 介護福祉士 2 名以上(常勤換算)
訪問介護員 2.5 名以上(常勤換算)

6 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従業者

実際のサービス提供は、複数の訪問介護員が交替して担当します。

(2) 訪問介護員の交替

①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、当該訪問介護員に業務上不適当と認められる事情があること、その他交替を希望する理由を明らかにして、当事業所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

当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するものとします。

※ 従業者についてお気づきの点やご要望がありましたら、苦情受付窓口等に遠慮なくご相談ください。

(3) サービス実施時の留意事項

①備品等の使用

サービス実施のために必要な利用者の居宅の備品等(水道・ガス・電気を含む)及び事務所への連絡に使う電話は無償で使用させていただきます。

②サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由で訪問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、サービス内容を変更し内容に応じたサービス料金を頂きます。適宜介護支援専門員へ連絡させていただきます。

③定められた業務以外の禁止

契約者は訪問介護計画で定められたサービス以外の業務を訪問介護員に依頼することはできません。

(4) 訪問介護員の禁止行為

①利用者又はご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり

②医療行為

③利用者又はその家族等からの金銭もしくは物品の受領や飲食の提供

④利用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（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く）

- 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利用者との私的な関わり
- ⑧その他利用者もしくはその家族等に対する宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

7 サービス実施の記録や情報の管理・開示について

本事業所では、関係法令（および社会福祉法人武豊町社会福祉協議会個人情報取扱規程）に基づき利用者の記録や情報を適切に管理し、5年間保管します。また、利用者の求めに応じて、その情報を開示します。

8 損害賠償保険への加入

本事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 損害保険ジャパン日本興亜株式会社

保険名 全国社会福祉協議会団体補償制度 「社協の保険」

補償の概要 対人対物1事故1億円

9 事故発生時の対応

利用者に対するサービス提供中に事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、介護支援専門員等に連絡し必要な措置を講じます。その状況や対応を記録します。賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償を行います。また事業所は、速やかに市町村に報告します。

10 緊急時の対応

利用者に対するサービス提供中に利用者の容態の急変、その他の緊急事態が発生した場合には専門員等に連絡し必要な措置を講じます。その状況や対応を記録します。また事業所は速やかに市町村に報告します。

11 提供するサービスの第三者評価の実施状況

無し。

12 虐待防止・身体拘束等について

事業所は利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努めるため、虐待防止規程を作成し、虐待の防止のため次の措置を講じます。また当事業所職員が虐待をしている可能性がある場合には直ちに防止策を講じ市町村へ通報します。

(1) 虐待防止に関する責任者【虐待防止対応責任者】の選定

(2) 苦情解決体制の整備

(3) 従業者に対する虐待の防止、啓発・普及するための研修の実施

(4) その他、利用者の人権の擁護、虐待防止のための必要な措置

事業者は身体拘束の防止のため、従業者に対して定期的な研修を実施する等の適切な体制整備を行い、やむを得ない場合を除き身体拘束を行わず、やむを得ず身体拘束を行う場合は、その経緯を記録するなど適切な措置を講ずるものとしします。

1 3 ハラスメント対策の強化について

- (1) 事業者は、職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境作りを目指します。
- (2) 事業者は、訪問介護員が利用者に対し、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。
- (3) 利用者は、訪問介護員に対し、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷の迷惑行為、セクシャルハラスメント・カスタマーハラスメントなどの行為を禁止します。

1 4 業務継続計画の策定

事業所は、感染症や非常災害の発生において、及び非常事態時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」という。)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

- 2 事業所は、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 事業所は、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 5 感染症対策について

事業所は、感染症または食中毒の予防及びまん延の防止のために、平常時の対策及び発生時の対応についての管理体制を整備します。従業者に対しては感染症マニュアルに基づき必要な研修を行います。また安全衛生委員会を設置し定期的開催します。

1 6 災害による営業中止について

次の各号に該当する事態がサービス提供前に発生した場合はサービス提供せず、サービス提供中に発生した場合は、可能な限り利用者の安全を確保した上でサービスの提供を終了します。

- (1) 武豊町に震度5以上の地震が発生したとき
- (2) 地震発生により、伊勢湾及び三河湾に面する市町村に津波警報が発表されたとき
- (3) 気象庁から南海トラフ地震に関する情報が出されたとき
- (4) その他の自然災害(台風、豪雨、降雪等)により営業中止を相当と判断したとき

1 7 営業再開について

ライフライン復旧、交通、通信事情、訪問介護員の安否状況を確認した上、営業を再開します。

1 8 苦情等の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付及びサービスのご相談

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等のご相談、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。

- 苦情受付担当者 武豊社協ヘルパーステーション 管理者
- 受付時間 月曜日から金曜日 午前9時から午後5時
(祝日及び12月29日から1月3日は除く)

(2) 行政機関その他苦情受付機関

武豊町役場 福祉課	所在地 武豊町字長尾山2番地 電話番号 0569-72-1111
愛知県 国民健康保険団体連合会	所在地 名古屋市東区泉一丁目6番5号 電話番号 052-971-4165
愛知県社会福祉協議会 (運営適正化委員会)	所在地 名古屋市東区白壁一丁目50番地 愛知県社会福祉会館内 電話番号 052-212-5515
	所在地 電話番号

(3) 第三者委員

本事業所では、以下の方を第三者委員に選任しています。利用者は本事業所への苦情やご意見を「第三者委員」に相談することができます

髙山 政廣	電話番号 0569-72-3635
小野 忠次	電話番号 090-6760-2799

令和 年 月 日

指定訪問介護(介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業)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。

武豊社協ヘルパーステーション

説明者職名 サービス提供責任者 氏 名 _____

(ご利用者)

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、指定訪問介護(介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業)の提供開始に同意しました。

住 所 武豊町 _____

氏 名 _____

(署名代行者)

私は、本人に代わり事業者から重要事項の説明を受け、上記記名を行いました。

本人との関係 _____

住 所 _____

氏 名 _____