

社会福祉法人厚岸町社会福祉協議会指定訪問介護事業所

(北海道指定 第 0174300020 号)

重 要 事 項 説 明 書

当事業所はご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、契約上注意いただきたいことを次の通り説明します。

◇◆目次◇◆

1. 事業者	2
2. 事務所の概要	2
3. 職員体制	3
4. 契約締結からサービス提供までの流れ	4
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	5
6. サービスの利用に関する留意点	8
7. サービス提供における事業者の義務	9
8. 虐待防止について	9
9. 損害賠償について	9
10. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）	10
11. 苦情の受付について	11

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人厚岸町社会福祉協議会
(2) 法人所在地 北海道厚岸郡厚岸町梅香2丁目1番地
(3) 電話番号 0153-52-7752
(4) 代表者氏名 会長 大野 繁嗣
(5) 設立年月日 昭和53年12月12日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所・平成12年4月1日北海道介福第1号
(2) 事業の目的 指定訪問介護は、介護保険法令に従い、ご契約者（利用者）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、サービス提供します。
- (3) 事業所の名所 社会福祉法人厚岸町社会福祉協議会指定訪問介護事業所
(4) 事業所所在地 北海道厚岸郡厚岸町梅香2丁目1番地
(5) 電話番号 0153-52-7752
(6) 管理者 所長 伊藤 由弥子
(7) 当事業所運営方針 要介護状態等になった利用者が可能な限り在宅において、その有する能力に応じ自立した生活を営めるよう、利用者の意向に配慮し、総合的かつ効果的な介護サービスに努める。
- (8) 開設年月日 平成12年4月1日
(9) 当法人が行っている他の業務
- ・ 居宅介護支援事業 平成12年4月1日
 - ・ 支援費制度（指定） 平成15年4月1日
 - 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律へ移行「居宅介護」「重度訪問介護」「同行援護」
 - ・ 通所介護事業 平成26年4月1日
 - ・ 訪問入浴介護事業（介護予防訪問入浴介護事業） 平成26年4月1日
 - ・ 短期入所生活介護事業（介護予防短期入所生活介護事業） 平成26年4月1日
 - ・ 介護老人福祉施設 平成26年4月1日
 - ・ 地域密着型介護老人福祉施設 平成26年4月1日
 - ・ 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律による「短期入所」 平成26年4月1日
 - ・ 第1号訪問事業 平成29年4月1日
 - ・ 第1号通所事業 平成29年4月1日
- (10) 通常事業の実施地域 厚岸町全域
(11) 営業日及び営業時間 通年営業
〈受付時間〉 月曜日～金曜日 8時30分～17時15分
〈サービス提供時間帯〉 7時00分～19時00分
但し、利用者の要請に応じて上記時間帯以外も協議の上、サービス提供を行います。

3. 職員体制

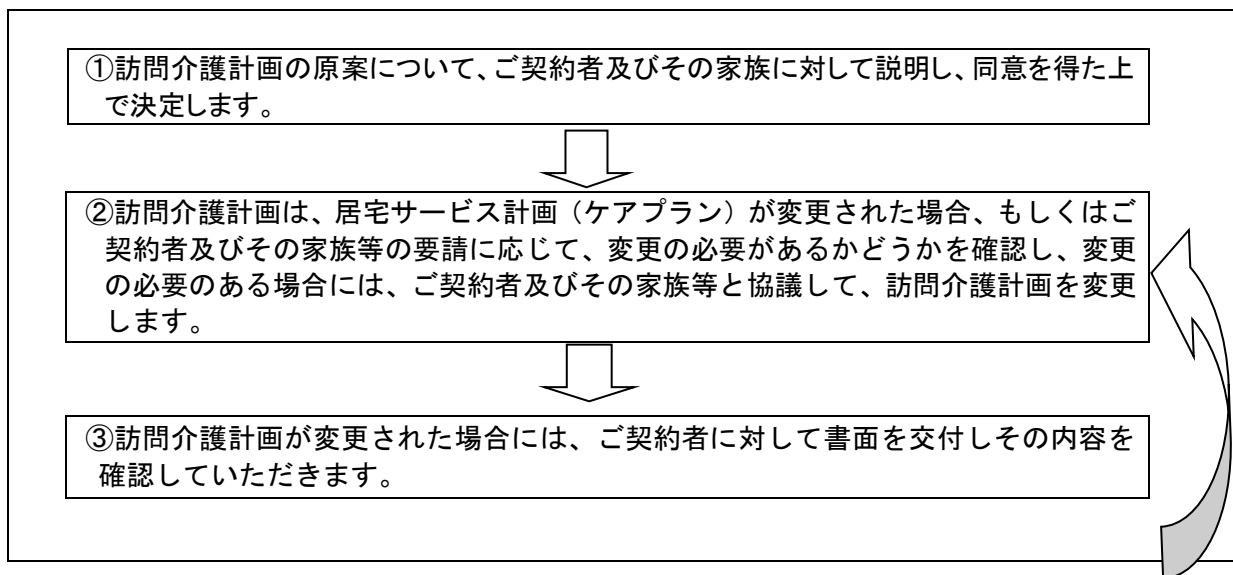
当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況>

職 種	人員(常勤換算)	指定基準	兼 務 状 況
管理者	1名	1名	サービス提供責任者・訪問介護員兼務
サービス提供責任者	4名	3名	訪問介護員兼務
訪問介護員	合計	14名(8.9名)	2.5名
	介護福祉士	7名	
	介護職員初任者 研修課程修了者	7名	

4. 契約締結からサービス提供までの流れ

(1) ご契約者に対する具体的サービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合その内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。（契約書第3条参照）



(2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

①要介護認定を受けている場合

- 居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。
- 訪問介護計画を作成し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。（償還払いー7頁参照）



居宅サービス計画（ケアプラン）の作成



- 作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画を変更し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた利用金（自己負担額）をお支払いいただきます。

②要介護認定を受けていない場合

- 要介護認定の申請に必要な支援を行います。
- 訪問介護計画を作成し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。（償還払いー7頁参照）



要介護と認定された場合



自立と認定された場合



- 居宅サービス計画（ケアプラン）を作成していただきます。必要に応じて、居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。



- 契約は終了します。
- 既に実施されたサービスの利用料金は全額自己負担となります。



居宅サービス計画（ケアプラン）の作成



- 作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画を変更し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第4条、第9条参照）*

<サービスの概要と利用料金>

以下のサービスについては、利用料金の1割～3割が介護保険から給付されます。
内容と平常の時間帯（午前8時から午後6時）での料金は次の通りです。

①身体介護

主な身体介護の内容

- ・入浴介助……入浴の介助または、入浴が困難な方は清拭等を行います。
- ・排泄介助……排泄の介助、おむつ交換を行います。
- ・食事介助……食事の介助を行います。
- ・体位変換……体位の変換を行います。
- ・通院介助……通院の院内介助を行います。

利用者負担は下記料金の、利用者ごとに定められた1割～3割の金額となります。

サービスに要する時間	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満	以後30分増 す毎
利用料金	1,630円	2,440円	3,870円	5,670円	820円追加

②生活援助

主な生活援助の内容（利用者の関わる物や範囲に限ります）

- ・調理……ご契約者の食事の用意を行います。
- ・洗濯……ご契約者の衣類等の洗濯を行います。
- ・掃除……ご契約者の居室の掃除を行います。
- ・買い物……ご契約者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。

利用者負担は下記料金の、利用者ごとに定められた1割～3割の金額となります

サービスに要する時間	20分以上 45分未満	45分以上
利用料金	1,790円	2,220円

③身体介護と合わせて生活援助を提供した場合

利用者負担は下記料金の、利用者ごとに定められた1割～3割の金額となります。

サービスに要する時間	20分以上 45分未満	45分以上 70分未満	70分以上
利用料金	650円	1,300円	1,950円

④通院等乗降介助：通院時等外出時の車両乗降を含む前後の介助を行います。

利用者負担は下記料金の、利用者ごとに定められた1割～3割の金額となります

サービスに要する時間	片道(1回の乗降)
利用料金	970円

☆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）がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定めます。

- ☆平常の時間帯（午前8時から午後6時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、下記の通り割増料金が加算されます。
 - ・夜間・早朝：25%（午後6時から午後10時まで、午前6時から午前8時まで）
 - ・深夜：50%（午後10時から午前6時まで）
- ☆2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、ご契約者の同意のうえで、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。
 - （例）2人の訪問介護員でサービスを行う
 - ・大柄な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な事項を記載した「暫定居宅サービス計画書」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。

（2）介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第5条、第9条参照）

以下のサービスは、5（1）に記載した利用料金の全額を負担していただきます。

- ①介護保険の給付の支給限度額を超えて訪問介護サービスを利用した場合
- ②介護保険の給付対象とならない状況において訪問介護サービスを利用した場合

（3）加算各種

訪問介護事業所として、その状況に応じて下記のとおり加算を算定することができます。これら加算については、基本利用料金とは別に加算されるものであります。

①特別地域加算

国が定める地域に所在する事業所が提供するサービスについて15%を加算

②特定事業所加算（Ⅱ）：所定単位数の10%を加算

体制要件・人材要件のいずれにも適合

〈体制要件〉

- ・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。
- ・利用者に関する情報、サービス提供にあたっての留意事項の伝達又は訪問介護員等の技術指導を目的とした会議を定期的開催すること。
- ・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を文書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。
- ・すべての訪問介護員等に対し、健康診断等を定期的実施していること。
- ・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〉

- ・訪問介護員等の総数のうち介護福祉士が30%以上、又は介護福祉士・介護員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。

- ・すべてのサービス提供責任者が3年以上の実務経験を有する介護福祉士又は5年以上の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。

③緊急時訪問介護加算 1,000円/回

利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネ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）を行った場合に加算算定することができます。

④初回加算について 2,000円/月

新規、又は過去2ヵ月に当該訪問介護事業所から訪問介護サービスを利用していなかった場合に、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際に同行訪問した場合

⑤生活機能向上連携加算について 1,000円/月（3ヵ月まで）

利用者に対して、指定訪問リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が、指定訪問リハビリテーションを行った際にサービス提供責任者が同行し、利用者の身体の状態の評価を共同して行い、かつ、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、それに基づく指定訪問介護を行った場合に加算することができます。

⑥介護職員等処遇改善加算について（Ⅰ～Ⅴのいずれかを算定）

厚生労働大臣が定める基準に適合する介護職員の賃金改善等や職場環境改善を実施した場合に、所定単位数に加算率を乗じ加算されます。

加算区分	加算率
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	24.5%
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	22.4%
介護職員等処遇改善加算Ⅲ	28.2%
介護職員等処遇改善加算Ⅳ	14.5%
介護職員等処遇改善加算Ⅴ	7.6～22.1%

(4) 利用料金のお支払いの方法（契約書第9条参照）

上記（1）～（3）の費用は1か月ごとに計算し、ご請求しますので、当月20日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。）

ア. 自動払込	
郵便局	払込日 25日（土・日・祝日の場合は翌営業日）
イ. 振り込み	
大地みらい信用金庫	厚岸支店（普）1014762
北洋銀行	厚岸支店（普）0214761
郵便局	記号 19220 番号 2036721
	名義 社会福祉法人厚岸町社会福祉協議会
ウ. 現金収納（ヘルパー等が受領）	

(5) 利用中止、変更、追加（契約書第10条参照）

- ・利用予定日の前に、ご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ください。
- ・サービスの利用の変更・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。

6. 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、担当のサービス提供責任者を決定します。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6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。

② 事業者からの訪問介護員の交替

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) サービス実施時の留意事項（契約書第7条参照）

① 定められた業務以外の禁止

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

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。但し、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・意向等に十分配慮するものとします。

③ 備品等の使用

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・電話等）は無償で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11条参照）

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定され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。

(5) 訪問介護員の禁止行為（契約書第15条参照）

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次の該当する行為は行いません。

- ①医療行為又は医療補助行為
- ②ご契約者もしくはその家族等からの物品等の授受
- ③ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ご契約者の居宅での飲酒及び喫煙
- ⑤ご契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(6) 緊急時及び事故発生時の対応

- ①訪問時において、利用者の体調等が急変した際、主治医又は医療機関等に適切に連絡を取り、必要な対応を行います。また、事故等により、財産の破損等の際は速やかにご契約者及び利用者へ連絡いたします。
- ②利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、事故の状況及び事故に際して取った処置について記録します。
- ③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。

7. サービス提供における事業者の義務（契約書第13条、第14条参照）

当事業所では、ご契約者に対してサービス提供をするにあたって、次のことを守ります。

- ①ご契約者の生命、身体、生活環境等の安全・確保に配慮します。
- ②ご契約者の体調、健康状態等の必要な事項について、医師、看護職員と連携のうえ、ご契約者から聴取、確認します。
- ③サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師、医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤サービス実施時に、ご契約者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥事業者及びサービス従事者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者またはご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。（守秘義務）ただし、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。

8. 虐待防止について（契約書第13条参照）

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待防止のために、次の対策を講じます。

- ①虐待防止に関する責任者を選定しています。
虐待防止に関する責任者（職名） 訪問介護事業 所長 伊藤 由弥子
- ②成年後見制度の利用を支援します。
- ③苦情解決体制を整備しています。
- ④従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。

9. 損害賠償について（契約書第16条、第17条参照）

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者にも故意又は重大な過失が認められた場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

(損害賠償がなされない場合)

以下の場合には、事業者の責めに帰すべき事由が認められない限り、ご契約者に生じた損害を賠償いたしません。

- ①ご契約者が、契約締結時に、ご自身の心身の状況や病歴等について、故意に告げず、または虚偽に告げたことがもつぱらの原因として発生した損害
- ②ご契約者が、サービスの実施にあたって必要な事項（その日の体調や健康状態等）を事業者が確認する際に故意に告げず、虚偽に告げたことがもつぱらの原因として発生した損害
- ③ご契約者の、急な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由をもつぱらの原因として発生した損害
- ④ご契約者が、事業者もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為をもつぱらの原因として発生した損害

10. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から6か月間ですが、契約期間満了の2日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に6か月間同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下の事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

(契約書第19条参照)

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要介護認定よりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤当施設が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

(1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第20条、第21条参照）

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ①介護保険予防給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ②事業所の運営規程の変更に同意できない場合
- ③ご契約者が入院された場合
- ④ご契約者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合
- ⑤事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問介護サービスを実施しない場合
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑦事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(2) 事業者から契約解除の申し出（契約書第22条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- | |
|--|
| <p>①ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合</p> <p>②ご契約者による、サービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合</p> <p>③ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合</p> <p>④ご契約者が要介護認定から要支援認定に変更になった場合については、自動的に契約の解除となります。</p> |
|--|

1 1. 苦情の受付について（契約書第25条参照）

（1）苦情の受付

当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〕 所長 伊藤 由弥子

○受付時間 毎週月曜日～金曜日
8時30分～17時15分

（2）苦情処理の体制及び手順

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い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。

相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、当面及び今後の対応を決定します。

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、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

（3）行政機関その他苦情受付機関

厚岸町役場保健福祉課 介護保険係	所在地 厚岸町住の江1丁目2番地 電話番号 0153-53-3333 F A X 0153-53-3077 受付時間 8時45分～17時15分
北海道社会福祉協議会	所在地 北海道札幌市中央区北2条西7丁目 電話番号 011-241-3976 F A X 011-251-3897 受付時間 9時～17時
北海道釧路総合振興局 保健福祉部社会福祉課	所在地 北海道釧路市浦見2丁目2番地 電話番号 0154-43-9254 F A X 0154-41-2235 受付時間 8時45分～17時30分
北海道国民健康保険団体連合会	所在地 北海道札幌市中央区南2条西14丁目 電話番号 011-231-5161 受付時間 9時～17時

令和 年 月 日

説明者職名

社会福祉法人厚岸町社会福祉協議会
指定訪問介護事業所 サービス提供責任者
氏名 _____ 印

私は、本書面に基づいて上記の事業所職員より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。

利用者住所 _____

氏名 _____ 印

家族等住所 _____

氏名 _____ 印