

札幌市訪問介護相当型サービス重要事項説明書

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		
事業所番号	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 日現在

3 営業時間

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)
派 遣 営 業 時 間	午前 8 時 0 0 分から午後 6 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 2 9 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 事業の目的と運営方針

(1) 事業の目的

関連法令に従い、ご利用者がその有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、サービスを提供します。

(2) 運営の方針

ご利用者の心身の状況、家庭環境等を踏まえて、ご利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行うため、ご利用者の意欲を高めるような適切な働きかけ、自立の可能性を最大限引き出す支援を行います。関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービス機関等と綿密な連携を図り、適切なサービスの提供に努めます。

5 サービス内容

(1) 「札幌市訪問介護相当型サービス」(以下「相当型サービス」といいます)は、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。

(2) 事業者は次の日程により相当型サービスを提供します。

(3) 相当型サービスは地域包括支援センター等の介護支援専門員等が作成した介護予防ケアマネジメントに基づき、別紙に定める「札幌市訪問介護相当型サービス計画」に沿って計画的に提供します。

6 サービスの管理者等

- (1) 相当型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。
- 相当型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〉 011-633-1771

〈所長〉

氏名：須藤 晶子 連絡先〈電話〉 011-633-1771

〈サービス提供責任者〉

氏名： 連絡先〈電話〉 011-633-1771

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、札幌市訪問介護相当型単位表に基づく料金です。
- (3) 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。
- (4) 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。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。

※札幌市訪問介護相当型単位表

サービス内容	サービス区分	単価 (単位)
身体介護 生活援助	45 分未満	205 単位/回
	45～60 分未満	277 単位/回
	60 分以上	287 単位/回
生活援助中心	20～45 分未満	179 単位/回
	45 分以上	202 単位/回
	週 1 回程度	1,176 単位/月
	週 2 回程度	2,349 単位/月
	週 2 回を超える程度	3,727 単位/月

(注1) 法定加算について

- ① 地域区分加算は札幌市の場合、2.1%加算となります。
- ② 当事業所は介護職員等処遇改善加算の要件 (I) を満たしており、24.5%増となります。
- ③ 新規にサービス計画を作成した利用者に対して、初回に実施した相当型サービスと同月内にサービス提供責任者が、自ら相当型サービスを行う場合又は、他の訪問介護員等が相当型サービスを行う際に同行した場合、200単位/月加算となります。
- ④ 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事業所又は通所リハビリテーションの理学療法士等 (作業療法士又は言語聴覚士) と同行し身体 の 状況等の評価を共同で行い、生活機能の向上を目的とした札幌市訪問介護相当型サービス計画を作成し、当該理学療法士等と連携し、計画に基づくサービスを行った場合、初回の月以降3ヶ月の間、100単位/月加算となります。

- ⑤ 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。

※上記の算定単位は札幌市が告示で定める単位であり、これが改定された場合は、これらの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) 被保険者証の記載内容に変更が生じた場合。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 生活保護を開始または廃止する場合。
- (5) 公費負担医療の受給資格を取得または喪失した場合。

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) 当事業所が行なう札幌市訪問介護相当型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〉

ソーシャルヘルパーサービス 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・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、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・苦情窓口で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相当型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。（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。