

障害者総合支援法に基づく介護給付
「居宅介護等サービス」重要事項説明書

令和 8 年 4 月

1 事業者概要

名 称	社会福祉法人 坂井市社会福祉協議会
所 在 地	福井県坂井市坂井町下新庄第 1 8 号 3 番地 1
電 話 番 号	0 7 7 6 - 6 8 - 5 0 7 0
代表者氏名	会 長 関 輝勝
設 立 年 月	平成 1 8 年 4 月 1 日

2 事業所概要

事業所の種類	指定居宅介護事業所 平成 1 8 年 1 0 月 1 日指定 指定重度訪問介護事業所 平成 1 8 年 1 0 月 1 日指定 指定同行援護事業 平成 2 3 年 1 0 月 1 日指定 指定行動援護事業 平成 2 4 年 4 月 1 日指定 指定事業所番号 (1 8 1 0 9 0 0 1 0 8)
	対象者区分：身体障害者、知的障害者、障害児、精神障害者
事業の目的	障害者総合支援法に規定する居宅介護、重度訪問介護及び同行援護、行動援護の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従事者が居宅支給決定を受けた利用者及び障害児に対し、適正な居宅介護等を提供することを目的とする。
事業所の名称	坂井市社会福祉協議会 ホームヘルパーステーション
事業所の所在地	福井県坂井市坂井町下新庄第 1 8 号 3 番地 1
電 話 番 号	0 7 7 6 - 6 7 - 5 1 5 2
管 理 者 氏 名	西永 さゆり
事業所の運営方針について	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できるよう、利用者の意思決定の支援に配慮し、当該利用者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、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、生活等に関する相談及び助言、並びに外出時における移動の介護その他全般にわたる援助を行う。 ステーションの従事者は、利用者及び障害児の意思及び人格を尊重し、常に利用者及び障害児の立場に立ってサービスの提供を行う。 本人の意思に反する異性介護がなされないよう、サービス提供に関する意向を把握するとともに、本人の意向を踏まえたサービス提供体制の確保に努めるものとする。 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、坂井市、他の障害福祉サービス事業者、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

3 事業実施地域

坂井市全域

4 営業時間

営 業 日	年中無休
営 業 時 間	午前8時～午後6時30分

5 職員の体制

職 種	員 数	職務内容
管理者	1 名	訪問介護員の管理及び業務の管理
サービス提供責任者	1 名以上	利用申し込みにかかる調整、居宅介護計画等の作成・変更、サービス担当者会議への出席及び関係事業者・機関等との連携、訪問介護員等に対する援助内容の指示・技術指導等
訪問介護員	2.5 以上	サービスの提供

6 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 「居宅介護等計画」とサービス内容

本事業所では、下記のサービス内容から「居宅介護計画」「重度訪問介護計画」及び「同行援護計画」「行動援護計画」>以下「居宅介護等計画」を定めて、サービスを提供します。「居宅介護等計画」は、坂井市が決定した「支給量」と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。「居宅介護等計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、写しを利用者に交付します。また、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

〈サービス内容〉

(1) 居宅介護等計画の作成

(2) 身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。）

- 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 必要な身体介護を行いません。

※医療行為はいたしません。

(3) 家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。）

- 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。
- 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 関係機関への連絡など必要な家事を行います。

※預貯金の引き出しや預け入れは行いません。

(通帳・カードはお預かりできません。)

※利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は原則として行いません。

(4) 通院等介助(屋内外における移動等の介助又は通院先での受診等の手続き、移動等の介助を行います。身体介護を伴う場合と伴わない場合があります。)

(5) 通院等乗降介助(訪問介護員が自ら運転する車輛で通院等のための乗車・降車の介助を行い、通院先や外出先での受診等の手続きや移動等の介助を行います。)

(6) 重度訪問介護

重度の肢体不自由者で常に介護を必要とする人に、自宅で入浴、排泄、食事の介護、外出時における移動支援などを総合的に行います。

(7) 同行援護

移動時及びそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援、移動の援護、外出に必要なとなる援助を行います。

(8) 行動援護

行動する際に生じる危険を回避するために必要な援護(行動の前後を含む)外出時における移動中の介護等の支援を行う。

(9) その他

必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

(2) 利用者負担額

別紙の料金表によって、提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。利用者の方には、所得区分ごとの負担上限額に応じて、原則として利用料の1割を利用者負担額として負担していただくことになります。

なお、定率負担または利用者負担額の軽減等が適用される場合は、この限りではありません。障害福祉サービス受給者証をご確認ください。

＜2人の訪問介護員により訪問を行った場合＞

1人の訪問介護員による介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと2人の訪問介護員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。

＜利用者負担額の上限等について＞

○介護給付費対象のサービスの利用者負担額は上限が定められています。

○利用者のご希望により、本事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。

○本事業所において利用者負担の上限管理を担当し、具体的に上限を超える際の調整を行った場合には、別途上限管理にかかる費用をお支払いいただきます。

＜償還払い＞

○本事業所が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、介護給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。

(「サービス提供証明書」と「領収書」を添えて坂井市役所に申請すると介護給付費が支給されます。)

(3) サービス利用にかかる実費負担額

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではありませんので、実費をいただきます。

- ①「通院、外出等介助」において訪問介護員に公共交通機関などの交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合、その実費をいただきます。（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）
- ②通常の事業の実施地域（坂井市）外にお住まいの方がサービス利用される場合は、訪問介護員の交通費として、事業所からご自宅までの往復距離に 1 k m 3 0 円を乗じた額をお支払いいただきます。

（４）利用者負担額のお支払い方法

前記（２）の料金・費用は、１か月ごとに計算し、１５日までにご請求しますので、翌月２５日（北陸銀行のみ２２日）までに以下方法でお支払い下さい。

《金融機関口座からの自動引き落とし（ご利用できる金融機関）》

福井銀行、福邦銀行、福井信用金庫、ＪＡ福井県、北陸銀行の県内全ての支店・支所と郵便局の全国全ての支店（＊特別な事情が無い限り現金扱いはいたしません。）

（５）利用の中止、変更、追加

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅介護等計画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日の前日までに事業所に申し出てください。
- ② サービス利用の２時間までに利用中止の連絡がない場合は、キャンセル料をお支払いいただきます。
- ③ 市が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。
- ④ 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。

７ サービスの利用に関する留意事項

（１）訪問介護員について

- ① サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。担当の訪問介護員や訪問する訪問介護員が交替する場合は、予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。
- ② 利用者から特定の訪問介護員を指名することはできませんが、訪問介護員についてお気づきの点やご要望がありましたら、ご遠慮なく相談ください。

（２）サービス提供について

- ① サービスは、「居宅介護等計画」にもとづいて行います。提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。
- ② 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。（訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話を使用させていただきます。）

（３）サービス内容の変更

訪問時に、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の実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、事業所は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

（４）受給者証の確認

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかに訪問介護員にお知らせください。また、担当訪問介護員やサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

（５）訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 医療行為② 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受④ ご契約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⑥ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為、虐待行為（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 その他 利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為 |
|--|

８ サービス実施の記録について

（１）サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、居宅介護等計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より５年間保存します。

（２）利用者の記録や情報の管理、開示について

本事業者では、関係法令及び坂井市社会福祉協議会個人情報保護規程に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。）

９ 緊急時の対応

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。

10 事故発生時の対応

サービスの提供中に事故や容態の変化が発生した場合には、速やかに関係市・契約者の家族に連絡して必要な措置を講じます。なお、損害賠償が発生した場合には、あいおい損害保険株式会社の賠償保険「介護保険・社会福祉事業者総合保険」で対処いたします。

11 秘密の保持と個人情報の保護

(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

本事業所及び訪問介護員は、サービス提供をする上で知り得た利用者又は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。

(2) 個人情報の保護について

本事業所は、利用者から予め文書で同意を得た上で、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いるものとします。また、利用者の家族の個人情報についても、同様とします。

本事業所は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、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。

12 苦情等の受付

(1) 苦情相談窓口

① サービス提供事業所

坂井市社会福祉協議会 ホームヘルパーステーション	所在地 坂井市坂井町下新庄第18号3番地1 電話 67-5152 (担当 西永) 受付時間 月曜～金曜 8:30～17:30 (ただし、祝日法による休日及び12月29日から翌年1月3日を除く)
-----------------------------	---

② 関係機関

坂井市社会福祉協議会	所在地 坂井市坂井町下新庄第18号3番地1 電話 68-5070 (担当 花房) 受付時間 月曜～金曜 8:30～17:30 (ただし、祝日法による休日及び12月29日から翌年1月3日を除く)
坂井市社会福祉課	所在地 坂井市坂井町下新庄第1号1番地 電話 50-3041 受付時間 月曜～金曜 8:30～17:15
福井県国民健康保険団体連合会	所在地 福井市西開発4丁目202番1 自治会館4階 電話 57-1611 受付時間 月曜～金曜 9:00～17:15
福井県社会福祉協議会 運営適正化委員会	所在地 福井市光陽2丁目3番22号 電話 24-2347 受付時間 月曜～金曜 9:00～17:00

(2) 苦情処理の体制及び手順

苦情解決を円滑かつ迅速に行なうため、以下の手順で対応します。

- ① 苦情の受付と記録（電話、面接、メール、FAX 等による申し出に対応）
- ② 苦情の連絡（責任者、第三者委員への連絡）
- ③ 苦情の確認と報告（担当者による事実等の確認）
- ④ 話し合いの試み（解決案の提示、意見聴取）
- ⑤ 解決、不解決の結果報告
- ⑥ 事後的手続き（広報等による公表、記録、再発防止策の検討）

1 3 虐待の防止のための措置

本事業所では、利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応を図るため、次の措置を講じています。

- （１）虐待の防止に関する責任者の選定及び設置
【虐待防止責任者】管理者 西永 さゆり
- （２）成年後見制度の利用支援
- （３）苦情解決体制の整備
- （４）訪問介護員に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
- （５）虐待の防止のための対策を検討する委員会の定期開催

1 4 身体拘束等の適正化のための措置

本事業所では、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、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します。また、身体拘束等の適正化を図るため、次の措置を講じています。

- （１）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に開催及びその結果について訪問介護員への周知徹底
- （２）身体拘束等の適正化のための指針の整備
- （３）訪問介護員に対する身体拘束等の適正化のための研修を定期的の実施

1 5 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

本事業所では、感染症の予防及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から次の措置を講じています。

- （１）感染症の予防及びまん延防止のための委員会を定期開催
- （２）感染症の予防及びまん延防止のための指針の整備
- （３）訪問介護員に対する感染症の予防及びまん延防止の研修・訓練の実施

1 6 業務継続計画の策定等

本事業所では、感染症又は非常災害の発生において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するための計画及び、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、その計画に従い次の措置を講じます。

- （１）訪問介護員に対する業務継続計画について周知
- （２）訪問介護員に対する業務継続計画の必要な研修及び訓練の実施

(3) 業務継続計画の定期的な見直しと必要に応じた計画の変更

17 ハラスメント対策について

本事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、訪問介護員の就業環境が害されることを防止するためハラスメントに関する方針を明確化し必要な措置を講じています。下記のような行為によりサービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員の心身に悪影響を及ぼした場合、事実確認、録音・録画の撮影、関係機関への連絡・相談等必要な対応を行います。改善が認められない場合は、2人の訪問介護員によるサービス提供や、状況によっては利用契約を解除させていただく場合があります。なお、対象は、利用者及びその家族等となります。

① 身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

叩く、引掻く、つねる、首を絞める、唾を吐く、物を投げる、蹴る、手を払いのけるなど

② 精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめる行為）

大声を発する、怒鳴る、威圧的な態度で文句を言い続ける、刃物をちらつかせる、特定の訪問介護員への批判的な言動、嫌がらせ、訪問介護計画書にないサービスの要求や理不尽なサービスの要求、長時間の電話、理不尽な苦情の申し立てなど

③ セクシュアルハラスメント（性的言動、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為）

性的な言動を繰り返す、必要もなく体を触る、抱きつく、いかがわしい写真等を見せる、無関係に下半身を出して見せるなど

④ その他の行為

サービス利用中の写真や動画撮影・録音等を無断で SNS 等に掲載することなど

(地域生活支援)

「移動支援サービス」重要事項説明書

令和 8 年 4 月

1 事業者概要

名 称	社会福祉法人 坂井市社会福祉協議会
所 在 地	福井県坂井市坂井町下新庄第 1 8 号 3 番地 1
電 話 番 号	0 7 7 6 - 6 8 - 5 0 7 0
代 表 者 氏 名	会 長 関 輝勝
設 立 年 月	平成 1 8 年 4 月 1 日

2 事業所概要

事業所の種類	指定移動支援事業所（坂井市指定）
	対象者区分： 身体障害者、知的障害者、障害児、精神障害者
事業の目的	障害者総合支援法に規定する地域生活支援事業（移動支援事業）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従事者が支給決定を受けた利用者及び障害児に対し、適正な移動支援事業を提供することを目的とする。
事業所の名称	坂井市社会福祉協議会 ホームヘルパーステーション
事業所の所在地	福井県坂井市坂井町下新庄第 1 8 号 3 番地 1
電 話 番 号	0 7 7 6 - 6 7 - 5 1 5 2
管 理 者 氏 名	西永 さゆり
事業所の運営方針について	利用者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、外出時における移動の介護、その他生活等に関する相談及び助言を行うものとする。 ステーションの従事者は、利用者及び障害児の意思及び人格を尊重し、利用者の意思決定の支援に配慮し、常に利用者及び障害児の立場に立ってサービスの提供を行う。 本人の意思に反する異性介護がなされないよう、サービス提供に関する意向を把握するとともに、本人の意向を踏まえたサービス提供体制の確保に努めるものとする。 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、関係市、他の障害福祉サービス事業者、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

3 事業実施地域

坂井市全域

4 営業時間

営業日	年中無休
営業時間	午前8時～午後6時30分

5 職員の体制

職種	員数	職務内容
管理者	1名	従事者の管理及び業務の管理
サービス提供責任者	1名以上	利用申し込みにかかる調整、訪問介護計画等の作成・変更、サービス担当者会議への出席及び関係事業者・機関等との連携、訪問介護員等に対する援助内容の指示・技術指導等
訪問介護員	2.5以上	サービスの提供

6 事業所が提供するサービスの内容

(1)「移動支援計画」

本事業所では、「移動支援計画」を定めて、サービスを提供します。「移動支援計画」は、利用者の受給者証に記載された移動支援の支給量を踏まえ、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。「移動支援計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、写しを利用者に交付します。また、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

(2)「移動支援サービス」

屋外での移動に困難な障害者・児に対して、外出時の移動介護や付き添いなどの支援を行う事により、地域での自立生活及び、社会参加を促すサービスです。（通院、通所、通勤など通年にわたる外出、営業活動などの経済活動に係わる外出、社会通念上適切でない外出は対象外となります。）サービスの利用にあたっては、あらかじめ坂井市より支給決定を受けていることが必要です。

7 利用者負担額について

別紙の料金表によって、提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。利用者の方には、所得区分ごとの負担上限額に応じて、原則として利用料の1割を利用者負担額として負担していただくことになります。

なお、定率負担または利用者負担額の軽減等が適用される場合は、この限りではありません。障害福祉サービス受給者証をご確認ください。

<2人の訪問介護員により訪問を行った場合>

1人の訪問介護員による介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと2人の訪問介護員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。

<償還払い>

事業者が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、介護給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供

証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市に申請すると介護給付費が支給されます。)

8 サービス利用にかかる実費負担額

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではありませんので、実費をいただきます。

- ① 移動支援サービスにおいて訪問介護員に公共交通機関などの交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合、その実費をいただきます。(サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。)

9 利用者負担額のお支払い方法

前記6の料金・費用は、1か月ごとに計算し、15日までにご請求しますので、翌月25日(北陸銀行のみ22日)までに以下方法でお支払い下さい。

《金融機関口座からの自動引き落とし(ご利用できる金融機関)》

福井銀行、福邦銀行、福井信用金庫、J A福井県、北陸銀行の県内全ての支店・支所と郵便局の全国全ての支店(※特別な事情が無い限り現金扱いはいたしません)

10 利用の中止、変更、追加

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、移動支援計画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日の前日までに事業者へ申し出てください。
- ② サービス利用の2時間までに利用中止の連絡がない場合は、キャンセル料をお支払いいただきます。
- ③ 市が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。
- ④ 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。

11 サービスの利用に関する留意事項

(1) 訪問介護員について

- ① サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。担当の訪問介護員や訪問する訪問介護員が交替する場合は、予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。
- ② 利用者から特定の訪問介護員を指名することはできませんが、訪問介護員についてお気づきの点やご要望がありましたら、ご遠慮なく相談ください。

(2) サービス提供について

- ① サービスは、「移動支援計画」にもとづいて行います。実際の提供にあたっては、利用者

の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

(3) サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由で移動支援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、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(4) 障害福祉サービス受給者証の確認

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかに訪問介護員にお知らせください。また、担当訪問介護員やサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受
- ④ ご契約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（移動支援等において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きます。）
- ⑥ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為、虐待行為（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 その他 利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

1 2 サービス実施の記録について

(1) サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にその内容のご確認をいただきます。内容に間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、移動支援計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より5年間保存します。

(2) 利用者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（及び坂井市社会福祉協議会個人情報保護規程）に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。）

1 3 緊急時の対応

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。

1 4 事故発生時の対応

サービスの提供中に事故や容態の変化が発生した場合には、速やかに関係市・契約者の家族に連絡して必要な措置を講じます。なお、損害賠償が発生した場合には、あいおい損害保険株式会社の賠償保険「介護保険・社会福祉事業者総合保険」で対処いたします。

1 5 秘密の保持と個人情報の保護

(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

本事業所及び訪問介護員は、サービス提供をする上で知り得た利用者又は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。

(2) 個人情報の保護について

本事業所は、利用者から予め文書で同意を得た上で、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いるものとします。また、利用者の家族の個人情報についても、同様とします。

本事業所は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、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。

1 6 苦情等の受付

(1) 苦情相談窓口

① サービス提供事業所

坂井市社会福祉協議会 ホームヘルプステーション	所在地 坂井市坂井町下新庄第18号3番地1 電話 67-5152 (担当 西永) 受付時間 月曜～金曜 8:30～17:30 (但し祝日法による休日及び12/29～1/3を除く)
----------------------------	--

② 関係機関

坂井市社会福祉協議会	所在地 坂井市坂井町下新庄第18号3番地1 電話 68-5070 (担当 花房) 受付時間 月曜～金曜 8:30～17:30 (但し祝日法による休日及び12/29～1/3を除く)
坂井市社会福祉課	所在地 坂井市坂井町下新庄1号1番地 電話 50-3041 受付時間 月曜～金曜 8:30～17:15
福井県社会福祉協議会運営 適正化委員会	所在地 福井市光陽2丁目3番22号 電話 24-2347 受付時間 月曜～金曜 9:00～17:00

(2) 苦情処理の体制及び手順

苦情解決を円滑かつ迅速に行なうため、以下の手順で対応します。

- ① 苦情の受付けと記録（電話、面接、メール、FAX 等による申し出に対応）
- ② 苦情の連絡（責任者、第三者委員への連絡）
- ③ 苦情の確認と報告（担当者による事実等の確認）
- ④ 話し合いの試み（解決案の提示、意見聴取）
- ⑤ 解決、不解決の結果報告
- ⑥ 事後的手続き（広報等による公表、記録、再発防止策の検討）

1 7 虐待の防止のための措置

本事業所では、利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応を図るため、次の措置を講じています。

(1) 虐待の防止に関する責任者の選定及び設置

【虐待防止責任者】管理者 西永 さゆり

(2) 成年後見制度の利用支援

- (3) 苦情解決体制の整備
- (4) 訪問介護員に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
- (5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について訪問介護員への周知徹底

18 身体拘束等の適正化のための措置

本事業所では、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、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します。また、身体拘束等の適正化を図るため、次の措置を講じています。

- (1) 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に行い、その結果について訪問介護員への周知徹底
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針の整備
- (3) 訪問介護員に対する身体拘束等の適正化のための研修を定期的に行います

19 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

本事業所では、感染症の予防及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から次の措置を講じています。

- (1) 感染症の予防及びまん延防止の委員会を定期開催
- (2) 感染症の予防及びまん延防止のための指針の整備
- (3) 訪問介護員に対する感染症の予防及びまん延防止の研修・訓練の実施

20 業務継続計画の策定等

本事業所では、感染症又は非常災害の発生において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するための計画及び、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、その計画に従い次の措置を講じます。

- (1) 訪問介護員に対する業務継続計画について周知
- (2) 訪問介護員に対する業務継続計画の必要な研修及び訓練の実施
- (3) 業務継続計画の定期的な見直しと必要に応じた計画の変更

21 ハラスメント対策について

本事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、訪問介護員の就業環境が害されることを防止するためハラスメントに関する方針を明確化し必要な措置を講じています。下記のような行為によりサービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員の心身に悪影響を及ぼした場合、事実確認、録音・録画の撮影、関係機関への連絡・相談等必要な対応を行います。改善が認められない場合は、2人の訪問介護員によるサービス提供や、状況によっては利用契約を解除させていただく場合があります。なお、対象は、利用者及びその家族等となります。

- ① 身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
叩く、引掻く、つねる、首を絞める、唾を吐く、物を投げる、蹴る、手を払いのけるなど
- ② 精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめる行為）
大声を発する、怒鳴る、威圧的な態度で文句を言い続ける、刃物をちらつかせる、特定の訪問介護員への批判的な言動、嫌がらせ、訪問介護計画書にないサービスの要求や理不尽なサービスの要求、長時間の電話、理不尽な苦情の申し立てなど
- ③ セクシュアルハラスメント（性的言動、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為）

性的な言動を繰り返す、必要もなく体を触る、抱きつく、いかがわしい写真等を見せる、無関係に下半身を出して見せるなど

④ その他の行為

サービス利用中の写真や動画撮影・録音等を無断で SNS 等に掲載することなど

提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。利用者の方には、所得区分ごとの負担上限額に応じて、原則として利用料の1割を利用者負担額として負担していただくことになります。なお、定率負担または利用者負担額の軽減等が適用される場合は、この限りではありません。なお、国の障害福祉サービス等報酬改定があった場合には、その決定額に変更いたします。

※個人の負担割合は、市町から交付される障害福祉サービス受給者証をご確認ください。

(1) 基本利用料 <午前8時から午後6時>

単位： 円 () 利用者負担額

自立支援給付	居宅介護	提供時間		30 分未満	30 分以上 60 分未満	60 分以上 90 分未満	90 分以上 120 分未満	120 分以上 150 分未満	150 分以上 180 分未満	180 分以上	以降 30 分 増すごとに	
		身体介護		2, 560 (256)	4, 040 (404)	5, 870 (587)	6, 690 (669)	7, 540 (754)	8, 370 (837)	9, 210(921)	830 (83) 加算	
		通院介 助	身体有	2, 560(256)	4, 040 (404)	5, 870 (587)	6, 690 (669)	7, 540 (754)	8, 370 (837)	9, 210(921)	830 (83) 加算	
			身体無	1, 060(106)	1, 970 (197)	2, 750 (275)	3, 450 (345)	120 分以上は、30 分増すごとに 690 (69)を加算				
		提供時間		30 分未満	30 分以上 45 分未満	45 分以上 60 分未満	60 分以上 75 分未満	75 分以上 90 分未満	90 分以上	以降 15 分増すごとに		
		家事援助		1, 060 (106)	1, 530 (153)	1, 970 (197)	2, 390 (239)	2, 750 (275)	3, 110 (311)	350(35)を加算		
		通院等乗降介助			1 回 1, 020 (102)							
	同行 援護	提供時間		30 分未満	30 分以上 60 分未満	60 分以上 90 分未満	90 分以上 120 分未満	120 分以上 150 分未満	150 分以上 180 分未満	180 分以上	以降 30 分 増すごとに	
				1, 910 (191)	3, 020 (302)	4, 360 (436)	5, 010 (501)	5, 660 (566)	6, 320 (632)	6, 970(697)	660(66)を加算	
	行動 援護	提供時間		30 分未満	30 分以上 60 分未満	60 分以上 90 分未満	90 分以上 120 分未満	120 分以上 150 分未満	150 分以上 180 分未満	180 分以上 210 分未満	210 分以上 240 分未満	
				2, 880(288)	4, 370(437)	6, 190(619)	7, 620(762)	9, 050(905)	10, 470 (1, 047)	11, 910 (1, 191)	13, 340 (1, 334)	

	行動 援 護	提供時間	240 分以上 270 分未満	270 分以上 300 分未満	300 分以上 330 分未満	330 分以上 360 分未満	360 分以上 390 分未満	390 分以上 420 分未満	420 分以上 450 分未満	450 分以上
			14,790 (1,479)	16,230 (1,623)	17,640 (1,764)	19,040 (1,904)	20,460 (2,046)	21,920 (2,192)	23,400 (2,340)	24,850 (2,485)
	重 度 訪 問 介 護	提供時間	60 分未満	60 分以上 90 分未満	90 分以上 120 分未満	120 分以上 150 分未満	150 分以上 180 分未満	180 分以上 210 分未満	210 分以上 240 分未満	
			1,860(186)	2,770(277)	3,690(369)	4,610(461)	5,530(553)	6,440(644)	7,360(736)	
		提供時間	4 時間以上 8 時間未満		8 時間以上 12 時間未満		12 時間以上 16 時間未満			
			8,210(821) + 30 分毎に 850(85)を加算		15,050 (1,505) + 30 分毎に 850(85)を加算		21,840 (2,184) + 30 分毎に 810 (81)を加算			
地 域 生 活 支 援	移 動 支 援	提供時間	30 分未満	30 分以上 60 分未満	60 分以上 90 分未満	90 分以上 120 分未満	120 分以上 150 分未満	150 分以上 180 分未満	180 分以降 30 分増すごとに 市長が特に必要と認めた場合	
		身体有	2,560(256)	4,040(404)	5,870 (587)	6,690(669)	7,540(754)	8,370(837)	830 (83) 加算	
		身体無	1,060 (106)	1,970 (197)	2,750 (275)	90 分以上は、30 分増すごとに 690 (69) 加算 市長が特に必要と認めた場合				

※ 午前 6 時～午前 8 時・午後 6 時～午後 10 時の利用は、上記料金に 25%を加算されます。

※ 利用者の心身の状況等により、1 人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者等の同意を得て2 人の訪問介護員によるサービス提供した場合、基本利用料の2倍の料金となります。

※ 1 回当たりの所要時間は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅介護等計画に明示された標準の所要時間によるものとなります。

(2) 加算

要件を満たす場合に、基本利用料に以下の料金が加算されます。

加算の種類	要件	利用料
初回加算	新規に居宅等介護計画を作成した利用者に、サービス提供責任者が自ら居宅等介護を行うか他の訪問介護員に同行した場合	1回につき 2,000 (200)
緊急時対応加算	利用者や家族等からの要請を受け、緊急に身体介護サービスを行った場合	1回につき 1,000 (100)

加算の種類	要件		利用料
喀痰吸引等支援体制加算	喀痰吸引が必要な利用者に対して喀痰吸引を実施した場合		1日につき 1,000 (100)
移動介護緊急時支援体制加算 (重度訪問介護)	訪問介護員が運転する車で移動する際に、利用者の求めや体調の変化等に応じて緊急的に、喀痰吸引などの医療的ケアや体位調整等を行った場合		1日につき 2,400 (240)
同行援護支援加算	障がい支援区分3の利用者を支援した場合		基本利用料の20%
	障がい支援区分4以上の利用者を支援した場合		基本利用料の40%
福祉専門職員連携加算	サービス提供責任者が利用者の状況を把握し、医療機関等の職員と共同して計画を作成し、サービスを提供した場合（90日の間3回を限度）		1回につき 5,640 (564)
行動障害支援指導連携加算	行動援護から重度訪問介護への移行時、サービス提供責任者と行動援護の支援計画作成者が事前に連携を取った場合（移行する月に1回を限度）		1月につき 2,730 (273)
利用者負担上限額管理加算	利用者負担上限月額を超えている利用者の負担上限額管理を行った場合		1月につき 1,500 (150)
特定事業所加算（Ⅱ）	人材配置や体制要件など一定の条件を満たし、質の高いサービスを提供している場合		基本料金の10%
福祉・介護職員等処遇改善加算 Ⅰ（ロ）	福祉・介護職員の賃金の改善等を実施し、加算のキャリアパス要件と定量的要件を満たす場合	居宅介護・同行援護	所定利用料（※）45.6%
		行動援護	所定利用料（※）42.1%
		重度訪問介護	所定利用料（※）38.2%

※所定利用料は基本利用料に各種加算を加えた総額

(3) その他

- ① キャンセル料 : サービス利用予定の2時間前までに利用中止の連絡がない場合は、キャンセル料として予定サービスの基本利用料の25%をお払いただきます。
- ② 交通費 : 通常の事業実施地域 (坂井市) 外の方がサービス利用される場合は、訪問介護員の交通費として、事業所からご自宅までの往復距離に1km30円を乗じた額をお支払いいただきます。
- ③ 通院、外出介助等での訪問介護員の公共交通機関等の交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合、その実費をサービスご利用時にお支払いいただきます。
- ④ 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。従業者が事業所等に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。(移動支援を除く)