居宅介護・重度訪問介護重要事項説明書

１事業所の概要

事業所名　　ヘルパーステーションいけだ
所 在 地　　山梨県甲府市下飯田1-2-18
連 絡 先　　電話 055－236-3504　 FAX055-236-3505
管 理 者　　原　啓太
通常のサービス提供地域　甲府市(旧中道町・上九一色村を除く)・甲斐市・昭和町

２事業所の職員体制等

管 理 者　　原　啓太
サービス提供責任者　１名以上
従 事 者　　訪問介護員　5名以上
（介護福祉士・初任者研修修了者・実務者研修修了者）

３営業日・営業時間

営業日は月曜日から土曜日とする。

サービス種類	営業時間	休　日
居宅介護 重度訪問介護 受診介助	8：00～18：00	日曜日　1月1日～1月3日

＊ ただし、利用者のご希望により営業時間以外のサービス提供は相談に応じることとします。

４　サービス提供の主な内容

利用者の心身の特性をふまえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営む事が出来るよう、入浴・排泄・食事に関わる介護、家事など生活全般にわたる援助を行います。

５　利用料その他費用

(1) 指定居宅介護を提供した場合の自己負担の額は、市町村が定める基準により算定した額になります。
(2) 交通費　　通常のサービス提供地域以外の場合、通常のサービス提供地域を越えたところから、50円（税抜）／ｋｍ頂きます。
(3) キャンセル料　利用者の不在や都合で、当日の午前８時までに連絡なく、サービスをキャンセルした場合は、800円／1回を請求致します。

６　相談窓口、苦情対応

指定居宅介護サービスについてのご相談・苦情を承ります。

苦情窓口〈担当窓口〉　管理者　原　啓太　電話：055-236-3504
第三者委員　小林　直之　電話0551-25-4103
第三者委員　山田　駒平　電話0553-22-2446
第三者委員　石丸　寛秋　電話090-3319-0918
〈甲府市障がい福祉課〉　電話：055-237-5240

7　虐待防止相談窓口

(1)　ヘルパーステーションいけだ
　　管理者　原　啓太　　電話：055-236-3504
(2)　甲府市障害者虐待防止センター　電話：055-237-5240
(3)　甲斐市福祉課　　電話：055-276-2111
(4)　昭和町福祉課　　電話：055-275-8784
(5)　山梨県障害福祉課　　電話：055-223-1461

8　虐待防止に関する事項

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとします。

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、速やかに市町村に通報するものとします。

9　事故発生時

指定居宅介護の実施中に、事故が発生した場合は、管理者に報告し必要な処置を講じます。また速やかに利用者家族の連絡する共に、県、市町村に報告します。

10　第三者評価実施状況

当事業所は、第三者評価機関による評価を実施しておりません。

11　緊急時の対応

指定居宅介護の実施中に、利用者の病態の急変、その他緊急の事態が生じたときは以下のようにします。

(1) 状態を観察し、いつもと違う場合は、事務所に連絡し、サービス提供責任者の支持を受ける。
(2) サービス提供責任者は、主治医に連絡するなどの処置を構ずると共に、家族、市町村等に連絡します。

12　災害発生時の対応

災害発生時は、関係機関からの情報や被害状況を把握し安全確認をした上で、業務を行います。ただし、その災害の規模や被害状況により、通常の業務を行わない場合があります。また、気象庁からの地震情報、災害情報及び予知情報等の発令の段階で、地域内での活動が危険と判断した場合は、業務を行わない場合があります。災害の状況によっては、訪問先から職員を避難させることがあります。

13　禁止事項

利用者、家族との信頼関係のもとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう、利用者及び家族による以下のカスタマーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの迷惑行為は固くお断りします。

これらの行為があり、利用者及び家族との健全な信頼関係を築くことが出来ないと当法人が判断した場合は、サービスの中止や契約解除をする場合があります。

事案によっては、警察、弁護士、行為者に関わる方等へ連絡、通報または対応を依頼することも検討させていただきます。

① 事業所の職員に対して行う大声での恫喝・脅迫・暴言・暴力、嫌がらせ、侮辱、誹謗中傷・差別発言などの迷惑行為
② 著しく不当な要求（金品の要求、過度な謝罪や土下座の強要等）

③ 職員を長時間または多数回拘束してクレームを続ける
④ 無断での職員の写真や動画の撮影、録音等の行為、SNS 等に掲載する行為
⑤ 職員への性的な言動・不必要な接触、つきまとうなどの行為、わいせつな図画の掲示
⑥ その他、当事者間の信頼関係を破壊する行為

14　報酬加算について

当事業者は以下の加算が加わります。

(1)　初回加算（203単位）
(2)　主治医が必要と判断し、必要な研修を受講した訪問介護員がたんの吸引、食事の注入を行った場合は、一日につき（103単位）
(3)　特定事業所加算Ⅱ　　居宅介護　所定単位数の20%
(4)　福祉・介護職員処遇改善加算
　　居宅介護　　所定単位数の 40.2%
　　重度訪問介護　所定単位数の 32.8%

【説明確認】

サービスの提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

契約締結日　　年　　月　　日

事業者
＜所在地＞甲府市若松町 6-35
＜事業者＞社会福祉法人やまなし勤労者福祉会
　　理事長　　平田　理

事業所
＜所在地＞甲府市下飯田 1-2-18
＜事業所の名称＞　ヘルパーステーションいけだ
＜説明者＞

私は、契約書及び本書面により、事業者から介護サービスについて、重要事項の説明を受け同意しました。

利用者

＜住所＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜氏名＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

家族または代理人

＜住所＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜氏名＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　続柄＿＿＿＿＿＿

障がい福祉サービス契約書

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様（以下「利用者」という）と社会福祉法人やまなし勤労者福祉会（以下事業者という）は、ヘルパーステーションいけだ（以下「事業者」という）が、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（以下、障害者総合支援法）に基づき事業者が利用者に対して行う居宅サービスについて、次の通り契約を締結するものとします。

（契約の目的）

第１条　事業者は、障害者総合支援法等の関係法令に従い、利用者が居宅においてその有する能に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、次の種類のサービスの提供を行なうものとします。

（1）身体介護　（2）家事援助　（3）重度訪問介護　（4）通院介助

利用者は、事業者からサービスの提供を受けたときは、事業者に対し、利用者負担金を支払うものとします。

（契約期間）

第２条　この契約の契約期間は、　　年　　月　　日から利用者の認定の有効期限満了日までとします。

２　契約満了の7日前までに、利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。ただし、第６条に掲げる場合につきましては、契約期間内であっても契約が解除できるものとします。

（居宅サービス計画変更の援助）

第３条　事業者は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、速やかに担当の介護支援専門員に連絡するなど必要な援助を行います。

（サービス提供の記録）

第４条　事業者は、一定期間ごとにサービス提供の状況、目標等の達成状況等を評価し、その結果を書面に記録することとし、これを契約終了後２年間保管するものとします。

２　事業者は、前項の記録を利用者の求めに応じて閲覧に応じ、または実費負担によりそのコピ-を交付するものとします。

（利用者負担金及び支払方法）

第５条　事業者が提供するサービスに対する利用者負担金及びその支払方法は、別紙料金表に記載するとおりとします。

２　利用者及び連帯保証人は、前項の利用者負担金を支払います。

３　連帯保証人は、本契約から生じる一切の債務を、極度額３０万円の範囲内で負担するものとします。

(契約の終了)

第６条　利用者は、事業所に対しいつでも１週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

２　　次の事項に該当した場合は、事業者は、その理由を記載した文書を通知することにより、この契約を解除することができる物とします。

(1)　利用者の利用者負担金の支払いが３カ月以上遅延し、負担金を支払うよう催告したにかかわらず１カ月以内に支払われない場合
(2)　利用者又はその家族が、故意又は重大な過失、ハラスメントにより事業者又は職員の生命・財産・信用等を傷付け、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

３　次の事項に該当した場合は、この契約は自動的に終了するものとします。
(1)　利用者に居宅生活支援費が必要ないと決定された場合
(2)　利用者が死亡した場合

(禁止事項)

第７条　利用者、家族との信頼関係のもとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう、利用者及び家族による以下のカスタマーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの迷惑行為は固くお断りします。

これらの行為があり、利用者及び家族との健全な信頼関係を築くことが出来ないと当法人が判断した場合は、サービスの中止や契約解除をする場合があります。

事案によっては、警察、弁護士、行為者に関わる方等へ連絡、通報または対応を依頼することも検討させていただきます。

①　事業所の職員に対して行う大声での恫喝・脅迫・暴言・暴力、嫌がらせ、侮辱、誹謗中傷・差別発言などの迷惑行為
②　著しく不当な要求（金品の要求、過度な謝罪や土下座の強要等）
③　職員を長時間または多数回拘束してクレームを続ける
④　無断での職員の写真や動画の撮影、録音等の行為、SNS 等に掲載する行為
⑤　職員への性的な言動・不必要な接触、つきまとうなどの行為、わいせつな図画の掲示
⑦　　その他、当事者間の信頼関係を破壊する行為

（虐待防止に関する事項）

第８条　事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

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、速やかに市町村に通報するものとする。

（損害賠償）

第９条　事業者は、サービスの実施にあたって、自らの責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償するものとします。

（秘密保持）

第10条　事業者は、サービスを提供する上で知りえた利用者及びその家族に関する秘密、個人情報については、利用者または第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約期間中及び契約終了後も、第三者に漏らしてはならないものとします。

２　事業者は、利用者及びその家族の個人情報を用いる場合は利用者及び家族の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、その個人情報を用いません。

３　利用者は、サービス担当者会議等において、自己に対する介護サービスの提供に必要な範囲で 、自己の個人情報を用いることに同意します。

（苦情対応）

第11条　事業者は、苦情対応の窓口責任及び連絡先を明らかにするとともに、苦情の申し立てまたは相談があった場合には、迅速かつ誠実に必要な対応を行うものとします。

２　事業者は、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らかの不利益な取り扱いをしてはならないものとします。

（契約外条項）

第12条　この契約及び障害者総合支援法等の関連法令で決められていない事項については、関連法令の趣旨を尊重し、利用者と事業者の協議により定めるものとします。

上記の契約の締結を証するため、この契約書を２部作成し、利用者、事業者が署名の上１通ずつ保持するものとします。

契約締結日　　年　　月　　日

事業者

＜所在地＞甲府市若松町６－３５

＜事業者＞社会福祉法人やまなし勤労者福祉会

理事長　　平田　理

事業所

＜所在地＞甲府市下飯田 1-2-18

＜事業所＞ヘルパーステーションいけだ

利用者

＜住所＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜氏名＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

家族または代理人

＜住所＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜氏名＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

続柄＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

連帯保証人

＜住所＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＜氏名＞＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

続柄＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿