

重 要 事 項 説 明 書

指定訪問介護事業所
指定介護予防訪問介護事業所
第 1 号訪問事業所

ヘルパーステーションひのき

合同会社TOURI

重 要 事 項 説 明 書

指定訪問介護・指定介護予防訪問介護・指定第1号訪問事業サービス(以下、「サービス」という。)の提供開始にあたり、厚生省令第37号第8条に基づいて重要事項を以下のとおり説明します。

わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

第1条 訪問介護サービスを提供する事業者について

事業所名称	合同会社TOURI
代表者名	代表者員 森 旬平
本社所在地	札幌市東区北 36 条東 4 丁目 2-17
法人設立年月日	平成29年7月24日

第2章 事業所の所在地等

事業所名称	ヘルパーステーションひのき
事業所指定番号	北海道知事指定第 0170208151 号
事業所所在地	札幌市東区中沼西 4 条 1 丁目 1-5 フィルドハウス 202 号
連絡先	011-214-9231
事業の実施地域	札幌市

第3章 事業の目的及び運営の方針

(1) 事業の目的

合同会社TOURIが開設するヘルパーステーションひのきが行う指定訪問介護および指定介護予防訪問介護または介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業の各事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者が、要介護状態(介護予防にあっては要支援状態)にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護および指定介護予防訪問介護または第1号訪問事業のサービスを提供することを目的とする。

(2) 運営の方針

(指定訪問介護の運営の方針)

指定訪問介護の基本方針として、訪問介護員等は、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ことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。

(指定介護予防訪問介護および第1号訪問事業の運営の方針)

指定介護予防訪問介護および第1号訪問事業の基本方針として、利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、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い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行うこととする。

第4章 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から土曜日。ただし、12月29日から1月3日までを除く。
営業時間	午前9時から午後5時

※利用者の事情等で必要と認めた場合、上記以外の日時でもご相談、サービス提供に応じます。

第5章 事業所の職員体制

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1 名
サービス提供責任者	1 訪問介護計画(介護予防訪問介護計画)の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整を行います。 2 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携を行います。 3 訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達し、業務の実施状況を把握いたします。 4 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施いたします。 5 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	常 勤 2名
訪問介護員	訪問介護員は、訪問介護の提供に当たります。	常 勤 1名 非常勤 4名
事務職員	事務職員は、事業の実施に当たって必要な事務を行います。	常 勤 0名 非常勤 1名

第6章 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

① 身体介護

- ・起床介助 ・就寝介助 ・排泄介助 ・整容介助
- ・食事介助 ・衣服の脱着 ・清拭 ・入浴介助
- ・体位交換 ・服薬管理 ・通院介助 ・その他()

② 生活援助

- ・調理 ・洗濯 ・掃除 ・買物
- ・薬の受取 ・衣服の入替 ・その他()

第7章 提供するサービスの利用料、利用者負担額について

(1) 提供するサービスの利用料について

提供するサービスの利用料は、厚生省告示第 19 号「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準」、および札幌市が定める単価一覧表に基づくこととする。

(2) 利用者負担額について

利用者負担額は、前項の利用料のうち、利用者負担割合に応じた金額とする。

(3) 加算

初回加算	200 単位/月
2 名の訪問介護員で サービスを行う場合 (要介護者のみ)	所定単位数の 100%
生活機能向上連携加算	(Ⅰ)100 単位/月 (Ⅱ)200 単位/月
夜間・早朝・深夜の対応 (要介護者のみ)	夜間・早朝 :25% 深夜 :50%
緊急時訪問介護加算 (要介護者のみ)	100 単位/回
介護職員処遇改善加算	(Ⅰ)所定単位数の 13.7%
特定事業所加算	(Ⅱ)所定単位数の 10%
介護職員等 特定処遇改善加算	(Ⅰ)所定単位数の 6.3% (Ⅱ)所定単位数の 4.2%

第8章 その他の費用について

① 交通費	利用者様の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、移動に要した交通費の実費(公共交通機関等の交通費)を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は1キロメートルあたり40円を請求いたしま
-------	---

	す。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	24 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	12 時間前までにご連絡の場合	1 提供当たりの料金の 50%を請求いたします。
	12 時間前までにご連絡のない場合	1 提供当たりの料金の 100%を請求いたします。
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者様の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費を請求いたします。	
⑤ 介護保険給付の支給限度額を超えるサービスまたは、介護保険の適用とされないサービス	サービス利用料金の全額が利用者様の負担となります。	

第9章 料金のお支払い方法

原則、月末締め翌月末払いです。現金支払い又は弊社指定の金融機関口座へお振込みください。
 なお、口座振込の場合、振込手数料は利用者様にご負担いただきます。
 上記以外のお支払いをご希望の場合はご相談ください。

第10章 サービスの提供に当たって

サービスの利用開始

お電話等でお申し込みください。当事業所職員がお伺い致します。

サービスの提供の依頼を受けた後、契約を結び、訪問介護計画を作成して、サービスの提供を開始します。

※ 居宅サービス計画(ケアプラン)の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供にあたっては、数名の訪問介護員が交替してサービスを提供します。事業者は半年から1年を目途とし定期的に訪問介護員の交替を行います。

また勤務上の都合からも交替することがあります。訪問介護員を交替する場合は、同行訪問するなど契約者(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に充分配慮するものとします。

利用者からの特定の訪問介護員の指名は出来ませんが、お気づきの点やご要望がありましたらご遠慮なくご相談ください。

サービス内容の変更

サービス利用当日に、利用者の体調等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、担当ケアマネージャーに連絡のうえ、サービス内容を変更する場合があります。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。

サービスの終了

① 利用者様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の 7 日前までにお電話等でお申し出ください。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知致します。

③ 自動終了

以下の場合、双方の文書がなくても、自動的にサービスを終了致します。

- ・ 利用者様が介護保険施設等に入所した場合
- ・ 利用者様が長期入院により、ご自宅に戻られない場合
- ・ 介護保険給付でサービスを受けていた利用者様の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
- ・ 利用者様が亡くなられた場合及び被保険者資格を喪失した場合

④ その他

・

当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者様やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が破産した場合、利用者様は文書で解約を通知することによって、すぐにサービスを終了することができます。

・

利用者様が、サービス利用料金の支払いを1ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず60日以内に支払わない場合、または利用者様やご家族の方などが当事業所のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、すぐにサービスを終了させていただく場合があります。

第11章 緊急時等における対応方法

訪問介護員等は、サービスの提供を行っているときに、利用者に症状の急変が生じた場合は、速かに主治の医師及び担当の介護支援専門員への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

緊急時連絡先 : 011-214-9231

連絡受付時間 : 24 時間対応しております。

第12章 秘密保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	ア 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扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
---------------------------------	--

	イ 事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という。)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。 ウ また、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。 エ 事業者は、従業者に、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	ア 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。 イ 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。 ウ 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、追加又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。)

第13章 身体拘束の禁止

事業所は利用者に対し原則、自由を制限するような身体拘束は行いません。

ただし、やむを得ない理由により拘束をせざる得ない場合には事前に利用者及び家族へ十分な説明を行い、同意を得るものとし、心身の状況及び理由について記録いたします。

第14章 苦情対応

提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置

します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)

(1) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ヘルパーステーションひのき 管理者:石田 俊彦	所在地	札幌市東区中沼西 4 条 1 丁目 1-5-202
	電話番号	011-214-9231
	ファックス番号	011-214-9232
	受付時間	午前9時から午後5時

(2) 処理体制及び手順

- ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- ・管理者は、訪問介護員に事実関係の確認を行う。
- ・相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。)

(3) その他参考事項

- ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

第15章 事故発生時の対応方法について

- (1) 事業者は、サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者、利用者の家族等に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。
- (2) 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記載し、経過記録を保管します。
- (3) 事業者は、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) 事業者は、事故が発生した際には、その原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。

第16章

第17章 身分証携行義務

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。

第18章 心身の状況の把握

サービスの提供に当たっては、居宅介護支援事業者等が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

第19章 サービス提供の記録

- (1) サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等について記録を行い、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。

- (2) 上記のサービス提供記録は、提供の日から5年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して、保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます

第20章 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

第21章 関係連絡先窓口

札幌市東区役所 保健福祉課	所在地 札幌市東区北 11 条東 7 丁目 1-1 電話番号 011-741-2400
国民健康保険団体連合会 総務部介護保険課企画・苦情係	所在地 札幌市中央区南 2 条西 14 丁目 電話番号 011-231-5161

第22章 その他

- (1) この説明書の内容は、介護保険法及び関係法令の改定等に伴い変更される場合がありますので、あらかじめご了承ください。

第23章 重要事項説明の年月日

サービスの提供開始に際し、本書面に基づいて重要事項を利用者に説明いたしました。

第24章 重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
--------------------	-------

事業者	所在地	札幌市東区北 36 条東 4 丁目 2-17
	法人名	合同会社TOURI
	代表者名	代表社員 森 旬平 印

	事業所名	ヘルパーステーションひのき
	説明者氏名	印

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	印
代理人	住所	
	氏名	印