

「ホームヘルプステーション朝里温泉」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(後社福 第1887号)

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護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内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要支援」「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆目次◆◆

1. 事業者.....	2
2. 事業所の概要.....	2
3. 事業実施地域及び営業時間.....	2
4. 職員の体制.....	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金.....	3
6. サービスの利用に関する留意事項.....	6
7. 事故発生時の対応（損害賠償）及び苦情処理体制について.....	7
8. 緊急時の対応について.....	9

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 小樽北勉会
- (2) 法人所在地 北海道小樽市若松2丁目8番20号
- (3) 電話番号 0134-29-0015
- (4) 代表者氏名 理事長 中 垣 葵
- (5) 設立年月 昭和56年11月12日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所・平成12年11月1日指定後社福第1887号
- (2) 事業の目的 指定訪問介護事業は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。
- (3) 事業所の名称 ホームヘルパーステーション朝里温泉
- (4) 事業所の所在地 北海道小樽市朝里川温泉2丁目692番地109
- (5) 電話番号 0134-52-0529
- (6) 事業所長（管理者）氏名 高谷 祐司
- (7) 当事業所の運営方針 当事業所は事業の実施にあたり、小樽市、地域の保健、医療、福祉サービスとの連携を図り、総合的なサービスに努めます。
- (8) 開設年月 平成6年5月1日

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 小樽市
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日 (但し、12月30日～1月3日までを除く)
受付時間	月曜日～金曜日 8:00～18:00
サービス提供時間帯	月曜日～土曜日 8:00～18:00

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種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。

職 種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
1・サービス提供責任者	2名	名	2.0名	2.0名	
2・訪問介護員等	名	5名	名	2.5名	
(1)介護福祉士	名	2名	名		
(2)訪問介護養成研修1級 (ヘルパー1級)課程修了者		2名	名		
(3)訪問介護養成研修2級 (ヘルパー2級)課程修了者		1名	名		
(4)実務者研修 課程修了者		名	名		

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週36時間）で除した数です。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて以下があります。

- | |
|---|
| (1) 利用料金が介護保険から給付される場合
(2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合 |
|---|

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては利用料金の大部分（通常9割）が介護保険から給付されます。

<サービスの概要>

- | |
|---|
| ○身体介護
入浴・排せつ・食事等の介護を行います。
○生活援助
調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話をいたします。 |
|---|

☆ ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

① 身体介護

- 入浴介助 入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）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。
- 体位変換 体位の変換を行います。

○外出介助 外出の介助を行います。

② 生活援助

○調理 ご契約者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）

○洗濯 ご契約者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。）

○掃除 ご契約者の居室の掃除を行います。
（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）

○買物 ご契約者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

<サービス利用料金>（契約書第8条参照）

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前8時から午後6時）での料金は次の通りです。

サービス料金（特定事業所加算Ⅱ 10%含む）

身体介護	サービスに要する時間	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1.5時間未満	身体介護に引き続き生活援助を行う場合の時間区分	
					20分以上 45分未満	45分以上 70分未満
	1 利用料金	2680 円	4260 円	6240 円	720 円	1430 円
	2. サービス利用に係る自己負担額（1割）	268 円	426 円	624 円	72 円	143 円
生活援助	サービスに要する時間		20分以上 45分未満	45分以上		
	1 利用料金		1970 円	2420 円		
	2. サービス利用に係る自己負担額（1割）		197 円	242 円		

*所得により2割負担の場合は概ね2倍、3割負担の場合は概ね3倍の額となります。 R6年4月改正

☆ 介護保険の給付の対象となるサービス

○ 初回訪問加算 200 単位 / 月

- ・ 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他の訪問介護員などが訪問を行う際に同行した場合
- ・ 過去2ヶ月に、当訪問介護事業所の利用がない場合
- ・ 新規に訪問介護計画を作成する場合。要支援から要介護になった場合。

○ 緊急時訪問介護加算 100 単位 / 月

- ・ 居宅サービス計画に位置付けられていない訪問介護（身体介護）利用者又はその家族からの要請から24時間以内に行った場合
- ・ ケアマネが、必要と判断した場合に限り算定できる。ケアマネと連絡とれないままサービス提供が行われたときは、後日、ケアマネが必要とした場合

○ 特定事業所加算（Ⅱ） 所定単位数の10%

○ 介護職員等処遇改善加算（Ⅰ） 所定単位数の24.5%

☆ 「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。

☆ 上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基

づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。

☆ 平常の時間帯（午前8時から午後6時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。

- ・ 夜間（午後6時から午後10時まで）：25%
- ・ 早朝（午前6時から8時まで）：25%
- ・ 深夜（午後10時から午前6時まで）：50%

☆ 2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、ご契約者の同意の上で、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

＊2人の訪問介護員でサービスを行う場合

- （例） ・ 体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
- ・ 暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

☆ ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けたあと、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

（2）介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第5条、第8条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞

介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。（所得にて2割～3割負担の場合は概ね2倍～3倍の額になります）

身体介護	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1.5時間未満
利用料	1,790円	2,680円	4,260円	6,240円
生活援助		20分以上 45分未満	45分以上	
利用料		1,970円	2,420円	

☆ 経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2か月前までにご説明します。

☆ 生計中心者が市民税非課税で、特に生計が困難な方については、サービス費用の減免制度もごございますので、ご相談ください。

(3) 利用料金のお支払い方法 (契約書第8条参照)

前記(1)、(2)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、利用実績に基づいて計算した金額とします。)

ア. 窓口での現金支払
イ. 下記指定口座への振り込み 北陸銀行 小樽支店 普通預金 4038070 社会福祉法人 小樽北勉会 理事長 中垣 葵
ウ. 口座引落し ※但し、利用料とは別に口座引落し手数料として165円かかります。

(4) 利用の中止、変更、追加 (契約書第9条参照)

- 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加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までに事業者へ申し出てください。
- 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。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

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	当日の利用料金の10% (自己負担相当額)

- サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

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

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替 (契約書第6条参照)

①ご契約者からの交替の申し出

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、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②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。

訪問介護員を交替する場合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（契約書第7条参照）

① 定められた業務以外の禁止

契約者は「5. 当事業所が提供するサービス」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。

② 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護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。

③ 備品等の使用

訪問介護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。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

(4) サービス内容の変更（契約書第10条参照）

サービス利用当日に、ご契約者の体調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) 訪問介護員の禁止行為（契約書第14条参照）

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護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。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 医療行為② ご契約者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受③ ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供④ 飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙⑤ ご契約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⑥ その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為 |
|---|

7. 事故発生時の対応（損害賠償）及び苦情処理体制について（契約書第15条・16条・23条参照）

(1) 事故発生時の対応について

- 利用者に対する訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に対し連絡を行う等の、必要な措置を講じるべきこととする。
- あらかじめ定めた方法により、事故発生時の対応を行う。
- 当該事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録は、2年間保存する。
- 当該事故の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じる。

○賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

※ 損害賠償について

事業者の責任によりご利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

(2) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）

〔職名〕 管理者 高谷 祐司

○受付時間 毎週月曜日～金曜日

9：00～17：00

○所在地等 ホームヘルパーステーション朝里温泉

小樽市朝里川温泉2丁目692番地109

0134-52-0529

※ 当法人では、苦情解決の社会性、客観性を確保するために、第三者委員を設置しております。当事業所で受け付けた苦情は原則的に全て第三者委員に報告されます。

また、直接第三者委員へ苦情を申し立てたい場合、苦情内容を記載した書面を封筒に入れ、封をして苦情受付担当者にお渡し下さい。第三者委員は次のとおりです。

○第三者委員 中村 隆 : 弁護士

高橋 久美子 : 地域代表

西尾 伊都子 : 小樽市朝里地区民生・児童委員会協議会副会長

(3) 行政機関その他苦情受付機関

小樽市役所 介護保険担当課	所在地 小樽市花園2丁目12番1号 電話番号0134-32-4111（内線452～455） 受付時間 月～金曜日 9：00～17：00
国民健康保険団体連合会	所在地 札幌市中央区南2条西14丁目 電話番号011-231-5161 受付時間 月～金曜日 9：00～17：00
北海道社会福祉協議会 北海道地域福祉生活支援センター	所在地 札幌市中央区北2条西7丁目 電話番号011-291-2941 受付時間 月～金曜日 9：00～17：00

(4) 苦情解決の手順

①利用者への周知

- ・苦情解決責任者は、施設内への掲示、パンフレットの配布等により、利用者に対して苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や苦情解決の仕組み等について周知する。

②苦情の受付

- ・苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- ・苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申し出人に確認する。

③内容について苦情申し出人に確認する。

- ア 苦情の内容
- イ 苦情申し出人の希望等
- ウ 第三者委員への報告の要否
- エ 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立合いの要否

④ウ及びエが不要の場合は、苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る

8. 緊急時の対応について

指定訪問介護の提供を行っているときに、利用者に症状の急変が生じた場合は速やかに主治の医師、及び担当の介護支援専門員・当ヘルパー事業所への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

9. 虐待の防止のための対応

「高齢者虐待防止法」の規定に従い、委員会の開催、指針の整備、研修の実施等の取り組みを行い、虐待の早期発見、人権の擁護及び虐待の防止のために必要な措置を講じる。

令和 年 月 日

指定訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

ホームヘルプステーション朝里温泉

説明者職名 管 理 者

氏名 高谷 祐司 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、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

契約者 住所

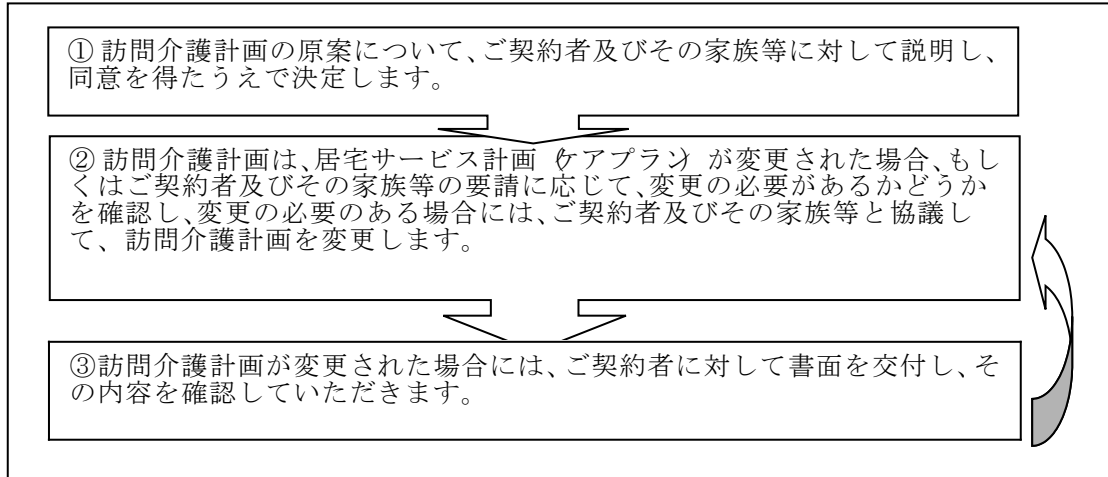
氏名 _____ 印

※ この重要事項説明書は、厚生省令第37号（平成11年3月31日）第8条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

<重要事項説明書付属文書>

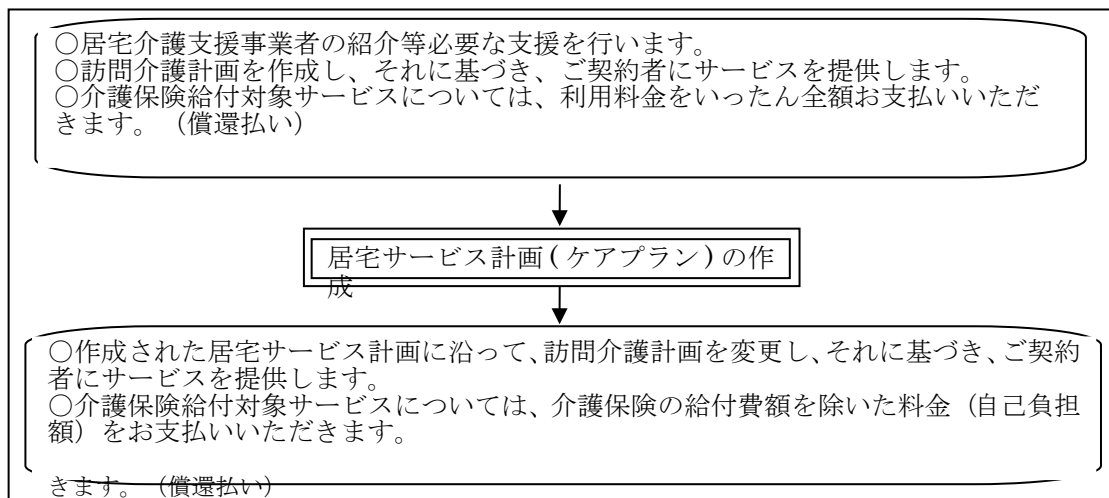
1. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画(ケアプラン)」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。(契約書第3条参照)

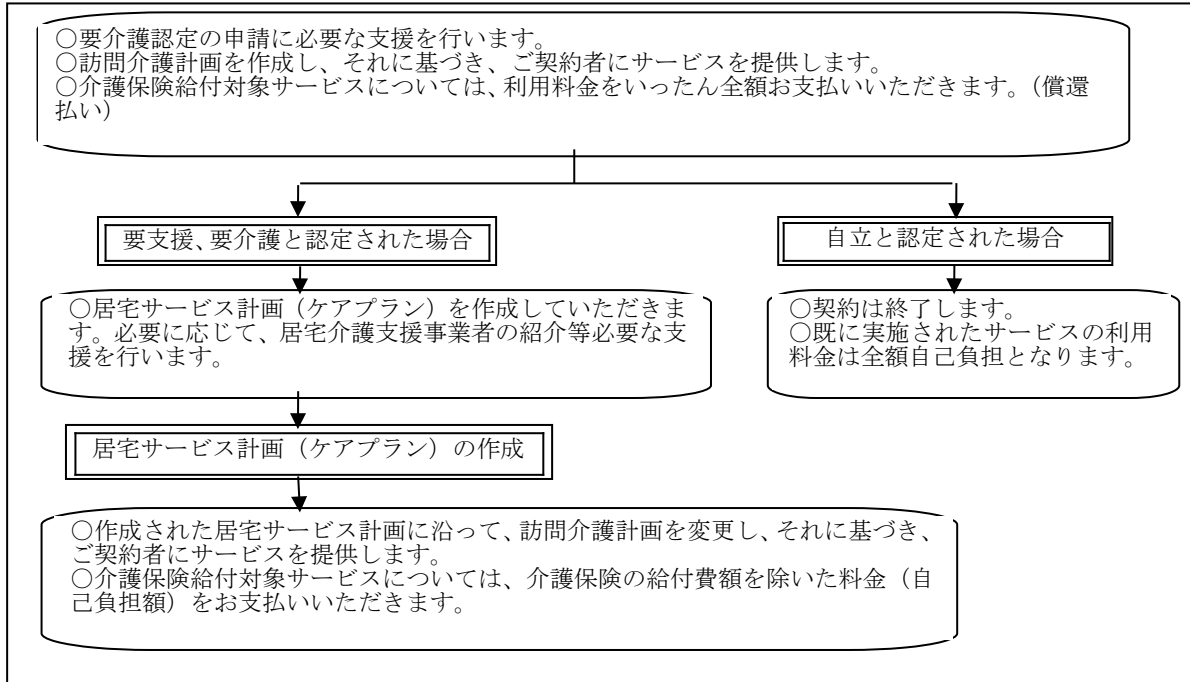


- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画(ケアプラン)」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

① 要介護認定を受けている場合



②要介護認定を受けていない場合



2. サービス提供における事業者の義務（契約書第12条、第13条参照）

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します
 - ②ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご契約者又はその家族等から聴取、確認します。
 - ③サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
 - ④ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管するとともに、ご契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
 - ⑤サービス実施時に、ご契約者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
 - ⑥事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。（守秘義務）
- ただし、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。

3. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更にも同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。（契約書第18条参照）

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤当施設が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

(1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第19条、第20条参照）

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② ご契約者が入院された場合
- ③ ご契約者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合
- ④ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問介護サービスを実施しない場合
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(2) 事業者からの契約解除の申し出（契約書第21条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ①ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②ご契約者による、サービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

(3) 契約の終了に伴う援助（契約書第18条参照）

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。