

ヘルパーステーションかえで

《指定訪問介護・第1号訪問介護相当型サービス事業》

重要事項説明書

当事業所は介護保険法の指定を受けています。

当事業所は、ご利用者に対して訪問介護及び第1号訪問介護相当型サービスを提供いたします。事業所の運営に関する規程の概要や提供するサービスの内容など、契約上ご注意いただきたい重要な事項について、次のとおり説明いたします。

～ 目 次 ～	ページ
1. 事業所運営法人	2
2. 利用事業所	2. 3
3. 事業所の従業者の員数、職種及び業務内容	3
4. サービスの内容	4
5. 利用料金	5～11
6. 料金のお支払いについて	11～13
7. サービスの利用に関する留意事項	13. 14
8. 契約の終了について	14. 15
9. 身分を証する書類の携行	15
10. 居宅サービス事業者からの利益收受の禁止等	16
11. 身元引受人	16
12. 連帯保証人	16
13. 緊急時・事故発生時の対応について	16. 17
14. 損害賠償について	17
15. 感染症予防及びまん延防止対策について	17
16. 非常災害対策について	17
17. 虐待の防止について	18
18. サービス提供の記録について	18
19. 個人情報の取り扱いについて	18
20. 提供するサービスの質の評価及び第三者評価の実施状況	18
21. 相談・苦情の受付及び対応について	19
別掲1 「苦情処理の手順と解決のために講ずる具体的措置」	20
利用同意書	21

改定日：2021年10月1日

この重要事項説明書は、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」（厚生労働省令第37号）及び「札幌市指定居宅サービス等及び指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例」（札幌市条例第8号）及び「札幌市介護予防・日常生活支援総合事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱」に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項の説明のために作成しています。

1. 事業所運営法人

法人名	社会福祉法人 協立いつくしみの会
法人所在地	札幌市厚別区厚別中央5条6丁目5番20号
電話番号	011-896-1165
FAX番号	011-894-4404
代表者氏名	理事長 石山 建治
法人設立年月日	1993年8月20日
ホームページ	http://karipu.jp/
法人が行う事業	社会福祉法人協立いつくしみの会では、以下の事業を実施しております。 【特別養護老人ホームかりふ・あつべつ】 札幌市厚別区厚別中央5条6丁目5番20号 <ul style="list-style-type: none"> ・特別養護老人ホームかりふ・あつべつ（指定介護老人福祉施設） ・特別養護老人ホームかりふ・あつべつ（（介護予防）短期入所生活介護） ・訪問看護ステーションかりふ（（介護予防）訪問看護） ・指定居宅介護支援事業所かりふ（居宅介護支援） ・札幌市厚別区介護予防センター厚別中央・青葉（札幌市より委託） 【高齢者生活支援ハウスえみな】 札幌市厚別区厚別中央5条6丁目5番1号 <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者生活支援ハウスえみな（札幌市より委託） ・デイサービスセンターかりふ（通所介護、第1号通所型サービス） 【ケアセンターかりふ・もみじ台】 札幌市厚別区もみじ台西3丁目1番8号 <ul style="list-style-type: none"> ・ショートステイメイプルハウス（（介護予防）短期入所生活介護） ・デイサービスもみじの家（（介護予防）地域密着型認知症対応通所介護） ・居宅介護支援事業所メイプルかりふ（居宅介護支援） ・ヘルパーステーションかえで（訪問介護、第1号訪問介護相当型サービス） 厚別区もみじ台西6丁目1番4号 【ケアセンターかりふ・上野幌】 札幌市厚別区上野幌1条2丁目2番30号 <ul style="list-style-type: none"> ・デイサービスのののか（地域密着型通所介護、第1号通所型サービス） ・小規模多機能ホームかりふ（（介護予防）小規模多機能型居宅介護） ・サービス付き高齢者住宅ぼろか（サービス付き高齢者向け住宅）

2. 利用事業所

事業所の種類	指定訪問介護及び第1号訪問介護相当型サービス
事業の目的	事業所が、要介護状態にある利用者もしくは札幌市の基準による居宅要支援被保険者等の利用者（※1）に対し、適正な指定訪問介護及び第1号訪問介護相当型サービスを提供することを目的とします。
事業所の名称	ヘルパーステーションかえで
事業所所在地	札幌市厚別区もみじ台西6丁目1番4号
電話番号	011-899-2525
FAX番号	011-899-6600
事業所の管理者	高橋 美智恵
開設年月日	2005年12月1日

事業所番号	0170511737
通常の事業の実施地域	札幌市厚別区、清田区の一部（平岡地域）、江別市の一部（大麻地域）、北広島市の一部（虹ヶ丘地域）
営業日	毎日
営業時間	午前9時から午後5時 サービス提供は午前7時から午後9時
事業所の運営方針	<p>利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限り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います。また、利用者が要支援状態となった場合においても、要介護状態等となることの予防又は要支援状態の軽減若しくは悪化の防止を図り、可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事等の介護その他の生活全般にわたる支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。なお、事業の実施にあたっては、市町村、他の居宅サービス事業者又は介護予防サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供するものとの連携に努めることとします。</p> <p>※1「札幌市の基準による居宅要支援被保険者等の利用者」</p> <p>(1) 居宅要支援被保険者</p> <p>(2) 札幌市が定める基本チェックリストにより、第1号事業を受けることによって、心身の状況を改善すると認められる下記のア・イ・ウの者（事業対象者という。）</p> <p>ア 要支援認定を受けていて、要支援認定の有効期間の満了にあたり、要支援認定の申請を行わない者</p> <p>イ 要介護認定又は要支援認定の申請を行い、非該当となった者</p> <p>ウ 前居住地の市町村において第1号事業の対象者であった者で、かつ要介護認定及び要支援認定を受けていない者で、札幌市に転入して来た者</p> <p>住所地特例事業対象者</p>

3. 事業所の従業者の員数、職種及び業務内容（*は2021年4月1日現在の人数です。）

管理者	1名（常勤）	管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行います。また、事業所の従業者に事業所の運営に必要な指揮命令を行います。
サービス提供責任者	5名以上 （*常勤4名、1名兼務） （*非常勤1名）	サービス提供責任者は、訪問介護計画及び訪問介護相当型サービス計画の作成、サービスの利用申し込みに係る調整、利用者の意向の定期的な把握、居宅介護支援事業者等との連携を図る他、訪問介護員等の業務の実施状況の把握及び業務管理、研修や技術指導の実施、その他サービス内容の管理について必要な業務を行います。
訪問介護員	25名以上 （*非常勤29名）	訪問介護員は、指定訪問介護及び第1号訪問介護相当型サービスの提供にあたります。

4. サービスの内容

<p>《指定訪問介護》…指定訪問介護は身体介護と生活援助に区分されます。</p>	
<p>「身体介護」の例示</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 食事介助…ご自分で食事をとる事ができない方の食事介助や見守りを行います。 ● 入浴介助…ご自宅での入浴（洗身や見守り等）を行います。なお、入浴が困難な方は清拭（体を拭く）などを行います。 ● 排泄介助…トイレへの移動、誘導、見守り及びおむつ交換などを行います。 ● 更衣・整容介助…衣類の着脱、整容等の介助を行います。 ● 外出介助…買い物や通院時の介助を行います。（同行に伴う交通費の負担がかかります） ● 自立支援…一緒に手助けして行う調理、清掃、移動時の見守りの援助を行います。 	
<p>「生活援助」の例示</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 調理…利用者のための調理、配膳等の食事の用意を行います。 ● 洗濯…利用者のための衣類等の洗濯等を行います。 ● 掃除…利用者のための居室等の掃除及び整理整頓を行います。 ● 買物…日用品や食料品等、利用者の日常生活に必要となる物品の買物代行を行います。なお、預貯金の引き出しや預け入れは付き添いを原則とします。 	
<p>● 日常生活全般にわたる自立支援（掃除、買い物、調理など） 例えば利用者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、利用者が有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。</p>	
<p>※ 日常的に行われる家事の範囲を超える行為は、サービスの対象となりません。</p>	
<p>《第1号訪問介護相当型サービス》…第1号訪問介護相当型サービスの内容は身体介護と生活援助の区分はありません。</p>	
<p>事業所及び従業員のサービスの提供にあたっての留意事項</p>	
<p>事業所は、要介護状態及び要支援状態の軽減又は悪化の防止及び介護予防に資するよう、目標を設定し、計画的にサービスを行います。</p>	
<p>サービスの提供にあたっては、訪問介護計画及び訪問介護相当型サービス計画に基づき、適切に行います。</p>	
<p>サービスの提供にあたっては、懇切丁寧に行うことを基本とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。</p>	
<p>サービスの提供にあたっては、常に利用者の心身の状況、置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者若しくは家族に適切な相談及び助言を行います。</p>	

5. 利用料金

当事業所の提供するサービスの料金は以下の2種類があります。

(1) 利用料金が介護保険から給付される場合

(2) その他の利用料金（利用料金の全額を利用者が負担する場合）

(1) 利用料金が介護保険から給付される場合

利用者が要介護認定を受けられ、もしくは札幌市の基準による居宅要支援被保険者等の利用者に該当し、居宅サービス計画もしくは介護予防サービス計画もしくは総合事業サービス計画に基づいて訪問介護若しくは第1号訪問介護相当型サービスをご利用頂いた場合には、次の料金がかかります。

なお、料金については、「介護保険負担割合証」に記載された割合（1割・2割・3割）に応じた利用者負担額がかかります。

《指定訪問介護》 ※当事業所は「特定事業所加算Ⅱ」（10%の加算）を算定しています。

①「身体介護」に関する料金

サービス名称	身体介護0	身体介護1	身体介護2	身体介護3	身体介護456…
サービスの所要時間	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30分未満	以降30分 増すごとに
サービスの単位	184単位	275単位	436単位	637単位	+約92単位ずつ増加
1単位の単価	10.21円				
費用総額	1,878円	2,807円	4,451円	6,503円	+939円
介護保険の給付額（9割）	1,690円	2,526円	4,005円	5,852円	845円
利用者負担額（1割）	188円	281円	446円	651円	+94円
介護保険の給付額（8割）	1,502円	2,245円	3,560円	5,202円	751円
利用者負担額（2割）	376円	562円	891円	1,301円	+188円
介護保険の給付額（7割）	1,314円	1,964円	3,115円	4,552円	657円
利用者負担額（3割）	564円	843円	1,336円	1,951円	+282円

※1回あたりの金額です。

②「生活援助」に関する料金

サービス名称	生活援助2	生活援助3
サービスの所要時間	20分以上 45分未満	45分以上
サービスの単位	201単位	248単位
1単位の単価	10.21円	
費用総額	2,052円	2,532円
介護保険の給付額（9割）	1,846円	2,278円
利用者負担額（1割）	206円	254円
介護保険の給付額（8割）	1,641円	2,025円
利用者負担額（2割）	411円	507円
介護保険の給付額（7割）	1,436円	1,772円
利用者負担額（3割）	616円	760円

※生活援助の所要時間について「生活援助3」の所要時間は法令上「45分以上」と記載しておりますが、実際のサービス提供にあたっては、ご利用者の居宅サービス計画等に沿った適切な時間を定めさせていただきます。（最大で70分未満）

※1回あたりの金額です。

③「身体介護」に引き続き「生活援助」を行う場合の料金

サービス名称	身体1生活1	身体1生活2	身体1生活3
サービスの所要時間	身体20分以上30分未満 生活20分以上45分未満	身体20分以上30分未満 生活45分以上70分未満	身体20分以上30分未満 生活70分以上
サービスの単位	349単位	422単位	496単位
1単位の単価	10.21円		
費用総額	3,563円	4,308円	5,064円
介護保険の給付額(9割)	3,206円	3,877円	4,557円
利用者負担額(1割)	357円	431円	507円
介護保険の給付額(8割)	2,850円	3,446円	4,051円
利用者負担額(2割)	713円	862円	1,013円
介護保険の給付額(7割)	2,494円	3,015円	3,544円
利用者負担額(3割)	1,069円	1,293円	1,520円

サービス名称	身体2生活1	身体2生活2	身体2生活3
サービスの所要時間	身体30分以上1時間未満 生活20分以上45分未満	身体30分以上1時間未満 生活45分以上70分未満	身体30分以上1時間未満 生活70分以上
サービスの単位	509単位	583単位	657単位
1単位の単価	10.21円		
費用総額	5,196円	5,952円	6,707円
介護保険の給付額(9割)	4,676円	5,356円	6,036円
利用者負担額(1割)	520円	596円	671円
介護保険の給付額(8割)	4,156円	4,761円	5,365円
利用者負担額(2割)	1,040円	1,191円	1,342円
介護保険の給付額(7割)	3,637円	4,166円	4,694円
利用者負担額(3割)	1,559円	1,786円	2,013円

サービス名称	身体3生活1	身体3生活2	身体3生活3
サービスの所要時間	身体1時間以上1時間30分未満 生活20分以上45分未満	身体1時間以上1時間30分未満 生活45分以上70分未満	身体1時間以上1時間30分未満 生活70分以上
サービスの単位	711単位	784単位	858単位
1単位の単価	10.21円		
費用総額	7,259円	8,004円	8,760円
介護保険の給付額(9割)	6,533円	7,203円	7,884円
利用者負担額(1割)	726円	801円	876円
介護保険の給付額(8割)	5,807円	6,403円	7,008円
利用者負担額(2割)	1,452円	1,601円	1,752円
介護保険の給付額(7割)	5,081円	5,602円	6,132円
利用者負担額(3割)	2,178円	2,402円	2,628円

サービス名称	身体 456…生活 1	身体 456…生活 2	身体 456…生活 3
サービスの所要時間	身体 1 時間 30 分以降 30 分ごとに引き続いての 生活 20 分以上 45 分未満 生活 45 分以上 70 分未満 生活 70 分以上		
サービスの単位	該当する身体介護の単位数に		
	+74 単位	+148 単位	+221 単位
1 単位の単価	10.21 円		
費用総額	+755 円	+1,511 円	+2,256 円
介護保険の給付額 (9割)	+679 円	+1,359 円	+2,030 円
利用者負担額 (1割)	+76 円	+152 円	+226 円
介護保険の給付額 (8割)	+604 円	+1,208 円	+1,804 円
利用者負担額 (2割)	+151 円	+303 円	+452 円
介護保険の給付額 (7割)	+528 円	+1,057 円	+1,579 円
利用者負担額 (3割)	+227 円	+454 円	+677 円

※1回あたりの金額です。

訪問介護の加算

利用者の状況やサービス提供の時間などにより、以下の加算を算定させていただきます。

① 緊急時訪問介護加算

利用者又は家族の要請に基づき、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場合に、訪問介護員等が居宅サービス計画外の訪問介護を緊急に行った場合

※1回あたりの金額です。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
緊急時 訪問介護加算	100 単位	10.21 円	1,021 円	(9割) 918 円	(1割) 103 円
				(8割) 816 円	(2割) 205 円
				(7割) 714 円	(3割) 307 円

② 初回加算

事業所が新規に、訪問介護計画を作成し、サービス提供責任者が初回の訪問介護を行う若しくは訪問介護員等の初回の訪問介護にサービス提供責任者が同行し訪問した場合

※該当する1ヶ月のみの金額です。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
初回加算	200 単位	10.21 円	2,042 円	(9割) 1,837 円	(1割) 205 円
				(8割) 1,633 円	(2割) 409 円
				(7割) 1,429 円	(3割) 613 円

③ 生活機能向上連携加算（Ⅰ）（Ⅱ）

サービス提供責任者が、訪問リハビリテーション事業所又は通所リハビリテーション事業所の専門職の訪問に同行し、利用者の身体状況等の評価を共同で行い、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、訪問リハビリテーション事業所又は通所リハビリテーション事業所の専門職と連携して、計画に基づく訪問介護を行った場合（Ⅱ）
 専門職の指示の助言に基づき計画を作成した場合（Ⅰ）

※該当する1ヶ月のみの金額です。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
生活機能向上 連携加算（Ⅰ）	100 単位	10.21 円	1,021 円	(9割) 918 円	(1割) 103 円
				(8割) 816 円	(2割) 205 円
				(7割) 714 円	(3割) 307 円
生活機能向上 連携加算（Ⅱ）	200 単位	10.21 円	2,042 円	(9割) 1,837 円	(1割) 205 円
				(8割) 1,633 円	(2割) 409 円
				(7割) 1,429 円	(3割) 613 円

④ 夜間早朝加算

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提供した場合
 ・早朝及び夜間（午前7時から8時まで、午後6時から午後9時まで）…25%の割増

⑤ 2人の訪問介護員等による訪問加算

2人の訪問介護員等が共同でサービスを行う必要がある場合（※参照）は通常の2倍の料金となります。（ただし、この場合は事前に利用者若しくは家族から合意を得ます。）

※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
- ・暴力行為などが見られる方へのサービスを行う場合

⑥ 介護職員処遇改善加算（Ⅰ）

1ヶ月のご利用サービスの合計単位数に、13.7%分の単位数を加算いたします。

⑦ 介護職員等特定処遇改善加算（Ⅰ）

1ヶ月のご利用サービスの合計単位数に、6.3%分の単位数を加算いたします。

《第1号訪問介護相当型サービス》

《1月あたり》

内容	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
週1回程度	1176 単位	10.21 円	12,006 円	(9割) 10,805 円	(1割) 1,201 円
				(8割) 9,604 円	(2割) 2,402 円
				(7割) 8,404 円	(3割) 3,602 円
週2回程度	2349 単位	10.21 円	23,983 円	(9割) 21,584 円	(1割) 2,399 円
				(8割) 19,186 円	(2割) 4,797 円
				(7割) 16,788 円	(3割) 7,195 円
週2回を超える	3727 単位	10.21 円	38,052 円	(9割) 34,246 円	(1割) 3,806 円
				(8割) 30,441 円	(2割) 7,611 円
				(7割) 26,636 円	(3割) 11,416 円

※上記金額に「介護職員処遇改善加算」及び「介護職員等特定処遇改善加算」が加わりません。2つの加算が加わった後の金額については、下記をご参照ください。

週1回程度・・・(1割) 1,441 円、(2割) 2,882 円、(3割) 4,322 円

週2回程度・・・(1割) 2,879 円、(2割) 5,757 円、(3割) 8,635 円

週2回を超える・・・(1割) 4,567 円、(2割) 9,134 円、(3割) 13,701 円

《1回あたり》

内容	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額	
週1回程度	45分未満 ※1ヶ月に4回まで	195 単位	10.21 円	1,990 円	(9割) 1,791 円	(1割) 199 円
					(8割) 1,592 円	(2割) 398 円
					(7割) 1,393 円	(3割) 597 円
	45～60分未満 ※1ヶ月に4回まで	263 単位	10.21 円	2,685 円	(9割) 2,416 円	(1割) 269 円
					(8割) 2,148 円	(2割) 537 円
					(7割) 1,879 円	(3割) 806 円
	60分以上 ※1ヶ月に3回まで	268 単位	10.21 円	2,736 円	(9割) 2,462 円	(1割) 274 円
					(8割) 2,188 円	(2割) 548 円
					(7割) 1,915 円	(3割) 821 円
週2回程度	45分未満 ※1ヶ月に8回まで	195 単位	10.21 円	1,990 円	(9割) 1,791 円	(1割) 199 円
					(8割) 1,592 円	(2割) 398 円
					(7割) 1,393 円	(3割) 597 円
	45～60分未満 ※1ヶ月に8回まで	263 単位	10.21 円	2,685 円	(9割) 2,416 円	(1割) 269 円
					(8割) 2,148 円	(2割) 537 円
					(7割) 1,879 円	(3割) 806 円
	60分以上 ※1ヶ月に7回まで	272 単位	10.21 円	2,777 円	(9割) 2,499 円	(1割) 278 円
					(8割) 2,221 円	(2割) 556 円
					(7割) 1,943 円	(3割) 834 円

《1回あたり》のサービスにおいて、内容欄に記載されている各月の利用回数を超えた場合は、《1月あたり》の金額で計算されます。

第1号訪問介護相当型サービスに係る加算

① 初回加算

事業所が新規に、訪問介護相当型サービス計画を作成し、サービス提供責任者が初回の訪問を行う若しくは訪問介護員等の初回の訪問にサービス提供責任者が同行し訪問した場合

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
初回加算	200 単位	10.21 円	2,042 円	(9割) 1,837 円	(1割) 205 円
				(8割) 1,633 円	(2割) 409 円
				(7割) 1,429 円	(3割) 613 円

※該当する1ヶ月のみの金額です。

② 生活機能向上連携加算

サービス提供責任者が、訪問リハビリテーション事業所の訪問に同行し、利用者の身体状況等の評価を共同で行い、生活機能の向上を目的とした訪問介護相当型サービス計画を作成し、訪問リハビリテーション事業所と連携して訪問介護を行った場合

※該当する1ヶ月のみの金額です。

	サービスの単位	単価	費用総額	介護保険の給付額	利用者負担額
生活機能向上 連携加算	100 単位	10.21 円	1,021 円	(9割) 918 円	(1割) 103 円
				(8割) 816 円	(2割) 205 円
				(7割) 714 円	(3割) 307 円

③ 介護職員処遇改善加算（I）

1ヶ月のご利用サービスの合計単位数に、13.7%分の単位数を加算いたします。

④ 介護職員等特定処遇改善加算（I）

1ヶ月のご利用サービスの合計単位数に、6.3%分の単位数を加算いたします。

料金についての留意事項

料金の計算	介護保険法の規定上、利用料金は1か月に利用したサービスの合計単位数をもとに計算されますので、実際の請求金額が、上記の基本サービス費及び各種加算の1日（回）あたりの金額の合計とは異なる場合がありますので、ご注意ください。
区分支給限度額を超えるサービスの料金	提供したサービスが介護保険の介護度区分ごとの支給限度額を超過したサービスとなった場合においては、超過した単位数に応じた費用総額が利用者負担となります。
法定代理受領サービスに該当しない場合	要介護認定を受けていない場合（札幌市の基準による居宅要支援被保険者等の利用者である場合を除く）、保険料の滞納等により、提供したサービスが法定代理受領サービスでなくなった場合には、費用の全額を利用者にご負担いただきます。ただし、この場合利用者は事業所の発行する「サービス提供証明書」にて、市町村に申請することで上記金額の自己負担分を除く額の払い戻しを受けることができます。（償還払い）

(2) その他の利用料金（利用料金の全額を利用者が負担する場合）

費用項目	内容及び金額
キャンセル料	利用者の都合でサービスを中止する場で、前日までに中止の連絡をいただけなかった場合にキャンセル料がかかります。 1回につき500円
通常の事業の実施地域以外への交通費	通常の事業の実施地域（札幌市厚別区、清田区、江別市、北広島市）以外にお住まいの方へサービスを提供した場合は、その交通費の実費をご負担いただきます。なお、自動車を使用して訪問した場合には以下で計算した費用をご負担いただきます。 実施地域を超える1kmにつき30円+消費税
買物代行時の交通費	利用者の希望により、ヘルパーが車を使用し、買物の代行を行った場合、以下で計算した費用をご負担いただきます。 居宅から1kmにつき30円+消費税
料金支払いに係る手数料	利用料金をお支払いいただく際の手数料については、利用者にご負担いただきます。 ①郵便口座自動払い込み・・・10円 ②銀行口座預金振替・・・・・・150円+消費税 ③郵便払込票による払込み・・・150円～410円 (請求金額により異なります。)
サービス提供記録の複写物の料金	サービスの実施記録の複写物をご希望される場合、下記の料金（実費相当額）をお支払いいただきます。 サービス記録の複写物等 1枚につき10円+消費税

6. 料金のお支払いについて

料金及びご請求	(1)の介護保険から給付される利用料金及び(2)のその他の利用料金は、1ヶ月ごとに計算し翌月に請求書を送付いたします。
お支払方法	現金による窓口でのお支払いの場合 窓口：社会福祉法人協立いつくしみの会法人事務局 住所：札幌市厚別区厚別中央5条6丁目5番20号 (特別養護老人ホームかりふ・あつべつ事務室内) 受付曜日：平日（土日祝日及び年末年始は休み） 受付時間：午前9時～午後16時 電話番号：011-896-1165 ※上記受付曜日及び受付時間以外は対応できませんのでご了解ください。 ※盗難紛失事故等の防止のため職員による集金でのお支払いはお受けしておりませんので、ご了承ください。

現金以外でのお支払いをご希望される場合は、下記の①～③よりお選びください。(なお、①の方法にてお支払いいただく場合は「自動払込利用申込書」、②の方法でお支払いいただく場合は「預金口座振替依頼書」にて郵便局又は金融機関に別途お申込みしていただきます。)

①郵便口座からの自動払い込み

ご指定の郵便口座からの自動払い込みにてお支払いいただけます。

引き落とし日は25日及び末日(引き落とし日が土日祝日の場合は翌営業日)です。

自動払い込みに係る手数料(10円)は利用者にご負担いただきます。

なお、通帳には

.....(いつくしみの会) 自払 請求金額(円)
..... 料金 10(円).....

の2段で記載されます。事業所(法人)は請求金額分(上段)の領収書を翌月の請求書発送時に合わせて送付いたします。

下段の料金(10円)は自動払い込みに係る郵便局の手数料であり、手数料に係る請求書及び領収書は発行されません。(通帳への記載が郵便局による手数料の領収書の扱いとなります。)

②銀行口座からの預金口座振替

ご指定の金融機関からの口座振替にてお支払いいただけます。

振替日は27日(振替日が土日祝日の場合は翌営業日)です。

口座振替に係る手数料(150円+消費税)は利用者にご負担いただきます。

なお、通帳には

.....HS イツクシミノカイ..... 振替金額

と1行で記載されます。振替金額は、当法人の請求金額と振替手数料の合計金額となります。

通帳に記載される「HS」とは口座振替業者名(北洋システム開発株式会社)を指しており、同社の振替手数料(150円+消費税)が当事業所(法人)の請求金額(利用料金)に上乗せされ、引き落としされます。

また、振替手数料は振替の結果に関わらず手数料がかかる仕組みのため、残高不足等の理由により口座振替ができなかった場合には翌月の振替の際にその振替手数料分が上乗せされますので、ご注意ください。

事業所(法人)は請求金額と振替手数料の領収書を翌月の請求書発送時に合わせて送付いたします。

	<p>③郵便振込み用紙によるお振込み</p> <p>請求書発送時に「払込取扱票」を同封いたしますので、お近くの郵便局よりお振込みにてお支払いください。</p> <p>なお、お振込みに係る手数料150円～410円（請求金額により異なります。）は利用者にご負担いただきます。</p> <p>なお、①郵便自動払い込み、②預金口座振替については、申し込みの日にちによっては郵便局及び金融機関の手続きが間に合わない場合があります。その際、手続き完了までの利用料金は現金窓口若しくは③郵便振込み用紙によるお振込みでお支払いいただきます。</p> <p>また、これらの手数料は郵便局及び口座振替業者の基準による2019年10月1日現在の手数料額です。業者による手数料額の変更や消費税の変更等に伴い、当法人の責によらず、手数料が変更となる場合がありますので予めご了承ください。</p>
--	--

7. サービスの利用に関する留意事項

サービスの中止・変更	<ul style="list-style-type: none"> ● やむを得ず予定のサービスの中止を希望される場合は、必ず前日までに事業所へご連絡ください。当日になってからサービスの中止を希望された場合にはキャンセル料（1回500円）をいただきます。 ● サービスの変更に関しては、事業所が訪問介護員等の勤務状況等により調整可能か判断させていただきます。ご希望の日時等に調整できない場合には、事業所は提供可能な日時等を利用者に掲示し、協議します。
事業所への連絡、報告	<p>サービスを提供するに当たって必要な情報（利用者の能力や健康状態及び使用中のお薬、その他緊急時の連絡先など）は事業所に正しくお伝えください。また、健康状態などの変化があった場合なども事業所にご連絡ください。</p>
訪問介護員について	<p>事業所は、サービスの提供時に担当の訪問介護員を決定します。但し、実際のサービス提供に当たっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供することがあります。</p>
訪問介護員の交替について	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者からの交替の申し出 <ul style="list-style-type: none"> ○ 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、事業所に対し、訪問介護員の交替を申し出ることができます。但し、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。 ● 事業所からの訪問介護員の交替 <ul style="list-style-type: none"> ○ 事業所の都合により、訪問介護員を交替する場合があります。ただし、この場合事業所は、利用者若しくはご家族に対し、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。

<p>その他 (サービス実施時の留意事項)</p>	<p>① 定められた業務以外の禁止 利用者は4に記載した介護保険法に定められたサービス以外の業務を事業所及び訪問介護員等に依頼できません。</p> <p>② サービスに関する指示・命令 サービスに関する指示・命令はすべて事業所が行います。ただし、事業所はサービスの実施にあたっては利用者の状況、事情及び意向に配慮します。</p> <p>③ 備品等の使用 サービス実施のために必要な衛生材料(綿棒、ガーゼ、ゴム手袋など)や備品等及び高熱水費(水道・ガス・電気を含む)は無償で使用させていただきます。</p>
-------------------------------	--

8. 契約の終了について

<p>契約の更新及び終了</p>	<p>当事業所との契約は、契約日から利用者の認定されている要介護認定の有効期間の満了日とします。ただし、以下①～④の場合には、契約はその更新後又は変更後の要介護認定の有効期間の満了日まで(②④による申請中の場合は決定後の認定の有効期間の満了日)とし、以後も契約は同様に自動的に更新します。</p> <p>① 要介護認定の有効期間の終了に伴い、利用者の要介護認定の有効期間が更新された場合</p> <p>② 上記①のため要介護認定の更新申請がなされ、要介護認定の決定がされていない場合(更新申請中の場合)</p> <p>③ 契約満了日以前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け認定の有効期間が更新された場合</p> <p>④ 上記③のため要介護認定の区分変更申請がなされ、要介護状態区分の決定がされていない場合(変更申請中の場合)</p> <p>札幌市の基準による居宅要支援被保険者等の利用者については、上記①～④に関わらず、札幌市の基準による居宅要支援被保険者の利用者等である状態を持って契約は自動的に更新します。</p> <p>ただし、以下の場合には当事業所との契約は終了するものとします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者が死亡した場合 ● 利用者が介護保険施設へ入所した場合。 ● 利用者が医療機関等へ入院し退院できない、若しくは長期に亘り退院が見込まれない場合。(最終の利用日より3ヶ月以上) ● 利用者の要介護認定区分が、自立と判定された場合(札幌市の基準による居宅要支援被保険者等の利用者は除く) ● その他利用者が相当期間以上にわたり、当事業所の提供するサービスの利用が困難となった場合
------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ● 下記Aにより、利用者から契約の解除の申し出があった場合 ● 下記Bにより、事業所から契約の解除の申し出があった場合
<p style="text-align: center;">A 利用者からの 契約解除の 申し出</p>	<p>利用者は、契約の有効期間であっても契約の解除を申し出ることができます。この場合は契約解除を希望する14日前までに事業所に申し出てください。</p> <p>ただし、以下の場合には利用者は即時に契約を解除・解約できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 事業所が正当な理由なく、介護保険法等関係法令に定めるサービスを提供しない場合 ● 事業所及び従業員が、下記19に定める守秘義務に違反した場合 ● 事業所及び従業員が、利用者の身体、財産、信用等を傷付けるなどの不信行為により、その後の契約を継続しがたい事情があった場合 ● 上記の他、契約の継続が困難となるような重大な事態が発生した場合
<p style="text-align: center;">B 事業所からの 契約解除の 申し出</p>	<p>以下の場合に事業所は、利用者との契約を解除する場合があります。ただし、この場合事業所は利用者又は家族に対しその旨の説明を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者又は家族が、サービスの利用に関する指示等に従わないことなどにより、要介護状態を悪化させたと認められる場合 ● 利用者又は家族が、サービス提供にあたって必要な情報について、報告しない又は虚偽の報告をするなど適切なサービス提供が困難であると認められる場合 ● 利用者又は家族等が、他の利用者の生命、身体及び財産を傷付けるなど、その後の契約を継続しがたい事情があった場合 ● 利用者が上記5のサービスの利用料金を3ヶ月以上滞納し、事業者が催促したにもかかわらず30日以内に支払わなかった場合 ● 利用者又は家族等が、他の利用者、家族等若しくは事業所又は従業員に対する、暴力、暴言、威嚇（口頭によるものも含む）、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、モラルハラスメント、及びそれらと相応又は同等の行為により、適切なサービス提供の継続が困難であると判断できる場合 ● 利用者又は家族等と事業所との信頼関係に支障をきたし、その回復が困難で、適切なサービスの提供を継続できないと判断できる場合

9. 身分を証する書類の携行

<p style="text-align: center;">身分証の携行</p>	<p>事業所の従業員は身分を証する書類を携行し、初回訪問時又は利用者若しくはその家族から求められたときは、いつでもこれを提示します。</p>
---	--

10. 居宅サービス事業者等からの利益收受の禁止等

利益收受の 禁止	事業所は、居宅介護支援事業者又はその従業者に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益の供与はしません。
-------------	---

11. 身元引受人

身元引受人	契約にあたっては、契約終了後の残置物の引き取り及び利用料金等の滞納があった場合に備えて、一切の残置物の引き取り及び債務の保証人として、身元引受人を定めていただきます。
身元引受人 の義務	契約終了時に利用者の私物等（残置物）で引き取りをいただくものがあった場合には、事業所は利用者又は身元引受人にその旨を連絡いたします。身元引受人は、契約終了により事業所から連絡があった際には、連絡後2週間以内に残置物をお引き取り下さい。なお、引き取り、引き渡し又は処分等にかかる費用は利用者又は身元引受人にご負担いただきます。また身元引受人には、利用料等の債務の保証人として下記の連帯保証人となっていただきます。

12. 連帯保証人

連帯保証人	連帯保証人の方には、この契約から生じる利用者の債務について、限度額50万円の範囲内で連帯してご負担いただきます。その額は、利用者又は連帯保証人が亡くなったときに確定し、生じた債務について、ご負担いただく場合があります。 連帯保証人から請求があった場合には、当事業所は、連帯保証人の方に利用料等の支払い状況、滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供します。
-------	---

13. 緊急時・事故発生時の対応

緊急時・ 事故発生時 の対応	サービス提供時に利用者の体調が急変した場合や緊急を要する場合、事故が発生した場合には、速やかに市町村、家族や緊急連絡先（または契約書記載の保証人）等に連絡するとともに、主治医への連絡を行う若しくは受診するなど必要な措置を講じます。 本重要事項説明書の最終ページに、上記の緊急連絡先及び主治医について記載をお願いしておりますので、正確にご記載ください。
	緊急時受付電話番号 011-899-2525 受付時間 午前9時から午後5時まで

記録と再発防止策	事業所は、事故の発生状況及び事故に際して採った処置について記録します。また、事故の原因を解明し再発を防止するための対策を講じます。
損害賠償	事業所は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、利用者に対し速やかに損害賠償を行います。

14. 損害賠償について

損害賠償	事業所の責任により利用者に損害が生じた場合には、事業所は速やかにその損害を賠償します。ただし、損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められた場合には、利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業所の損害賠償責任を減じさせていただきます。
保険加入先	事業所（法人）は、事故等により利用者に損害を生じさせてしまった場合に備え、下記の保険に加入しております。保険会社には必要時に利用者、家族の個人情報を提供する場合がありますので、ご承知置きください。 加入保険：介護事業者向け賠償責任保険（ウォームハート） 保険会社：損害保険ジャパン株式会社

15. 感染症予防及びまん延防止対策について

感染症予防及びまん延防止対策	当事業所は、感染症が発生しまん延しないように、感染症の予防及びまん延防止及び感染症発生時に対応する指針、及び業務継続計画を作成し、その責任者を定め以下の措置を講じます。 ①委員会を概ね6ヵ月に1回以上開催すると共に、事業所職員に周知徹底します。 ②感染症予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的（年1回以上）に実施します。
----------------	--

16. 非常災害対策について

非常災害対策	当事業所は、非常災害に備えて消防計画及び風水害、地震等の災害に対する指針及び業務継続計画を作成し、その責任者を定め以下の措置を講じます。 ①業務継続計画の具体的内容を職員間に共有するとともに、職員教育を組織的に浸透させていくために、定期的（年1回以上）に研修を実施します。 ②非常災害に備え事業所内の役割分担の確認、災害が発生した場合に実践するケアの演習等を定期的（年1回以上）に実施します。 ③非常災害時に必要な備蓄品を揃えます。
--------	---

17. 虐待の防止について

職員の研修 及び 発見時の対応等	事業所は利用者の人権の擁護・虐待の防止のため、次の措置を講じます。 ①虐待を防止するための従業者に対する研修を実施します。 ②その他虐待防止のために必要な措置を講じます。 ③サービス事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町村に通報します。
担当者	当事業所の虐待に関する担当者は、事業所管理者とします。

18. サービス提供の記録について

記録の記入 について	訪問介護員は、訪問時間内で利用者宅において実施したサービス内容を利用者とは確認し合いながら、サービス実施記録に記入します。
記録の整備と 開示及び交付	事業所は、利用者に対し提供したサービスの内容及びその他必要な記録を整備します。利用者は、必要に応じてその記録の閲覧及び複写物の交付を受けることができます。 交付を希望される方は事業所管理者までお問い合わせください。なお、複写物の交付については、別途料金がかかります。 (1枚10円+消費税)

19. 個人情報の取り扱いについて

個人情報の 取り扱い	当法人及び事業所は「個人情報の保護に関する法律」及び介護保険法、関連諸法令に基づき、個人情報を適正に取り扱います。
従業員に 対する契約	当法人、事業所の従業者は、雇用期間中及び退職後も、正当な理由なく業務上知り得た利用者または家族の秘密及び個人情報を漏らさないことを雇用契約時に誓約しています。
個人情報使用の 同意について	個人情報の取り扱いについては、別に定める「個人情報使用に係る同意書」及び「ホームページ及び広報誌等への写真の使用に係る同意書」において、同意を得ることとします。
個人情報 取扱責任者	ヘルパーステーションかえで 管理者 高橋 美智恵 電話：011-899-2525

20. 提供するサービスの質の評価及び第三者評価の実施状況

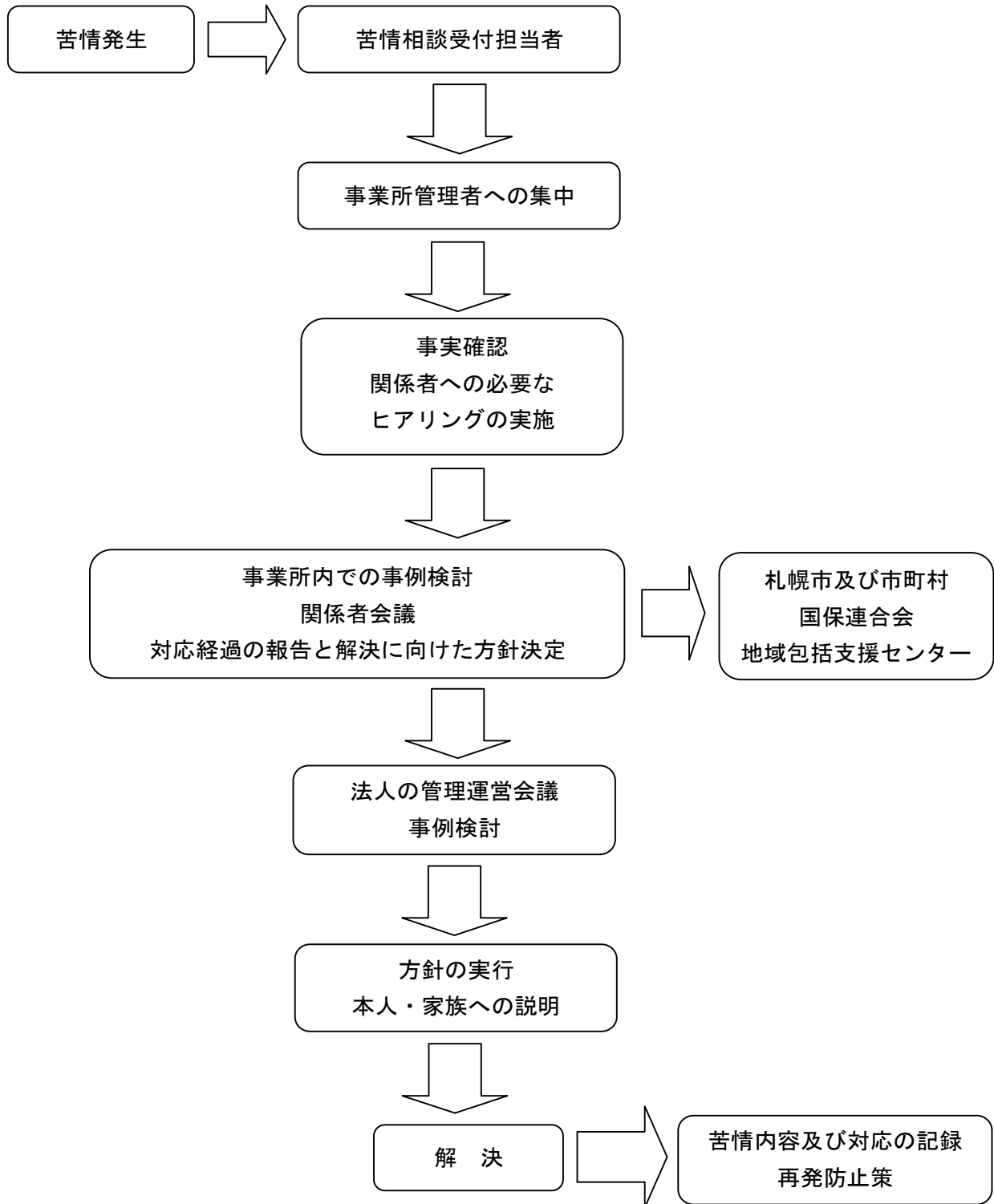
自己評価 (質の評価)の 取り組み	当事業所では、自己評価の実施など、サービスの質の向上のための取り組みを行っています。	
第三者評価 の実施状況	実施の有無	なし
	実施した直近の年月日	なし
	実施した評価機関の名称	なし
	評価結果の開示状況	なし

2 1. 相談・苦情の受付及び対応について

<p>事業所の 苦情相談受付 窓口</p>	<p>当事業所は、利用者及び家族からの苦情に適切に対応するため、苦情受付窓口、受付担当者を設置しています。 受付窓口：ヘルパーステーションかえで 担当者： 管理者 高橋 美智恵 受付時間：平日9時から17時 電話番号：011-899-2525</p>
<p>法人の 第三者委員</p>	<p>当法人では、苦情解決にあたって、社会性、客観性を確保し、利用者等の立場や特性に配慮して、適切な対応を行うため、下記の第三者委員を設置しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 澤本 彰 元老人保健施設事務長 TEL：080-3290-3030 ・ 藤原 洋一 地域代表（元病院事務長） TEL：011-892-4834
<p>苦情等の処理に あたって</p>	<p>苦情の処理にあたっては、法人の苦情処理の手順及び別掲1の「苦情処理の手順と解決のために講ずる具体的措置」に基づき必要な対応を行います。</p>
<p>外部の 苦情相談窓口</p>	<p>上記以外にも以下の公的な苦情相談窓口があります。</p> <p>札幌市保健福祉局高齢保健福祉部介護保険課 住所：札幌市中央区北1条西2丁目（札幌市役所内） 電話：011-211-2972 FAX：011-218-5117</p> <p>北海道国民健康保険団体連合会 総務部介護障害者支援課企画・苦情係 住所：札幌市中央区南2条西14丁目（国保会館内） 電話：011-231-5175 FAX：011-233-2178</p> <p>札幌市社会福祉協議会 福祉サービス苦情相談 住所：札幌市中央区大通西19丁目1-1（社会福祉総合センター内） 電話：011-632-0550 FAX：011-613-5486</p> <p>北海道福祉サービス運営適正化委員会 住所：札幌市中央区北2条西7丁目かでの2・7（北海道社会福祉協議会内） 電話：011-204-6310 FAX：011-204-6311</p> <p>札幌市厚別区第1地域包括支援センター 住所：札幌市厚別区厚別町山本750番地6（栄和会内） 電話：011-896-5077 FAX：011-896-5021</p> <p>札幌市厚別区第2地域包括支援センター 住所：札幌市厚別区厚別南5丁目1-10 電話：011-375-0610 FAX：011-375-0615</p>

社会福祉法人 協立いつくしみの会
「苦情処理の手順と解決のために講ずる具体的措置」

苦情処理の手順と解決のために講ずる具体的措置



指定訪問介護・第1号訪問介護相当型サービス 利用同意書

この内容の証明のために本書2通を作成し、事業所、利用者（若しくは代理人）が記名捺印のうえ、双方1通を保有します。

指定訪問介護・第1号訪問介護相当型サービスの開始にあたり、利用者に対し本書面に基づき重要な事項を説明し、交付しました。

（住 所）札幌市厚別区もみじ台西6丁目1番4号

（事業所）ヘルパーステーションかえで

事業所管理者： 高橋 美智恵

重要事項説明者： _____ ㊟

指定訪問介護・第1号訪問介護相当型サービスの契約にあたり、事業者から重要事項説明書の内容について説明を受け、理解したうえで同意し、交付を受けました。

西暦) 20 年 月 日

氏 名 _____ ㊟ 電 話 _____

利用者

住 所 _____

該当する項目を☑し下記に記載してください。(☐代筆者・☐代理人・☐身元引受人及び連帯保証人)

氏 名 _____ ㊟ 電 話 _____

住 所 _____

利用者との関係（続柄など） _____

《緊急時・事故発生時の連絡先》

医療機関等	名称	
	住所	TEL
家族等の緊急時の連絡先	氏名	続柄
	住所	TEL