

北名古屋市社協ホームヘルプステーションもえの丘

指定訪問基準緩和型サービス重要事項説明書

令和8年10月1日現在

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(北名古屋市 第23A7400139号)

1 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 北名古屋社会福祉協議会
- (2) 法人所在地 北名古屋市
- (3) 電話番号 0568-25-8500
- (4) 代表者氏名 会長 竹谷 久美子
- (5) 設立年月日 平成 18 年 3 月 20 日

2 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問基準緩和型サービス（平成 30 年 4 月 1 日指定 北名古屋市 23A7400139 号）
- (2) 提供サービス 指定訪問基準緩和型サービス
- (3) 事業所の名称 北名古屋市社協ホームヘルパーステーションもえの丘
- (4) 事業所の所在地 北名古屋市熊之庄大畔 48 番地
- (5) 電話番号 0568-26-2728
- (6) 管理者氏名 木本 靖代
- (7) 当事業所の運営方針
介護予防を目的に、利用者の心身の特性を踏まえて、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行います。
- (8) 開設年月日 平成 20 年 4 月 1 日

3 サービス実施地域及び営業日等

- (1) 通常のサービスの実施地域 北名古屋市
- (2) 営業日等

営業日	月曜日から金曜日まで(休日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く。)
営業時間	午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで
サービス提供時間	午前 9 時から午後 5 時まで

※ 上記以外に、サービスが実施可能な場合は、営業日及びサービス提供時間以外もサービスを提供します。

4 職員の職種・員数・職務の内容

- (1) 管理者 1 名
管理者は、事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行います。
- (2) 従事者
 - ア サービス提供責任者 1 名以上
サービス提供責任者は、契約者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえたサービス内容等を記載した指定訪問基準緩和型サービス計画の作成等を行います。
 - イ 訪問介護員 2.5 名以上
訪問介護員は、サービスの提供に当たります。
 - ウ 事務職員 1 名

事務職員は介護報酬請求事務及びその他必要な事務に当たります。

5 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) サービス内容

契約者の日常生活の自立を図るため、契約者が自分でできる生活行為を増やすことができることを目標に、調理・洗濯・掃除・買い物等の日常生活上のサービスを提供します。

例／利用者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、利用者の有する能力を最大限活用できるような方法によってサービスを行います。

(2) サービスの提供方法

ア サービスの提供にあたっては、契約者の指定訪問基準緩和型サービス計画（以下「計画」という。）を作成し、その計画に基づきサービスを行います。介護予防サービス計画が作成されている場合は、その内容に沿った計画を立案します。

イ 計画に従ったサービスの実施状況及び援助目標の達成の把握（モニタリング）を行い、必要に応じて内容を変更しながらサービスを提供します。

ウ 契約者のモニタリングの結果を、介護予防支援事業所又は地域包括支援センター若しくは地域包括支援センターが介護予防支援業務を委託している居宅介護支援事業所（以下「介護予防支援事業所等」という。）へ報告し、介護予防の実効とサービス内容を検証します。

(3) 利用料金

ア サービスを利用した場合の利用料金（利用者負担額）は、次のとおりです。

（ ）は単位数（月額）

サービス提供回数	週 1 回程度	週 2 回程度	週 2 回を超える場合
基 準 額	11,034 円 (1,059)	22,038 円 (2,115)	34,959 円 (3,355)
利用者負担額 (1割負担の方)	1,104 円	2,204 円	3,496 円
利用者負担額 (2割負担の方)	2,207 円	4,408 円	6,992 円
利用者負担額 (3割負担の方)	3,311 円	6,612 円	10,488 円

※1 北名古屋市は地域区分が「6級地」であるため、単位数に10.42円を乗じた金額が基準額となっています。

※2 契約者の体調不良や都合等により、計画に定められた提供日数より利用が少なかった場合であっても、割引はできません。

※3 利用者負担額は、月単位の定額制のため、次の場合を除いては、原則として日割り計算は行いません。

(7) 月途中で要支援又は事業対象者から要介護に区分変更となった場合

- (イ) 月途中で要支援区分が変更となった場合
- (ウ) 月途中で事業対象者から要支援に区分変更となった場合
- (エ) 同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合
- (オ) 月途中からサービス利用を開始した場合（契約日）
- (カ) 月途中でサービス利用を終了した場合（契約解除日）

イ 初回加算

新規に計画を作成し、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員が訪問介護を行う際に同行訪問した場合は、209 円、417 円又は 626 円（200 単位）の利用者負担額が加算されます。

※ ア及びイの利用者負担額が改正された場合は、改正後の額に変更となります。
ウ 事業者は、契約者に代わって基準額の 9 割、8 割又は 7 割を、介護保険から給付を受けます（法定代理受領）。

エ 契約者が次のいずれかに該当する場合は、法定代理受領ができなくなり、サービス費用の全額を事業者に支払うことになります（償還払い）。

- (7) 介護保険料を滞納している場合
- (イ) 要支援認定又は事業対象者認定を受けずにサービスを利用した場合
- (ウ) 介護予防サービス計画が作成されておらず、サービスを利用した場合

オ 事業者は、エの金額を受領した場合は、サービス提供証明書を交付しますので、契約者は後日、北名古屋市の介護保険担当窓口はその証明書を提出し、9 割、8 割又は 7 割の払戻しを受けます。

カ サービス利用の際は「介護保険被保険者証」及び「介護保険負担割合証」を、また他に「社会福祉法人等利用者負担軽減確認証」等の軽減措置証書をお持ちの方は、当該証を提示願います。

(4) 介護保険給付の区分支給限度基準額を超えた場合

介護保険給付の区分支給限度基準額を超えてサービスを利用される場合は、超えたサービスの利用料金の全額が契約者の負担となります。

(5) 利用料金の支払方法

サービス利用料金の支払は、口座振替又は現金払にて利用月単位で納めていただきます。

ア 口座振替… 利用月の翌々月の 6 日振替日（その日が金融機関休日の場合は、翌営業日）

イ 現金払… 利用月の翌月の月末納期（その日が本事業所の営業日でない場合は、翌営業日）

現金払の納付場所は、総合福祉センターもえの丘受付窓口です。

(6) 利用の中止、変更、追加

ア 契約者の都合により、サービスの利用の中止又は変更、若しくは介護予防支援

事業所等の同意の上で新たなサービスの利用を追加する場合は、サービスの実施日の前日までに必ず事業者及び介護予防支援事業所等に申し出てください。

イ 利用予定日の前日までに事業所に申出がなく、当日の利用が中止された場合、取消料として1回当たり 500 円の料金をお支払いいただく場合があります。

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訪問介護員

担当の訪問介護員を決定します。ただし、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供する場合があります。

(2) 訪問介護員の交替

ア 契約者からの交替の申出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者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、契約者からの特定の訪問介護員指名はできません。

イ 事業者からの訪問介護員の交替

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。その場合には契約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。

(3) サービス実施時の留意事項

ア 定められた業務以外の禁止

契約者は、介護保険法に係る法令等で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

イ 訪問介護サービスの実施に関する指示等

サービスの実施に関する指示等は事業者が行います。ただし、事業者はサービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

ウ 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、契約者で用意していただき、無償で使用させていただきます。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、契約者の体調不良等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。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。

(5) その他サービスの留意事項

ア 医療行為を行うことはできません。

イ 契約者以外の家族等に対するサービス提供はできません。

ウ 契約者若しくはその家族等からの高価な物品等の授受はできません。

エ 車両の運転、散髪等の資格を有する専門的なことを行うことはできません。

オ サービス時間以外の薬の受取、買い物等はできません。

カ 訪問介護員が、サービス毎に「サービス提供記録票」及び「ホームヘルパー活動記録確認書」の内容確認を求めますので、記載内容に不備がなければ、その都度確認の署名をお願いします。

キ 本内容は、介護保険法令の改正、介護給付費の改正等に変更になる場合があります。

(6) サービスにあたっての禁止事項

ア 職員に対して行う暴言・暴力・いやがらせ・誹謗中傷等の迷惑行為

イ パワーハラスメント・セクシャルハラスメント等の行為

ウ サービス利用中に、職員を含む利用者本人以外の写真や動画の撮影、また録音等をインターネット等に掲載すること。

7 虐待防止

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会をおおむね6か月に1回以上開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待防止のための指針を整備しています。
- (3) 従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的（年1回以上）に実施します。
- (4) 職員は虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合、市役所に相談します。
- (5) 上記(1)～(4)までを適切に実施するための担当を施設長が行います。

8 身体拘束等の禁止

当該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をやむを得ない場合を除き、身体拘束等を行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その状況や理由等必要な事項を記録します。

9 業務継続計画の策定等

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の提供を継続的に実施し、非常時の体制で早朝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、必要な措置を講じます。また、職員に対する周知、研修、訓練を実施するとともに、定期的に計画の見直しを行います。

10 感染症対策等

感染症が発生し又はまん延しないように、対策を検討する委員会の開催と結果の職員への周知徹底、指針の整備、研修及び訓練の定期的実施を行います。

11 緊急時等における対応方法

サービスの提供を行っているときに、契約者に病状の急変、その他緊急事態が発生したときは、速やかに家族等の緊急連絡先に連絡を取り、主治医等に連絡する等の措置を講ずるとともに、緊急の場合は、救急車対応を取ります。

1 2 苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は、次の専用窓口で受け付けます。

ア 苦情受付窓口 北名古屋市社協ホームヘルパーステーションもえの丘

担当者 木本 靖代

北名古屋市熊之庄大畔 48 番地 電話番号 0568-26-2728

F A X 0568-26-2731

イ 受付時間 月曜日から金曜日 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

(2) 行政機関その他苦情受付機関

北名古屋市役所 高齢福祉課 介護保険担当	所在地 北名古屋市熊之庄御榊 60 番地 電話番号 0568-22-1111・F A X 0568-26-4477 受付時間 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで
愛知県国民健康保険団体連合会 介護福祉室 苦情調査係	所在地 名古屋市東区泉一丁目 6 番 5 号 電話番号 052-971-4165・F A X 052-962-8870 受付時間 午前 9 時から午後 5 時まで

1 3 カスタマーハラスメントへの対応

当事業所は、利用者又はその家族等からの言動のうち、職員の就業環境を害するおそれのある行為（カスタマーハラスメント）が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。

また、カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、契約を解除させていただくことがあります。

具体的には次のような行為が該当します。

- ・大声での叱責や威圧的な言動
- ・人格を否定する発言や差別的な言動
- ・業務の範囲を超えた過度な要求
- ・長時間にわたる執拗な要望やクレーム

なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

令和 年 月 日

私及び家族は、「指定訪問基準緩和型サービス重要事項説明書」の内容の説明を受けました。

事業者 社会福祉法人北名古屋市社会福祉協議会 殿

契約者 住 所 北名古屋市

氏 名

契約者は身体の状態等により署名できないため、契約者本人の意思を確認のうえ、私が契約者に代わって、その署名を代筆しました。

署名代筆者 住 所

氏 名

(契約者との続柄)

契約書・重要事項説明者
