

長野市社会福祉協議会 訪問介護・介護予防訪問介護相当サービス・訪問型基準緩和サービス 重要事項説明書

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	社会福祉法人長野市社会福祉協議会
主たる事務所の所在地	長野市大字鶴賀緑町1714-5
代表者（職名・氏名）	会長 西 島 勉
設立年月日	昭和26年9月25日

2 法人の事業運営方針

長野市社会福祉協議会（以下「社協」という。）は、福祉サービスの利用者の利益を保護し、地域の介護サービス基盤の整備に寄与することにより、地域福祉の推進を図ることを目的として在宅福祉サービス事業を実施します。

在宅福祉サービスの実施に当たっては、社会福祉法及び介護保険法等の社会福祉関係法令の趣旨を尊重し、利用者が居宅での日常生活を継続できるよう必要な支援を総合的に提供するものとします。

これらの方針を実現するため、次のサービス目標を掲げてサービス提供を行います。

- ◆ 社協は、利用者の在宅生活の継続を最優先します。
- ◆ 社協は、利用者の意思を尊重します。
- ◆ 社協は、介護者の負担の軽減を目指します。
- ◆ サービスの提供に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター・居宅介護支援事業者・地域の保健・福祉・医療サービス事業者と密接な連携を図り、総合的なサービス提供に努めます。

3 ご利用事業所の概要

事業所の名称（所在地、電話番号）	サービスの種類	事業所番号 (指定年月日)	管理者名
東長野介護サービスセンター訪問介護事業所 (長野市吉田5丁目9-26 TEL244-0220)	・訪問介護 ・介護予防訪問介護 相当サービス	訪問介護 2070101973 (平成16年4月1日) 介護予防訪問介護相当サービス 20A0100184 (令和5年4月1日)	竹折 由美
安茂里介護サービスセンター訪問介護事業所 (長野市大字安茂里1775 TEL225-8502)	・訪問介護 ・介護予防訪問介護 相当サービス	2070101957 (平成16年4月1日)	石塚 卓也
篠ノ井介護サービスセンター訪問介護事業所 (長野市篠ノ井小森587-1 TEL293-7895)	・訪問介護 ・介護予防訪問介護 相当サービス	2070101916 (平成16年4月1日)	黒岩 正絵

戸隠介護サービスセンター訪問介護事業所 (長野市戸隠豊岡 1533-2 TEL217-6510) 鬼無里サテライト訪問介護事業所 (長野市鬼無里 160-3 TEL256-3183)	・訪問介護 ・介護予防訪問介護 相当サービス	2073400380 (平成 17 年 4 月 1 日)	和田 順子
信州新町介護サービスセンター訪問介護事業所 (長野市信州新町新町 17-6 TEL262-3899) 中条サテライト訪問介護事業所 (長野市中条日高 3964-2 TEL267-3225)	・訪問介護 ・介護予防訪問介護 相当サービス	2070104415 (平成 22 年 4 月 1 日)	和田 文枝

※通常の事業の実施地域は長野市の区域です。

※訪問型基準緩和サービスについては、届出を行った事業所のみサービスを提供します。

4 事業の目的及び運営の方針

(1) 事業の目的

指定訪問介護事業の適正かつ円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態又は要支援状態にある利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護等の提供を確保することを目的とします。

(2) 運営の方針

事業の実施に当たって、要介護又は要支援状態にある利用者に対し、要介護状態の予防又は悪化を防止するとともに、心身の特性を踏まえて利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、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並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行います。

事業の実施に当たっては、関係市町村、居宅介護支援事業者、他のサービス提供事業者、地域の保健・医療・福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

5 営業日及び時間

(1) サービスの提供日及び時間 月曜日～日曜日 午前 6 時～午後 10 時

サービスの種類によっては提供できない時間帯がありますのでご承知お願いします。

(2) 受付その他管理業務 月曜日～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分

6 職員の体制

() 介護サービスセンター訪問介護事業所

職員は次の表に掲げる人数以上を配置するものとし、常勤職員を充てます。ただし、常勤の訪問介護員が不足する場合は、非常勤職員を充てます。

事業所の名称	職員の人数		
	管理者	サービス 提供責任者	訪問介護員
東長野介護サービスセンター訪問介護事業所	1	1	2.5
安茂里介護サービスセンター訪問介護事業所	1	1	2.5

篠ノ井介護サービスセンター訪問介護事業所	1	1	2.5
戸隠介護サービスセンター訪問介護事業所 鬼無里サテライト訪問介護事業所 (戸隠介護サービスセンター訪問介護事業所の出張所)	1	1	2.5
信州新町介護サービスセンター訪問介護事業所 中条サテライト訪問介護事業所 (信州新町介護サービスセンター訪問介護事業所の出張所)	1	1	2.5

※利用者の数が40人又はその端数を増やすごとに1人以上の者を、サービス担当責任者として配置します。

【サービス提供責任者の職務】

- ・訪問介護サービスの申し込み等の調整
- ・訪問介護計画及び訪問型個別サービス計画の作成と説明、同意
- ・訪問介護サービスの提供
- ・訪問介護サービス提供後の状況把握
- ・関係機関との連携・サービス担当者会議への参加
- ・訪問介護員等に対する研修、技術指導の実施
- ・訪問介護員等のサービス内容の管理
- ・サービス提供に係わるスケジュールの作成や管理
- ・定例会・会議等の実施

7 提供するサービスの内容

訪問介護（又は介護予防訪問介護相当サービス、訪問型基準緩和サービス）は、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話をを行うサービスです。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

① 身体介護	利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。 例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭(せいしき)、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助など
② 生活援助	家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。 例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など

※訪問型基準緩和サービスは、生活援助のみのサービス提供となります。

8 サービスの提供方法

- (1) 訪問介護、介護予防訪問介護相当サービスにおいて、利用者にご相談しながらサービス提供責任者が訪問介護計画又は訪問型個別サービス計画を作成し、利用者又は、ご家族に交付し、内容について各事業所の担当者が説明します。この計画書に基づいてサービスを提供します。
- (2) サービスの提供は、担当する訪問介護員・従事者又はその者の指示を受けた他の訪問介護員・従事者が行います。なお、担当訪問介護員・従事者が代わる場合があります。
- (3) 予定していた訪問介護員・従事者が訪問できなくなった場合には、事前に連絡いたします。
- (4) サービスは、サービス提供日の前日午後5時までにご連絡いただければいつでも中止することができます。この場合、キャンセル料はいただきません。

- (5) 利用者からサービス提供計画に記載がないサービスの提供を求められた場合は、原則としてサービスの提供をお断りいたします。
- (6) 訪問介護員・従事者が運転する車へ利用者をお乗せして移送すること、又は利用者（家族を含みます。）が運転する車へ訪問介護員・従事者が同乗することはいたしませんのでご了解ください。

9 訪問介護員・従事者の禁止行為

訪問介護員・従事者は、サービスの提供に当たって、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者若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 利用者若しくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受
- ④ 契約者の家族等に対するサービスの提供
- ⑤ 利用者以外の方の居室の掃除や、庭等の敷地の掃除及び水やり、ペットの世話
- ⑥ 飲酒・喫煙及び飲食
- ⑦ 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。）
- ⑧ その他利用者若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

10 サービスの料金

(1) 訪問介護サービス（要介護1～要介護5の利用者）

サービスの種類		サービスの時間	基本単位数 (1 回につき)	特定事業所加算 (Ⅰ) 算定事業所 合成単位数 (20%加算)	特定事業所加算 (Ⅱ) 算定事業所 合成単位数 (10%加算)
身体介護	食事介助、排泄(おむつ交換)介助、衣類着脱の介助、入浴介助、身体の清拭及び洗髪、その他必要な身体介護	20 分未満	163	196	179
		20 分以上 30 分未満	244	293	268
		30 分以上 1 時間未満	387	464	426
		1 時間以上 1 時間 30 分未満	567	680	624
		1 時間 30 分以上 (30 分増すごとに)	82 単位加算	合計単位数に 20%加算	合計単位数に 10%加算
生活援助	調理、衣類の洗濯、掃除・整理整頓、買物、その他利用者の日常生活の援助 ※利用者の家族に対するサービスは、対象となりません。	20 分以上 45 分未満	179	215	197
		45 分以上	220	264	242
身体介護に引き続き生活援助を行う場合		(引き続きの生活援助の時間) 20 分以上 45 分以上 70 分以上	65 単位加算 130 単位加算 195 単位加算	合計単位数に 20%加算	合計単位数に 10%加算
初回加算		新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、計画を作成した同月内のサービス提供時、サービス提供責任者が自ら訪問介護を行う場合又は同行訪問する場合	200(1 月につき)		

緊急時訪問介護加算	利用者やその家族から要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護(身体介護)を行った場合	100(1回につき)
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	外部の通所リハ事業所等の専門職等から助言を受けることができる体制を構築し、助言を受けた上で訪問介護計画を作成した場合	100(1月につき)
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	医療施設を含めたりハビリテーション専門職や医師が、同時に利用者宅を訪問し、両者の共同による訪問介護計画を作成した場合	200(1月につき)
口腔連携強化加算	歯科専門職と連携し、訪問介護員等が口腔衛生状態及び口腔機能の評価を行い、歯科医療機関及びケアマネジャーに対し情報提供を行った場合	50(1月に1回限り)
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)ロ	介護職員等の処遇改善に取り組む事業所を評価する加算	基本サービス費に各種加算減算を加えた1月の総単位数の28.7%に相当する単位数
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)ロ	介護職員等の処遇改善に取り組む事業所を評価する加算	基本サービス費に各種加算減算を加えた1月の総単位数の26.6%に相当する単位数

《利用料金の計算について》

利用者にご負担いただく料金は負担割合証に応じて下記のとりの計算方法により算出します。

【1 割負担の場合】

(処遇改善加算等を含めた一月の総単位数) × (地域区分による単価) = 費用総額

※地域区分による単価…長野市は 10.21 円

(費用総額) × 90% = 保険請求額

(費用総額) - (保険請求額) = 利用料金

【2 割負担の場合】

(費用総額) × 80% = 保険請求額

(費用総額) - (保険請求額) = 利用料金

【3 割負担の場合】

(費用総額) × 70% = 保険請求額

(費用総額) - (保険請求額) = 利用料金

【計算例】

特定事業所加算Ⅰを算定している事業所(下記(2)参照)において、生活援助45分(264単位)を月4回利用したときの利用料金(一月の金額)

264単位×4回=1,056単位 ①

処遇改善加算Ⅰロの単位数 1,056単位×28.7%=303単位(小数点以下四捨五入処理) ②

総単位数 ①(1,056単位)+②(303単位)=1,359単位

費用総額 総単位数(1,359単位)×地域区分による単価(10.21円)=13,875円

保険請求額 13,875円×90%=12,487円

お客様ご負担金額 費用総額(13,875円)-保険請求額(12,487円)=1,388円

※費用総額以下の金額計算については、円未満切り捨て処理になっています。

特定事業所加算Ⅱを算定している事業所（下記（２）参照）において、生活援助 45 分(242 単位)を月 4 回利用したときの利用料金(一月の金額)

242 単位×4 回＝968 単位 ①

処遇改善加算Ⅰロの単位数 968 単位×28.7%＝278 単位(小数点以下四捨五入処理) ②

総単位数 ①(968 単位)＋②(278 単位)＝1,246 単位

費用総額 総単位数(1,246 単位)×地域区分による単価(10.21 円)＝12,721 円

保険請求額 12,721 円×90%＝11,448 円

お客様ご負担金額 費用総額(12,721 円)－保険請求額(11,448 円)＝1,273 円

※費用総額以下の金額計算については、円未満切り捨て処理になっています。

注)

- サービスの時間は、訪問介護計画に位置づけられた内容の実施に要する標準な時間をいい、実際のサービス提供時間とは異なります。
- 通常の時間帯（午前 8 時から午後 6 時まで）以外の時間帯にサービスをご利用された場合は、時間帯ごとに次の割合の金額が上記サービス料及び利用料に加算されます。

時 間 帯		加算の割合
早朝帯	午前 6 時から午前 8 時まで	25/100
夜間帯	午後 6 時から午後 10 時まで	25/100

(緊急時の深夜帯（午後 10 時から午前 6 時）のサービス提供は、50/100 の加算。通常は実施しません。)

- 戸隠介護サービスセンター訪問介護事業所がサービスを提供した場合、「特別地域訪問介護加算」として前項単位数表の 15%の単位数が加算されます。(各加算を除く)
- 信州新町介護サービスセンター訪問介護事業所がサービスを提供した場合、「中山間地域等における小規模事業所加算」として前項単位数表の 10%の単位数が加算されます。(各加算を除く)
- 通常の事業の実施地域以外（長野市以外）で、厚生労働大臣が定める中山間地域等に居住する利用者へサービスを提供した場合、「中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算」として前項単位数表の 5%の単位数が加算されます。(各加算を除く)
- 訪問介護員 2 名以上がサービスを行う必要がある場合は、利用者の同意の上でサービス料及び利用料の 200/100（2 倍）の料金をいただきます。
- 事業所の所在する建物と同一敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者へサービス提供を行った場合、前項単位数表の 10%が減算されます。
- 高齢者虐待防止措置未実施の場合、基本報酬の 1 %を減算します。
- 業務継続計画未策定の場合、基本報酬の 1 %を減算します。(令和 7 年 4 月 1 日適用開始)
- 振興山村等地域に住所があり、市が低所得者と認定した(減額確認証が交付されます。)要介護(要支援)の方の場合、利用料をサービス料の 10%から 9 %にする負担軽減制度があります。
- 低所得者への利用料負担軽減制度（対象者の指定は市町村が行います。）があります。
- 介護保険のご利用が償還払い扱いとなっている方は、サービス料の全額をご負担いただきます。この場合、サービス提供証明書を発行いたしますので、市町村の介護保険窓口で償還払いの請求を行ってください。
- 在宅サービスの利用限度額を超えたサービスについては、サービス提供の費用総額が利用者のご負担となります。
- 制度の改正等により、サービス料や利用料の変更等があった場合は、速やかに変更された金額に改めるとともに利用者にお知らせいたします。

(2) 訪問介護サービス 特定事業所加算Ⅰ、Ⅱ（要介護 1～要介護 5 の利用者）

【特定事業所加算】

良質な人材の確保とサービスの質の向上を図るために、下記の算定要件を継続的に満たしている事業所について算定するもの。

<算定要件>

- ① 訪問介護員等・サービス提供責任者ごとに研修計画を作成し、計画に従い研修を実施又は予定していること。

- ② 利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的を開催すること。
- ③ サービス提供責任者が従業員に、提供に当たっての留意事項について、文書等の確実な方法により伝達してからサービスを開始し、サービス提供終了後、担当従業員から適宜報告を受けていること。
- ④ すべての従業者に対して、健康診断を定期的実施していること。
- ⑤ 緊急時等における対応方法が利用者に明示されていること。
- ⑥ 事業所のすべての訪問介護員のうち、介護福祉士の取得者が30%以上、または介護福祉士、実務者研修修了者、介護職員基礎研修課程修了者、ホームヘルパー1級修了者が50%以上であること。
- ⑦ すべてのサービス提供責任者が3年以上の実務経験を有する介護福祉士、または5年以上の実務経験を有する実務研修修了者、介護職員基礎研修課程修了者、ホームヘルパー1級課程修了者であること。
- ⑧ 前年度、または前3ヶ月で要介護4・5の利用者、認知症（日常生活自立度Ⅲ以上）の利用者、喀痰吸引等の行為が必要な利用者が合わせて20%以上であること。

注)

1. 特定事業所加算Ⅰを算定する事業所は①～⑧全てを満たす必要があります。
2. 特定事業所加算Ⅱを算定する事業所は①～⑤と⑥または⑦を満たす必要があります。

【利用料金】

5～6 ページに料金の計算方法を記載していますので参照してください。

(3) 介護予防訪問介護相当サービス

区 分		基本単位数(1月につき)
週1回程度の利用が必要な場合 (事業対象者・要支援1・要支援2)		1,176
週2回程度の利用が必要な場合 (事業対象者・要支援1・要支援2)		2,349
週2回を超える程度の利用が必要な場合 (要支援2)		3,727
初回加算	新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、計画を作成した同月内のサービス提供時、サービス提供責任者が自ら介護予防訪問介護相当サービスを行う場合又は同行訪問する場合	200
1月当たりの回数を定める場合 ※単位算定にあたり3,727単位数の範囲で算定する	標準的な内容のサービスを行った場合	287(1回につき)
	生活援助が中心である場合 20分以上45分未満	179(1回につき)
	45分以上の場合	220(1回につき)
	短時間の身体介護が中心の場合	163(1回につき)
口腔連携強化加算	歯科専門職と連携し、訪問介護員等が口腔衛生状態及び口腔機能の評価を行い、歯科医療機関及びケアマネジャーに対し情報提供を行った場合	50(1月に1回限り)
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)ロ	介護職員等の処遇改善に取り組む事業所を評価する加算	基本サービス費に各種加算減算を加えた1月の総単位数の28.7%に相当する単位数
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)ロ	介護職員等の処遇改善に取り組む事業所を評価する加算	基本サービス費に各種加算減算を加えた1月の総単位数の26.6%に相当する単位数

《利用料金の計算について》

利用者にご負担いただく料金は負担割合証に応じて下記のとりの計算方法により算出します。

【1 割負担の場合】

(処遇改善加算等を含めた一月の総単位数) × (地域区分による単価) = 費用総額
 ※地域区分による単価…長野市は 10.21 円

(費用総額) × 90% = 保険請求額
 (費用総額) - (保険請求額) = 利用料金

【2 割負担の場合】

(費用総額) × 80% = 保険請求額
 (費用総額) - (保険請求額) = 利用料金

【3 割負担の場合】

(費用総額) × 70% = 保険請求額
 (費用総額) - (保険請求額) = 利用料金

【計算例】

週 2 回程度の利用が必要な場合の利用料金(一月の金額)

基本単位数 2,349 単位 ①

処遇改善加算 I ロの単位数 2,349 単位×28.7%=674 単位(小数点以下四捨五入処理) ②

総単位数 ①(2,349 単位)+②(674 単位)=3,023 単位

費用総額 総単位数(3,023 単位)×地域区分による単価(10.21 円)=30,864 円

保険請求額 費用総額(30,864 円)×90%=27,777 円

お客様ご負担金額 費用総額(30,864 円)-保険請求額(27,777 円)=3,087 円

※費用総額以下の金額計算については、円未満切り捨て処理になっています。

注)

1. 戸隠介護サービスセンター訪問介護事業所がサービスを提供した場合、「特別地域介護予防訪問介護加算」として基本単位数の 15%の単位数が加算されます。(各加算を除く)
2. 通常の事業の実施地域以外(長野市以外)で、厚生労働大臣が定める中山間地域等に居住する利用者へサービスを提供した場合、「中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算」として基本単位数の 5%の単位数が加算されます。(各加算を除く)
3. 振興山村等地域に住所があり、市が低所得者と認定した(減額確認証が交付されます。)要介護(要支援)の方の場合、利用料をサービス料の 10%から 9%にする負担軽減制度があります。
4. 事業所の所在する建物と同一敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者にサービス提供を行った場合、前項単位数表の 10%が減算されます。
5. 低所得者への利用料負担軽減制度(対象者の指定は市町村が行います。)があります。
6. 介護保険のご利用が償還払い扱いとなっている方は、サービス料の全額をご負担いただきます。この場合、サービス提供証明書を発行いたしますので、市町村の介護保険窓口で償還払いの請求を行ってください。
7. 在宅サービスの利用限度額を超えたサービスについては、サービス提供の費用総額が利用者のご負担となります。
8. 制度の改正等により、サービス料や利用料の変更等があった場合は、速やかに変更された金額に改めるとともに利用者にお知らせいたします。
9. 高齢者虐待防止措置未実施の場合、基本報酬の 1%を**減算**します。
10. 業務継続計画未策定の場合、基本報酬の 1%を**減算**します。(令和 7 年 4 月 1 日適用開始)

(4) 訪問型基準緩和型サービス

サービスの内容 ※生活援助のみ（1月あたり）			基本単位数 ※(注1)参照
訪問型基準緩和 サービスⅠ	1週間に <u>1回程度</u> の 訪問型基準緩和サー ビスが必要とされた 場合	1月当たりの利用回数が 3回以下の場合	206(1回につき)
		1月当たりの利用回数が 4回以上の場合	825(1月につき)
訪問型基準緩和 サービスⅡ	1週間に <u>2回程度</u> の 訪問型基準緩和サー ビスが必要とされた 場合	1月当たりの利用回数が 7回以下の場合	206(1回につき)
		1月当たりの利用回数が 8回以上の場合	1,650(1月につき)

(注1) 上記の基本利用料は、長野市が定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改訂されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

(注2) 上記本文にも記載のとおり、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご注意ください。

11 利用料以外の費用

次の場合の費用は、利用者のご負担となりますのでご了解ください。

- (1) 通常の事業の実施地域以外の場所でサービスをご利用いただく場合等の交通費等の実費（訪問車両が有料駐車場を使用しなければならない場合の使用料を含む）

長野市の区域を越えた地域でのサービス提供の場合、サービス提供場所への移動のための交通費（長野市の区域を超えた地点からサービス提供場所までの往復距離で1km当たり10円（消費税込））をご負担いただきます。（「中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算」を算定する利用者を除く。）

また、利用者の外出介助を行う場合の訪問介護員の移動のための交通費等は、実際にかかる交通費等をご負担いただきます。この場合の移動とは、利用者の方の自宅を起点として、移動先までと移動先から自宅へ戻るまでの間といたします。

- (2) 記録の複写物等の交付

訪問介護サービスの記録等、社会福祉協議会が作成する書類で公開可能な書類の複写物の交付を希望される場合は、複写物1枚につき30円（消費税込）をご負担いただきます。

- (3) その他

訪問介護サービスの提供に当たり、通常のサービスの範囲を超えて必要となる費用が生じた場合は、利用者のご負担となります。

12 キャンセル料

サービス提供予定日（利用予定日）の前日午後5時までに利用の中止のご連絡がない場合は、当日の利用料相当額（利用者負担相当額）をキャンセル料（取消料）として請求いたします。ただし、利用者の体調不良、病状の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、この限りではありません。

13 利用料等の支払

- (1) サービスの利用料等については、毎月末にその月のご利用分を取りまとめ、社協の他のサー

ビスの利用料と合わせて、翌月の中旬頃にご指定の住所へ請求いたします。

- (2) 利用料のお支払については、原則として口座振替によるものとします。
- (3) 口座振替でお支払いただく場合は、請求書に記載の金額を毎月の 22 日（22 日が金融機関の休業日のときは直後の最初の営業日）にご指定の口座から引き落としさせていただきます。
なお、領収書につきましては、指定の口座からの引き落とし金額を確認後、引き落とし月の翌月に発行いたします。
- (4) 口座振替のお申込みは、事業所の担当者にお伝えください。
- (5) 口座振替を利用されない方には、請求書に払込取扱票を同封いたしますので、お近くの郵便局でお支払ください。
- (6) 利用料の請求については、経営戦略担当（225-0083）へお問い合わせください。
- (7) 期日までに利用料等をお支払いいただけない場合は、延滞金を請求させていただきますのでご承知おきください。（年 9.1%）

14 守秘義務

- ◆ 社協は、利用者等について知り得た情報については、厳重な管理を行い、第三者への漏洩を防止する義務を負うものとし、契約の終了後においても継続するものとします。
- ◆ 社協は、利用者へのサービス提供等正当な理由がある場合は、利用者及び家族の個人情報について、サービス担当者会議等において必要な場合に使用します。また、緊急時や災害時等において、利用者の生命及び身体の保護のため、情報を行政等に提供する場合があります。
- ◆ 社協は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 17 年法律 124 号）に定める通報ができるものとし、その場合、社協は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

15 緊急時の対応

利用者へのサービス提供にあたり緊急の場合には利用者の家族、代理人及び担当ケアマネジャー等に対し、直ちにその状況等を報告し、速やかに対応します。

緊急時の連絡先	東長野介護サービスセンター訪問介護事業所	090-8746-1813
	安茂里介護サービスセンター訪問介護事業所	090-8746-0556
	篠ノ井介護サービスセンター訪問介護事業所	090-4463-1030
	戸隠介護サービスセンター訪問介護事業所	090-5392-0366
	信州新町介護サービスセンター訪問介護事業所	090-7180-9083
	サービス提供責任者が携帯電話を持参し、緊急時の対応をいたします。	
訪問対応可能時間	月曜日～日曜日 午前 6 時～午後 10 時	

16 事故発生時の対応

利用者へのサービス提供中又はサービス提供のために必要とする時間内（社協が関与している時間に限る。）において、利用者に事故が発生した場合は状況に応じた最善の対応を行う義務を負うものとします。

- ◆ 事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ◆ 事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。
- ◆ 利用者へのサービス提供に当たり賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

17 身体的拘束等廃止に向けての取り組み

サービスの提供に当たり、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するためやむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。緊急やむを得ず身体的拘束等を実施する場合は、利用者等及び代理人に対し事前に説明を行い、実施状況の記録を整備し、その廃止に向けての対策を検討するなど、身体的拘束等廃止の取り組みに努めます。

18 虐待防止に関する事項

利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定します。
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について職員に周知徹底を図ります。
- (3) 虐待防止のための指針を整備します。
- (4) 職員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
- (5) サービス提供中に、当該事業所職員又は養護者（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。

19 衛生管理等

職員の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。また、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ります。
- (2) 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ます。
- (3) 事業所において、職員に対し、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実施します。

20 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、利用者に対する指定訪問介護等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じます。

- (1) 事業所は、職員に対し、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実施します。
- (2) 事業所は、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の変更を行います。

21 その他

- (1) 社協では、地域への社会貢献の一環として各種専門学校等の実習生を受け入れています。そのため、実習生が同行してサービスを提供する場合がございますのでご理解をお願いいたします。
- (2) 職員への金品の贈与は固くお断りいたします。
- (3) 現金や通帳のお預かり（買物等の小口の現金の預かりを除く。）は行っておりません。現金の保管や支払等の管理が必要な方は、社協が実施している「日常生活自立支援事業」をご利用ください。
- (4) 身体介護サービスについては、医療費控除の対象となる場合があります。医療費控除のために利用料等の証明書が必要となる方には、医療費控除用の支払証明書を発行しております。詳細

は、経営戦略担当（225-0083）へお問い合わせください。

(5) 利用者又はその家族及び代理人が、以下のような行為を行った場合は契約を解除させていただく場合があります。

ア 故意又は重大な過失により社協の信用・財産等を傷つけた場合

イ 利用者又はその家族や代理人より、社協や本会職員に対して、本契約を継続し難いほどの精神的、肉体的に苦痛を感じさせる不信行為（本会職員や他の利用者に対する暴言・暴力行為等並びにセクハラ行為等）が繰り返し行われた場合

(6) 社協では、提供するサービスの第三者評価は実施していません。

23 カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、サービスをご利用されるすべての皆様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。そのため、利用者又はその家族及び代理人からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害すおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

具体的には、次のような行為が該当することがあります。

- ・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

これらの行為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。

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。

24 苦情対応

社協では、サービスをご利用される皆様の苦情や要望について、誠意を持って対応し、サービスの改善に努めてまいります。サービス内容や方法、利用料の請求等お気づきのことがございましたら何でも結構ですのでご連絡ください。

(令和8年6月1日現在)

内 容 (対応窓口)	電話番号	担当者(責任者)
ホームヘルプに関すること		
東長野介護サービスセンター訪問介護事業所	244-0220	小林 恵美子
安茂里介護サービスセンター訪問介護事業所	225-8502	石塚 卓也
篠ノ井介護サービスセンター訪問介護事業所	293-7895	黒岩 正絵
戸隠介護サービスセンター訪問介護事業所	217-6510	和田 順子
信州新町介護サービスセンター訪問介護事業所	262-3899	和田 文枝
請求に関すること		
経営戦略担当（ふれあい福祉センター内）	225-0083	宮尾 大輔
その他全般		
介護サービス課	225-0083	足立 幸子

◆ 他の苦情窓口

長野市役所介護保険課 224-7871

長野県国保連合会 238-1580

令和 年 月 日

本書面にに基づきサービス利用に係る利用料金など重要事項の説明を行いました。

説明をした者

事業所名			
職 名		氏 名	

私は、上記説明者より本書面にに基づきサービス利用に係る利用料金など重要事項の説明を受け、サービス提供に同意しました。

被保険者番号.....

【サービス利用者】氏 名

【家族（代理人）代表】氏 名

【署名代行者】氏 名

本書2通を作成し、利用者及び社協が各1通を保有するものとします。

※社協は電磁的記録による保有とする場合があります。