

障害福祉サービス重要事項説明書

2024 年 9 月 1 日現在

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 条および「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の従業者、設備及び運営の基準に関する条例(平成 24 年長野県条例第 60 号)」第 8 条の規定に基づき、当事業所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。

1 事業者の概要

法人名	社会福祉法人アムール
主たる事務所の所在地	長野市若里二丁目 10 番 1 号
代表者	理事長 清水隆一
事業者の連絡先	電話：026-226-9485 FAX:026-217-1518 メールアドレス：groupinfo@amour.or.jp ホームページ：https://www.amour.or.jp
設立年月日	平成 16 年 5 月 26 日

2 サービス提供事業所

事業所名称	アムール長野 ヘルパーステーション	
サービスの種類	居宅介護・重度訪問介護・同行援護	
事業所所在地	〒380-0921 長野市大字栗田 1568 番地	
事業所の連絡先	電話：026-217-1655 FAX:026-226-5724 メールアドレス：hs_nagano@amour.or.jp	
管理者	北澤尚美	
指定年月日・事業所番号	平成 18 年 10 月 1 日指定	2010100044
営業日	盆休(8/14～8/15)、年末年始(12/31～1/3)を除く毎日	
営業時間	8:30～17:30	
サービス提供時間	営業日の 8:00～20:00	
通常の事業の実施地域	長野市(旧大岡村、旧鬼無里村、旧戸隠村、旧中条村、旧信州新町を除く)	

3 事業の目的と運営の方針

事業の目的	障害者の日常生活および社会生活を総合的に支援するための法律に関する法令の趣旨に従い、事業所の居宅介護サービス、重度訪問介護サービス、同行援護サービス従事者が、利用者に対し、適切な居宅介護サービス等を提供することを目的とします。
運営の方針	利用者が居宅において日常生活ができるよう、また、その身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排泄及び食事等の介護、調理、洗濯および食事等の家事、生活等に関する相談および助言並びに外出時における移動の介護その他の生活全般にわたる援助を適切に行う。

4 事業所の職員体制

職 種	職員数	業 務 内 容
管理者	1 名	運営管理
サービス提供責任者	1 名以上	スケジュール管理 訪問介護
訪問介護員	1.5 名以上	訪問介護

5 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
居宅介護計画等の作成		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、この手順書をもとに居宅介護計画等を作成します
身体介護	食事介助	食事の介助を行います
	排泄介助	排泄の介助、オムツ交換を行います
	更衣介助	衣服の着脱の介助を行います
	入浴介助・清拭	入浴の介助や清拭(身体をふく)、洗髪などを行います
家事援助	調理	利用者の食事の用意を行います
	衣類の洗濯・補修	利用者の衣類等の洗濯、補修を行います
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います
	その他	関係機関への連絡を行います
通院等介助		通院等または官公署並びに指定相談支援事業所への移動(公的手続きまたは障害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)のための屋外における移動等の介助また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		入浴、排泄、および食事等の介護、調理、洗濯および掃除等の家事、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および助言その他の生活全般にわたる援助を行います
同行援護		・ 移動時およびそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援(代筆・代読を含む)を行います ・ 移動時およびそれに伴う外出先において必要な移動の援護を行います ・ 排泄、食事等の介護その他外出する際に必要となる援助を行います

(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利用者または家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

③利用者または家族からの金銭、物品、飲食の授与

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

⑧その他利用者または家族等に対して行う宗教活動、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(料金表)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料にかかわらず、それ以上の負担は生じません。

負担上限月額等に関する詳細については、お住まいの市町村窓口までお問合せください。

【料金表】

身体介護/通院介助(身体介護有)	単位数	利用料	利用者負担額
30分未満	256単位	2,606円	261円
30分以上1時間未満	404単位	4,112円	412円
1時間以上1時間30分未満	587単位	5,975円	598円
1時間30分以上2時間未満	669単位	6,810円	681円
2時間以上2時間30分未満	754単位	7,675円	768円
2時間30分以上3時間未満	837単位	8,520円	852円
3時間以上(921単位に30分増すごとに)	+83単位	844円	85円
家事援助	単位数	利用料	利用者負担額
30分未満	106単位	1,079円	108円
30分以上45分未満	153単位	1,557円	156円
45分以上1時間未満	197単位	2,005円	201円
1時間以上1時間15分未満	239単位	2,433円	244円
1時間15分以上1時間30分未満	275単位	2,799円	280円
1時間30分以上(311単位に15分増すごとに)	+35単位	356円	36円
通院等介助(身体介護無)	単位数	利用料	利用者負担額
30分未満	106単位	1,079円	108円
30分以上1時間未満	197単位	2,005円	201円
1時間以上1時間30分未満	275単位	2,799円	280円
1時間30分以上(345単位に30分増すごとに)	+69単位	702円	71円
同行援護	単位数	利用料	利用者負担額
30分未満	191単位	1,944円	195円
30分以上1時間未満	302単位	3,074円	308円
1時間以上1時間30分未満	436単位	4,438円	444円
1時間30分以上2時間未満	501単位	5,100円	510円
2時間以上2時間30分未満	566単位	5,761円	577円
2時間30分以上3時間未満	632単位	6,433円	644円
3時間以上(697単位に30分増すごとに)	+66単位	671円	68円

重度訪問介護		単位数	利用料	利用者負担額
1 時間未満		186 単位	1, 893 円	1 9 0 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満		277 単位	2, 819 円	2 8 2 円
1 時間 30 分以上 2 時間未満		369 単位	3, 756 円	3 7 6 円
2 時間以上 2 時間 30 分未満		461 単位	4, 692 円	4 7 0 円
2 時間 30 分以上 3 時間未満		553 単位	5, 629 円	5 6 3 円
3 時間以上 3 時間 30 分未満		644 単位	6, 555 円	6 5 6 円
3 時間 30 分以上 4 時間未満		736 単位	7, 492 円	7 5 0 円
4 時間以上 8 時間未満 (821 単位に 30 分を増すごとに)		+85 単位	865 円	8 7 円
8 時間以上 12 時間未満 (1505 単位に 30 分を増すごとに)		+85 単位	865 円	8 7 円
12 時間以上 16 時間未満 (2184 単位に 30 分を増すごとに)		+81 単位	824 円	8 3 円
16 時間以上 20 時間未満 (2834 単位に 30 分を増すごとに)		+86 単位	875 円	8 8 円
20 時間以上 24 時間未満 (3520 単位に 30 分を増すごとに)		+80 単位	814 円	8 2 円
移動介護加算 (外出時における 移動中の介護を行 った時間に応じ て)	1 時間未満	100 単位	1, 018 円	1 0 2 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	125 単位	1, 272 円	1 2 7 円
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	150 単位	1, 527 円	1 5 3 円
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	175 単位	1, 781 円	1 7 9 円
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	200 単位	2, 036 円	2 0 4 円
	3 時間以上	250 単位	2, 545 円	2 5 5 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、居宅介護計画等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、居宅介護計画等の見直しを行ないます。

※サービス提供を行う手順書等により、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。

※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】

加算の種類	加算の要件	利用料	利用者負担	算定回数等
初回加算	新規に居宅介護計画等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	2,036 円	204 円	初回月、1 回のみ
利用者負担上限管理加算	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	1,527 円	153 円	1 月あたり
緊急時対応加算	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	1,018 円	102 円	1 回につき (1 月に 2 回まで)
喀痰吸引等支援体制加算	喀痰吸引等に関する認定特定行為業務従事者である介護職員等が痰の吸引等を実施した場合	1,018 円	102 円	1 人 1 日あたり
特別地域加算	中山間地域等厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対しサービス提供を行った場合	所定単位数の 15%	左記の 1 割	
夜間・早朝加算	6:00-8:00、18:00-22:00 にサービスを提供した場合	25%増し		
深夜加算	22:00-6:00 に、サービスを提供した場合	50%増し		
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	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%		

6 その他の費用について

交通費	通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において指定訪問介護を行う場合は、以下の金額をいただきます。 1 キロメートルあたり 20 円
キャンセル料	サービス実施日前日までにご連絡のない無断キャンセルは、キャンセル料 500 円を請求させていただきます。 ※但し、利用者の容態の急変等、緊急でやむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は請求しません。

7 支払い方法

利用者負担額およびその他の費用については、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

支払い方法	支払い要件等
口座振替	サービスを利用した月の翌月の20日（祝休日の場合は翌平日） 利用可能金融機関：八十二・長野・しんきん・ゆうちょ・JA・けんしん
銀行振込	サービスを利用した月の翌月の月末（祝休日の場合は直前の平日）までに、お振り込みください。（手数料は利用者様の負担になります）

8 相談・要望・苦情などの窓口（契約書第15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、担当ヘルパーの変更、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。

事業所相談窓口	電話番号：026-217-1655（8:30～17:30） 面接場所：当事業所の相談室 メールアドレス：hs_nagano@amour.or.jp 担当：北澤尚美
---------	--

※担当ヘルパーの変更に関しては、希望を尊重し調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望に添えない場合もありますことをあらかじめご了承ください。

（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	長野市保健福祉部障害福祉課	026-224-8382
	長野県国民健康保険団体連合会	0120-28-7109
	長野県社会福祉協議会サービス適正化委員会	026-226-2210

9 守秘義務と個人情報の保護について

- （1）事業者は、業務上知り得た利用者またその家族の秘密を保持します。また、従事者であった者に、業務上知り得た利用者またその家族の秘密を保持させる為、従事者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持する旨を、従事者との雇用契約の内容としています。
- （2）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、他の障害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情報を提供しません。

10 サービスの提供内容に係る記録・保管

- （1）サービスを提供した際はサービスの内容等を記録します。また利用者からの申出があった場合は当該情報を利用者に対して提供します。
- （2）サービス提供に係る記録を契約終了後5年間保管し、利用者およびその家族に限り求めに応じて閲覧させ、または複写物を交付します。ただし、複写に際しては、実費相当額をご負担いただきます。

11 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名称	
	氏名	
	所在地	
	電話番号	— —
緊急連絡先 (家族等)	氏名（利用者との続柄）	()
	電話番号	— —

12 損害賠償

事業者は、サービス提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償いたします。

ただし、事業者自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、その限りではありません。

損害賠償義務の履行を確保するため、事業者は、損害賠償責任保険に加入しています。

利用者またはその家族などが事業従事者に対し、生命・身体・財産等の損害を与えた場合には、その損害賠償を請求されることがあります。

13 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、市区町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

14 サービス利用にあたっての留意事項

サービス利用にあたり、利用者またその家族にご留意いただきたいことは以下の通りです。

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居宅介護計画等の作成

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「居宅介護計画等」を作成します。作成した「居宅介護計画等」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します。

サービスの提供は「居宅介護計画等」にもとづいて行ないます。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居宅介護計画等の変更等

「居宅介護計画等」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。

⑥禁止事項について

- ・ 事業従事者に対する身体的暴力
- ・ 事業従事者に対する精神的暴力
- ・ 事業従事者に対するセクシャルハラスメント

※事業従事者へのハラスメント等により、サービス中断や契約を解除する場合があります。

15 虐待防止について

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し担当者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従事者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。

①事業所は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。

②当該事業所従事者または養護者（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。

③虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従事者に周知徹底を図ります。

④事業所は次の通り虐待防止担当者を定めます。役職：管理者 氏名：北澤尚美

16 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び対応等についての記録を行います。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

①緊急性…直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。

②非代替性…身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。

③一時性…利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

17 ハラスメント防止について

事業所は、介護現場で働く事業従事者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て取り組みます。

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。

- ・身体的または力を使って危害を及ぼす行為
- ・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
- ・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、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、マニュアルなどをもとに即座に対応し、再発防止会議等により同事案が発生しない為の再発防止策を検討します。

③従事者に対し、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。

18 感染症対策について

事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- ①サービス従事者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年2回以上開催するとともに、その結果について、従事者に周知徹底しています。
- ④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。
- ⑤従事者に対し、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の実施します。

19 業務継続に向けた取り組みについて

①感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する介護保険サービス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業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

②従事者に対し、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の実施します。

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

20 第三者評価

第三者評価は実施していません。

令和 年 月 日

障害福祉サービスの提供開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

説明者 所 属 アムール長野 ヘルパーステーション

氏 名

私は、本書面により、事業者から障害福祉サービスについての重要事項の説明を受けました。

利用者 住 所

氏 名

代理人 住 所

氏 名