

重 要 事 項 説 明 書

社 会 福 祉 法 人 溪 仁 会

訪問介護重要事項説明書（1割負担）

1 事業所の概要

事業所名	社会福祉法人溪仁会ホームヘルパーステーションすまいる		
所在地	美唄市東4条南5丁目1番4号（美唄市東地区生活支援センター内）		
介護保険事業所番号	指定訪問介護	北海道	0176100048号
管理者及び連絡先	氏名	管理者 原田 佐奈恵	
	連絡先	0126 - 66 - 2525	
サービス提供地域	美唄市全域		

2 事業所の職員体制等

職種	従事する業務	人員
管理者	業務全般の管理	1名
サービス提供責任者	サービスの計画・調整	5名（常勤兼務1名、常勤専従4名）
サービス担当職員	サービスの担当	25名（常勤兼務1名、常勤専従4名、非常勤20名）
内訳	介護福祉士	14名（常勤兼務1名、常勤専従4名、非常勤9名）
	1級ヘルパー	0名（常勤 名、非常勤 名）
	2級ヘルパー	11名（常勤専従 名、非常勤専従11名）

令和8年6月1日現在

3 営業時間

営業日	月曜日から土曜日まで（ただし日曜日、12月30日～1月3日まで休み）
サービス提供時間	日中 7:30～18:30
営業時間	8:30～17:30（その他携帯電話にて対応）

4 運営方針

事業所のホームヘルパーは、要介護状態又は、要支援状態になったご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生活を営むことができるよう、生活全般にわたる援助を行います。

5 サービス内容

- 「訪問介護」は、ご利用者の居宅においてホームヘルパーが入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うサービスです。
- 事業所は次の日程により訪問介護サービスを提供します。
- サービスは居宅介護支援事業所及び地域包括支援センターの介護支援専門員等が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、別紙に定める「訪問介護計画」に沿って計画的に提供します。

6 サービスの管理者等

- サービスの管理者及びサービス提供の責任者は、次のとおりです。

サービスについてご相談やご不満がある場合は、どんなことでもお寄せください。

〈管理者〉

氏名： 原田 佐奈恵 連絡先〈電話〉： 0126-66-2525

〈サービス提供責任者〉

氏名 : _____ 連絡先〈電話〉 : 0126-66-2525

(2) サービスを提供する主なホームヘルパーは次のとおりです。なお、事業所の都合によりホームヘルパーを変更する場合は、サービス提供責任者等から事前に連絡します。

訪問ホームヘルパーの氏名 : _____

7 ご利用者負担金

- (1) ご利用者からいただくご利用者負担金は以下のとおりです。
- (2) ご利用者負担金は、介護保険の法定利用料に基づく料金です。
- (3) 介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む）には、全額自己負担となります。ただし、介護保険外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成する際に居宅介護支援事業所及び地域包括支援センターの介護支援専門員等から説明の上、ご利用者の同意を得ることになりますので、介護支援専門員等にご相談ください。保険外サービスをご利用の際は別途契約が必要となります。
- (4) ご利用者負担金は毎月10日までに前月分の請求書を発行しますので、その月の末日までにお支払い下さい。口座引き落とし、または窓口支払いがあります。
- (5) ご利用者負担金は、法定代理受領（現物給付）の場合については、（算定単位＋法定加算）×地域区分加算（10円）×月の利用回数を利用料（10割）とし、ご利用者負担割合に応じて請求します。（通常1割負担です。保険料滞納等個別の事由がある場合は各々に応じた負担割合となります。）居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったんご利用者が利用料（10割）を支払い、その後市町村等に対して保険給付（9割）を請求することになります。

介護給付費単位表

1、 訪問介護費（1割負担額）

身体介護	(1) 20分以上 30分未満 268 単位
	(2) 30分以上 1時間未満 426 単位
	(3) 1時間以上 624 単位に 30分増す ごとに+90 単位
体介護に 引き続き 行なう 生活援助	(1) 20分以上 45分未満 340 単位
	(2) 45分以上 70分未満 640 単位
	(3) 70分以上 657 単位
生活援助	(1) 20分以上 45分未満 197 単位
	(2) 45分以上 242 単位

(注1) 法定加算について

- ① 夜間・早朝（18時～22時、6時～8時）は25%増となります。
- ② 深夜（22時～6時）は50%増となります。
- ③ 地域区分加算は美唄市の場合、丙地加算報酬単価に10円乗じた加算となります。
- ④ 2人派遣の場合は2倍の料金をいただくこととなります。
- ⑤ 当事業所が特定事業所に指定された場合、特定事業所加算（Ⅰ）では20%増、特定事業所加算（Ⅱ）では10%増、特定事業所加算（Ⅲ）では10%増となります。
- ⑥ 事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物に居住する方は10%減算となります。
- ⑦ 介護職員処遇改善加算Ⅰとして、サービス利用料金に28・7%を乗じた加算が増となります。
- ⑧ 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他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行した場合、200単位/月加算となります。
- ⑨ 訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が、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することについての評価を行う場合、100単位/月加算となります。
- ⑩ 利用者や家族から要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、ケアマネー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単位/回加算となります。
- ⑪ 運営規定に定めている通常の実施地域を越えて中山間地域等にサービス提供する場合、5%増となります。
- ⑫ 24時間緊急時に対応した場合、1回につき100単位（月2回まで）加算されます

連絡先（電話）080-6076-1133（原田 佐奈恵）

注2）交通費は、事業所の通常のサービス地域を越える場合にのみ必要となります。

（通院介助による同行などでヘルパーが公共の交通機関を利用した際は実費相当額を負担していただきます。また、買い物等の交通費は実費相当額を負担していただきます。なお、自家用車での買い物等は、50円/kmとして負担していただきます。（1km未満も含む）

8 キャンセル料

急な受診や入院など、やむをえない事情によりキャンセルされる場合以外のキャンセルについては、下記の料金を頂きます。キャンセルが必要になった場合は、至急ご連絡ください。

- ・ サービスご利用の前日まで 無料
- ・ サービスご利用当日 1,000円

9 ご利用者に連絡いただくべき事項

次の場合は、速やかに当事業所にご連絡ください。連絡を怠った場合は、ご利用者が費用を一時的に立て替えたり、全額負担になる場合もありますので、ご注意ください。

- (1) 事前に居宅介護支援事業者及び地域包括支援センターを通じて調整を行わずに居宅サービス計画外のサービスを受けた場合。
- (2) 被保険者証の記載内容に変更が生じた場合。
- (3) 要介護認定の更新申請、区分変更申請、サービスの種類指定変更申請を行った場合。
- (4) 各種利用者負担減免に関する決定等に変更が生じた場合。
- (5) 生活保護を開始または廃止する場合。
- (6) 公費負担医療の受給資格を取得または喪失した場合。
- (7) 事業所やサービスの種類が、居宅サービス計画と異なる場合。
- (8) 居宅サービス計画に位置付けられていない短期入所者介護利用及び入院入所等にあつては、利用前に居宅介護支援事業者及び地域包括支援センターにその旨を連絡すること。やむを得ず連絡なしに利用した場合でも、遅くとも月末までに連絡すること。

10 サービスに関する苦情相談の受け付け窓口、体制及処理の手順

(1) 当事業所が行なう訪問介護サービスについてのご相談・ご苦情を下記窓口にて承ります。

〈ご利用者ご相談窓口〉

社会福祉法人溪仁会ホームヘルパーステーションすまいる

介護保険担当 原田 佐奈恵

・電話の場合 0126-66-2525 ・FAXの場合 0126-66-2020

・面談の場合 場所

美唄市東4条南5丁目1番4号 (美唄市東地区生活支援センターすまいる内)

苦情担当者は責任をもって調査し、改善に努めさせていただきます。

・対応時間については、「3 営業時間」に準じます。

(2) 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

- 1 ご利用者から苦情を受けた場合は、直ちに「苦情・事故対応記録票」に内容を記載し、管理者に報告します。
- 2 管理者は苦情内容を確認し、内部により即時対応できる場合は迅速に処理を行います。
- 3 訪問時の事故（身体的事故・利用者の所有物損傷等）の場合は、直ちに適切な医療的措置、事故処理を行い、管理者に報告します。
- 4 管理者は利用者宅を訪問するなどして事故の内容を確認し、医療的措置や損害保険会社への連絡等の処理を行います。また内容に応じ、担当する市町村担当窓口への連絡を行います。
- 5 受け付けた苦情、対応した事故については、直ちに管理者の主催による検討会議等を行います。会議等の結果を受け、翌日までには必ず具体的な対応を行います。対応の内容は状況に応じて利用者等に対して、①十分な説明、②管理者による謝罪、③再発防止策の文書による提示、④損害賠償、⑤その他等を行ないます。なお、賠償関係の発生が予期されるものについては、管理者は即座に顧問弁護士等と連絡をとります。
- 6 対応後、記録を個人基本台帳、苦情・事故対応記録票に記載し、再発防止に役立てます。

(3) 具体的な対応方針

- 1 ご利用者からの苦情には迅速かつ適切に対応します。
- 2 ご利用者の苦情に関して、市町村等から質問、調査がある場合は協力するとともに、指導・助言がある場合には必要な改善を行います。
- 3 ご利用者からの苦情が少なくなるようなサービスの向上に努めます。
- 4 当方にその原因が認められる損害賠償については速やかに対応します。

(4) 当事業所以外に、市役所・国民健康保険団体連合会・福祉サービス運営適正化委員会等の相談・苦情窓口、および当法人の第三者委員に苦情を伝えることができます。

- | | |
|---------------------|-------------------------|
| 1 美唄市役所 | 0126-66-0461 (高齢者介護保険係) |
| 2 北海道国民健康保険団体連合会 | 011-231-5161 (苦情処理担当) |
| 3 北海道福祉サービス運営適正化委員会 | 011-204-6310 (苦情処理担当) |
| 4 奥田 龍人 | 011-717-6001 (第三者委員) |
| 5 大能 文昭 | 011-281-6113 (第三者委員) |

11 第三者評価について

第三者評価を実施していません。

12 緊急時及び事故発生時の対応方法

(1) 緊急時及び事故発生時にあつては、緊急対応の上、ご利用者の主治医への連絡を行い、医師の指示に従います。また登録されている緊急連絡先に連絡いたします。

サービスに関する苦情相談の受け付け窓口、体制及処理の手順」を一部準用し対応いたします。

(2) 当事業所の提供する訪問介護サービスにおいて事故が発生し、当事業所にその原因が認められる損害賠償については速やかに対応します。なお、当事業所は損害賠償保険に加入しております。

加入している損害賠償保険 社会福祉法人全国社会福祉協議会

社会福祉施設総合損害補償 しせつの損害補償

1.3 虐待に対する対応

(1) 法律上、虐待行為を受けたと思われる高齢者等を発見した者は、速やかに市町村に通報するよう努めなければならない趣旨から、身体拘束、虐待行為の発見または、虐待行為を受けたと思われる場合は、速やかにその状況を管理者へ報告します。管理者は迅速にその状況の確認を行った後、市町村へ通報を行います。

(2) 「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」の定義第2条4項目この法律において「養護による高齢者虐待」とは、次のいずれかに該当する行為をいう。

【養護者がその養護する高齢者等について行う次に掲げる行為】

- ① 脅しや屈辱などの言語や、威圧的な態度、無視、嫌がらせなどによって、精神的・情緒的に苦痛を与えること・・・心理的虐待
- ② 本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為、またはその強要・・・性的虐待
- ③ 本人の合意なしに財産や金銭を使用したり、本人の希望する金銭使用を理由なく制限したりすること・・・経済的虐待
- ④ 意図的・結果的を問わず、介護や生活の世話をを行っている家族が、その提供を放棄または放任し、高齢者の生活環境や高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させること・・・ネグレクト（介護・世話の放棄・放任）

(3) 当事業所以外に、美唄市の虐待防止に関する相談・通報・届出窓口が下記となっております。

・美唄市役所（高齢・包括支援グループ） 0126-62-3156

・美唄市役所（地域包括支援センター） 0126-68-8297

(4) 虐待防止の対策を進めるため内部組織に委員会を下記のとおり設置しています。

・委員長：山口 康一（施設長）

・副委員長：宮村 善英（経営管理部長）

・委員：金澤 裕子（居宅介護支援事業所 所長）

・委員：宮古 啓生（通所介護事業所 所長）

1.4 身体拘束の禁止

(1) 原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行なわないことを約束します。

ただし、自傷他害等のおそれがある場合、利用者本人または他人の身体に対して危険が及ぶことを考えるられる時は、事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その態様を及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむ得ない理由について記録します。

1.5 個人情報保護

(1) 事業者は個人情報の取り扱いにあたり「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就労規則等の内規を尊守することにより、利用者及びその家族に関する情報を適正に保護します。

(2) 事業所は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する個人情報について利用者又は、第三者の生命を、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、契約中及び契約終了後においてもその秘密を保持します。

(3) 事業者は、あらかじめ文章により利用者及び家族の同意を得た場合、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。別紙「個人情報使用同意書」通常業務で想定される個人情報の利用目的に定めます。

(4) 事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、在職中は元より職員の退職後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を雇用契約の内容とし担保します。

(5) 個人情報に関する苦情の申し立てや相談があった場合は、上記10「サービスに関する苦情相談窓口及び処理体制・手順」の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。なを、当事業所以外の主な相談窓口は次のとおりです。

1	<u>北海道総務部法制文章課行政情報センター</u>	<u>0 1 1 - 2 3 1 - 4 1 1 1</u>
2	<u>札幌市総務局行政部行政情報課</u>	<u>0 1 1 - 2 1 1 - 2 1 3 1</u>
3	<u>札幌消費者センター</u>	<u>0 1 1 - 2 1 1 - 2 2 4 5</u>
4	<u>国民生活センター</u>	<u>0 3 - 5 4 7 5 3 7 1 1</u>

1.6 ハラスメントの対応について

サービスの利用にあたっては、次の事項を禁止いたします。なお、ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、サービスの中止や契約を解除する場合があります。

- 1 職員に対する暴言・暴力、嫌がらせ誹謗中傷などの行為
- 2 パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為
- 3 無断で職員の写真や動画を撮影すること、また、無断で録音などを行うこと。
- 4 その他の前各号に準ずる行為。

ハラスメント対策の強化に関する事項

職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要かつ範囲を超えたものにより従業者の終業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。ハラスメント事案が発生した場合、即座に対応し同時案が発生しない為の再発防止に努めます。

1.7 非常災害対策

事業者は、非常災害その他の緊急の事態に備え、業務継続計画を作成します。また、常に関係機関と連絡を密にし、非常災害時には必要な措置を講じます。

1.8 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号の掲げる措置を講じます。

- 1 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ヶ月に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ます。
- 2 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。
- 3 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実施します。

1.9 業務継続計画の策定等

- 1 感染症や災害が発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施できるための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画書を策定し次に掲げる

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を実施します。
- 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。

その他

サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

- 1 ホームヘルパーは、医療行為・年金の管理や金銭の貸借などの金銭の取り扱いは致しかねますので、ご了承ください。（生活援助として行う買い物等に伴う小額の金銭取り扱いは可能です。）
- 2 ホームヘルパーは、介護保険制度上、ご利用者の入浴・排泄・食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うこととされており、同居家族に対するホームヘルプサービスは禁止されています。家族の方の食事準備など、それ以外の業務については介護保険外のサービスとなりますので、ご了承ください。
- 3 ホームヘルパーに対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

重要事項説明確認書

重要事項説明確認日 令和 年 月 日

ご利用者	私は、社会福祉法人溪仁会ホームヘルパーステーションすまいるより訪問介護サービスについての重要事項の説明を受け、訪問介護サービスの提供開始に同意します。			
	住所	〒□□□-□□□□		
	氏名	印		
	電話番号	() -	FAX	() -

代理人又は立会人	(代理人の場合) 私は、本人に代わり、上記署名を行ないました。私は、本人の重要事項説明確認の意思を確認しました。 (立会人の場合) 私は、以上の重要事項について説明を受け、内容を確認しました。			
	本人との関係		(代理人の場合) 署名を代行した理由	
	住所	〒□□□-□□□□		
	氏名	印		
	電話番号	() -	FAX	() -

事業所	当事業所は、指定訪問介護事業者として以上の重要事項を説明いたしました。当事業所は、ご利用者の申し込みを受託し、この重要事項に定めるサービスを誠実に責任をもって行います。			
	住所	〒072-0015 美唄市東4条南5丁目1番4号 (美唄市東地区生活支援センター内)		
	名称	社会福祉法人溪仁会 ホームヘルパーステーションすまいる		
	管理者	原田 佐奈恵	印	
	説明者	印		
	電話番号	(0126) 66-2525	FAX	(0126) 66-2020

上記の重要事項説明確認および同意を証するため、本書2通を作成し、ご利用者、事業所が署名押印の上、1通ずつ保有する。代理人を選任した場合には、代理人の署名をする。
立会人には、本人とともに重要事項を確認し、緊急時などにご利用者の立場にたつて事業所との連絡調整等を行える方がいる場合に記入する。なお、立会人は、法的な義務を負うものではありません。

重 要 事 項 說 明 書

社会福祉法人 溪仁会

日常生活支援総合事業（訪問型サービス A）重要事項説明書（1割負担）

1 事業所の概要

事業所名	社会福祉法人溪仁会ホームヘルパーステーションすまいる		
所在地	美唄市東4条南5丁目1番4号（美唄市東地区生活支援センター内）		
介護保険事業所番号	指定訪問介護	北海道	0176100048号
日常生活支援総合事業（訪問型サービス A）		北海道	0176100048号
管理者及び連絡先	氏名	管理者	原田 佐奈恵
	連絡先		0126 - 66 - 2525
サービス提供地域	美唄市全域		

2 事業所の職員体制等

職種	従事する業務	人員
管理者	業務全般の管理	1名
サービス提供責任者	サービスの計画・調整	5名（常勤兼務1名、常勤専従4名）
サービス担当職員	サービスの担当	25名（常勤兼務1名、常勤専従4名、非常勤20名）
内訳	介護福祉士	14名（常勤兼務1名、常勤専従4名、非常勤9名）
	1級ヘルパー	0名（常勤 名、非常勤 名）
	2級ヘルパー	11名（常勤専従0名、非常勤専従11名）

令和8年6月1日現在

3 営業時間

営業日	月曜日から土曜日まで（ただし日曜日、12月30日～1月3日まで休み）
サービス提供時間	日中 7:30 ～ 18:30
営業時間	8:30 ～ 17:30（その他携帯電話にて対応）

4 運営方針

事業所のホームヘルパーは、要介護状態又は、要支援状態になったご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生活を営むことができるよう、生活全般にわたる援助を行います。

5 サービス内容

- 「訪問介護」は、ご利用者の居宅においてホームヘルパーが入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うサービスです。
- 事業所は次の日程により訪問介護サービスを提供します。
- サービスは居宅介護支援事業所及び地域包括支援センターの介護支援専門員等が作成した 居宅サービス計画（ケアプラン）及び日常生活支援総合事業（訪問型サービス A）計画に基づき、別紙に定める「日常生活支援総合事業（訪問型サービス A）計画」に沿って計画的に提供します。

6 サービスの管理者等

- サービスの管理者及びサービス提供の責任者は、次のとおりです。

サービスについてご相談やご不満がある場合は、どんなことでもお寄せください。

〈管理者〉

氏名： 原田 佐奈恵 連絡先〈電話〉： 0126-66-2525

〈サービス提供責任者〉

氏名： 連絡先〈電話〉： 0126-66-2525

(2) サービスを提供する主なホームヘルパーは次のとおりです。なお、事業所の都合によりホームヘルパーを変更する場合は、サービス提供責任者等から事前に連絡します。

訪問ホームヘルパーの氏名：

7 ご利用者負担金

- (1) ご利用者からいただくご利用者負担金は以下のとおりです。
- (2) ご利用者負担金は、介護保険の法定利用料に基づく料金です。
- (3) 介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む）には、全額自己負担となります。ただし、介護保険外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画（ケアプラン）及び日常生活支援総合事業（訪問型サービス A）支援計画を作成する際に居宅介護支援事業所及び地域包括支援センターの介護支援専門員等から説明の上、ご利用者の同意を得ることになりますので、介護支援専門員等にご相談ください。保険外サービスをご利用の際は別途契約が必要となります。
- (4) ご利用者負担金は毎月 10 日までに前月分の請求書を発行しますので、その月の末日までにお支払い下さい。口座引き落とし、または窓口支払いがあります。
- (5) ご利用者負担金は、法定代理受領（現物給付）の場合については、（算定単位＋法定加算）×地域区分加算（10 円）×月の利用回数を利用料（10 割）とし、ご利用者負担割合に応じて請求します。（通常 1 割負担です。保険料滞納等個別の事由がある場合は各々に応じた負担割合となります。）居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったんご利用者が利用料（10 割）を支払い、その後市町村等に対して保険給付（9 割）を請求することになります。

注 2）交通費は、事業所の通常のサービス地域を越える場合にのみ必要となります。

（通院介助による同行などでヘルパーが公共の交通機関を利用した際は実費相当額を負担していただきます。また、買い物等の交通費は実費相当額を負担していただきます。なお、自家用車での買い物等は、50 円/km として負担していただきます。（1 km 未満も含む）

8 キャンセル料

急な受診や入院など、やむをえない事情によりキャンセルされる場合以外のキャンセルについては、下記の料金を頂きます。キャンセルが必要になった場合は、至急ご連絡ください。

- ・ サービスご利用の前日まで 無料
- ・ サービスご利用当日 1,000 円

9 ご利用者に連絡いただくべき事項

次の場合は、速やかに当事業所にご連絡ください。連絡を怠った場合は、ご利用者が費用を一時的に立て替えたり、全額負担になる場合もありますので、ご注意ください。

- (1) 事前に居宅介護支援事業者及び地域包括支援センターを通じて調整を行わずに居宅サービス計画及び日常生活支援総合事業（訪問型サービス A）支援計画外のサービスを受けた場合。
- (2) 被保険者証の記載内容に変更が生じた場合。
- (3) 要介護認定の更新申請、区分変更申請、サービスの種類指定変更申請を行った場合。
- (4) 各種利用者負担減免に関する決定等に変更が生じた場合。
- (5) 生活保護を開始または廃止する場合。
- (6) 公費負担医療の受給資格を取得または喪失した場合。
- (7) 事業所やサービスの種類が、居宅サービス計画及び日常生活支援総合事業（訪問型サービス A）支援計画と異なる場合。
- (8) 居宅サービス計画及び日常生活支援総合事業（訪問型サービス A）支援計画に位置付けられてい

ない短期入所者介護利用及び入院入所等にあつては、利用前に居宅介護支援事業者及び地域包括支援センターにその旨を連絡すること。やむを得ず連絡なしに利用した場合でも、遅くとも月末までに連絡すること。

介護給付費単位表

日常生活支援総合事業(訪問型サービス A)

訪問型サービス費 (Ⅰ)	要支援 1、2 週 1 回程度の訪問型サービスが必要とされた者 1 ヶ月につき 1,176 単位、
訪問型サービス費 (Ⅱ)	要支援 1、2 週 2 回程度の訪問型サービスが必要とされた者 1 ヶ月につき 2,349 単位
訪問型サービス費 (Ⅲ)	要支援 2 週 2 回を超える程度の訪問型サービスが必要とされた者 1 ヶ月につき 3,727 単位

(注 1) 法定加算について

- ① 夜間・早朝（18時～22時、6時～8時）は25%増となります。
- ② 深夜（22時～6時）は50%増となります。
- ③ 地域区分加算は美唄市の場合、丙地加算報酬単価に10円乗じた加算となります。
- ④ 2人派遣の場合は2倍の料金をいただくこととなります。
- ⑤ 当事業所が特定事業所に指定された場合、特定事業所加算（Ⅰ）では20%増、特定事業所加算（Ⅱ）では10%増、特定事業所加算（Ⅲ）では10%増となります。
- ⑥ 介護職員処遇改善加算Ⅰとして、サービス利用料金に28.7%を乗じた加算が増となります。
- ⑦ 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他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行した場合、200単位/月加算となります。
- ⑧ 訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が、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することについての評価を行う場合、100単位/月加算となります。
- ⑨ 利用者や家族から要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、ケアマネー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単位/回加算となります。
- ⑩ 運営規定に定めている通常の実施地域を越えて中山間地域等にサービス提供する場合5%増となります。

10 サービスに関する苦情相談の受けつけ窓口、体制及処理の手順

- (1) 当事業所が行なう訪問介護サービスについてのご相談・ご苦情を下記窓口にて承ります。

〈ご利用者ご相談窓口〉

社会福祉法人溪仁会ホームヘルパーステーションすまいる

介護保険	担当 原田 佐奈恵
日常生活支援総合事業(訪問型サービス A)	担当 原田 佐奈恵

・電話の場合 0126-66-2525 ・FAXの場合 0126-66-2020

・面談の場合 場所

美唄市東4条南5丁目1番4号 (美唄市東地区生活支援センターすまいる内)

苦情担当者は責任をもって調査し、改善に努めさせていただきます。

・対応時間については、「3 営業時間」に準じます。

(2) 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

- 1 ご利用者から苦情を受けた場合は、直ちに「苦情・事故対応記録票」に内容を記載し、管理者に報告します。
- 2 管理者は苦情内容を確認し、内部により即時対応できる場合は迅速に処理を行います。
- 3 訪問時の事故（身体的事故・利用者の所有物損傷等）の場合は、直ちに適切な医療的措置、事故処理を行い、管理者に報告します。
- 4 管理者は利用者宅を訪問するなどして事故の内容を確認し、医療的措置や損害保険会社への連絡等の処理を行います。また内容に応じ、担当する市町村担当窓口への連絡を行います。
- 5 受け付けた苦情、対応した事故については、直ちに管理者の主催による検討会議等を行います。会議等の結果を受け、翌日までには必ず具体的な対応を行います。対応の内容は状況に応じて利用者等に対して、①十分な説明、②管理者による謝罪、③再発防止策の文書による提示、④損害賠償、⑤その他等を行いません。なお、賠償関係の発生が予期されるものについては、管理者は即座に顧問弁護士等と連絡をとります。
- 6 対応後、記録を個人基本台帳、苦情・事故対応記録票に記載し、再発防止に役立てます。

(3) 具体的な対応方針

- 1 ご利用者からの苦情には迅速かつ適切に対応します。
 - 2 ご利用者の苦情に関して、市町村等から質問、調査がある場合は協力するとともに、指導・助言がある場合には必要な改善を行います。
 - 3 ご利用者からの苦情が少なくなるようなサービスの向上に努めます。
 - 4 当方にその原因が認められる損害賠償については速やかに対応します。
- (4) 当事業所以外に、市役所・国民健康保険団体連合会・福祉サービス運営適正化委員会等の相談・苦情窓口、および当法人の第三者委員に苦情を伝えることができます。

1 美唄市役所	0126-63-0461	(高齢者介護保険係)
2 北海道国民健康保険団体連合会	011-231-5161	(苦情処理担当)
3 北海道福祉サービス運営適正化委員会	011-204-6310	(苦情処理担当)
4 奥田 龍人	011-717-6001	(第三者委員)
5 大能 文昭	011-281-6113	(第三者委員)

1.1 緊急時及び事故発生時の対応方法

- (1) 緊急時及び事故発生時にあっては、緊急対応の上、ご利用者の主治医への連絡を行い、医師の指示に従います。また登録されている緊急連絡先に連絡いたします。
「10 サービスに関する苦情相談の受けつけ窓口、体制及処理の手順」を一部準用し対応いたします。
- (2) 当事業所の提供する訪問介護サービスにおいて事故が発生し、当事業所にその原因が認められる損害賠償については速やかに対応します。なお、当事業所は損害賠償保険に加入しております。
加入している損害賠償保険 社会福祉法人全国社会福祉協議会
社会福祉施設総合損害補償 しせつの損害補償

1.2 虐待に対する対応

- (1) 法律上、虐待行為を受けたと思われる高齢者等を発見した者は、速やかに市町村に通報するよう努めなければならない趣旨から、虐待行為の発見または、虐待行為を受けたと思われる場合は、速やかにその状況を管理者へ報告します。管理者は迅速にその状況の確認を行った後、市町村へ通報を行います。

(2) 「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」の定義第2条4項目
この法律において「養護による高齢者虐待」とは、次のいずれかに該当する行為をいう。

【養護者がその養護する高齢者等について行う次に掲げる行為】

- ① 脅しや屈辱などの言語や、威圧的な態度、無視、嫌がらせなどによって、精神的・情緒的に苦痛を与えること・・・心理的虐待
 - ② 本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為、またはその強要・・・性的虐待
 - ③ 本人の合意なしに財産や金銭を使用したり、本人の希望する金銭使用を理由なく制限したりすること・・・経済的虐待
 - ④ 意図的・結果的を問わず、介護や生活の世話を行っている家族が、その提供を放棄または放任し、高齢者の生活環境や高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させること・・・ネグレクト（介護・世話の放棄・放任）
- (3) 当事業所以外に、美唄市の虐待防止に関する相談・通報・届出窓口が下記となっております。
- ・美唄市役所（高齢・包括支援グループ） 0126-62-3156
 - ・美唄市役所（地域包括支援センター） 0126-68-8297
- (4) 虐待防止の対策を進めるため内部組織に委員会を下記のとおり設置しています。
- ・委員長：山口 康一（施設長）
 - ・副委員長：宮村 善英（経営管理部長）
 - ・委員：金澤 裕子（居宅介護支援事業所 所長）
 - ・委員：宮古 啓生（通所介護事業所 所長）

1.3 身体拘束の禁止

- (1) 原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。
- ただし、自傷他害等のおそれがある場合、利用者本人または他人の身体に対して危険が及ぶことを考えるられる時は、事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その態様を及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむ得ない理由について記録します。

1.4 個人情報保護

- (1) 事業者は個人情報の取り扱いにあたり「個人情報の保護に関する法律」やガイドライン、守秘義務に関する他の法令等に加え、法人が定める当該基本方針や就業規則等の内規を尊守することにより、利用者及びその家族に関する情報を適正に保護します。
- (2) 事業所は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する個人情報について利用者又は、第三者の生命を、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、契約中及び契約終了後においてもその秘密を保持します。
- (3) 事業者は、あらかじめ文章により利用者及び家族の同意を得た場合、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。別紙「個人情報使用同意書」通常業務で想定される個人情報の利用目的に定めます。
- (4) 事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、在職中は元より職員の退職後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を雇用契約の内容とし担保します。
- (5) 個人情報に関する苦情の申し立てや相談があった場合は、上記10「サービスに関する苦情相談窓口及び処理体制・手順」の規定を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。なを、当事業所以外の主な相談窓口は次のとおりです。

- | | | |
|---|----------------------------|---------------------|
| 1 | <u>北海道総務部法制文章課行政情報センター</u> | <u>011-231-4111</u> |
| 2 | <u>札幌市総務局行政部行政情報課</u> | <u>011-211-2131</u> |

3	札幌消費者センター	0 1 1 - 2 1 1 - 2 2 4 5
4	国民生活センター	0 3 - 5 4 7 5 3 7 1 1

1 5 ハラスメントの対応について

サービスの利用にあたっては、次の事項を禁止いたします。なお、ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、サービスの中止や契約を解除する場合があります。

- 1 職員に対する暴言・暴力、嫌がらせ誹謗中傷などの行為
- 2 パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為
- 3 無断で職員の写真や動画を撮影すること、また、無断で録音などを行うこと。
- 4 その他の前各号に準ずる行為。

ハラスメント対策の強化に関する事項

職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要かつ範囲を超えたものにより従業者の終業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。ハラスメント事案が発生した場合、即座に対応し同時案が発生しない為の再発防止に努めます。

1 6 非常災害対策

事業者は、非常災害その他の緊急の事態に備え、業務継続計画を作成します。また、常に関係機関と連絡を密にし、非常災害時には必要な措置を講じます。

1 7 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号の掲げる措置を講じます。

- 1 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ヶ月に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ます。
- 2 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。
- 3 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実施します。

1 8 業務継続計画の策定等

- 1 感染症や災害が発生時において、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業務継続計画書を策定し次に掲げる措置を講じます。
- 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。

1 9 その他

サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

- 1 ホームヘルパーは、医療行為・年金の管理や金銭の貸借などの金銭の取り扱いは致しかねますので、ご了承ください。(生活援助として行う買い物等に伴う小額の金銭取り扱いは可能です。)
- 2 ホームヘルパーは、介護保険制度上、ご利用者の入浴・排泄・食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うこととされており、同居家族に対するホームヘルプサービスは禁止されています。家族の方の食事準備など、それ以外の業務については介護保険外のサービスとなりますので、ご了承ください。
- 3 ホームヘルパーに対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

重要事項説明確認書

重要事項説明確認日 令和 年 月 日

ご 利 用 者	私は、社会福祉法人溪仁会ホームヘルパーステーションすまいるより日常生活支援総合事業（訪問型サービス A）についての重要事項の説明を受け、訪問介護サービスの提供開始に同意します。				
	住 所	〒□□□□-□□□□			
	氏 名	印			
	電話番号	()	-	F A X	()

代 理 人 又 は 立 会 人	（代理人の場合）私は、本人に代わり、上記署名を行ないました。私は、本人の重要事項説明確認の意思を確認しました。 （立会人の場合）私は、以上の重要事項について説明を受け、内容を確認しました。				
	本人との関係		（代理人の場合）署名を代行した理由		
	住 所	〒□□□□-□□□□			
	氏 名	印			
	電話番号	()	-	F A X	()

事 業 所	当事業所は、日常生活支援総合事業（訪問型サービス A）として以上の重要事項を説明いたしました。当事業所は、ご利用者の申し込みを受託し、この重要事項に定めるサービスを誠実に責任をもって行います。				
	住 所	〒072-0015 美唄市東4条南5丁目1番4号 （美唄市東地区生活支援センター内）			
	名 称	社会福祉法人溪仁会 ホームヘルパーステーションすまいる			
	管 理 者	原田 佐奈恵 印			
	説 明 者	印			
	電話番号	(0126)	66-2525	F A X	(0126)

上記の重要事項説明確認および同意を証するため、本書2通を作成し、ご利用者、事業所が署名押印の上、1通ずつ保有する。

代理人を選任した場合には、代理人の署名をする。

立会人には、本人とともに重要事項を確認し、緊急時などにご利用者の立場にたつて事業所との連絡調整等を行える方がいる場合に記入する。なお、立会人は、法的な義務を負うものではありません。