２０２６.１０.０１

指定障害福祉サービス事業所
東近江市社会福祉協議会
ヘルパーステーションハートピア

「指定居宅介護」重要事項説明書

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 条に基づき、当施設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。

※　本事業所では、利用者に対し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（障害者総合支援法）に基づく居宅介護を提供します。
当サービスの利用は、原則として自立支援給付の支給決定を受けた方が対象となります。

◇◆目次◆◇

１．事業者・・・

２０２６.１０.０１

指定障害福祉サービス事業所
東 近 江 市 社 会 福 祉 協 議 会
ヘルパーステーションハートピア

１．事業者

名　　称	社会福祉法人　東近江市社会福祉協議会
所　在　地	〒５２７－００１６　東近江市今崎町２１番地１
電話番号	電　話　０７４８－２４－１３０２ IP 電話　０５０－５８０２－９４７０
代表者氏名	会長　　森野　才治

２．事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護事業所 対象者区分　　身体障害者、知的障害者、障害児 精神障害者、難病等対象者		
主たる 事業所の名称	東近江市社会福祉協議会ヘルパーステーションハートピア		
所 在 地	〒５２７-００１６　　東近江市今崎町２１番地１		
電　　話	0748-34-1770	IP 電話	050-5801-1378
Ｆ Ａ Ｘ	0748-34-1771		
緊 急 連 絡 先	電　話　080-2473-4964		
サテライト 事業所名	東近江市社会福祉協議会ヘルパーステーションハートピア サテライトゆうあいの家		
所 在 地	〒５２７-０２１２　　東近江市永源寺高野町４３７番地		
電　　話	0748-27-2066	IP 電話	050-5802-9030
Ｆ Ａ Ｘ	0748-27-2067		
緊 急 連 絡 先	電　話　090-6606-1257		
開 設 年 月 日	平成２１年１０月１日		
管 理 者	井戸　育代		

３．事業実施地域

東近江市

指定障害福祉サービス事業所
東 近 江 市 社 会 福 祉 協 議 会
ヘルパーステーションハートピア

４．事業所の営業日

営 業 日	月曜日から金曜日
営業時間	開始時間　午前８時３０分　　終了時間　午後５時１５分
サービス提供日	月曜日から日曜日（年中無休）
サービス提供時間	開始時間　午前７時００分　　終了時間　午後９時００分

５．当事業所が提供するサービスと利用料金

（１）「居宅介護計画」とサービス内容

当事業所では、下記のサービス内容から「居宅介護計画」を定めてサービスを提供します。「居宅介護計画」には、市町村が決定した「支給量」と利用者の意向や心身の状況を踏まえた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、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます

〈サービス区分およびサービス内容〉

① 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。）

- ○ 入浴介助・清拭・洗髪…入浴の介助や清拭（体を拭く）や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。
- ○ 食事介助…食事の介助を行います。
- ○ 衣服の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行います。
- ○ 通院介助…通院の介助を行います。
- ○ その他必要な身体介護を行います。

※ 医療行為はいたしません。

② 家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの家事の援助を行います。）

- ○ 調理…利用者の食事の用意を行います。
- ○ 洗濯…利用者の衣類等の洗濯を行います。
- ○ 掃除…利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
- ○ 買い物…利用者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。
- ○ 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。（預貯金通帳・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。

③ 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

上記サービスの利用に対しては、通常９割が自立支援給付費の給付対象となります。自己負担額は原則として別紙記載の金額の１割です。ただし、１ヶ月あたりのサービス利用にかかる利用者負担については、所得に応じて４区分の月額負担額が定められています。それ以上の負担の必要はありません。（負担上限月額につきましては受給者証をご確認ください）

＜サービス利用料金＞

○　サービスの基本料金は、別紙記載のとおりです。

○　サービス利用料金から自立支援給付費の給付額を除いた金額（利用者負担）をお支払いいただきます。

＜２人のホームヘルパーにより訪問を行った場合＞

○　１人のホームヘルパー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人のホームヘルパー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。

＜新規に居宅介護計画を作成した場合＞

○　新規に居宅介護計画を作成した利用者に、初回に実施した居宅介護と同月以内にサービス提供責任者が居宅介護を行う場合、又は他のホームヘルパーが訪問する際同行訪問した場合は、初回加算分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＞

○　当事業所以外からも障害福祉サービスを受けておられる場合、該当するサービス分すべての利用者負担の合計額が負担上限月額の管理対象となります。その場合、利用いただいている事業所のうちいずれか１事業所が「上限管理事業所」となります。

○　利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理事業所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。

＜償還払い＞

○　事業者が自立支援給付費額の代理受領を行わない場合は、自立支援給付費基準額の全額を一旦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町に申請いただくと自立支援給付費の支給を受けることができます。）

（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、自立支援給付費の支給対象ではありませんので、実費をいただきます。

①　通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、ホームヘルパーが訪問するための交通費として下記の金額をいただきます。（サービス利用料とともに１ヶ月ごとにお支払いいただきます。）

＊サービス提供実施地域をこえた地点から自宅までの距離が３ｋｍ未満

訪問１回につき１５０円

＊３ｋｍを超えて１ｋｍ増すごとに５０円加算

② 「外出介護」や「通院介助」において、ホームヘルパー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は、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。）

（４）利用者負担額および実費負担額のお支払い方法

前記（2）、および（3）の①の料金・費用のお支払い方法は、口座からの自動引落、振込、現金払いの中からご指定いただきます。

（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。

② 訪問予定時刻までに申し出がなく、訪問時に不在の場合には、キャンセル料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。ただし、利用者の体調不良等やむを得ない理由がある場合にはキャンセル料はいただきません。

訪問予定時刻までに申出があった場合	無　料
訪問時に不在の場合	１，５００円

③ 市町村が決定した「支給量」およ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・追加の場合は、ホーム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。

６．サービスの利用に関する留意事項

（１）ホームヘルパーについて

○ サービス提供時に、担当のホーム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、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者およ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。

○ 利用者から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホーム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、担当ホームヘルパーやサービス提供責任者等にご遠慮なく相談ください。

（２）サービス提供について

○ サービスは、「居宅介護計画」にもとづいて提供します。計画にない内容については事業所にご相談ください。

○ サービス提供に関する指示はすべて事業所が行います。ただし、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。

○ 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。（ホーム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により居宅介護計画で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）受給者証の確認

「住所」および「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ホームヘルパーにお知らせください。また、担当ホームヘルパー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します。

（５）ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、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 利用者の家族等に対するサービスの提供
⑤ 飲酒・喫煙および飲食（移動介護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（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、営利活動およびその他迷惑行為

（６）**ハラスメント行為の禁止については、次のとおりです。**

利用者およびその家族等その他関係者は、本事業者の従業者に対し、次の各号に掲げる行為（以下「ハラスメント行為」という）を行わないようお願いします。

① 暴言、侮辱、誹謗中傷、威迫、威嚇、人格を否定する言動
② 身体的な暴力、またはこれに準ずる行為
③ セクシュアルハラスメントその他のハラスメント行為
④ 土下座の要求、過度な謝罪の要求
⑤ 正当な理由のない長時間の拘束、同一内容の繰り返し要求
⑥ 介護保険制度および本契約に基づくサービス内容を超える、不当または過度な要求
⑦ その他、社会通念上相当な範囲を超え、従業者の就業環境を著しく害すると本事業者が判断する行為

利用者およびその家族等その他の関係者によるハラスメント行為が認められた場合には、その行為の中止および是正をお願いします。

事業者は、ハラスメント行為への対応にあたり、必要に応じて当該行為の内容を記録し（録画や録音も含む）、家族等、後見人、保険者等、居宅介護支援事業者や地域包括支援センター等、関係機関と情報共有を行うことがあります。

なお、是正が認められない場合や、ハラスメント行為により従業者の安全確保が困難となった場合や信頼関係が著しく損なわれ、適切なサービスの提供が困難と判断した場合は、やむを得ずサービスの提供を中止や契約を解除することがあります。

（７）その他

- ホームヘルパーは、公共交通機関等を利用した通院等介助は行えますが、ホームヘルパーが運転する車両においての通院等介助は、道路運送法第４条の規定に抵触するため行えません。

- ○ ホームヘルパーに対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。
- ○ ホームヘルパー等の訪問中、業務に支障をきたさないように犬などのペットを放し飼いにしないようにご協力をお願いします。
- ○ 当該地域の気象状況や自然災害等により、警報等が発令された場合は、サービスを休止や提供日時の変更をさせていただく場合があります。

７．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、実施日時およ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、居宅介護計画およ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、関係法令および東近江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。
ただし、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。

８．サービス内容に関する相談・苦情窓口および虐待防止対応窓口・虐待防止のための措置について

（１）当事業所におけるサービス利用等のご相談および苦情等の受付について

利用料のお支払い、手続きなどサービス利用に関するご相談、サービスに対する苦情やご意見、虐待に関する相談、利用者の記録等の情報開示の請求は、別紙の窓口で受け付けます。

（２）サービス内容に関する相談・苦情窓口について

サービス内容に関する相談や苦情は、当事業所の他、別紙に記載している行政関係機関に相談窓口が設置されています。

（３）従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

（４）虐待防止委員会を設置し、虐待の未然防止や虐待事案発生時の検証、再発防止策の検討を行います。

９．緊急時の対応について

（１）ヘルパーの訪問時に利用者の体調の急変やけが等が起こった場合は、以下の通り対応いたします。

①事業所へ指示を仰ぐとともに、状況により相談支援専門員、行政担当者へ連絡いたします。
② 契約時にお伺いする緊急連絡先へ連絡いたします。
③ 必要に応じ、救急搬送を依頼します。

１０．事故発生時の対応方法について

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかにご利用者の家族、担当の相談支援専門員及び市町村等へ連絡し、必要な措置を講じます。
また、利用者に賠償するべき事故が発生した場合には、損害賠償の手続きを行います。

２０２６.１０.０１

指定障害福祉サービス事業所
東 近 江 市 社 会 福 祉 協 議 会
ヘルパーステーションハートピア

本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

この説明書により重要事項を説明した日　　令和　　年　　月　　日

事　業　所　　滋賀県指定居宅介護事業者
指定番号　２５１０５００２６３
東近江市社会福祉協議会ヘルパーステーションハートピア
滋賀県東近江市今崎町２１番地１

東近江市社会福祉協議会ヘルパーステーションハートピア
サテライトゆうあいの家
滋賀県東近江市永源寺高野町 437 番地

説 明 者　　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

私は、本書面に基づいて事業所から居宅介護事業にかかる重要事項の説明を受けました。

令和　　年　　月　　日

本　　人　　住　　所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

本人代理人（代理人を選任した場合）

住　　所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

本人との関係　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿