じゅうようじこうせつめいしょ
重要事項説明書

しゃかいふくしほうじんけいじんかい
社会福祉法人渓仁会
けあせんたーこころようてい
ケアセンターこころようてい

重要事項説明書

1　事業所の概要

事業所名	社会福祉法人渓仁会　ケアセンターこころようてい	
所在地	北海道虻田郡喜茂別町字伏見２７２番地1きもべつ喜らめきの郷内	
障害福祉サービス事業所番号	居宅介護・重度訪問介護	**0112200241**
管理者及び連絡先	氏名	連絡先
	木下　雄一	（0136）33－2112
サービス提供地域	北海道虻田郡　喜茂別町・留寿都村・京極町	

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）
サービス担当職員		サービスの担当	５名　（常勤　１名　非常勤　４名）
内訳	介護福祉士		３名　（常勤　１名　非常勤　２名）
	介護職員実務者研修		１名　（常勤　名　非常勤　１名）
	１級ヘルパー		名　（常勤　名　非常勤　名）
	２級ヘルパー		１名　（常勤　名　非常勤　1名）
	同行援護		０名　（常勤　名　非常勤　名）
	重度訪問介護		０名　（常勤　名　非常勤　名）
事務員			０名　（常勤　名）

令和 8年10月１日現在

3　営業時間

営業日	土・日曜日・年末年始（１２月３０日～１月３日）を除く毎日（その他応相談）
派遣営業時間	日中　８：００～２０：００
事務局営業時間	月曜日～金曜日　8：45～17：15　（その他携帯電話にて対応）

4　運営の方針

事業所のホームヘルパーは、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」の介護給付費の支給決定を受け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　サービスの内容

（1）障害福祉サービスによる「居宅介護」「重度訪問介護」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、その他厚生労働省令で定める便宜及び外出時における移動中の介護、相談及び援助、その他の生活全般にわたる援助を行うサービスです。

（2）事業者は別紙の居宅（重度訪問・同行援護）介護計画に沿って、計画的にサービスの提供をします。

6　サービス管理者等

（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

サービスについてのご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。

＜管理者＞

氏名　　木下　雄一　　連絡先（電話）：０136－33－2112

＜サービス提供責任者＞

氏名：　髙橋　めぐみ　　連絡先（電話）：０136－33－2112

（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。

訪問するホームヘルパーの氏名

7　ご利用者負担金

（1）ご利用者の方からいただくご利用者負担金は下記のとおりです

（2）ご利用者負担金は、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律の法定利用料に基づく金額です。

（3）障害福祉サービス外のサービスとなる場合（サービスの一部が制度上の支給限度額を越える場合を含む）には、全額自己負担となります。制度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）ご利用者負担金は月ごとの支払いとし、サービス実施月の翌月２０日にご指定の金融機関の口座から引落します。

（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）×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。利用者負担上限月額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。)

（注１）法定加算について

① 夜間・早朝（１８時から22時、6時から8時）は加算となります。

② 深夜（２２時～６時）は加算となります。

③ ２人派遣の場合は２倍の料金を頂くことになります。

④ 事業所が特定事業所となった場合は、法律に定める加算が適応されます。

⑤ サービス実施地域以外の中山間地域等にサービスを提供する場合、所定単位数の１５％が加算されます。

⑥ 初回サービス開始時に、200単位（1ヶ月）加算されます。

⑦ 緊急時に対応した場合、1回につき100単位（月に２回まで）加算されます。

⑧ 介護職員処遇改善加算として、居宅介護は22.1％・重度訪問介護は７．８％が加算されます。

（注２）交通費は、事業者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。（公共の交通機関を利用した際の実費相当額を負担していただきます。加算をした場合は必要ありません。）

キャンセル料

急な入院など、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
- サービスご利用の当日　　２，０００円
- サービスご利用の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）

２，０００円＋実費交通費

8　虐待防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止のために、「障害者（児）施設における虐待の防止について（平成17年10月２０日障発第1020001号厚生労働省社会援護局障害保健福祉部通知）に準じた取扱をするとともに、下記の対策を講じます。

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　木下　雄一

②成年後見制度の利用を支援します。

③苦情解決制度を整備しています。

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。

9　サービスに関する苦情相談窓口および処理体制・手順

当事業所が行う居宅介護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＞

社会福祉法人渓仁会　ケアセンターこころようてい　　担当：木下　雄一

・電話の場合　０１３６－３３－２１１２　　ＦＡＸの場合　０１３６－３３－２７２２

・面談の場合　住所：北海道虻田郡喜茂別町字伏見272番地1きもべつ喜らめきの郷内

（１） 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、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ないます。

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、医療的措置等への連絡等の処理を行ないます。また内容に応じ、担当する区担当窓口への連絡を行ないます。

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を行ないます。検討会議の結果を受け、翌日までには必ず具体的な対応を行ないます。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再発防止策の文章による提示、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。

（2）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ないます。

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、当方にその原因を認められる損害賠償については速やかに対応します。

（3）当事業所以外に、市役所・区役所等の相談・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	北海道保健福祉部福祉局	０１１－２３１－４１１１（施設運営指導課）
2	後志総合振興局	０１３６－２３－１９３６（社会福祉課）
3	喜茂別町役場	０１３６－３１－２９４０（健康推進課）
4	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）
5	奥田　龍人	０１１－７１７－６００１（第三者委員）
6	大能　文昭	０１１－６３２－７３５５（第三者委員）

１０　個人情報保護

（1）事業所は、個人情報の取扱いにあたり「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遵守することにより、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、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）あらかじめ文書により利用者及び家族の同意を得た場合は、前項の規程にかかわらず、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、裏面：通常業務で想定さ

れる個人情報の利用目的」によって定めます。

（4）事業所は、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立てや相談があった場合は、上記8「サービスに関する苦情相談窓口および処理体制・手順」の規程を一部準用し迅速かつ適切な処理に努めます。

なお、当事業所以外の主な相談窓口は次のとおりです。

1	北海道総務部法制文書課行政情報センター	０１１－２３１－４１１１
2	国民生活センター	０３－５４７５－３７１１

１１　緊急時及び事故発生時の対処方法

（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。

（2）当事業者の提供する障害者福祉サービスにおいて事故が発生し、当事業所の責にその原因を認められる損害賠償については速やかに対応します。

加入している損害保険　あいおいニッセイ同和損保株式会社

１２　その他

（1）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いたしかねますので、ご了承ください（家事援助として行う買物等に伴う少額の金銭の取り扱いは可能です）。

②ホームヘルパーは、障害福祉サービス上、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おります。家族の方の食事準備など、それ以外の業務については障害福祉サービス外のサービスとなりますので、ご了承ください。制度外サービスをご利用の際は別途契約が必要となります。

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。

上記の重要事項説明書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、事業者が署名又は記名押印の上、１通ずつ保有する。

重要事項確認日　　令和　年　月　日

ご利用者	私は、重要事項について、社会福祉法人渓仁会ケアセンターこころようていより説明を受け、内容を確認しました。私はこの重要事項で確認する障害福祉サービスの利用を申し込みます。			
	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、上記署名を行いました。私は本人の意思を確認しました。 (立会人の場合)私は、以上の重要事項の内容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) 署名代行の理由	
	住　所	〒　－		
	氏　名	印		
	電話番号	（　　）　－	ＦＡＸ	（　　）　－

事業者	当事業所は指定障害福祉サービス事業者として以上の重要事項等についてご利用者へ説明しました。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	〒０４４－０２２１ 北海道虻田郡喜茂別町字伏見 272 番地 1 きもべつ喜らめきの郷内		
	名　称	社会福祉法人渓仁会　ケアセンターこころようてい		
	代表者	管理者　　木下　雄一　　印		
	説明者	意思決定支援責任者 髙橋　めぐみ　　印		
	電話番号	（０１３６）３３－２１１２	ＦＡＸ	（０１３６）３３－2722

代理人を選任した場合は、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立って事業者との連絡調整等を行える方がいる場合に記載してください。なお、立会人は、なんら法的な義務等を負うものではありません。