指定訪問介護及び介護予防・日常生活支援総合事業第１号訪問事業重要事項説明書

当事業所は、利用者に対して指定訪問介護及び介護予防・日常生活支援総合事業第１号訪問事業（訪問介護相当サービス）（以下「訪問介護等サービス」という。）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他、契約上、ご注意いただきたいことを説明します。

１．事業者の概要

事業者の名称	社会福祉法人 小樽市社会福祉協議会
主たる事務所の所在地	〒047-0033 小樽市築港１１番１号 ウイングベイ小樽１番街４Ｆ小樽市総合福祉センター内
代表者（職名・氏名）	会　長　　近　藤　眞　章
設 立 年 月 日	昭和４２年3月２４日
電 話 番 号	０１３４－２３－３６５３

２．利用事業所の概要

利用事業所の名称	社会福祉法人 小樽市社会福祉協議会 たんぽぽ指定訪問介護事業所	
サービスの種類	訪問介護 第１号訪問事業（訪問介護相当サービス）	
事業所の所在地	〒047-0024 小樽市花園４丁目２番１４号 花園ビル２階	
電 話 番号	０１３４－２１－２０８７	
指定年月日・事業所番号	平成１２年　４月　　１日指定（訪問） 平成１８年１２月２５日指定（予防）	０１７２０００９３
管 理 者 の 氏 名	弥永 浩司	
通常の事業の実施地域	小樽市内全域	
事業所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日指定 ・障がい者総合支援事業　平成１８年１０月１日指定	

３．事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護、要支援認定者又は介護予防・日常生活支援総合事業における事業対象者が、その有する能力に応じ、可能な限り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、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、訪問介護等サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護、要支援又は介護予防・日常生活支援総合事業対象にある状態の軽減や悪化を防止するため、適切なサービスの提供に努めます。

４．営業日時

営業日	年中無休
受付時間	月～金　　午前８時５０分から午後５時２０分まで 土・日・祝日　休み
サービス提供時間帯	午前７時～午後１０時

５．事業所の職員体制

職種	常勤	非常勤	職務の内容
管理者	１名		事務所全般の指揮、管理、監督、運営
サービス提供責任者	５名		利用申込調整、訪問介護等計画の作成、 訪問介護員の技術指導等
訪問介護員	３名	２１名	訪問介護等サービスの提供
事務職員	１名		介護保険利用料の請求、経理、連絡調整

６．提供するサービスの内容

当事業所では、利用者の居宅に訪問し、サービスを提供します。
当事業所が提供するサービスについて、以下の場合があります。

（１）利用料金が介護保険から給付される場合
（２）利用料金の全額を利用者に負担いただく場合

（１）介護保険の給付対象サービス

訪問介護等サービスは、訪問介護員が利用者のお宅を訪問し、日常生活上の支援を行うサービスです。自立支援の観点から、たとえば、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、利用者がその有する能力を最大限に活用することができるような方法によって行います。

利用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、訪問介護等計画に定めた上で、次の訪問介護等サービスを提供します。

身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつの交換を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための体位変換を行います。
	通院・外出介助	病院への通院及び公共機関等への外出介助を行います。
生活援助	調理	利用者の食事の用意を行います。（家族分の調理は行いません。）
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。（家族分の洗濯は行いません。）
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。 （利用者の居室以外の部屋や庭等の敷地の掃除は行いません。）
	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 （預貯金の引き出し、預け入れ等は行いません。）

（２）介護保険の給付対象外サービス

① 介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護等サービス
② 別途に契約した全額自費サービス

保険給付の範囲外のサービス利用を希望される場合は、居宅介護支援事業所や地域包括支援センター等に連絡した上で、希望の内容に応じて、市町村が実施する配食サービス等の生活支援サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。
これらのサービスの利用をせず、当事業所におけるサービスを希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することが可能な場合がありますので、お申し出ください。

７．利用料金

訪問介護等サービスを利用した場合の利用料金は以下のとおりであり、原則として負担割合証に応じた利用料金の１割又は２割若しくは３割の額です。但し、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

サービスに要する時間は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。
下記のサービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護等計画に基づき決定されたサービス内容を行うために、標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。

（１）訪問介護の利用料金

【基本部分】

サービス内容	１回あたりの所要時間	利用料金	利用者負担額（自己負担１割の場合）※（注１）参照
身体介護中心型	２０分未満	１，６３０円	１６３円
	２０分以上３０分未満	２，４４０円	２４４円
	３０分以上１時間未満	３，８７０円	３８７円
	１時間以上１時間３０分未満	５，６７０円	５６７円
	１時間３０分以上	３０分増すごとに８２０円を加算	３０分増すごとに８２円を加算
身体介護に引き続き生活援助を行った場合		所要時間が２０分から起算して２５分を増すごとに６５０円を加算。但し、１，９５０円を限度とする。	所要時間が２０分から起算して２５分を増すごとに６５円を加算。但し、１９５円を限度とする。
中生心活型援助	２０分以上４５分未満	１，７９０円	１７９円
	４５分以上	２，２００円	２２０円

（注１） ２割負担の場合は２倍相当額、３割負担の場合は３倍相当額の利用料金となります。

上記の利用料金・利用者負担額は、厚生労働大臣が告示で定めるものであり、これが改定された場合は、これら利用料金・利用者負担額も自動的に改定されます。

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額	
		利用料金	利用者負担額 （自己負担１割の場合）
初回加算	新規に訪問介護等計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護等サービスと同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護等サービスを行う場合又は他の訪問介護員が訪問介護等サービスを行う際に同行訪問した場合 （１月につき）	２，０００円	２００円
生活機能向上連携加算	サービス提供責任者が訪問介護等サービス又は介護予防訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等に同行し、共同して利用者の心身の状況等を評価した上で、生活機能向上を目的とした訪問介護等計画を作成し、サービス提供した場合（１月につき）	１，０００円	１００円
緊急時訪問介護加算	利用者や家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護等サービスを提供した場合（１回につき）	１，０００円	１００円
早朝・夜間・深夜加算	早朝（６時～８時）又は夜間（１８時～２２時）にサービスを提供する場合	上記基本部分の２５％	
	深夜（２２時～翌朝６時）にサービスを提供する場合	上記基本部分の５０％	
介護職員等処遇改善加算Ⅱ（ロ）※	介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算で、その算定要件を満たす場合 （当事業所は加算の要件を満たしています）	１月の利用料金の２６．６％	
２名派遣加算	厚生労働大臣が定める要件を満たす場合 （利用者の身体的理由等で１名介助が困難、暴力や著しい迷惑行為等が見られるケース）	上記基本部分の２００％	

※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

（２）第１号訪問事業（訪問介護相当サービス）の利用料金

【基本部分】

サービス名称	サービスの内容	利用料金	利用者負担額 （自己負担１割の場合） ※（注１）参照
訪問型独自サービスⅠ （１月につき）	週１回程度の訪問型独自サービスが必要とされた者 （事業対象者・要支援1）	１１，７６０円／月	１，１７６円

訪問型独自サービスⅡ （１月につき）	週２回程度の訪問型独自サービスが必要とされた者 （事業対象者・要支援 1）	２３，４９０円／月	２，３４９円
訪問型独自サービスⅢ （１月につき）	週２回を超える程度の訪問型独自サービスが必要とされた者 （要支援 2）	３７，２７０円／月	３，７２７円

月ごとの定額制となっているため、利用者の体調不良や入院、状態の改善等によりサービスの利用が少なかった場合、又は多かった場合でも日割りでの割引・増額はしません。但し、次の場合については、日割り計算を行いそれぞれの単価に基づいて利用料を計算します。

① 月途中に要介護から要支援又は事業対象者に変更となった場合
② 月途中に要支援又は事業対象者から要介護に変更となった場合
③ 月途中に第１号訪問事業を利用及び終了する場合
④ 月途中に区分変更（要支援１⇔２）により第１号訪問事業に移行する場合
⑤ 月途中に利用者の希望により第１号訪問事業に移行する場合（区分変更を伴わない）
⑥ 同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合

（注１） ２割負担の場合は２倍相当額、３割負担の場合は３倍相当額の利用料金となります。

上記の利用料金・利用者負担額は、厚生労働大臣及び市町村長が定める基準によるものであり、これが改定された場合は、これら利用料金・利用者負担額も自動的に改定されます。

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額	
		利用料金	利用者負担額 （自己負担１割の場合）
初回加算	新規に訪問介護等計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護等サービスと同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護等サービスを行う場合又は他の訪問介護員が訪問介護等サービスを行う際に同行訪問した場合（１月につき）	２，０００円	２００円
生活機能向上連携加算	サービス提供責任者が訪問介護等サービス又は介護予防訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等に同行し、共同して利用者の心身の状況等を評価した上で、生活機能向上を目的とした訪問介護等計画を作成し、サービス提供した場合（１月につき）	１，０００円	１００円
介護職員等処遇改善加算Ⅱ（ロ） ※	介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算で、その算定要件を満たす場合 （当事業所は加算の要件を満たしています）	１月の利用料金の２６．６％	

※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

（３）その他の費用

① 交通費	□ 通常の事業実施地域以外へ当事業所のサービスを利用される場合は、要した交通費の実費をいただきます。 □ 利用者の都合による買い物等の交通費については、利用者の実費負担となります。
② 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、電話の費用	利用者の別途負担となります。
③ 通院・外出介助における訪問介護員の公共交通機関等の交通費	実費を請求いたします。

（４）利用の中止と変更

利用予定日の当日にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料金をいただきます。但し、利用者の体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料金は不要とします。

キャンセルの時期	キャンセル料金
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用者負担相当額

（５）支払い方法

利用料金は、１か月ごとに計算して請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

支払い方法	支払い要件等
口座引落し	サービスを利用した月の翌月の２６日（祝休日の場合は直後の平日）に、指定口座より引き落とします。 利用できる金融機関＜ゆうちょ銀行・北洋銀行・北海道信用金庫＞
郵便振替	口座番号記号：０２７６０－７－５７４７０

８．訪問介護員の交替と指名

訪問介護等サービスの利用時、担当の訪問介護員を決定します。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、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。利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

９．虐待防止

当事業所では、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、研修等を通じて、従業者の人権意識や知識の向上に努め、必要な措置を講じます。

１０．身体拘束

当事業所では、利用者の身体拘束は行わない。ただし、利用者又は他の利用者、訪問介護員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には、家族の「利用者の身体拘束に伴う申請書」に同意を受けたときに限り、その条件と期間内で身体拘束等を行うことができるものとします。

１１.サービス提供における事業所の義務及び利用の遵守事項

当事業所では、利用者に対してサービスを提供するに当たって、次のことを守ります。

① 利用者に提供した「訪問介護等サービス」について記録を作成し、その完結の日から５年間保管するとともに、利用者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。

② 利用者が他の「訪問介護等サービス」の利用を希望する場合、その他利用者から申し出があった場合には、利用者に対し、直近の訪問介護等計画及びその実施状況に関する書類を交付します。

③ 当事業所、訪問介護員又は従業員は、「訪問介護等サービス」を提供する上で知り得た利用者及びそのご家族等（以下、「利用者等」という。）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）

④ 利用者等は、本契約に基づくサービスの利用にあたり、関係法令を遵守するとともに、重要事項説明書に定める事業所の方針（カスタマーハラスメントの禁止等を含む）及び記載事項を誠実に遵守し、事業者による円滑かつ適切なサービス提供に協力するものとします。

１２．業務継続計画の策定等

当事業所では、感染症や非常災害の発生時において、利用者への訪問介護等サービスの提供を継続的に実施できるよう、非常時の体制で早期の業務再開を図るために業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

従業者に業務継続計画を周知し、定期的に必要な研修及び訓練を定期的に実施するとともに、業務継続計画の見直し、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

１３．事故発生時の対応

① 事故が発生した場合には、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や地域包括支援センター等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

② 当該事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。

③ 利用者に対する訪問介護等サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

④ 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。

１４．緊急時の対応

① サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じたとき、その他必要な場合は、速やかに関係機関や利用者が予め指定する連絡先への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

② 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じたとき、その他必要な場合に、次の対応可能時間に連絡を受けた際は、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。

連絡先：電話番号 0134-21-2087 【対応可能時間 午前 8 時 50 分～午後 5 時 20 分】

１５．ハラスメントの対応

① 職場におけるハラスメント（セクハラ、パワハラ、カスハラ等）防止に取り組み、従業者が働きやすい環境づくりを目指すとともに、労働契約法等に基づく安全配慮義務を履行し、ハラスメントが生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための組織的な対策を講じます。

② 利用者等が事業者の従業者に対して行う以下の行為（カスタマーハラスメント等）が生じた際には、担当の従業者に１人で対応させず、複数名や管理者による対応を行い、法人本部と連携して安全最優先で対処します。また、密室空間となる居宅内での業務特性に鑑み、危険発生時やセクシュアルハラスメント等を受けた場合は、生命・身体の安全を最優先とし、サービスを直ちに中断して退避させることがあります。

【対象となる主な行為の例】
・身体的な攻撃（暴行、傷害、抱きつき等）
・精神的な攻撃（暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言、脅迫、土下座の強要等）
・セクシュアルハラスメント（不必要な身体への接触、わいせつな言動、個室への誘い、露出
等）
・過度又は不当な要求（訪問介護等計画及び介護保険法令に定めのない草むしり、ペットの世話、利用者以外の家族分の家事等の執拗な要求）
・拘束的な行為（合理性を欠く長時間の電話拘束、居座り・不退去等）
・プライバシー侵害（職員の氏名・容ぼう等の無断撮影、録音、インターネット・SNS 上への誹謗中傷や個人情報の公開等）

③ これらの行為が認められ、改善の申し入れにもかかわらず改善が見込まれない場合や、著しく悪質・犯罪行為に該当し得る場合には、警察等関係機関へ通報するとともに、サービス提供方法の見直しや本契約の即時又は予告をもっての解除（サービスの終了）を含む厳正な措置を講じます。なお、障害者差別解消法に基づく合理的配慮の申し出等を含む、正当なご意見・ご要望等にはこれまでどおり誠実に対応しますので、遠慮なくお申し出ください。

１６．提供するサービスの第三者評価の実施状況　　未実施

１７．苦情相談窓口

（１）訪問介護等サービスの提供に関する苦情や相談は、次の窓口で受け付けています。

苦情相談窓口	担当者　　管理者 弥永 浩司 事業所　　社会福祉法人 小樽市社会福祉協議会 たんぽぽ指定訪問介護事業所 小樽市花園４丁目２番１４号 ０１３４－２１－２０８７
受付時間	月～金　　午前８時５０分から午後５時２０分まで 土・日・祝日 休み

（２）サービス提供に関する苦情や相談は、次の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	小樽市役所福祉保険部介護保険課 小樽市花園２丁目１２番１号	電話 ０１３４－３２－４１１１
	北海道国民健康保険団体連合会 札幌市中央区南２条西１４丁目	電話 ０１１－２３１－５１６１
	北海道社会福祉協議会 札幌市中央区北２条西７丁目１番地かでる２．７	電話 ０１１－２４１－３９７６

訪問介護等サービスの提供開始にあたり、本書面に基づき重要事項を説明しました。

令和　　年　　月　　日

事 業 所　所在地　　小樽市花園４丁目２番１４号
事業所名　　社会福祉法人 小樽市社会福祉協議会 たんぽぽ指定訪問介護事業所
説明者職氏名　　サービス提供責任者

氏　名　　印

私は、本書面に基づき重要事項について説明を受け、同意しました。

利 用 者　　住 所
氏 名　　印

署名代行者　　住 所　　印
本人との続柄
氏 名
印

個人情報使用同意書

私及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

１．使用する目的

（１） 介護関係事業者の内部での利用にかかわる事例

① 事業者が介護サービスの利用者等に提供する介護サービス
② 介護保険事務
③ 介護サービスの利用者にかかわる事業者等の管理運営業務のうち次のもの
会計・経理・事故等の報告、利用者の介護サービスの向上

（２） 他の事業所等への情報提供を伴う事例

① 当該事業所等が利用者等に提供する介護サービスのうち次のもの
利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業所や居宅介護支援事業所や地域包括支援センター等との連携、照会の回答、その他の業務委託

② 家族等への心身の状況説明
③ 介護保険事務のうち次のもの　保険事務の委託、審査支払い機関への介護請求の提出、審査支払い機関又は保　険者からの照会への回答
④ 損害賠償保険などにかかわる保険会社等への相談又は届出等

（３） 上記以外の利用目的

① 介護関係事業者の管理業務のうち次のもの
介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料

２．条件

① 個人情報の提供は必要最小限とし、提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと
② 個人情報を使用した介護、相手方、内容等の経過を記録しておくこと

令和　年　月　日

利 用 者　　氏 名　　印

署名代行者　　住 所　　印

（本人との続柄　　）

氏 名　　印

事 業 所　　社会福祉法人 小樽市社会福祉協議会 たんぽぽ指定訪問介護事業所