

藤苑「指定訪問介護」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

(北海道指定 第 0170200083 号)

当事業所は、契約者に対して指定訪問介護サービスを提供します。
事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◇目次◇◆

1.事業者・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2.事業所の運営方針・・・・・・・・・・・・・・・・	3
3.事業実施地域及び営業時間・・・・・・・・	4
4.事業所が提供するサービス・・・・・・・・	5
5.サービス利用料金・加算について・・・・・・・・	6
6.介護保険の給付とならないサービス・・・・・・・・	9
7.料金のお支払い方法・キャンセル料について・・・・・・・・	10
8.事故発生時の対応・・・・・・・・	10
サービスのご利用に関する留意事項・・・・・・・・	10
9.苦情の受付について・・・・・・・・	12
10.行政機関その他苦情受付機関・・・・・・・・	12
11.個人情報の取り扱いについて・・・・・・・・	13
12.虐待防止・業務継続計画の策定・ハラスメントについて・・・・・・	14

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 伏古福祉会
- (2) 法人所在地 札幌市東区伏古 7 条 3 丁目 1 番 33 号
- (3) 電話番号 011—781—2400
- (4) 代表者氏名 理事長 後 藤 規 好
- (5) 設立年月 平成 4 年 4 月 1 日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所
- (2) 事業の目的
指定訪問介護は介護保険法に従い、契約者が居宅において、その有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営む事が出来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。
- (3) 事業所の名称 藤苑訪問介護事業所
- (4) 事業所の所在地 札幌市東区伏古 7 条 3 丁目 1 番 33 号
- (5) 電話番号 0 1 1 — 7 9 0 — 8 2 3 6
- (6) 事業所長（管理者） 氏名 内 藤 春 美
- (7) 開設年月日 平成 1 2 年 4 月 1 日

3. 事業所の運営方針

- (1) 事業所の訪問介護員は、要介護者等の心身の特性を踏まえてその有する能力に応じ自立した日常生活を営む事が出来るよう、入浴、排泄、食事の介助、その他の生活全般にわたる援助を行う。
- (2) 事業の実施に当たっては関係市町村、地域の保健、医療、福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。
- (3) 指定訪問介護は、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止又は要介護状態となる事の予防に資するよう、日常生活の援助の目標を設定し、計画的に行う。
- (4) 実施にあたっては、訪問介護計画に基づき、契約者が日常生活を行うのに必要な援助を行う。
- (5) 契約者、又は家族に対して親切丁寧に行う事を前提に、サービスの提供方法について、理解しやすい説明を行う。
- (6) 介護技術の進歩に対し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。
- (7) 常に契約者の心身の状況、そのおかれている環境等の的確な把握に努め、又はその家族等に対し適切な相談、助言等を行う。
- (8) 事業所は、自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い常にその改善を図る。

4. 事業所が行っている他の業務

- ・ 介護老人福祉施設
特別養護老人ホーム藤苑
- ・ 認知症対応型共同生活介護
グループホーム藤苑
- ・ 短期入所生活介護事業所
- ・ 札幌市東区介護予防センター伏古本町
- ・ 藤苑デイサービスセンター

5. 事業実施地域及び営業時間

通常事業の実施地域 札幌市東区

①営業日及び営業時間

営業日	日曜日・年末年始以外
受付時間	月～土 8：45～17：15
サービス提供 時間帯	月～金 8：30～18：00 土 8：30～12：00

＊12月29日から1月3日は原則休日となりますが、やむおえない事情がある場合はご相談に応じます。

＊電話等により24時間連絡が可能な体制としています。

6. 人員の体制

当事業所では、契約者に対して指定訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

＜主な職員の配置状況＞

＊職員の配置については、指定基準を遵守しています。

＊職員は指定介護予防訪問介護・指定障害福祉サービス
居宅介護と兼務しております。

職 種	資 格	常勤	非常勤	備 考
事業所長（管理者）	介護福祉士	1		認知症ケア専門士
サービス提供責任者	介護福祉士	2		管理者と兼務
訪問介護員等	介護福祉士		2	
	介護職員初任者研修終了者		2	

7. 事業所が提供するサービス

事業所では、契約者のご家庭を訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて

(全ての援助に於いて、ケアプランでの立案が必要となります。)

① 身体介護

- * 入浴介助・・・入浴・清拭（入浴が困難な場合に体を拭く）
手浴・足浴等の部分浴・洗髪
(一連の準備・片付けを含む)
- * 排泄介助・・・トイレ・ポータブルトイレへの移動・移乗（見守りを含む）・
排泄・排便の後始末・衣類の着脱・陰部、臀部の清
潔介助・失禁、失敗への対応
- * 食事介助・・・摂食介助（食事介助・卓上でおかずをきざむ・
つぶす等を含む）
- * 買物同行・・・ヘルパー同行で日常生活に必要な物品の買物
- * 通院介助・・・ヘルパー同行で通院の援助
(入院・退院の援助は出来かねます。)
- ※ヘルパー同行外出援助では、徒歩またはタクシー及び公共交通機関
を利用させていただきます。（ご家族の車、ヘルパーの車等に乗ることは出来ません）

② 生活援助

- * 調理・・・一般的な調理（食事制限メニューは身体介護となります）
- * 洗濯・・・洗濯機または手洗いによる洗濯・物干し・収納・アイロン
掛け等
- * 掃除・・・契約者の居室の掃除（家族の居室・庭等の敷地の掃除は行
ないません）
- * 買物・・・ヘルパーだけで日常生活に必要な物品の買物を行ないます
- * その他・・・行政手続きの代行・相談業務等
(預金・貯金の引き出しや出し入れは原則行ないません)

8. サービス利用料金

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前 8 時から午後 6 時）での料金は次の通りです。

サービスに要する時間	単位数	費用総額（円）	介護保険から給付される金額（円）	サービスに係る自己負担（円）
身体1・事Ⅱ	268	3,410円	3,069円	341円
身体1＋生活1・事Ⅱ	340	4,329円	3,896円	433円
身体1＋生活2・事Ⅱ	411	5,227円	4,704円	523円
身体1＋生活3・事Ⅱ	483	6,146円	5,531円	615円
身体2・事Ⅱ	426	5,421円	4,878円	543円
身体2＋生活1・事Ⅱ	497	6,319円	5,687円	632円
身体2＋生活2・事Ⅱ	569	7,238円	6,514円	724円
身体2＋生活3・事Ⅱ	640	8,137円	7,323円	814円
身体3・事Ⅱ	624	7,933円	7,139円	4794
身体3＋生助1・事Ⅱ	695	8,841円	7,956円	885円
身体3＋生活2・事Ⅱ	767	9,750円	8,775円	975円
身体3＋生活3・事Ⅱ	838	10,659円	9,593円	1,066円
生活援助2・事Ⅱ	197	2,511円	2,259円	252円
生活援助3・事Ⅱ	242	3,083円	2,774円	309円

*介護保険負担割合証にて、1割・2割・3割の自己負担となります。

（上記の金額は、1割負担の場合で提示しています）

- *（1）身体1は、20分以上30分未満の援助
- *（2）身体に引き続き生活援助1は、（1）＋生活援助20分以上45分未満
- *（3）身体に引き続き生活援助2は、（1）＋生活援助45分以上70分未満
- *（4）生活援助2は、20分以上45分未満の援助
- *（5）生活援助3は、45分以上の援助

<加算について>

初回加算 → 200単位 / 月 255（円）

（算定要件）

- （1）初めて訪問介護事業所を利用される場合（新規）
- （2）サービスを利用されていた要支援の方が、更新により要介護の認定を受けた場合。
- （3）過去2か月に当該訪問介護事業所からのサービスを利用されていなかった場合。

特定事業所加算（Ⅱ） → 所定単位数の10%を加算
(体制要件)

- ① すべての訪問介護員等に対して個別の研修計画を作成し、研修を実施又は実施を予定していること。
- ② 利用者に関する情報、サービス提供に当たっての留意事項の伝達又は訪問介護員の技術指導を目的とした会議を定期的に行うこと。
- ③ サービス提供責任者が、訪問介護員等に利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項等の確実な方法により伝達してから開始し、終了後適宜報告を受けていること。
- ④ すべての訪問介護員に対し、健康診断等を定期的に行っていること。
- ⑤ 緊急時等における対応方法が利用者に明示されていること。

(人材要件)

- ① 訪問介護員の総数のうち介護福祉士が30%以上、又は介護福祉士・介護基礎研修課程修了者・1級訪問介護員の合計が50%以上であること。
- ② すべてのサービス提供責任者が3年以上に実務経験を有する介護福祉士又は、5年以上に実務経験を有する介護職員基礎研修課程修了者・1級訪問介護員であること。ただし、居宅サービス基準上、1人を超えるサービス提供責任者を配置しなければならない事業所については、2人以上のサービス提供責任者が常勤であること。

<介護職員処遇改善加算（Ⅰ）>

所定単位数にサービス別加算率（24.5%）を乗じた単位数で算定

(算定要件)

- ① 職位・職責・職務内容等に応じた任用要件と賃金体系整備
(キャリアパス要件Ⅰ)
- ② 資質向上のための計画を算定し、研修実施または研修機会の確保
(キャリアパス要件Ⅱ)
- ③ 賃金改定以外の処遇改善を実施する職場環境等要件を満たすこと。
- ④ 経験若しくは資格等に応じて昇給する仕組み、または一定基準に基づき定期的に昇給判定する仕組みを設けること。

(キャリアパス要件 III)

- *賃金改善以外の処遇改善を実施する職場環境等要件を満たすこと。
- *就業規則等の明確は書面での整備
- *全ての介護職員への周知が出来ていること。

<介護職員等ベースアップ等支援加算>

- 基本サービスの単位数に 2.4%を乗じた金額(令和 4 年 10 月より)

<その他について>

- サービスに要する時間は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。
- 上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、居宅サービス計画（ケアプラン）に基づいたサービス内容を行なうために標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。
- ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）に沿った訪問介護計画を実施します。
- 2 人の訪問介護員が共同でサービスを行う場合は、ご契約者の同意の上で通常利用料金の 2 倍の料金をいただきます。
 - *2 人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）
 - ・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
 - ・暴力行為などが見受けられる方へのサービスを行う場合
- ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。
- 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。
- 経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更する事があります。その場合事前に、変更の内容と変更する事由について、変更を行う 2 か月前までにご説明します。

介護保険の給付対象とならないサービス

- ① 介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス
介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、限度額を超えたサービス利用料金の全額がご契約者の全額負担となります。
- ② 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し要した交通費の実費をいただきます。

9.利用料金のお支払い方法

前記（1）、（2）の料金・費用は、1 か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月第3週までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア、指定口座からの引き落とし

毎月 27日
(金融機関休業日の場合は
翌営業日となります)

イ、集金

ウ、持参

10. 利用の中止、変更、追加

- 利用予定日の前に、契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出て下さい。

- 予定日の前日までに申し出が無く、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。ただしご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

＜キャンセル料金について＞

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出が無かった場合	一律 2,000 円

*サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

1 1. 事故発生時の対応

- (1) サービスの提供により事故が発生した場合、市町村、家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行なう等の必要な措置を講じます。
- (2) 事故の状況及び事故に際して取った処置について、記録を残します。
- (3) 利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。
- (4) 事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

1 2. サービスの利用に関する留意事項

- (1) サービス提供を行う訪問介護員
サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替（契約書第5条参照）

①ご契約者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、契約者から特定の訪問介護員の指定はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業所では、半年毎に担当ヘルパーの交替を行なっております。（基本的に4月・10月）

また事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合は、ご契約者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) 定められた業務以外の禁止

①ご契約者は「5.当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼する事はできません。

②訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。ただし、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品などの使用

訪問介護サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

(4) サービス内容の変更（契約書第9条参照）

サービス利用当日に、契約者の体調などの理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

1 3. 苦情の受付について（契約書第 2 2 条参照）

（1）苦情の受付

事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

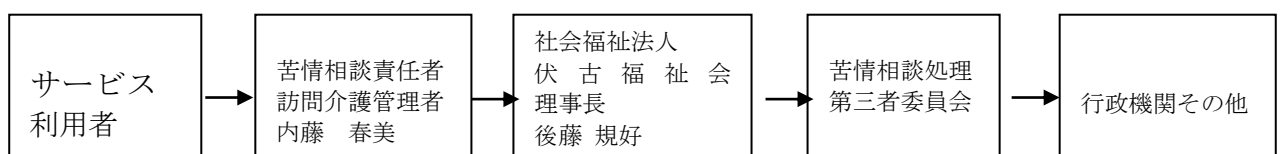
苦情受付窓口（担当者）〔職名〕 管理者 内藤 春美

受付時間 毎週月曜日～金曜日

午前 8 時 45 分～午後 5 時 15 分

処理手順としましては、苦情のあった際には、詳しい状況を聴かせて頂き、その内容や状況を分析し、検討させていただきます。健康結果に基づき、速やかに具体的な返答を致します。

（2）苦情処理体制



【社会福祉法人 伏古福祉会 第三者委員会】

担当者

猫塚 真理子	0 1 1－7 8 0－2 7 3 0
林 真理子	0 1 1－7 8 3－5 0 5 9
工藤 典幸	0 1 1－5 9 2－5 3 0 2

(3) 行政機関その他苦情受付機関

札幌市東区役所 保険福祉部 保険福祉課	所在地 札幌市東区北 11 条東 7 丁目 電話番号 0 1 1 - 7 4 1 - 2 4 0 0 受付時間 9 時～17 時 毎週月～金
国民健康保険連合会 介護保険課企画・苦情係	所在地 札幌市中央区南 2 条西 14 丁目 電話番号 0 1 1 - 2 3 1 - 5 1 7 5 受付時間 9 時～17 時 毎週月～金
札幌市介護保険課	所在地 札幌市中央区北 1 条西 2 丁目 電話番号 0 1 1 - 2 1 1 - 2 9 7 2 受付時間 9 時～17 時 毎週月～金

1 4. 個人情報の取り扱いについて

事業所のサービスを提供する上で、契約者及び家族等の個人情報を外部に提供させて頂くことがあります。また、この個人情報は契約者の状況にあった支援やサービスを提供させて頂く上で必須のものであり、それ以外に使用することはありません。

外部とは、契約者が利用されている居宅介護支援事業所やサービス事業所、保険者である市町村、その他関連のある機関等を指します。

また、指定訪問介護利用契約書第 12 条（守秘義務）に於いて述べております通り、正当な理由がない時には、秘密保持が遵守されております。

1 5．虐待防止について

- (1) 事業者は、契約者の人権の擁護・虐待の発生またはその発生を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
- ① 虐待防止に関する担当者を選定します。
虐待防止に関する担当者 管理者 内藤 春美
 - ② 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催しその結果について、他の訪問介護員に周知徹底を図ります。
 - ③ 虐待防止のための指針の整備を行います。
- (2) 訪問介護員に対して、虐待を防止する定期的な会議を行います。サービス提供中に、利用者が家族等による虐待を受けたと思われる場合は、速やかにこれを市町村に通報します。

1 6．業務継続計画の策定等

- (1) 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問介護サービスを継続的に実現するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画 BCP」という）を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講ずるものとします。
- (2) 事業者は、訪問介護員に対して、業務継続計画について周知すると共に必要な研修及び訓練を定期的の実施するものとします。
- (3) 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行うものとする。

1 7．ハラスメント対策

事業者は、利用者に対して、各項のいずれかに該当し、この契約の目的を達成することが不可能となった時には、30 日以上予告期間をもって文書でこの契約を解除出来る事とします。

(契約書 第 20 条)

(1) 契約者の非協力など契約者及び事業者間の信頼関係を損壊する行為をなし、改善の見込みがない場合

(2) 契約者もしくはその家族により、訪問介護員に対して暴言・暴力・ハラスメント行為があった場合。

令和 年 月 日

指定訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

社会福祉法人 伏古福社会
藤苑訪問介護事業所

説明者 氏名 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

契約者住所

.....

契約者氏名 印

家族住所

.....

氏名 印

(契約者との関係)

代理人住所

.....

氏名 印

(契約者との関係)

