「指定訪問介護」
「介護予防・日常生活支援総合事業　訪問型サービス」
重要事項説明書

当事業所は下記指定を受けています。

指定訪問介護事業者	事業番号0170103295
第１号訪問事業	事業番号0170103295

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。

◇◆目次◆◇

１．事業者. 1
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. 8
７．利用者の記録や情報の管理、開示について. 9
８．苦情の受付について. 9
９．緊急時・事故発生時の対応方法. 10
10．災害・感染症の予防及びまん延防止のための措置：業務継続計画. 10
11．虐待の防止について. 10
12．身体の拘束等. 11

１．事業者

（１）法人名	一般社団法人　北海道社会福祉活動事務所
（２）法人所在地	北海道札幌市中央区南11条西1丁目5-16-225
（３）電話番号	０１１－２１１－１７５５
（４）代表者氏名	代表理事　　大島　康雄
（５）設立年月	平成２６年　４月　１日

２．事業所の概要

（１）事業所の種類　訪問介護事業所・平成２６年　４月　１日指定
　北海道　　０１７０１０３２９５号

（２）事業の目的　指定訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業訪問型（以下訪問型とする）は、介護保険法令に従い、ご契約者（利用者）が居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、サービスを提供します。

（３）事業所の名称　ホームケアネットさっぽろ

（４）事業所の所在地　札幌市中央区南11条西7丁目1-20　ドミ山鼻

（５）電話番号　０１１－２１１－１７５５

（６）事業所管理者　氏名　大島由香里

（７）当事業所の運営方針＊　事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。
事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療福祉サービスと綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
《介護職員等処遇改善加算Ⅰ》専門性の向上として計画的に研修会に参加し、利用者様に質の高いサービスを提供できるようにしております。

（８）開設年月　平成２６年　４月　１日

（９）事業所が行っている他の業務
当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

【指定訪問介護事業者】　平成２６年　４月　１日指定
　平成２６　年　４月　１日開始
　令和　２年　４月　１日更新

【介護予防訪問介護事業】　平成２６年　４月　１日指定
　平成２６　年　４月　１日開始

【第１号訪問事業】　平成３０年　４月　１日更新
　令和　２年　４月　１日更新

３．事業実施地域及び営業時間

（１）通常の事業の実施地域　札幌市全域、石狩市一部

（２）営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日 （但し祝日、１２月３１日～１月３日までを除く）
受付時間	月曜日から金曜日　９時００分～１８時００分 （緊急時２４時間対応）
サービス提供時間帯	年中無休　２４時間対応

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．事業所長（管理者）		１名				兼務
２．サービス提供責任者		6名				兼務
３．居宅介護従事者（ホームヘルパー）		9名	32名			介護員
	（１）介護福祉士	8名	13名			介護員
	（２）訪問介護養成研修１級課程修了者		1名			介護員
	（３）訪問介護養成研修２級課程修了者	1名	18名			介護員
	（４）訪問介護養成研修３級課程修了者					介護員
５．ボランティア						生活支援員（ボランティア）

※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４０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、

（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

があります。

（１）介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第４条）

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。

〈サービスの概要と利用料金〉

○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行います。

☆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ています。

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）などします。

○排泄介助

…排泄の介助、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。

○更衣介助

…更衣の介助を行います。

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。）

○買い物

…ご契約者の日常生活に必要となる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。）

〈利用料〉（契約書第８条参照）

- **訪問介護サービス利用料金（要介護１から５）**

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（９時から１８時）での料金は次の通りです。

１回の料金は次の通りです。

〈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時間30分未満
保険所定単位数	167単位	250単位	396単位	579単位
自己負担　1割	171円	255円	404円	591円
自己負担　2割	342円	510円	808円	1,182円
自己負担　3割	513円	765円	1,212円	1,773円

〈生活援助〉

	20分以上45分未満	45分以上
保険所定単位	183単位	225単位
自己負担　1割	187円	230円
自己負担　2割	374円	460円
自己負担　3割	561円	690円

②利用料（要支援１、要支援２、事業対象者）について、料金は次の通りです。

サービス区分		単価（単位）	利用回数（上限）	自己負担 1割	自己負担 2割	自己負担 3割
週1回	４５分未満	２０５単位／回	－	248 円	496 円	744 円
	４５～６０分未満	２７７単位／回	－	282 円	564 円	846 円
	６０分以上	２８７単位／回	－	293 円	586 円	879 円
	週１回（月額）	１，１７６単位／月	－	1,201 円	2,402 円	3,603 円
週2回	４５分未満	２０５単位／回	－	199 円	398 円	597 円
	４５～６０分未満	２７７単位／回	－	269 円	538 円	807 円
	６０分以上	２８７単位／回	－	278 円	556 円	834 円
	週２回（月額）	２，３４９単位／月	－	2,398 円	4,796 円	7,194 円
週２回を超える		３，７２７単位／月	－	3,805 円	7,610 円	11,415 円

〈初回加算〉

新規に訪問介護計画書を作成し、サービス提供責任者が初回に実施した訪問介護と同月内に自ら訪問介護を行う場合、または訪問介護員等が初回訪問介護を行う際に同行した場合に加算。

保険所定単位	200単位
自己負担（1割負担）	204円
自己負担（2割負担）	408 円
自己負担（3割負担）	612 円

〈介護職員等処遇改善加算〉

介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）を届けています。上記保険所定単位に1月につき24.5%加算されます。

〈特定事業所加算〉　（要介護者のみ対象）

当事業所は、特定事業所加算（Ⅱ）を届けています。保険所定単位に1回につき10％が加算されます。

〈体制要件〉

①事業所のヘルパー（登録者を含む。以下同じ。）に対して計画的に研修（外部研修の受講を含む。）を実施。

②サービス提供責任者が、ヘルパーに対し、サービス提供前に文書等確実な方法により、利用者に関する情報等の伝達を行うとともに事後に報告を受けていること。

③ヘルパーの健康診断等を定期的に実施。

〈人材要件〉

①事業所のヘルパーについて介護福祉士の割合が３０％以上。

②サービス提供責任者の全てが訪問介護養成研修１級課程修了者３年以上の経験を有する。

③サービス提供責任者の全てが介護福祉士１年以上の経験を有する。

〈重度対応要件〉

当該事業所の訪問介護サービスの利用者（総合事業を含む。）のうち要介護４又は５の割合が２０％以上。

※１　訪問介護サービスに関する注意事項

☆「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時から午前８時まで）：２５％
・深夜（午後１０時から午前６時まで）：５０％

☆訪問介護養成研修３級課程（ヘルパー３級）修了者による身体介護サービスについては、表の利用料金の３０％割り引かれます。

※２　訪問介護サービスに関する注意事項

☆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。要支援又は要介護認定を受けた後、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。

☆訪問介護サービスの生活援助は、原則１回のサービス時間は１時間３０分を限度とします。

☆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、利用料金の金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〉

①介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービスは介護保険給付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金額がご契約者の負担となります。

	３０分未満	３０分以上 １時間未満	１時間以上 １時間半未満	１時間半以上 （３０分増す毎に）
身体介護	2,480円	3,940円	5,750円	830円
生活援助	―円	1,810円	2,230円	―円

☆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。

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

☆訪問介護養成研修３級課程修了者による身体介護サービスについては、表の利用料金の３０％が割り引かれます。

②その他のサービス

要望毎に検討の上、対応する。

…保険適用外契約（有償ボランティア）　利用料金：８００円～
…特定旅客自動車運送サービス　利用料金：１キロメートル１５０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。

（３）交通費（契約書第８条参照）

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、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

（４）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２７日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。（１か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

ア．下記指定口座への振込
イ．金融機関口座からの自動引き落とし
ウ．直接現金払いとする

（５）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、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に申し出てください。

○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には、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	一律７００円

○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。但し、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定はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者からの都合により、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。

①医療行為（サービス利用書に基づく）
②ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
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

（６）大規模災害によるサービス実施不能

大雪・大雨、地震などの大規模災害が発生した場合は、訪問時間の遅延やサービスの日の変更・中止をさせて頂きます。

（７）サービス提供責任者

サービス提供責任者は利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画の作成などをはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点があったりサービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。（担当の訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません。）

〈サービス提供責任者の業務〉

①訪問介護サービスの利用の申込みに関する調整
②利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
③居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
④訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
⑤訪問介護員の業務の実施状況の把握
⑥訪問介護員の業務管理
⑦訪問介護員の研修、技術指導
⑧その他サービス内容の管理について必要な業務

７．利用者の記録や情報の管理、開示について

①訪問介護の実施ごとに、サービスの提供日、内容等を記録し、サービス提供の終了時に利用者の確認を受け、その控えを利用者に交付します。
②指定訪問介護の実施ごとにサービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から５年間保存します。
③利用者は事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することが出来ます。

8．苦情の受付について（契約書第23条参照）

（１）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。

〇苦情受付窓口（担当者）
［職名］　管理者　大島由香里　（訪問介護事業所）

〇受付時間
毎週月曜日～金曜日
９時３０分～１８時００分

（２）行政機関その他苦情受付機関

札幌市保険福祉局 介護保険担当課	所在地　札幌市中央区北3条西6丁目札幌市役所 本庁舎 電話番号　011-211-2111　/ FAX　011-221-9219

	受付時間　午前9時00時～午後5時00分
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丁目国保会館 電話番号　011-231-5161　/ FAX　011-231-5178 受付時間　午前9時00分～午後5時00分
北海道社会福祉協議会	所在地　札幌市中央区北2条西7丁目 （道立社会福祉総合センター） 電話番号　011-241-3976　/ FAX　011-271-0459 受付時間　午前9時00分～午後5時00分

9．緊急時・事故発生時の対応方法（契約書第12条及び15条・16条参照）

（１）利用者に対するサービスの提供により、緊急時や事故が発生した場合には、速やかに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。
（２）利用者に対するサービスの提供により事故が発生し、損害が発生した場合は、不可効力による場合を除き速やかに契約者に対して損害を賠償します。
但し、契約者に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。
（３）事故が生じた際には、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。
（４）事業所に連絡するとともに、利用者の主治医又は医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。
（５）急を要する場合は、事業所の判断により救急車を要請し、事後報告となる場合もあります。
（６）必要に応じて市町村へ連絡します。

10．災害・感染症の予防及びまん延防止のための措置：業務継続計画

災害・感染症の予防及びまん延防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
（１） 災害・ 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
（２） 災害・感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備し、担当者を決めています。
（３） 従業者に対する災害・感染症の予防及びまん延防止のための研修を定期的に実施しています。

11．虐待の防止について

(1)　利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

① 虐待の防止のための指針を整備しています。
② 従業者に対する虐待防止を啓発･普及するための研修を定期的に実施しています。
③ 虐待の防止に関する措置を適切に実施するための担当者を設置しています。

(2)　サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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、これを区市町村に通報します。

(3)　虐待通報の窓口

ホームケアネットさっぽろ	電話番号　011-211-1755　/ FAX　011-520-0778 受付時間　午前9時00時～午後6時00分
札幌市介護保険課	電話番号　011-211-2547 受付時間　午前8時45分～午後5時15分

12. 身体の拘束等

事業所は事業所又は他の利用者等の生命又は身体を保護する為、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動の制限をしません。
やむを得ず当該行為が必要な場合は、利用者又は扶養者に必要となった理由を十分に説明し、同意を得ます。