

## 長野市社会福祉協議会 障害福祉サービス（居宅介護・重度訪問介護・同行援護・移動支援） 重要事項説明書

長野市社会福祉協議会の訪問介護事業所は「障害者総合支援法」に基づく指定を受けています。

| 事業所の名称                | 指定番号       | 開設年月日           |
|-----------------------|------------|-----------------|
| 東長野介護サービスセンター訪問介護事業所  | 2010100085 | 平成 16 年 4 月 1 日 |
| 安茂里介護サービスセンター訪問介護事業所  | 2010100150 | 平成 16 年 4 月 1 日 |
| 篠ノ井介護サービスセンター訪問介護事業所  | 2010100127 | 平成 16 年 4 月 1 日 |
| 戸隠介護サービスセンター訪問介護事業所   | 2010100101 | 平成 17 年 4 月 1 日 |
| 信州新町介護サービスセンター訪問介護事業所 | 2013400011 | 平成 22 年 4 月 1 日 |

当会事業所は利用者に対して「障害者総合支援法」に基づく障害福祉サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの料金など、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

### 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 1 7 1 4 - 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(事業所)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あたっては、社会福祉法及び「障害者総合支援法」等の社会福祉関係法令の趣旨を尊重し、利用者の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。
- ◆ サービスの提供にあたっては、関係市町村、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

#### (1) 事業所の種類

指定居宅介護事業所、指定重度訪問介護事業所、指定同行援護事業所

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

##### ・事業の目的

事業所の適正な運営に努めるとともに、利用者の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った指定居宅介護等の提供を確保することを目的とします。

##### ・運営の方針

利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、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、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、他の障害福祉サービス事業者等と連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

#### (3) 事業所の名称・指定事業者番号・所在地・管理者名・電話番号・FAX 番号

「障害者総合支援法」による指定居宅介護・指定重度訪問介護・指定同行援護事業所

| 事業所の名称<br>(指定事業者番号)   | 所 在 地           | 管理者名  | 電話番号     | FAX 番号   |
|-----------------------|-----------------|-------|----------|----------|
| 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 | 竹折 由美 | 244-0220 | 244-0409 |
| 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   | 石塚 卓也 | 225-8502 | 225-8503 |
| 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  | 黒岩 正絵 | 293-7895 | 293-3930 |
| 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  | 和田 順子 | 217-6510 | 254-1141 |
| 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  | 和田 文枝 | 262-3899 | 262-2370 |

### 4 通常の事業の実施地域

長野市の区域

### 5 営業日及び時間

#### (1) サービスの提供日及び時間

提供日…月曜日～日曜日 提供時間…午前 6 時から午後 10 時まで

また、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

月曜日から金曜日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

### 6 サービス提供方針

- (1) 利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、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

つ効果的に行うものとします。

- (2) 居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要なサービスの提供ができるよう努めるものとします。
- (3) 居宅介護等の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとします。

## 7 職員の体制

( ) 介護サービスセンター訪問介護事業所

当事業所では、利用者に対して居宅介護、重度訪問介護及び同行援護サービスを提供する職員として、次の表に掲げる人数以上の職員を配置しています。

〈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。

| 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<br>鬼無里サテライト訪問介護事業所<br>(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<br>中条サテライト訪問介護事業所<br>(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   |

### 【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

※サービス提供責任者は利用者 40 人ごとに 1 人以上の配置が義務付けられています。

## 8 サービス料金

- (1) 「障害者総合支援法」に基づく指定事業者として「居宅介護（ホームヘルプ）」、「重度訪問介護」及び「同行援護」を実施しています。

## 居宅介護

| サービスの種類          |                       |                                                                         | サービスの時間                                       | 基本単位数<br>(1回あたり) | 特定事業所加算(Ⅱ)算定事業所<br>合成単位数 (10%加算) |
|------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------|----------------------------------|
| 居宅介護<br>(ホームヘルプ) | 身体介護                  | 食事介助、排せつ(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                     | 30分未満                                         | 256              | 282                              |
|                  |                       |                                                                         | 30分以上1時間未満                                    | 404              | 444                              |
|                  |                       |                                                                         | 1時間以上1時間30分未満                                 | 587              | 646                              |
|                  |                       |                                                                         | 1時間30分以上2時間未満                                 | 669              | 736                              |
|                  |                       |                                                                         | 2時間以上2時間30分未満                                 | 754              | 829                              |
|                  |                       |                                                                         | 2時間30分以上3時間未満                                 | 837              | 921                              |
|                  |                       |                                                                         | 3時間以上3時間30分未満                                 | 921              | 1013                             |
|                  |                       |                                                                         | 以後30分増すごとに                                    | 83単位加算           | 合計単位数に10%加算                      |
|                  | 家事援助                  | 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<br>※ 利用者の家族に対するサービスは、対象となりません。       | 30分未満                                         | 106              | 117                              |
|                  |                       |                                                                         | 30分以上45分未満                                    | 153              | 168                              |
|                  |                       |                                                                         | 45分以上1時間未満                                    | 197              | 217                              |
|                  |                       |                                                                         | 1時間以上1時間15分未満                                 | 239              | 263                              |
|                  |                       |                                                                         | 1時間15分以上1時間30分未満                              | 275              | 303                              |
|                  |                       |                                                                         | 1時間30分以上1時間45分未満                              | 311              | 342                              |
|                  |                       |                                                                         | 以後15分増すごとに                                    | 35単位加算           | 合計単位数に10%加算                      |
|                  | (身体介護を伴う場合)<br>通院介助   | 通院介助(通院等のための屋内外における移動等の介助又は通院先での受診の手続き、移動等の介助)が中心であるサービスで身体介護を伴うもの      | 30分未満                                         | 256              | 282                              |
|                  |                       |                                                                         | 30分以上1時間未満                                    | 404              | 444                              |
|                  |                       |                                                                         | 1時間以上1時間30分未満                                 | 587              | 646                              |
|                  |                       |                                                                         | 1時間30分以上2時間未満                                 | 669              | 736                              |
|                  |                       |                                                                         | 2時間以上2時間30分未満                                 | 754              | 829                              |
|                  |                       |                                                                         | 2時間30分以上3時間未満                                 | 837              | 921                              |
|                  |                       |                                                                         | 3時間以上3時間30分未満                                 | 921              | 1013                             |
|                  |                       |                                                                         | 以後30分増すごとに                                    | 83単位加算           | 合計単位数に10%加算                      |
|                  | (身体介護を伴わない場合)<br>通院介助 | 通院介助(通院等のための屋内外における移動等の介助又は通院先での受診の手続き、移動等の介助)が中心であるサービスで身体介護を伴わないもの    | 30分未満                                         | 106              | 117                              |
|                  |                       |                                                                         | 30分以上1時間未満                                    | 197              | 217                              |
|                  |                       |                                                                         | 1時間以上1時間30分未満                                 | 275              | 303                              |
|                  |                       |                                                                         | 1時間30分以上2時間未満                                 | 345              | 380                              |
|                  |                       |                                                                         | 以後30分増すごとに                                    | 69単位加算           | 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、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同行訪問する場合   | 200単位/月                                       |                  |                                  |
|                  | 利用者負担上限管理加算           | 利用者負担限度額の上限管理が必要な利用者について、他利用事業所の利用者負担額の調整を行った場合                         | 150単位/月                                       |                  |                                  |
|                  | 緊急時対応加算               | 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居宅介護計画の変更等を行い、事業所の訪問介護員が、当初の計画にない訪問を緊急に行った場合 | 100単位/回<br>(1月に2回を限度)<br>(地域生活支援拠点等の場合は+50単位) |                  |                                  |
|                  | 喀痰吸引等支援体制加算           | 介護職員等がたんの吸引等を実施した場合の支援体制を評価する加算                                         | 100単位<br>(利用者1人1日当たり)                         |                  |                                  |
|                  | 福祉専門職員等連携加算           | 精神障害等の特性に精通する専門職と連携し、利用者の心身の状況等の評価を共同して行った場合に加算                         | 564単位/回<br>(サービス初日から起算して90日間で3回を限度)           |                  |                                  |
|                  | 福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)ロ    | 介護職員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一月の総単位数の45.6%に相当する単位数       |                  |                                  |

## 重度訪問介護

| サービスの種類 |                    |                                                                         | サービスの時間                        | 基本単位数<br>(1回あたり)                                   |
|---------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------|
| 重度訪問介護  | 基本サービス費            | 居宅における入浴、排泄又は食事の介護から外出時の移動支援までを行う総合的なサービス                               | 1 時間未満                         | 186                                                |
|         |                    |                                                                         | 1 時間以上 1 時間 30 分未満             | 277                                                |
|         |                    |                                                                         | 1 時間 30 分以上 2 時間未満             | 369                                                |
|         |                    |                                                                         | 2 時間以上 2 時間 30 分未満             | 461                                                |
|         |                    |                                                                         | 2 時間 30 分以上 3 時間未満             | 553                                                |
|         |                    |                                                                         | 3 時間以上 3 時間 30 分未満             | 644                                                |
|         |                    |                                                                         | 3 時間 30 分以上 4 時間未満             | 736                                                |
|         |                    |                                                                         | 4 時間以上 8 時間未満<br>(30 分増すごとに)   | 821<br>(85 単位加算)                                   |
|         |                    |                                                                         | 8 時間以上 12 時間未満<br>(30 分増すごとに)  | 1,505<br>(85 単位加算)                                 |
|         |                    |                                                                         | 12 時間以上 16 時間未満<br>(30 分増すごとに) | 2,184<br>(81 単位加算)                                 |
|         | 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、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または同行訪問する場合  |                                | 200 単位/月                                           |
|         | 利用者負担上限管理加算        | 利用者負担限度額の上限管理が必要な利用者について、他のサービス事業所が提供した利用者の負担額調整を行った場合                  |                                | 150 単位/月                                           |
|         | 緊急時対応加算            | 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居宅介護計画の変更等を行い、事業所の訪問介護員が、当初の計画にない訪問を緊急に行った場合 |                                | 100 単位/回<br>(1 月に 2 回を限度)<br>(地域生活支援拠点等の場合は+50 単位) |
|         | 行動障害支援連携加算         | サービス提供責任者が「支援計画シート」及び「支援手順書 兼 記録用紙」の作成者と連携し、利用者の心身の状況等の評価を共同で行った場合に加算   |                                | 584 単位/回<br>(サービス初日から起算して 30 日間で 1 回を限度)           |
|         | 福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)ロ | 介護職員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 36.7%に相当する単位数         |

## 同行援護

| サービスの時間 |                    | 基本単位数<br>(1 回あたり) | 特定事業所加算(Ⅱ)算定事業所<br>合成単位数 (10%加算) |
|---------|--------------------|-------------------|----------------------------------|
| 同行援護    | 30 分未満             | 191               | 210                              |
|         | 30 分以上 1 時間未満      | 302               | 332                              |
|         | 1 時間以上 1 時間 30 分未満 | 436               | 480                              |
|         | 1 時間 30 分以上 2 時間未満 | 501               | 551                              |
|         | 2 時間以上 2 時間 30 分未満 | 566               | 623                              |
|         | 2 時間 30 分以上 3 時間未満 | 632               | 695                              |
|         | 3 時間以上 3 時間 30 分未満 | 697               | 767                              |

| 以後 30 分増すごとに      |                                                                         | 66 単位増加                                           | 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、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同行訪問する場合   | 200 単位/月                                          |              |
| 利用者負担上限管理加算       | 利用者負担限度額の上限管理が必要な利用者について、他利用事業所の利用者負担額の調整を行った場合                         | 150 単位/月                                          |              |
| 緊急時対応加算           | 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居宅介護計画の変更等を行い、事業所の訪問介護員が、当初の計画にない訪問を緊急に行った場合 | 100 単位/回<br>(一月に 2 回を限度)<br>(地域生活支援拠点等の場合は+50 単位) |              |
| 福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅰ) | 介護職員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一月の総単位数の 45.6%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受給者証に定める額に応じて下記のとりの計算方法により算出します。

(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 居宅介護、重度訪問介護、同行援護は 10.18 円

(費用総額) × 10% = 利用料金

※ただし 1 ヶ月当たりの負担上限額が 0 円の方は基本的に利用料金が発生しません。

#### 【計算例】

特定事業所加算Ⅱを算定している事業所で、

居宅介護 家事援助 30 分以上 45 分未満を月 5 回利用したときの利用料金

168 単位×5 回=840 単位 ①

処遇改善加算(Ⅰ)の単位数 840 単位×45.6%=383 単位(小数点以下四捨五入処理) ②

総単位数 ①(840 単位)+②(383 単位)=1,223 単位

費用総額 総単位数(1,223 単位)×地域区分による単価(10.18 円)=12,450 円

お客様ご負担金額 12,450 円×10%=1,245 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。

- ※ 1. 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金に加算されます。

| 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～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。)

- 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。
- 重度訪問介護において、障害支援区分 6 に該当する場合は 8.5/100(8.5%)、重度障害者等の場合は 15/100(15%)が上記サービス料金に加算されます。
- 同行援護において、障害支援区分 3 に該当する場合は 20/100(20%)、障害支援区分 4 以上に該当する場合は 40/100(40%)が上記サービス料金に加算されます。
- 利用者負担には 1 か月当たりの負担上限額が定められています。

1 か月当たりのサービス利用にかかる「定率負担」については、所得に応じて4区分の月額負担額が設定され、それ以上の負担の必要はありません。（9 ページの表を参照）

6. 中山間地等で厚生労働大臣が定める地域にお住まいの方は、「特別地域加算」として 15/100（15%）が上記サービス料金に加算されます。

7. 身体的拘束等の適正化の更なる推進のため、対策を検討する委員会を定期的に開催し、研修会の実施をする等の要件を満たしていない場合、1/100（1%）が上記サービス料金から減算します。

8. 障害者虐待防止の推進のため、対策を検討する委員会を定期的に開催し、研修会の実施をする等の要件を満たしていない場合、1/100（1%）が上記サービス料金から減算します。

9. 業務継続計画未策定の場合、1/100（1%）が上記サービス料金から減算します。（令和7年4月1日から適用開始）

## (2) 特定事業所加算Ⅱ（居宅介護、同行援護）

### 【特定事業所加算Ⅱ】

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>

- ・ 従業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。
- ・ 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に開催すること
- ・ サービス提供責任者が従業員に、提供にあ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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 新規に採用したすべての従業者に対し、熟練した従業者の同行による研修を実施していること。
- ・ 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%以上いること。または、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、又は5年以上の実務経験を有するホームヘルパー1級課程修了者であること。

### 【緊急時の対応】

|           |                                                                             |               |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 緊急時等の対応方針 | 長野市社会福祉協議会は、利用者へのサービスに当たり、緊急の場合には利用者の家族及び代理人等に対し、直ちにその状況等を報告し、速やかに対応していきます。 |               |
| 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当番で携帯電話を持参し、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                                                          |               |

注) 緊急でサービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合、「緊急時訪問介護加算」を算定します。

○ 1 か月当たりの利用者負担上限額の表

| 区分    | 世帯の収入状況                                     | 1 か月当たりの<br>負担上限額 |
|-------|---------------------------------------------|-------------------|
| 生活保護  | 生活保護受給世帯                                    | 0 円               |
| 低所得 1 | 市町村民税非課税世帯で、サービスを利用する<br>ご本人の収入が 8 0 万円以下の方 | 0 円               |
| 低所得 2 | 市町村民税非課税世帯                                  | 0 円               |
| 一般 1  | 市町村民税課税世帯で、市町村民税所得割 16 万<br>円未満の方           | 9, 3 0 0 円        |
| 一般 2  | 市町村民税課税世帯で、上記「一般 1」に該当<br>しない方              | 3 7, 2 0 0 円      |

※ 利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限額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。

1. 契約受給量を超えたサービスについては、サービス料の全額が利用者のご負担となります。
2. 低所得者への利用料軽減措置（対象者の指定は市町村が行います。）があります。
3. 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。

### (3) 長野市の指定を受け「長野市移動支援サービス」を実施しています

| サービスの種類等 |                           | サービスの時間 | サービス料    | 利用者負担額<br>(10%負担の場合) |
|----------|---------------------------|---------|----------|----------------------|
| 個別支援型    | 障害者一人に対して<br>一人の訪問介護員が対応  | 30 分につき | 1, 000 円 | 100 円                |
| 複数支援型    | 障害者複数人に対して<br>一人の訪問介護員が対応 | 30 分につき | 500 円    | 50 円                 |

※ 複数型支援、8 時間を超えるサービス等については、安全・確実なサービスが確保できる場合にサービスを提供いたします。

1. サービス料金は、日中（午前 8 時から午後 6 時まで）1 回当たりの料金です。
2. サービス料金のうち受給者証に明記されている負担割合（0 % 又は 10 %）に基づく金額が利用者負担額になります。
3. 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金に加算されます。

| 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～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。）

## 9 利用料以外の費用

次の場合の費用は、利用者の負担となりますのでご了解ください。

- (1) 通常の事業実施区域以外の場所でサービスをご利用いただく場合の交通費等の実費  
長野市の区域を超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 1 km 当たり 10 円（消費税込））をご負担いただきます。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その他の実費をご負担いただきます。
- (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) 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  
サービス提供の際、訪問のため必要な車両について有料駐車場の使用が必要な場合は、その駐車場使用料（実費）は、利用者のご負担となります。
- (4) 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。

## 10 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。

## 11 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、事業所の担当職員にお伝えください。
- (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ください。（年 9.1%）

## 12 サービスの提供方法

- (1) 社協では、利用者をご相談しながらサービス提供責任者が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又はその者の指示を受けた他の訪問介護員が行います。  
なお、担当訪問介護員が代わる場合があります。
- (3) 予定していた訪問介護員が、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。
- (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) サービス提供計画に記載することが困難なサービスの提供（緊急援助等）が必要な方は、サービス提供計画において、サービス提供の条件をあらかじめ定めることでサービスの提供を行います。  
ただし、訪問介護員の確保等の都合によりサービスの提供が困難な場合がありますのでご了解ください。
- (7) 社協では、訪問介護員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が同乗することはいたしませんのでご了解ください。

## 13 守秘義務

- ◆ 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。
- ◆ 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

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。

- ◆ 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します。

## 14 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します。

- ◆ 事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族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。

## 15 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、実施状況等の記録を整備します。また、その廃止や身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 身体的拘束等の適正化のため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。）を定期的で開催し、その結果について、職員に周知徹底を図ります。
- (2) 身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。
- (3) 職員に対して、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的の実施します。

## 16 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で開催し、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。

## 17 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に実施します。

## 18 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、サービス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に実施します。
- (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。

## 19 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 ご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

## 20 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) 訪問介護員個人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、経営戦略担当へお問い合わせください。
- (5) 社協は、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不信行為（本会職員や他の利用者に対する、故意による暴言・暴力行為並びにセクハラ行為等）が繰り返し行われたとき、契約を解除できるものとします。
- (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。
- (7) 社協では、事業所の情報等について障害福祉サービス等情報公表システムに報告しています。

## 21 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

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。

## 22 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  | 備 考 |
|-----------------------|----------|--------|-----|
| 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

長野市役所障害福祉課

224-5030

長野県福祉サービス運営適正化委員会

026-226-2210

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。

受給者番号 .....

【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。