ヘルパーステーションしあわせ通り

重要事項説明書

当事業所は、訪問介護及び第1号訪問事業の指定を受けております。
（札幌市指定　第　0170210314　号　　令和7年4月1日）

当事業所は、ご契約者に対して指定訪問介護及び第1号訪問事業サービスを提供いたします。
事業所の概要、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いたします。

◇◆目次◇◆

1.　事業者
2.　事業所の概要
3.　事業実施地域及び営業時間
4.　職員の体制
5.　当事業所が提供するサービスと利用料金
6.　サービスの利用に関する留意事項
7.　苦情受付について
8.　サービスの中止に伴うキャンセル料
9.　事故発生の対応方法について
10.　ハラスメントについて
11.　虐待防止について
12.　衛生管理について
13.　業務継続計画について
14.　身体拘束の禁止
15.　緊急時における対応方法

1.事業者

（1）法人名　　株式会社　大蔵商事
（2）法人所在地　　札幌市東区北28条東2丁目2－20
（3）電話番号　　011－768－8833
（4）代表者　　藤田　昌人
（5）設立年月日　　平成24年5月11日

2.事業所の概要

（1）種類　　指定訪問介護事業所・第1号訪問事業
（2）名称　　ヘルパーステーションしあわせ通り
（3）所在地　　札幌市東区伏古10条3丁目11番18号
（4）電話番号　　011－374－6162
（5）管理者　　新田　里奈
（6）運営方針　　当事業所は、ご契約者の心身の状況、特性環境等をアセスメントのうえ、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、食事等の介護その他の生活全般にわたる援助を誠実、適切、専門的に行うものとします。
（7）第三者評価の実施の有無　有　（無）　実施した直近の年月日　年　月　日
実施した評価機関の名称　　評価結果の開示状況　有・無

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
（2）営業日及び営業時間
・営業日　　月曜日～土曜日　但し、祝日及び12月29日～1月3日までを除く。
・営業時間　　午前9時から午後6時（土曜日12時まで）
・サービス提供時間　ケアプランに基づき、必要な時間に必要なサービスが提供されるようにいたします。（365日）

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、以下の職員を配置しております。

職員の配置状況

職種	常勤	非常勤	指定基準	備考
1事業所長（管理者）	1		1	
2サービス提供責任者	1	1	1	介護福祉士2名
3訪問介護員		18	※	※常勤換算で2．5名以上

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、ご契約者のご家庭を訪問し、以下のサービスを提供します。
提供するサービスについては、以下の2つの場合があります。
●利用料金が介護保険から給付される場合
・介護保険の給付の対象となるサービス
●利用料金の全額を利用者にご負担いただく場合
・介護保険の給付対象とならないサービス
例：買い物代行時の交通費等

（1）介護保険の給付の対象となるサービス

「身体介護」
● 入浴介助　　入浴の介助（洗身や見守り等）を行ないます。入浴が困難な方は、体を拭く（清拭）などを行ないます。
● 排泄介助　　トイレへの移動、誘導、見守り及びオムツ交換などを行います。
● 食事介助　　ご自分で食事をとる事が出来ない方の食事介助や見守りを行ないます。
● 体位交換　　ご自分で体の向きを変えられない方の体位の交換をいたします。
● 更衣・整容介助　衣類の着脱、整容等の介助を行ないます。
● 外出介助　　買い物や通院時の介助を行ないます。（同行に伴う交通費の負担がかかります）
● 自立支援に向け共に行なう掃除・洗濯等

「生活援助」（直接本人への援助）
● 調理　ご契約者の食事の用意をします。（ご家族の分は出来ません）
● 洗濯　ご契約者の衣類の洗濯をします。（ご家族の分は出来ません）
● 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、窓のガラス磨き等はできません。「保険外」）
● 買い物　ご契約者の日常生活に必要となる物品の買い物代行を行ないます。（貯金、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」・訪問介護　　＊基本単位に地域加算(7級地)10.21を乗じた金額

	サービスに要する時間	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
身体介護	①利用料金単位	196	293	464	680
	②総額	2,001円	2,991円	4,737円	6,942円
	介護保険から給付(9割)1割の方の場合	1,801円	2,692円	4,264円	6,248円
	③利用者負担(1割)	200円	299円	473円	694円
	利用者負担(2割)	400円	598円	947円	1,388円
	利用者負担(3割)	600円	897円	1421円	2,082円
	サービスに要する時間	20分以上 45分未満	45分以上		
生活援助	①利用料金単位	215	264		
	②総額	2,195円	2,695円		
	介護保険から給付(9割)1割の方の場合	1,976円	2,426円		
	③利用者負担(1割)	219円	269円		
	利用者負担(2割)	439円	539円		
	利用者負担(3割)	658円	808円		

「サービス利用料金」第1号訪問事業

		週1回(支援1・2)	週2回(支援1・2)	週3回(支援2)
1月	①利用料金単位	1176	2349	3727
	②総額	12,006円	23,983円	38,052円
	介護保険から給付(9割)1割の方の場合	10,806円	21,585円	34,247円
	③利用者負担(1割)	1,200円	2,398円	3,805円
	利用者負担(2割)	2,401円	4,796円	7,610円
	利用者負担(3割)	3,601円	7,194円	11,415円
	生活援助中心(要支援1・2)	20分～45分未満	45分以上	
1回につき	①利用料金単位	179	220	
	②総額	1,827円	2,246円	
	介護保険から給付(9割)1割の方の場合	1,645円	2,022円	
	③利用者負担(1割)	182円	224円	
	利用者負担(2割)	365円	449円	
	利用者負担(3割)	548円	673円	

訪問介護初回時に、新規計画を作成したご利用者様に初回訪問実施月内に、
サービス提供責任者が訪問介護又は同行訪問をした場合に加算致します。

総額　2042円

利用者負担(1割)	205円
利用者負担(2割)	409円
利用者負担(3割)	613円

○緊急時訪問介護加算　　100単位(1回につき)
利用者様やご家族様からの要請に応じて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めた時に計画外の訪問介護を行った場合に加算致します。

総額　1021円

利用者負担(1割)	102円
利用者負担(2割)	204円
利用者負担(3割)	306円

○介護職員等処遇改善加算Ⅰ(ロ)
1ヶ月の単位(基本サービス費+各種加算減算)×28．7%

○特定事業所加算(Ⅰ)
所定単位数の20%

○同一建物減算
訪問介護事業所と同一の建物に居住する利用者に対して、訪問介護を行った場合は、1回につき所定単位数の100分の90に相当する単位数を算定する。
また、判定期間ごとに12%減算が適用となります。

注＊ 平常の時間帯（午前8時～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　利用料金に割り増し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%

＊ 二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、通常利用料金の2倍の料金をいただきます。

（2） 介護保険の給付対象とならないサービス（国から示された基準）

ア　介護保険給付の支給限度を超えてサービスを利用される場合は、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

イ 「直接ご本人の援助」に該当せず、ご家族がすることが適当とされる場合
＊ ご家族等の洗濯・調理・買い物・布団干し
＊ ご家族等が使用する居室等の掃除
＊ 来客の接待（お茶、食事の手配等）
＊ 自家用車の洗車・掃除

ウ 「日常生活の援助」に該当しない行為
＊ 草むしり
＊ 花木の水やり
＊ 犬の散歩等のペットの世話

エ 日常的に行われる家事の範囲を超える行為
＊ 家具、電気器具等の移動、修繕、模様替え
＊ 大掃除、窓ガラス磨き、床のワックスかけ
＊ 室内外屋根の修理、ペンキ塗り
＊ 植木の剪定等の園芸
＊ お正月、節句等のために、特別な手間をかけておこなう調理
＊ 上記のサービスは、保険以外の取り扱いとなります。希望の時はご相談させて下さい。

（3）利用料金のお支払い方法

前期（1）（2）の料金、費用は、1ヶ月毎に計算し、ご請求しますので以下の何れかの方法でお支払い下さい。

1、口座から引き落とし 2、集金

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代してサービスを提供します。

（2）訪問介護員の交代
ア ご契約者からの交代の申し出
選任された訪問介護員の交代を希望する場合は、業務上不適当と認められる事情その他の理由を明らかにし、交代を申し出ることができます。

イ 事業者からの訪問介護員の交代
事業者の都合により、訪問介護員を交代することがあります。
訪問介護員を交代する場合は、ご契約者及びそのご家族等に対してサービス利用上不利益が生じないよう十分配慮いたします。

ウ 訪問介護員の事情により訪問できない場合、連絡の上交代させていただきます。

（3）サービス実施時の留意事項

ア　定められた業務以外の禁止

ご契約者は、「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所に依頼できないこととされています。

イ　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、すべて事業者がおこないます。（但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたってご契約にあたってご契約者の事情とご意向等に十分配慮するものとします。）

ウ　備品等の使用

訪問介護サービスの実施のため必要な備品等(水道・ガス・電気を含む）は、無償で使用させていただくようお願いします。

（4）サービス内容の変更

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利用料金を請求します。

（5）訪問介護員の禁止行為

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、次の行為は行いません

1、医療行為 2、ご契約者もしくはご家族からの金銭または物品の授受 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ご家族の同意無しに行う喫煙 5、ご契約者もしくはご家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動 6、その他　　ご契約者もしくはご家族に行う迷惑行為

7.苦情受付について

当事業所に対する苦情やご相談は、以下の窓口で受付いたします。

受付窓口　管理者　新田　里奈　TEL011－374－6162
FAX011－374－6525
法人窓口(苦情解決責任者) 長谷川　睦夫 TEL011－788－9955
受付時間　毎週　月～土曜日　9～18時

・札幌市東区役所保健福祉課　電話番号　011－741－2400　9～17時まで
・札幌市保険福祉部介護保険課　電話番号　011－211－2972　9～17時まで
・北海道国民保健団体連合会　電話番号　011－231－5161　9～17時まで
・北海道福祉サービス運営適正化委員会　電話番号　011－204－6310　9～16時まで

8.サービスの中止に伴うキャンセル料

お客様のご都合でサービスを中止する場合、キャンセル料がかかります。

イ　ご利用の24時間までに　ご連絡いただいた場合　無料
ロ　ご利用の12時間までに　ご連絡いただいた場合　当該基本料金の50%
ハ　連絡が無い場合　当該基本料金の100%

9.事故発生の対応方法について

利用者に対する指定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、利用者に係る居宅介護支援事業者に連絡を行うとともに、必要な処置を講じます。
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。
当該事故の生じた際には原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じ、事故処理報告書を記録するものとします。

10.ハラスメントについて

当事業所は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。
(1)事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
②個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意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為
上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
(2)ハラスメント事案が発生した場合、基本方針などを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
(3)職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修を実施します。
(4)ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

11.虐待防止について

当事業所は、ご利用者の人権擁護・虐待防止等の為、指針を整備し責任者を設置する必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。
(1)事業所は、ご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
(2)当事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合には、速やかに、これを市町村に通報します。
(3)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、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
(4)事業所は、次の通り虐待防止責任者を定めます。　管理者　　新田　里奈

12.衛生管理について

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)訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
(2)事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
(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対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
(4)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ています。
(5)従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

13.業務継続計画について

(1)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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
(2)従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。
(3)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。

14.身体拘束の禁止

(1)当事業所は、ご利用者の生命又は、身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他ご利用者の行動を制限する行為は行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際のご利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録いたします。
(2)当事業所は、身体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当事業所は、身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
②身体拘束等の適正化のための指針を整備しています。
③従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

15.緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の病状の急変が生じた場合は利用者の主治医や管理者への連絡を行う等、必要な措置を講じるとともに、ご家族等の緊急連絡先へ速やかに連絡します。必要と判断した場合には、救急車（119番）を要請し、その後、ご家族、主治医、居宅介護支援事業所等へ連絡します。

緊急時の連絡先	**事業所電話番号：　011－374－6162**
対応可能時間帯	**（営業時間）平日　9:00～18:00　土　9:00～12:00** **上記営業時間以外は、事業所の電話から管理者への携帯電話につながるよう24時間連絡がつく可能な体制としています。**

指定訪問介護サービスの　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。

令和　　年　月　日
ヘルパーステーションしあわせ通り
説明者
サービス提供責任者

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項説明を受け、指定訪問介護サービス提供の開始に同意し交付を受けました。

ご利用者

住所 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印＿＿＿＿

代理人

住所 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印＿＿＿＿

利用者との関係＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿