

社会福祉法人 釧路創生会

はるとりの里ホームヘルプステーション

身体障害者

「居宅介護サービス」「重度訪問介護サービス」

重要事項説明書

本重要事項説明書は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第 76 条に基づき、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説明するものです。

※ 本事業所では、お客様に対して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基づく居宅介護を提供します。当サービスの利用は、原則として介護給付費の支給決定を受けた方が対象となります。

◇◆目次◆◇

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域	3
4. 営業時間	3
5. 職員の体制	3
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
7. サービスの利用に関する留意事項	7
8. サービス実施の記録について	8
9. 損害賠償保険への加入	8
10. 虐待防止について	8
11. 秘密の保持と個人情報の保護について	9
12. 緊急時の対応方法について	9
13. 事故発生時の対応方法について	9
14. 苦情等の受付について	9

社会福祉法人釧路創生会

はるとりの里ホームヘルプステーション

当事業所は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の指定を受けています。

(北海道指定 第 0 1 1 4 1 0 0 5 4 8 号)

1. 事業者

名 称	社会福祉法人 釧路創生会
所在地	北海道釧路市春採7丁目9番8号
電話番号	0154-46-7233
代表者氏名	理事長 高橋 雅裕
設立年月	平成5年12月1日

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護事業所 平成18年10月1日 指定重度訪問介護事業所 平成18年10月1日 北海道指定 011400548号 ※対象者区分：身体障害者居宅介護・重度訪問介護
事業の目的	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従い、ご契約者（お客様）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を提供します。
事業所の名称	はるとりの里ホームヘルプステーション
事業所の所在地	北海道釧路市春採7丁目9番7号
電話番号	0154-46-4711
管理者氏名	施設長 池田 弥生（兼任）
事業所の運営方針について	1) ご利用され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できるよう、入浴、排泄、食事その他生活全般にわたる支援を目的としてサービスを提供します。 2) 事業の実施にあたっては、関係行政機関、地域の保健医療、福祉サービス、支援事業所との綿密な連携を図り総合的なサービスの提供に努めます。
開設年月	平成11年11月1日
事業所が行なっている他の業務	指定訪問介護 平成11年11月1日指定 指定訪問型サービス（訪問介護相当） 平成30年 4月1日指定 （北海道 0174100131号）
事業者が実施している他の事業（介護予防事業含む）	介護老人福祉施設 特別養護老人ホーム はるとりの里 特別養護老人ホーム さくらの里 介護老人保健施設 老人保健施設 老健たいよう 短期入所療養介護 老健たいようショートステイ 短期入所生活介護 はるとりの里ショートステイ さくらの里ショートステイ 軽費老人ホーム／特定施設入居者生活介護 ケアハウス よねまち ケアハウス やまざくら

	通所介護事業 はるとりの里 デイサービスセンター 白樺 デイサービスセンター さくらの里 デイサービスセンター 通所リハビリテーション事業 老健たいよう 通所リハビリテーション 訪問介護事業 はるとりの里 ホームヘルパーステーション 居宅介護支援事業 はるとりの里 居宅介護支援事業所 さくらの里 居宅介護支援事業所 障害福祉サービス事業 釧路創生会就労継続支援A型事業所 就労継続支援A型事業所 さくら はるとりの里 ホームヘルパーステーション 居宅介護サービス はるとりの里 ホームヘルパーステーション 重度訪問介護サービス
第三者評価	実施なし

3. 事業実施地域

通常の事業の実施地域は、釧路市内（阿寒町・音別町を除く）全域、及び釧路町で次に掲げる町名の地域とする。
釧路町の地域 桂・新開・光和・北見団地・国営・桂木・木場・睦・曙・若葉・富原・北斗・雁来・豊美

4. 営業時間

営業日	月曜日～土曜日（12月30日～1月3日を除く）
営業時間	月曜日～土曜日 午前8時30分～午後5時30分 電話により24時間常時連絡が可能な体制とする （連絡先 0154-46-4711）

5. 職員の体制

＜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。

職種	常勤	非常勤	計	職務の内容
1. 事業所長（管理者）	1		1名	従業者・業務管理
2. サービス提供責任者	2		2名	サービス提供管理
3. 居宅介護従事者（ホームヘルパー）	2 （兼務）	6	8名	介護サービスの実施
(1)介護福祉士	2	2		
(2)訪問介護養成研修1級 （ヘルパー1級）課程修了者				
(3)訪問介護養成研修2級 （ヘルパー2級）課程修了者		4		
(4)訪問介護養成研修3級 （ヘルパー3級）課程修了者				

当事業所では、お客様に対して指定居宅介護、指定重度訪問介護を提供する職員として、上記の職種の職員を配置しています。

6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 「居宅介護計画・重度訪問介護計画」とサービス内容（契約書第3条・第4条参照）

当事業所では、下記のサービス内容から居宅介護・重度訪問介護計画を定めて、サービスを提供します。「居宅介護計画及び重度訪問介護計画」は、市町村が決定した「支給量」と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。「居宅介護計画及び重度訪問介護計画」は、お客様や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、写しをお客様に交付します。また、お客様の申し出により、いつでも見直すことができます。

＜サービス区分及びサービス内容＞

居宅介護・重度訪問介護

① 身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。）

- 入浴介助・清拭・洗髪…入浴の介助や清拭（体を拭く）や洗髪などを行います。
- 排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います。
- 食事介助…食事の介助を行います。
- 衣服の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行います。
- 通院介助…通院の介助を行います。
- その他必要な身体介護を行います。

※ 医療行為はいたしません。

② 家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。）

- 調理…お客様の食事の用意を行います。
- 洗濯…お客様の衣類等の洗濯を行います。
- 掃除…お客様の居室の掃除や整理整頓を行います。
- 買い物…お客様の日常生活に必要な物品の買い物をします。
- その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。

※ 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。（預貯金通帳・カードはお預かりできません。）

※ お客様以外の方の調理や洗濯、お客様以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は原則として行いません。

③ 外出時の移動中の介護

- 官公庁や銀行等の公共機関への用務など社会生活上不可欠な外出及び余暇活動等社会参加のための外出の援助を行います。

※ 1日の範囲内で用務を終えるものを原則とし、通勤、営業活動等の経済活動に係る外出、通年かつ長期にわたる外出の介助はいたしません。

④ その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

(2) お客様負担額（契約書第5条参照）

上記サービスの利用に対しては、通常9割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費を代理受領する場合には、お客様は、お客様負担分としてサービス料金の1割（定率負担）を事業者にお支払いいただきます。6頁に記載する個別減免が適用される場合には、減免後の金額となります。

＜2人のホームヘルパーにより訪問を行った場合＞

○1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等で、お客様の同意のもと2人のヘルパーでサービスを提供した場合は、2倍のお客様負担額をいただきます。

＜お客様負担額の上限等について＞

○介護給付費対象のサービスのお客様負担額は上限が定められています。

○お客様のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。

<償還払い>

○事業者が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、介護給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費が支給されます。）

（３）サービス利用にかかる実費負担額（契約書第５条参照）

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではありませんので、実費をいただきます。

- ① 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、ホームヘルパーが訪問するための交通費をいただきます。（サービス利用料とともに１ヶ月ごとにお支払いいただきます。）
- ② 通院介助においてホームヘルパーに公共交通機関の交通費などが必要な場合、その実費をいただきます。（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）

<サービス利用料金>

下記の料金表によって、サービス利用料金から介護給付費の給付額を除いた金額（利用者負担）をお支払いいただきます。（個別減免等の負担軽減措置については６頁をご参照ください）

１．身体介護

サービス内容			算 定 項 目		
			時 間	単 位	利用者負担額
身体	身体介護(1)	平 常	30 分未満	2 4 4 単位	2 4 4 円
	身体介護(2)	平 常	1 時間未満	3 8 7 単位	3 8 7 円
	身体介護(3)	平 常	1 時間半未満	5 6 7 単位	5 6 7 円

２．家事援助

サービス内容			算 定 項 目		
			時 間	単 位	利用者負担額
家事	家事援助(1)	平 常	30 分以上	1 5 2 単位	1 5 2 円
	家事援助(2)	平 常	1 時間未満	1 9 6 単位	1 9 6 円
	家事援助(3)	平 常	1 時間半未満	2 7 4 単位	2 7 4 円

３．重度訪問介護

サービス内容			算 定 項 目		
			時 間	単 位	利用者負担額
重	重度訪問介護（１）	平 常	1 時間未満	1 8 6 単位	1 8 6 円

度	重度訪問介護（２）	平 常	１時間半未満	２７７単位	２７７円
	重度訪問介護（３）	平 常	２時間未満	３６９単位	３６９円

３．加算料金

○夜間・早朝の場合は、基本料金の **25%**を加算させていただきます。深夜の場合は、基本料金の **50%**を加算させていただきます。

○新規に訪問介護計画を作成した利用者に対し、サービス提供責任者が初回に実施した訪問介護と同月内に自ら訪問介護を行う場合、又は他の訪問介護員等に同行訪問した場合、初期加算として１月に **200円**を加算算定させていただきます。

○ご契約者又はご家族等からの要請を受け、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携し、介護支援専門員が必要と認めたとき、サービス提供責任者又は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、緊急時訪問介護加算として１月に **100円**を加算算定させていただきます。

○介護職員処遇改善加算として総単位数にサービスごとの加算率を算定させていただきます。

サービス内容	介護職員処遇改善加算
居宅介護	8.0 %
重度訪問介護	8.0 %

<利用者負担の減免について>

〔利用者負担に関する月額上限〕

○１ヶ月あたりのサービス利用にかかる「定率負担」については、所得に応じて４区分の月額負担額が設定され、それ以上の負担の必要はありません。

区分	世帯の収入状況	１ヶ月あたりの負担上減額
生活保護	生活保護受給世帯	0円
低所得	市町村民税非課税世帯	0円
一般１	市町村民税課税世帯（所得割16万円未満）	9,300円
一般２	上記以外	37,200円

（４）お客様負担額及び実費負担額のお支払い方法（契約書第５条参照）

前記（２）、及び（３）の①の料金・費用は、１か月ごとに計算し、ご請求します。お支払い方法は指定金融機関口座からの自動引落としとさせていただきます。なお、自動引落日は毎月20日（金融機関休業日は翌日）となります。（１か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。）

(5) 利用の中止、変更、追加（契約書第6条参照）

① 利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅介護計画・重度訪問介護計画で定めたサービスの利用を中止又は変更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。

② 利用予定日の当日になって利用の中止の申し出をされた場合、キャンセル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。但し利用者の体調不良等やむをえない場合はキャンセル料をいたしません。

訪問介護員が居宅に出向いて中止の申し出があった場合	自己負担額相当分＋交通費 200 円
訪問介護員が居宅に出向く前に中止の申し出があった場合	自己負担額相当額

③ 市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。

④ サービス利用の変更・追加は、ホームヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

(6) 実費負担額（交通費等）の変更

実費負担額(交通費等)を変更する場合は、原則としてその2か月前までにご説明します。

7. サービスの利用に関する留意事項

(1) ホームヘルパーについて

☆ サービス提供時に、担当のホームヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、予め利用者に説明するとともに、利用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します。

☆ 利用者から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホームヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(2) サービス提供について

☆ サービスは、「居宅介護計画または重度訪問介護計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

☆ 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。（ホームヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただきます。）

（３）サービス内容の変更

☆ 訪問時に、利用者の体調等の理由で居宅介護計画・重度訪問介護計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。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。

（４）受給者証の確認（契約書第３条参照）

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかにホームヘルパーにお知らせください。また、担当ホームヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

（５）ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ①医療行為
- ②利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受
- ④ご契約者の家族等に対するサービスの提供
- ⑤飲酒・喫煙及び飲食（移動介護等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます。）
- ⑥身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑦その他利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

8. サービス実施の記録について

（１）サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、居宅介護計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より５年間保存します。

（２）お客様の記録や情報の管理、開示について（契約書第8条参照）

本事業所では、関係法令（及び社会福祉協議会個人情報保護規定）に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。）

9. 損害賠償保険への加入(契約書第9条参照)

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおい損害保険株式会社
保険名	損害賠償責任保険
補償の概要	社会福祉施設等における事故等の補償・賠償

10. 虐待防止について

本事業所では、利用者の人権の擁護・虐待防止の等のために、下記の対策を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

○虐待防止責任者：施設長（管理者）池田 弥生

○虐待窓口担当者：（係長）佐藤 洋美

（サービス提供責任者）板橋 陽子

(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ています。（年4回）

11. 秘密の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

○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。

○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。

○事業者は、従業者に業務上知り得た利用者及び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、その秘密を保持する旨を、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

○事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また、利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。

12. 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。

13. 事故発生時の対応方法について

利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに都道府県及び市町村、当該利用者の家族等に対して連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、事故の状況及び事故に際して行った措置について記録し、また利用者に対するサービス提供により損害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。

14. 苦情等の受付について（契約書第 14 条参照）

（１）当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談（お客様相談係）

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者） [係長] 佐藤 洋美

○受付時間 毎週月曜日～土曜日 ８：３０～１７：３０

＜苦情解決責任者 [施設長] 池田 弥生＞

（２）苦情に対する体制、対応の手順

苦情に対する窓口として、相談窓口担当者を配置しております（係長 朱田 信子）。

苦情があった場合は、ただちに苦情窓口担当者が申し立て者に連絡を取り、直接出向くなどして詳しい情報を聞くとともに、サービス担当者からも事情を確認します。そのうえで内容等を精査し、施設長に報告、または必要に応じて検討会議を行い、速やかに対応方法を含めた結果報告、関係者への連絡調整を行います。その際、苦情に対する内容・経過・対応の記録を保管し、再発の防止に活用します。

（３）第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

＜第三者委員＞

名 前	連 絡 先
山崎 富男	社会福祉法人釧路創生会評議会 0154-46-4956
牧野 優三	社会福祉法人釧路創生会評議会 0154-46-0478

（４）行政機関その他苦情受付機関

釧路市 障害福祉サービス担当課	所在地	釧路市黒金町 7 丁目 5 番地
	電話番号	0 1 5 4－2 3－5 1 5 1
	受付時間	9 時 ～ 1 7 時
北海道福祉サービス 運営適正化委員会	所 在 地	札幌市中央区北 2 条西 7 丁目かでの 2． 7
	電話番号	0 1 1－2 0 4－6 3 1 0
	F A X	0 1 1－2 0 4－6 3 1 1

令和 年 月 日

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

はるとりの里ホームヘルプステーション

管理者名 施設長 氏名 池田 弥生 印

説明者職名 サービス提供責任者 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、居宅介護サービス・重度訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

お客様住所.....

氏名.....印

代理人住所.....

氏名.....印（続柄.....）

※この重要事項説明書は、平成 24 年北海道条例第 100 号の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。
