

# 訪問介護重要事項説明書

## 1 事業所の概要

事業所名	ソーシャルヘルパーサービス	
所在地	札幌市中央区北 8 条西 18 丁目 1 番 7 号 フレクスビル 2 階	
介護保険事業所番号	指定訪問介護	北海道 0170102024 号
管理者及び連絡先	氏 名	管理者 阿部 祐子
	連 絡 先	(011) 633 - 1771
サービス提供地域	札幌市全区	

## 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	常勤 1 1 名
サービス担当職員	サービスの担当	7 0 名以上 (内常勤 1 3 名)
	内 介護福祉士	4 0 名以上 (内常勤 1 2 名)
事務員		2 名

令和 7 年 4 月 1 日現

## 3 営業時間

営 業 日	年末年始（1 2 月 3 0 日～1 月 3 日）を除く毎日（その他応相談）
派 遣 営 業 時 間	午前 8 時 0 0 分から午後 8 時 0 0 分まで
事 務 所 営 業 日	月曜日～金曜日（祝日・年末年始 1 2 月 3 0 日～1 月 3 日を除く）
事 務 所 営 業 時 間	月曜日～金曜日 午前 9 時 0 0 分から午後 4 時 4 5 分まで

## 4 運営方針

事業所のホームヘルパーは、要介護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。
- 事業者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： 阿 部 祐 子 連絡先〈電話〉 0 1 1 - 6 3 3 - 1 7 7 1

〈所長〉

氏名： 須 藤 晶 子 連絡先〈電話〉 0 1 1 - 6 3 3 - 1 7 7 1

〈サービス提供責任者〉

氏名： 連絡先〈電話〉 0 1 1 - 6 3 3 - 1 7 7 1

## 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のケアマネージャー等から説明の上、ご利用者の同意を得ることになりますので、ケアマネージャー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) ご利用者負担金は月毎の支払いとし、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自動引き落としの方法により支払うこととします。
- (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＋地域分加算を利用料（10割）とし、ご利用者負担割合に応じて請求します。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を請求することになります。

### (6) 介護給付費単位表

訪 問 介 護 費			
身体介護	(1) 20 分未満 163 単位	生活援助	(1) 20 分以上 45 分未満 179 単位
	(2) 20 分以上 30 分未満 244 単位		(2) 45 分以上 220 単位
	(3) 30 分以上 1 時間未満 387 単位		
	(4) 1 時間以上 567 単位に 30 分増す ごとに+82 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 地域区分加算は札幌市の場合、2.1%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 当事業所は特定事業所加算（I）の要件を満たしており、20%増となります。
- ⑥ 当事業所は介護職員等処遇改善加算（I）の要件を満たしており24.5%増となります。
- ⑦ 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 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。
- ⑨ ご利用者に対してサービス提供責任者が訪問リハビリテーション若しくは通所リハビリテーションの事業所

又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師から、サービス提供の場において、又は ICT を活用した動画等による助言を定期的に受け、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画書を作成（変更）した場合、初回の月以降3ヶ月の間100単位/月加算。又は理学療法士等が同行し、訪問介護計画書を作成（変更）した場合、200単位/月加算となります。

- ⑩ ご利用者の口腔の健康状態に係る評価を実施した場合において、ご利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供した場合に、50単位/月加算となります。

(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。

(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。)

※上記の算定単位は厚生労働大臣が告示で定める単位であり、これが改定された場合は、これら算定単位も自動的に改定されます。

## 8 キャンセル料

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

## 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て、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) 各種ご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) 事業者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の場合。

## 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〉

株式会社 ソーシャル                      苦情窓口担当 須藤 晶子

・ 電話の場合 011-633-1771                      ・ FAXの場合 011-616-3813

・ 面談の場合 場所 札幌市中央区北8条西18丁目1番7号フレクスビル2階

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います。
- 3 訪問時の事故（身体的事故・ご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 管理者はご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、担当する区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、ご利用者等に対して、

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。

### (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・区役所・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 札幌市役所	011-211-2547	8 清田区役所	011-889-2400
2 中央区役所	011-231-2400	9 西区役所	011-641-2400
3 北区役所	011-757-2400	10 手稲区役所	011-681-2400
4 東区役所	011-741-2400	11 北海道国民健康保険団体連合会	011-231-5161
5 白石区役所	011-861-2400	12 北海道福祉サービス運営適正化委員会	011-204-6310
6 厚別区役所	011-895-2400		
7 豊平区役所	011-822-2400		

## 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。

「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 損保ジャパン日本興亜株式会社

## 12 第三者評価実施の有無

当事業所は第三者評価を実施しておりません。

## 13 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。