

「指定障がい者在宅介護サービス紅い華利用契約」重要事項説明書

《令和 7 年 6 月 1 日現在》

1. 事業者

名 称	株式会社紅い華ヘルパーステーション
所在地	熊本県熊本市南区元三町二丁目 9 番 22 号
電話番号	0 9 6 - 2 1 1 - 7 3 3 5
代表者氏名	代表取締役社長 河添 佐恵子
設立年月	平成 1 5 年 4 月 2 4 日

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護・重度訪問介護事業所 平成 24 年 10 月 1 日指定熊本市 4312440094 号
事業の目的	障害者の在宅介護と支援
事業所の名称	指定障がい者在宅サービス紅い華
事業所の所在地	熊本県熊本市南区元三町二丁目 9 番 22 号
電話番号	0 9 6 - 2 1 1 - 7 3 3 5
管理者氏名	松島 深雪
事業所の運営方針 について	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、地域との結び付きを重視し、利用者の居住する市町村、他の指定居宅支援事業者その他保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。
開設年月	平成 16 年 4 月 26 日
事業所が行なっている他の業務	【介護保険法】 訪問介護事業 4370103352 居宅介護支援事業 4370103550 訪問看護ステーション 4360190419 通所介護事業 4370105704 【総合福祉法】 生活介護・自立訓練(機能訓練)事業 4312440094

3. 事業実施地域

熊本市全域・宇城市・宇土市

4. 営業時間

営業日	月曜日から土曜日まで(相談に応ず)
受付時間	9:00. ～18:00.
サービス提供時間帯	9:00. ～18:00.

5. 職員の体制

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	職務の内容
1. 事業所長（管理者）	1 名		事業所の運営における全般的な管理及び事務業務等
2. サービス提供責任者 （主任ヘルパー兼務）	5 名		居宅介護計画の作成及びコーディネート業務等
3. 居宅介護従事者 （ホームヘルパー）	5 名	4 名	居宅介護計画に基づくサービスの提供
(1) 介護福祉士	5 名	1 名	
(2) 実務者研修 （ヘルパー1 級）課程修了者	0 名	0 名	
(3) 初任者研修 （ヘルパー2 級）課程修了者	0 名	3 名	

当事業所では、利用者に対して指定居宅介護及び指定重度訪問介護を提供する職員として、上記の職種の職員を配置しています。

6. 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（契約書第３条・第４条参照）

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」は、市町村が決定した居宅介護の「支給量」（「受給者証」に記載しています。）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。

〈サービス区分及びサービス内容〉

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ないます。

※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、掃除などの生活の援助を行います。）

- 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な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 重度訪問介護（身体介護や家事援助、見守りなど生活全般を支援します。）

身体介護、家事援助、見守り等を行います。具体的な内容は、身体介護、家事援助と同様です。

④ 外出介護（通院や外出の介助を行います。）

官公庁や銀行等の公共機関への用務など社会生活上不可欠な外出及び余暇活動等社会参加のための外出の援助を行います。

※1日の範囲内で用務を終えるもの原則とし、通勤、営業活動等の経済活動に係る外出、通年かつ長期にわたる外出の介助はいたしません。

⑤ 移動支援(市町村の地域生活支援事業として外出の介助を行います。)

官公庁や銀行等の公共機関への用務など社会生活上不可欠な外出及び余暇活動等社会参加のための外出の援助を行います。

※通勤、営業活動等の経済活動に係る外出、通年かつ長期にわたる外出の介助はいたしません。

⑥ 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（契約書第5条参照）

障害者総合福祉法の居宅介護等の単価は別紙料金表をご参照下さい。ご利用の内容に応じて定められた利用者負担額を請求いたします。

- 利用者負担額は原則総費用額の1割となっておりますが、ご本人の所得区分に応じて負担上限月額が定められており、またお住まいの市町村により負担額の独自助成等もあるため金額の詳細は、担当者より説明いたします。

<2人のホームヘルパーにより訪問を行った場合>

- 1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等で、受給者証にその旨の記載があり、利用者の同意のもと2人の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。

<利用者負担額の上限等について>

- 障害者総合福祉法の障害福祉サービスの利用者負担額は、利用者の世帯の収入状況に

応じて、市町村が上限を定めています。そのため、これらのサービスのご利用状況により、当事業所への月々の利用者負担額は変わることがあります。本事業者が代理受領を行った障害福祉サービスの介護給付費は、利用者に通知します。

<償還払い>

- 障害福祉サービスの介護給付費を事業者が代理受領を行わない場合は、市町村が定める介護給付費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町村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（契約書第５条参照）

サービス提供に要する下記の費用は、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（片道 1km あたり 10 円）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。）
- ② 「移動介護」や「移動支援」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（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）

（４）利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法（契約書第５条参照）

前記（２）、及び（３）の①の料金・費用は、１か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（１か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。）

ア. 銀行口座等からの自動引き落とし
イ. 下記指定口座への振り込み
熊本中央信用金庫平田支店 普通預金0161415
ゆうちょ銀行(口座記号・番号) 17180-23390041

（５）利用の中止、変更、追加（契約書第６条参照）

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅介護計画等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 18 時 00 分までに事業者に出してください。
- ② 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消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。但し利用者の体調不良等やむをえない場合は取消料はいただきません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	500 円

- ③ 市町村が決定した「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、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) 実費負担額（交通費等）の変更

実費負担額(交通費等)を変更する場合は、原則としてその2か月前までにご説明します。

7. 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

- ① 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、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、お客様相談窓口等に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、「居宅介護計画等」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、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。
- 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。（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で居宅介護計画等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、サービス内容の変更します。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（契約書第3条参照）

「住所」及び「居宅利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容の変更があった場合は速やかに事業所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いたします。

(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 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（契約書第８条参照）

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. 緊急時の対応について

（１）従業員の責務

従業員は、現に居宅介護等のサービスを提供している時に、ご利用者の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに医療機関へ連絡するなど必要な措置を講じるとともに、経緯を事業所へ報告します。

（２）事業所の責務

報告を受けた事業所は、速やかに当該ご利用者のご家族や担当の相談支援専門員、他のサービス提供事業所等への連絡を行います。

・ 10 業務継続計画について

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ずるものとする。

- ① 事業者は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修を定期的(年1回以上)に実施する。
- ② 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書の変更を行う。

・ 1 1 人権の擁護及び虐待の防止のための措置

- ① 利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講ずるものとする。
 - ② 人権の擁護、虐待の防止等に関する責任者の選定及び必要な体制の整備
 - ③ 成年後見制度の利用支援
 - ④ 苦情解決体制の整備
 - ⑤ 虐待の防止を啓発・普及するための従業員に対する研修の実施
 - ⑥ その他、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため必要な措置
- 虐待防止のための対策を検討する虐待防止委員会の設置及び委員会での検討結果について従業者への周知徹底
- 虐待防止等の適正化のための指針を整備。
- 従業者に対し、虐待防止等の適正化のための研修を定期的(年1回以上)に実施。
- 前項に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

・ 1 2 感染症の発生及びまん延防止

- ① 感染症が発生し、又はまん延しないように、措置を講ずるものとします。
 - ② 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、概ね6月に1回以上開催しその結果については、従業者に周知徹底を図る。
 - 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指針を整備。
 - ④ 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的(年1回以上)に実施。
- 前項に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

・ 1 3 ハラスメント

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従業者の就業環境が害されることを防止し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する。

- ① 利用者又は職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- ② 利用者又は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 利用者又は職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いか

け、好意的態度の要求等、性的な いやがらせ行為)

13. 損害賠償保険への加入（契約書第9条参照）

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上火災保険株式会社
保険名	賠償責任保険
補償の概要	損害補償、賠償保障

14. 苦情等の受付について（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、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。

- お客様相談係＜苦情受付窓口（担当者）＞〔職名〕サービス提供責任者 藤野千秋
- 住 所 熊本市南区元三町二丁目9番22号
- 電話番号 096-211-7335 FAX096-211-7131
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 9:00～18:00

＜苦情解決責任者 〔職名〕管理者 松島 深雪＞

（3）行政機関その他苦情受付機関

熊本市役所 障がいサービス課	所在地	熊本市中央区大江五丁目1番1号 ウェルパル3階
	電話番号	096-361-2588
	F A X	096-366-1173
	受付時間	8:30～17:15
熊本県社会福祉協議会 (運営適正化委員会)	所在地	熊本市中央区南千反畑町3-7
	電話番号	096-324-5454
	F A X	096-355-5440
	受付時間	8:30～17:15

令和 年 月 日

指定居宅介護等の提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

管理者名 松島 深雪

説明者名 氏名 _____ 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定居宅介護等サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住所

氏名 _____ 印 _____

署名代理人 住所_____

氏名 _____ 印 _____