

障害福祉サービス
(居宅介護・重度訪問介護・行動援護)

契約書別紙 兼 重要事項説明書

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、新潟県条例及び市町村要綱等の規定に基づき、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1 事業者（法人）の概要

事業者名	社会福祉法人 小千谷市社会福祉協議会
所在地	〒947-0035 小千谷市大字桜町5140番地
代表者職・氏名	会長 久保田 千昭
設立年月日	昭和55年7月26日
電話番号	0258(83)2340

2 ご利用事業所の概要

事業者名称	ヘルパーステーションサンラックおぢや
サービスの種類	居宅介護・重度訪問介護・行動援護
事業所所在地	小千谷市大字桜町5140番地
連絡先	TEL 0258-83-1039 FAX 0258-83-2777
サービスの主たる対象者	身体障がい者 知的障がい者 障がい児（18歳未満の身体障がい者及び18歳未満の知的障がい者） 精神障がい者 難病等対象者
県指定年月日	平成18年10月1日
事業所番号	1510800012
管理者氏名	丸山 義幸
通常の事業実施地域	小千谷市

3 事業の目的および運営方針

事業の目的	利用者が居宅において自立した日常生活を営むことができるよう利用者の身体、その他の状況及びそのおかれている環境に応じて援助を適切に行うことにより、安心して暮らす事のできる社会の実現に寄与する
運営方針	利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるとともに関係機関との密接な連携に努める

4 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	年末年始（12月31日～1月3日）を除く日
営業時間	原則として、午前7時30分～午後6時30分 ただし、当事業者の代表者が特に必要と認める場合、臨時に営業日及び営業時間を変更することができるものとします。

5 職員体制

管 理 者	常 勤 1 名
サービス提供責任者	常 勤 2 名以上
居宅介護従事者 (ホームヘルパー)	3 名以上 (常勤換算 2.5 人以上)

6 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

○居宅介護

サービス区分と種類		サ ー ビ ス の 内 容
居宅介護計画の作成		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計画を作成します。
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。
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。
通院等介助		通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動（公的手続又は障がい福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る）のための屋内外における移動等の介助又は通院先等での受診等の手続、移動等の介助を行います。

○重度訪問介護

サービス区分と種類	サ ー ビ ス の 内 容
重度訪問介護計画の作成	利用者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した重度訪問介護計画を作成します。
重度訪問介護	入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行います。

○行動援護

サービス区分と種類	サ ー ビ ス の 内 容
行動援護計画の作成	利用者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した行動援護計画を作成します。
行動援護	行動する際に生じ得る危険を回避するために必要な援助や外出時における移動中の介護を行います。

予防的対応	利用者が初めての場所で何が起こるかわからない等の事情から、不安定になること及び不安を紛らわすために不適切な行動に出ることのないよう、あらかじめ目的地、道順、目的地での行動などを、言葉以外のコミュニケーション手段も用いて説明し、落ち着いた行動がとれるように理解していただきます。
制御的対応	1 何らかの原因で本人が問題行動を起こしてしまった時に本人や周囲の人の安全を確保しつつ問題行動を適切におさめるようにします。 2 危険であることを認識できないために車道に突然飛び出してしまうといった不適切な行動、自傷行為を適切におさめるようにします。 3 本人の意思や思いこみにより、突然動かなくなる、特定のもの（例えば自動車、看板、異性等）に強いこだわりを示すなど極端な行動を引き起こす際の対応を行います。
身体介護的対応	1 便意の認識ができない者の介助や排便の後始末等の対応を行います。 2 外出中に食事をとる場合の食事介助を行います。 3 外出前後に行われる衣服の着脱介助などを行います。

(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

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) 介護給付費等対象サービスの料金

介護給付費等対象サービスについては、厚生労働大臣が定める基準により算定した額がサービス料金となります。

このサービス料金のうちの一部（原則9割）は市町村から介護給付費等が支給されます。介護給付費等は当事業所が市町村から直接受け取りますので、利用者は、サービス料金から介護給付費等の額を差し引いた額（利用者負担額といいます。原則サービス料金の1割です）を当事業所にお支払いいただきます。

なお、利用者負担額は、原則サービス料金の1割ですが、「障害福祉サービス受給者証」に記載されている負担上限月額が1月の負担の上限額となりますので、記載されている金額以上ご負担いただく必要はありません。

※ サービス提供を行なう手順書等により、市町村が2人派遣を認めた場合は、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倍になります。

- ※ 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（利用者負担を除く）を申請してください。
- ※ 利用者の体調等の理由で居宅介護等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。
- ※ 「通院等介助（身体介護を伴う場合）」の前後において、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。

（４）サービス利用料金

別紙「利用料金表」のとおりお支払いいただきます。（別途、負担軽減措置があります。）

（５）サービス利用に係るその他の料金

サービス提供に要する介護給付費対象外の料金については、別紙「利用料金表」のとおり実費をお支払いいただきます。

（６）利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法

料金・費用は、1ヶ月ごとに計算しご請求しますので、請求書郵送月の末日に現金でお支払い下さい。（1ヶ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。）

- ※ 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間から3ヶ月以上遅延し、故意に支払いの督促から14日以内にお支払いがない場合には、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、案の段階で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成案としますので、ご確認いただくようお願いいたします。

サービスの提供は「居宅介護等計画」に基づいて行います。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行いますが、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います。

（３）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。

利用者からの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、遠慮なくご相談ください。

(4) 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、ヘルパーが事業者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。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者（児）施設における虐待の防止について」（平成17年10月20日障発第1020001号厚生労働省社会援護局障害保健福祉部長通知）に準じた取扱いをするとともに、下記の対策を講じるものとします。

① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	係長 丸山 義幸
-------------	----------

② 成年後見制度の利用を支援します。

③ 苦情解決体制を整備しています。

④ 職員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

⑤ 虐待防止のための対応を検討する委員会を設置しています。

9 身体拘束の禁止について

(1) 事業者は、利用者又は他の利用者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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

(2) 事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、利用者又はその家族に十分な説明をし、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の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録するものとします。

(3) 事業者は、身体拘束等の適正化を図るための対策を検討する委員会を定期的開催し、身体拘束等発生時の対応等体制の整備を行うとともに、職員に対し研修を新規採用時や定期的実施する等の措置を講じるものとします。

10 ハラスメントの防止について

(1) 事業者は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

(2) ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった職員の心身に悪影響を与えるため、次のような行為があった場合、状況によっては介護サービスの提供を停止させていただく場合があります。

① 職員に対する身体的暴力（叩く等の身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

② 職員に対する精神的暴力（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 職員に対するセクシャルハラスメント（性的な話をする、必要もなく手を触る等の性的な嫌がらせ行為）

④ 職員や事業者に対して、理不尽な苦情を申し立てる等のその他行為

1 1 衛生管理等

- (1) 事業者は、感染症が発生、又はまん延しないように、感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するものとします。
- (2) 事業者は、感染症の予防及びまん延防止のための体制の整備を行うとともに、職員に対し研修及び訓練を定期的実施するものとします。

1 2 業務継続計画の策定等について

- (1) 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するため、及び非常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るものとします。
- (2) 事業者は、職員に対し、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するものとします。
- (3) 事業者は、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うものとします。

1 3 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「職員」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。 ○また、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、職員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、職員である期間及び職員でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、職員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。）

1 4 緊急時の対応方法について

- ① サービス提供中に、利用者には病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。
- ② 上記以外の緊急時において、利用者には病状の急変が生じた場合その他必要な場合に、下記の対応可能時間に連絡を受けた際は、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。
連絡先：電話番号 0258-83-1039 （対応可能時間 8：30～17：30）

15 事故発生時の対応

事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとします。

また、利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

16 心身の状況の把握

指定居宅介護の提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

17 連絡調整に対する協力

事業者は、指定居宅介護等の利用について市町村又は相談支援事業者が行う連絡調整にできる限り協力します。

18 サービス提供の記録の保存について

- (1) 事業者は、利用者に対する指定居宅介護等の提供に関する諸記録を整備し、当該指定居宅介護等を提供した日から5年間は適正に保存しなければなりません。
- (2) 事業者は、契約の終了にあたって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得たうえで、利用者の指定する他の居宅介護支援事業所などへ、サービス提供等の記録などの写しを交付するものとします。

19 苦情の受付について

- (1) 当事業所の提供するサービスについて、ご意見、ご要望、苦情等がありましたら、遠慮なく下記の苦情受付担当者にご相談ください。誠意をもって話し合いを行い解決、改善に努めます。

苦情受付担当者	丸山 義幸	電話 0258-83-1224
---------	-------	-----------------

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

第三者委員	苦情解決における客観性を確保し、苦情申出人に対する適切な対応を図るため第三者委員を置いています。 第三者委員の氏名は、施設に掲示してあります。	
小千谷市福祉課	電話	0258-83-3517
新潟県福祉サービス運営適正化委員会	電話	025-281-5609

20 提供するサービスの第三者評価の実施状況

第三者による 評価の実施状況	1 あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	② なし		

21 職員の研修について

事業者は、職員の資質向上のために研修機会を次のとおり設けるとともに、職員の勤務の体制を整備します。

- ① 採用時研修 採用後1か月以内に実施
- ② 継続研修 随時

上記内容について、「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に基づく新潟県指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営等に関する基準要綱（平成25年3月29日障第2131号）」に基づき、利用者に説明を行いました。

令和 年 月 日

事業者

事業者住所 新潟県小千谷市大字桜町5140番地

事業者名 ヘルパーステーションサンラックおぢや

説明者氏名 _____

私は、上記契約書別紙 兼 重要事項説明書について説明を受け、その内容に同意しました。

利用者

住 所 _____

氏 名 _____

代理人

住 所 _____

氏 名 _____

双方が同意した証として、この契約書別紙 兼 重要事項説明書を2通作成し、それぞれ1通を保管するものとします。