

## 重要事項説明書

### 1 事業所の概要

事業所名	社会福祉法人溪仁会 コミュニティホーム八雲 ホームヘルパーステーション	
所在地	二海郡八雲町栄町 13 番地 1 介護老人保健施設コミュニティホーム八雲内	
介護保険事業所番号	0151580032号	
管理者及び連絡先	氏名	安田 智昌
	連絡先	(0137) 65-2122
サービス提供地域	八雲町 (旧八雲町のみ)	

### 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	1名(常勤 1名・非常勤 名)
サービス担当職員	サービスの担当	4名(常勤 3名・非常勤 1名)
内 訳	介護福祉士	2名(常勤 2名・非常勤 名)
	1級ヘルパー	1名(常勤 0名・非常勤 1名)
	介護職員初任者研修 (2級ヘルパー)	1名(常勤 1名・非常勤 名)
事 務 員		

令和 5年 4月 1日現在

### 3 営業時間

営 業 日	日曜日・年末年始(12月30日～1月3日)を除く毎日
訪 問 営 業 時 間	8:30～17:00 (早朝・夜間については要相談)
事 務 所 営 業 時 間	月曜日～金曜日 8:15～17:15

### 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 サービスの管理者等

(1) 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 : 安田 智昌 連絡先〈電話〉 : 0137-65-2122

〈サービス提供責任者〉

氏名 : 山室 潔美 連絡先〈電話〉 : 0137-65-2122

## 6 ご利用者負担金

- (1) ご利用料金は介護保険に基づく負担割合によりご負担いただきます。負担割合が1割の場合は以下の基本サービス費に加算料金を加えた金額になりますが、負担割合が2割及び3割の場合は2または3を乗じた料金となります。
- (2) 介護保険上の支給限度額を超過する場合や、介護保険上の手続きで何らかの事由がある場合は上記(1)の負担割合以外の場合もあります。
- (3) ご利用料金は毎月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。お支払い方法は、現金、銀行振込、金融機関口座自動引き落としの3方法があります。(引き落としの場合、サービス実施月の翌月27日にご指定の金融機関の口座から引き落とします。)

### [基本サービス費]

#### 1. 要介護

#### 2. 要支援

身体介護	(1) 20分未満 167円 ※算定要件を満たした場合適用	訪問型サービス費(I)	要支援1、2 週1回程度の介護予防訪問介護が必要とされた者 1ヶ月につき1, 176円
	(2) 20分以上30分未満 250円 [身体1]	訪問型サービス費(II)	要支援1、2 週2回程度の介護予防訪問介護が必要とされた者 1ヶ月につき2, 349円
	(3) 30分以上1時間未満 396円 [身体2]	訪問型サービス費(III)	要支援2 週2回を超える程度の介護予防訪問介護が必要とされた者 1ヶ月につき3, 727円
	(4) 1時間以上 579円に30分増すごとに+84円		
生活援助	(1) 20分以上45分未満 183円(生活2)		
	(2) 45分以上 225円(生活3)		
身体介護に引き続き行う生活援助	(1) 20分以上45分未満 67円(身体○生活1)		
	(2) 45分以上70分未満 134円(身体○生活2)		
	(3) 70分以上 201円(身体○生活3)		

### [加算料金]

- 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。
- ③2人派遣の場合は2倍の料金をいただくこととなります。
- ④新規に訪問介護計画を作成したご利用者に対して、初回に実施したサービスと同月内に、サービス提供責任者が自らサービスを行う場合、又は他の訪問介護員等がサービスを行う際に同行した場合。  
(初回加算：200円/月)
- ⑤ご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ジャーと連携を図り、ケアマネ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

ス計画にないサービス（身体介護のみ）を行った場合。

（緊急時訪問介護加算：100円／回）

⑥理学療法士・作業療法士・言語聴覚士の助言もしくは同行により生活機能の向上を目的とした訪問介護計画の作成（見直し）を行った場合。

（生活機能向上連携加算Ⅰ：100円／月 3か月間）

（生活機能向上連携加算Ⅱ：200円／月 3か月間）

⑦その他（一定の基準に基づく加算）

（特別地域訪問介護加算）：基本サービス費×15％／月）

（特定事業所加算Ⅱ）：基本サービス費×10％／月）

（介護職員等処遇改善加算Ⅰ）：（基本サービス費＋加算料金）×13.7％／月）

（介護職員等特定処遇改善加算Ⅰ）：（基本サービス費＋加算料金）×6.3％／月）

（介護職員等ベースアップ等支援加算）：（基本サービス費＋加算料金）×2.4％／月）

## 7 キャンセル料

急な入院など、やむを得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。

（1）利用日の前日（17：00まで）に連絡がなかった場合、またはサービスご利用当日ヘルパーが訪問した上で、空戻りになった場合（留守等）ご利用者負担金の100%をいただきます。要支援の方は、利用料が月額単位の定額のため原則としてキャンセル料はかかりません。

## 8 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ることや、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所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介護予防サービス・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）生活保護を開始又は廃止する場合。
- （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）居宅介護支援事業所やサービスの種類が、居宅サービス計画及び介護予防サービス・支援計画と異なる場合又はやむを得ず連絡なしに利用した場合。

## 9 サービスに関する苦情相談の受付窓口、体制及び処理の手順

（1）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コミュニティホーム八雲 ホームヘルパーステーション

・電話の場合 0137-65-2122 ・FAXの場合 0137-63-2085

・面談の場合 場所：八雲町栄町13番地1 介護老人保健施設コミュニティホーム八雲

・対応時間については、「3 営業時間」に準じます。

・苦情相談では窓口から事業所管理者へ報告を行い迅速に解決するための体制作りを行います。

（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・事故受付処理簿」に内容を記載し、管理者に報告します。
- 2 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。
- 3 管理者は詳しい事故の内容を確認し検討会議を行ったのち、ご利用者に対し必要な措置をとります。
- 4 対応後、記録を利用者台帳、苦情・事故受付処理簿に記載し、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) 当事業所以外に、町役場・国民健康保険団体連合会等の相談・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	八雲町役場	0137-64-2111	(保健福祉課)
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)

10 虐待の防止について

事業所は、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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 安田 智昌
-------------	-----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該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は、速やかにこれを市町村に通報します。

11 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。

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

12 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

評価の実施	1. あり	実施日	
		評価機関名	
		結果の開示	1. あり 2. なし
2. なし			

13 サービス利用にあたっての禁止事項について

当事業所はご利用者もしくはご家族等からの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出来ないと判断した場合はサービス中止や契約を解除する場合があります。

〈禁止事項例〉

- (1) 職員に対する暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- (2) 職員に対する営利活動、宗教の勧誘、特定の政治活動。
- (3) 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。

○パワーハラスメント例

- ・物を投げつける、叩く、蹴る、手を払いのける、唾を吐く、服を引きちぎる 等
- ・怒鳴る、奇声、大声、恫喝、威圧的な態度、理不尽な要求 等

○セクシャルハラスメント例

- ・必要もなく身体を触る、ヌード写真を見せる、性的な話をする、手を握る 等
- (4) 無断で職員の写真や動画を撮影すること、また、無断で録音等を行うこと。
- (5) その他前各号に準じる行為。

#### 1.4 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、次の事項にご留意下さい。

- 1 ヘルパーは、生活援助として行う買物等に伴う小額の金銭取り扱いは可能ですが、それ以外のお金の取り扱いは出来ません。

(注)

買物援助について

サービス提供時、ご利用者からの要望があった場合、お金を預かり買物を行います。買物終了後、レシートを提示し支払い金額やつり銭の確認を行います。

指定地域にお住まいの場合、事前にお金を預かり（預かり証発行）サービス提供前に買物を行います。

お金の預かりが可能な地域は次の通りです。山崎地区より札幌方面の八雲地区までと山越地区より函館方面の八雲地区にお住まいの方。

※ご相談がある場合はお知らせ下さい。

- 2 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となりますので、ご了承下さい。
- 3 ヘルパーに対する贈り物や飲食等のお心遣いをご遠慮させていただきます。
- 4 当事業所ではご利用者をヘルパーが使用する乗用車等に乗車することは出来ません。
- 5 職員は仕事用の携帯電話を所持しておりますが、電話番号を教える事は原則として出来ません。
- 6 突然の援助時間延長等は出来ません。