

重要事項説明書

(訪問介護・札幌市訪問介護相当型サービス)

当事業所は、ご契約者に対して介護保険法に基づく訪問介護および札幌市訪問介護相当型サービスを提供致します。事業者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致します。

1. 事業者概要

事業者名称	医療法人 耕仁会
所在地	札幌市西区山の手5条5丁目1-1
代表者名	理事長 太田 健介
電話番号	011-644-5111
設立年月日	昭和31年12月25日

2. ご利用事業所

事業所名称	訪問介護事業所 セージュ山の手
指定番号	0170400758
所在地	札幌市西区山の手3条6丁目4-6
電話番号	011-631-5561
FAX番号	011-614-2039
管理者	鈴木 瞬

3. 事業の目的及び運営方針

事業の目的

当事業所が行う指定訪問介護及び札幌市訪問介護相当型サービスの事業（以下「事業」という。）は、介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態又は要支援状態、基本チェックリストにより事業対象者となった在宅の高齢者に対し、適正な訪問介護及び札幌市訪問介護相当型サービスを提供することにより、可能な限り自立した日常生活を営むことが出来るように支援することを目的とする。

運営の方針

当事業所の訪問介護員等は、要支援状態、要介護状態、基本チェックリストによる事業対象者にある方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ことが出来るよう、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います。事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・福祉サービス担当者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。

4. ご利用事業所の職員体制

従業者の職種	員数	勤務体制	有資格の内容
管理者	1名	常勤兼務(サービス提供責任者と訪問介護員を兼務)	介護福祉士
サービス提供責任者	2名	常勤専従(1名は管理者と兼務) (訪問介護員と兼務)	介護福祉士
訪問介護員	2名	常勤ヘルパー	介護福祉士
	3名	非常勤ヘルパー	介護福祉士
	1名	非常勤兼務(他事業所と兼務)	介護福祉士
	2名	非常勤ヘルパー	ヘルパー2級
事務員	1名	事務員	

5. 営業日、休業日及び営業時間

営業日	月～土曜日及び祝日(日曜日・12月30日～1月3日は休み)
営業時間	午前8:00～午後8:00

6. サービス実施地域

通常実施地域	札幌市西区及び、中央区宮の森地域(山の手通り沿線上)
--------	----------------------------

7. サービスの内容

1) 訪問介護サービス(要介護1～5の方が対象)

種類	内容
身体介護	入浴、排泄、食事、移動等の介護
生活援助	掃除、洗濯、買物、調理などの日常生活の援助

2) 札幌市訪問介護相当型サービス

- ・要支援1～2、又は基本チェックリストに該当された方が対象となります。
- ・自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護、買物同行等の生活全般にわたる支援を行います。

8. 利用料

基本利用料として介護保険法に規定する厚生労働大臣が定める額の支払いを利用者から受けるものとします。(別紙「ご利用料金表」参照)

料金に関する注意事項

1) 共通

- ①介護保険からの給付サービスを利用する場合は利用料金の1割から3割をお支払していただきます。
- ②交通費は通常の実施地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域(札幌市西区以外)の方は、実費の交通費の負担がかかります。また通常の実施地域内についても通院の介助や買物同行等し

た交通費は利用者の実費負担とします。

③利用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金額をいったんお支払いいただきます。要支援、要介護の認定を受けた後、自己負担分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、利用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。

2) 訪問介護

①訪問介護利用時間で18:00～20:00については、通常の利用料金の25%割増料金となります。

②訪問介護員が2人共同でサービスを行う場合は、利用者の同意のうえで、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

利用料金の支払い方法

料金・費用は1ヶ月毎に計算し請求します。(毎月10日前後の訪問時に利用料明細書＝請求書を提示します) お支払い方法は、口座振替もしくは銀行振込になります。特別な事由がある場合に限り、現金でのお支払いを承ります。

口座振替の場合、手続きに1ヶ月程かかる為、手続きの完了までの間は現金でのお支払いとなります。また手続き完了後の振替日は毎月17日(休日の場合は翌営業日)となっております。

*利用料の請求にあたり、介護保険証等を確認させて頂く場合がございます。保険証の変更、更新時にはご連絡ください。

*利用者が正当な理由なく利用者負担金を2ヶ月以上滞納した場合、当事業者は契約を解除する旨の催告をします。この催告をした時には、事業者は居宅サービス計画を作成した介護支援事業者と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から、居宅サービスの変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な調整を行うよう要請するものとします。

*事業者は前項に定める調整の努力を行い、同前項に定める期間が満了した場合には、この契約を文書により解除することができます。

利用の中止・変更

やむを得ず訪問の予定変更を希望される場合は、必ず下記のサービス種別毎の連絡期限までのご連絡をお願いいたします。

サービス種別	連絡期限	連絡期限までの連絡がなかった場合
訪問介護	前日の午後5時30分	キャンセル料金として、訪問を予定していた介護員1名につき700円
札幌市訪問介護相当型サービス		

9. 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、担当の介護員を決定します。但し、実際のサービス提供にあたっては事業者の都合により、複数の介護員が交替でサービスを提供する場合があります。

(2) 訪問介護員の交替

① 利用者からの申し出

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

その他の交替を希望する事由を明らかにし、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せん。但し、利用者からの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

事業者の都合及びご利用者の病状の変化やその他やむをえない事情により、訪問介護員を交替する事があります。訪問介護員を交替する場合は、利用者及びその家族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) その他

- ① 訪問介護員、事業者に対する謝礼・贈り物等は固く辞退させていただきます。
- ② 訪問介護員は年金の管理、金銭の貸借など金銭の取扱いはできません。
- ③ ご利用者本人が不在の場合はサービスが行えませんので、訪問の日時をご確認下さい。
- ④ 定められた業務以外のサービスを訪問介護員に依頼することはできません。正当な事由により変更の依頼をするときは、事前に居宅介護支援事業所の担当者（ケアマネジャー）に連絡の上、当事業所にご連絡下さい。
- ⑤ 訪問サービス中に必要な備品等（水道、ガス、電気等を含む）は無償で使用させていただきます。
- ⑥ 冬期間の交通障害などにより、派遣予定時間に遅れる場合がありますので、あらかじめご了承願います。その場合は到着時間より規定の時間のサービスをさせていただきます。

10. 利用料滞納以外における契約解除について

利用者とともに事業者とその職員の人権を守る観点から、以下の事由等により契約を解除する場合があります。

- (1) 利用者が事業者へ著しい不信行為を行う場合
- (2) 利用者が、暴力団、暴力団員、暴力団関係団体及び暴力団、暴力団員、暴力団でなくなった時から5年を経過しない者又は関係者、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ又は特殊知能暴力団、その他の反社会的勢力、又は暴力団関係者との利害関係者であることが判明した場合（札幌市暴力団の排除の推進に関する条例に基づく）
- (3) 職員に対して、暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷、セクシャルハラスメントなどのハラスメント行為などが発生し、関係者間で協議した結果、解決困難で健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合

11. 損害賠償

サービス提供中に利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償いたします。但し、事業所の責めに帰すべき事由によらない場合はこの限りではありません。

12. 衛生管理等

- (1) 介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事務所の整備及び備品等の衛生的な管理に努めます。
- (2) 感染症の発生・蔓延防止のための措置を講ずるものとします。
 - ① 指針の整備
 - ② 感染対策委員会の開催
 - ③ 研修及び訓練の実施

13. 秘密保持と個人情報の保護

- ① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適

切な取り扱いに努めるものとします。

- ② 事業者及び職員は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- ③ この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ④ 事業者とその職員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、職員である期間及び職員でなくなった後においてもその秘密を保持すべき旨を、その雇用契約の内容とします。
- ⑤ 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。
- ⑥ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- ⑦ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）。

1 4. 緊急時における対応方法

訪問介護員は訪問活動中に利用者の緊急事態に居合わせた場合は、速やかに主治医に連絡するなどの措置を講ずるとともに、事業所に報告するとともに、必要に応じて関係機関等に連絡を取ることとします。

1 5. 事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合には、ご利用者に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかにご利用者がお住まいの市町村、ご家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行います。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。利用者に対する指定訪問介護及び札幌市訪問介護相当型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。

1 6. 虐待防止のための措置について

事業者は、利用者等への人権の擁護・虐待等ハラスメントの防止等のために、次に掲げる通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 虐待防止責任者：鈴木 瞬
- (2) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待を防止のするための従業者に対する研修の実施
- (4) 成年後見人の利用を支援
- (5) 苦情解決体制を整備
- (6) サービス提供中に従業者が養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合速やかにこれを市町村に通報します

1 7. 身体拘束等の適正化のための対策

- (1) 身体拘束に関する責任者を選定 身体拘束適正責任者：鈴木瞬
- (2) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を開催
- (3) 身体拘束等の適正化のための指針を整備
- (4) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を実施
- (5) 生命または身体を保護するための緊急やむを得ない場合には、その態様、時間、利用者の心身の状

況、緊急やむを得ない理由を記録する事を義務付ける。

18. 感染症蔓延防止及び災害等発見時の対応

- (1) 感染症や非常災害の発生時においては、本事業を継続的に実施するため、及び非常時の体制が早期の事業再開を図るため、次の措置を講ずるものとします。
 - ① 業務継続計画の策定
 - ② 研修・訓練の実施
 - ③ 必要に応じて業務継続計画の見直し、変更
- (2) 感染症蔓延及び災害発生時は、その規模や被害状況により通常の業務を行えない可能性があります。災害時の情報、被害状況を把握し安全を確保したうえで、利用者の安否確認や支援、関係機関との連携、必要時の連絡を行います。
- (3) 指定感染症蔓延時には通常の業務を行えない可能性があります。感染症の拡大状況を把握し、予防対策を講じて、必要な連絡を行います。

19. 苦情申し立て窓口

- (1) 利用者は、提供されたサービスに苦情がある場合、事業者、介護支援専門員、市町村、又は、国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- (2) 事業者は、前項の規定に基づき、利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）、担当者を次のように設置します。

当事業所における相談・苦情窓口

相談・苦情受付担当者	鈴木 瞬（管理者・サービス提供責任者） 菊地 結城（サービス提供責任者）
受付時間	午前8時50分～午後5時30分
電話番号	011-631-5561

苦情対応・解決方法

- ① 苦情は面接・電話・書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。苦情があった場合は直ちに苦情受付担当者が相手方へ連絡をとる、又は直接訪問するなどにより、詳しい事情を聞くとともに担当看護師からも事情を確認します。その内容を把握し記録します。
- ② 苦情の内容によっては市町村・居宅介護支援事業所と連絡をとり検討します。
- ③ 対応策の事項（サービス計画の変更、サービス提供の改善、連絡調整など）
- ④ 対応策実行後の結果の確認
- ⑤ 結果について迅速に誠意を持って苦情申出人に報告し、解決に努めます。
- ⑥ 記録を整理し再発防止に役立てます。

*事業者は利用者が苦情の申し立て等を行ったことを理由として何らかの不利益な取扱いをすることはありません。

行政機関その他の苦情受付窓口

北海道国民健康保険団体連合会 介護保険課苦情処理係	所在地	札幌市中央区南2条西14丁目
	電話番号	011-231-5161
	受付時間	午前9時～午後5時（土・日は休み）
札幌市保健福祉部 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	011-211-2547

	受付時間	午前9時～午後5時（土・日は休み）
--	------	-------------------

20. 介護保険法改定について

介護保険改訂により、料金・その他に変更があった場合、その都度書面にてご説明し承諾書を頂き、本契約書に添付いたします。

21. その他運営についての留意事項

- (1) 訪問介護員等の質的向上を図るための研修の機会を次の通り設けるものとします。研修日程により、利用者に派遣調整の依頼をお願いする場合がありますので、ご協力下さい。
 - ①採用時研修 採用時一ヶ月以内
 - ②継続研修 年1回
 - ③在宅研修 不定期
 - ④引継ぎ研修 年2回程度の担当替え、または代行派遣時
- (2) 訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。