

## 「静苑ホームヘルプステーション友愛野幌」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
【訪問介護及び介護予防訪問介護】  
友愛野幌（北海道指定 第 0171000102 号）

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護サービス及び指定介護予防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、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

### 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 北海道友愛福祉会
- (2) 法人所在地 北海道江別市新栄台46番地10
- (3) 電話番号 011-389-4165
- (4) 代表者氏名 理事長 中田 清
- (5) 設立年月 昭和48年2月19日

### 2. 事業所の概要

#### (1) 事業所の種類及び名称

- ◎ 指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護事業所 静苑ホームヘルプステーション友愛野幌  
平成12年4月1日指定 北海道 第 0171000102 号  
住所…北海道江別市新栄台46番地の10  
電話番号…011-391-3522  
管理者氏名…佐藤 育美

#### (2) 実施地域

江別市

#### (3) 営業日及び営業時間

	訪問介護
営業日	日曜日～土曜日
営業時間	9:00～17:40
サービス提供時間帯	日曜日～土曜日 7:00～23:00

#### (4) 運営方針

- (ア) 介護保険法令の趣旨に従い、ご契約者が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ご契約者に対し、訪問介護サービスを提供します。
- (イ) 事業の実施にあたっては、担当介護支援専門員、関係市町村及び地域の保健・医療・福祉サービスを提供するものとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

### 3. 職員の配置状況

- 1. 管理者（サービス提供責任者兼務） 1名
- 2. サービス提供責任者 介護福祉士 利用者が40人又はその端数を増す毎に1人以上
- 3. 訪問介護員等 介護福祉士 または ヘルパー2級修了者

### 4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

#### (1) 提供するサービスの内容

##### **基本サービス**

- ・健康チェック  
安否確認、顔色・発汗・体温等の健康状態のチェック
- ・環境整備  
換気、室温・日当たりの調整、ベッドまわりの簡単な整頓等
- ・相談援助、情報収集・提供

##### **① 身体介護**

- ・入浴介助  
入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
- ・排泄介助  
おむつ交換、汚れたりネンや着衣の交換、トイレへの誘導など排泄の介助を行います。
- ・水分補給  
水分補給の介助・声かけ・見守りを行います。
- ・食事介助  
食事の介助を行います。
- ・特段の専門的配慮をもって行う調理  
医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、通風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
- ・更衣介助  
上着、下着の更衣の介助を行います。
- ・洗面・歯みがき・身体整容  
洗面・歯みがき・日常的な行為としての身体整容の介助を行います。
- ・体位変換  
体の向きを変え、安楽な体位にします。

- ・移動・移乗介助  
室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
- ・通院・外出介助  
買物や病院への同行介助をします。(事業所の車には同乗できません)
- ・服薬介助  
配剤された薬の確認、服薬の介助・確認を行います。
- ・起床・就寝介助  
ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
- ・自立生活支援のための見守りの援助
  - 手助けしながら一緒に行う調理(安全確認の声かけ、疲労の確認を含みます。)を行います。
  - 入浴、更衣等の見守り(必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含みます。)を行います。
  - ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ(声かけや見守り中心に必要な時だけ介助)を行います。
  - 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。(介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る)
  - 車椅子での移動介助を行って店に行き、自ら品物を選べるよう援助します。
  - 洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。

## ② 生活援助

- ・買い物  
日常生活に必要な物品の買い物、薬の受け取りを行います。  
※ 金銭の取り扱いについて
  - ・通帳や印鑑をお預かりすることはありません。
  - ・日常生活品等を購入するために金銭等をお預かりする場合は、預り証を記載します。購入品、つり銭およびレシートの確認をお願いします。
- ・調理  
食事の用意、配膳、後片付けを行います。
- ・掃除  
居室の掃除や整理整頓、ごみ出しを行います。  
\* ご家族の居室及び共有部分の掃除はできません。
- ・洗濯  
衣類等の洗濯、乾燥(物干し)、取り入れと収納、アイロンかけを行います。
- ・ベッドメイク  
シーツ交換、布団カバーの交換等を行います。
- ・衣類の整理・被服の補修  
衣類の整理や被服の簡単な補修(ボタン付け、破れの補修等)を行います。

## (2) サービスの提供にあたって

- ① ご契約者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、ご契約者及びご家族の意向を踏まえて、「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、ご契約者又はご家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- ② サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、ご契約者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

## (3) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供にあたって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② ご契約者またはご家族の金銭（買い物援助以外）、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ ご契約者またはご家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ ご契約者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ ご契約者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ ご契約者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体拘束その他ご契約者の行動を制限する行為（ご契約者または第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他ご契約者または家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

## ◇保険給付として不適切な事例への対応について

(ア) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

### ① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ ご契約者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主としてご契約者が使用する居室など以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配など）
- ・ 自家用車の洗車・清掃等

### ② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(イ) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

(4) 提供するサービスの利用料、利用者負担額

① 訪問介護サービス (要介護1～5の方)

サービス区分	利用時間	利用者負担額	
		午前8時～午後6時	午前6時～午前8時 午後6時～午後10時
身体介護中心	～30分	279円/回	350円/回
	30分～60分	442円/回	553円/回
	60分～90分	642円/回	803円/回
	以降30分増毎	91円/回	114円/回
生活援助中心	20分～45分	209円/回	262円/回
	45分～	259円/回	323円/回

- \*当事業所は、特定事業所加算(Ⅱ)に該当する事業所であり、10%の加算額をいただいております。
- \*身体介護中心である訪問介護の後に引き続き生活援助中心である訪問介護を行ったときは、20分以上45分未満77円、45分以上70分未満154円、70分以上231円を加算いたします。
- \*心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合、ご契約者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービスを提供し、通常の2倍の料金となります。

② 緊急時訪問介護加算

ご契約者やご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、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

1回の訪問につき 100円加算
-----------------

③ 介護予防訪問介護サービス(要支援1、2の方)

サービス区分	利用者負担額
介護予防訪問介護費(Ⅰ) 週1回程度利用	1,220円/月
介護予防訪問介護費(Ⅱ) 週2回程度利用	2,440円/月
介護予防訪問介護費(Ⅲ) 週3回程度以上利用	3,870円/月

④ 初回加算

初回訪問の月に、サービス提供責任者が訪問介護を行う場合または訪問介護員に同行した場合

初回訪問の月のみ 200円加算
-----------------

⑤ 生活機能向上連携加算

1か月につき 100円加算
---------------

⑥ 介護職員処遇改善加算(Ⅰ)

1か月につき + 所定単位×40/1000
-----------------------

\*介護保険改正や加算等変更があるときは、あらかじめご連絡します。

#### (5) 利用料金のお支払い方法（契約書第9条参照）

上記の利用料金は、1か月毎に計算し、翌月10日までにご請求致しますので、20日までに以下の方法でお支払い下さい。

- ◎ ご指定の金融機関口座より、自動引き落とし致します。  
ご利用できる金融機関：銀行・信用金庫・信用組合・郵便局はどこでも可  
（漁協信組は不可）  
★引き落とし手数料は、当事業所が負担させていただきます。
- ※ 上記以外でのお支払いをご希望の方はご相談ください。

#### 5. 秘密保持（契約書第13条参照）

- ① 事業者は、ご契約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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ② 事業所の従業者及び従業者であった者は、サービスを提供する上で知り得たご契約者及びそのご家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らさない様、必要な処置を行います。また、この秘密保持は、解約後も同様です。
- ③ 当事業所は、以下に記載する利用目的の範囲内において、個人情報使用の同意（個人情報使用同意書）を得た上で、ご契約者及びそのご家族に関する情報を提供します。
  - (ア) 当事業所内の利用目的
    - ・介護サービス計画作成業務、主治医に意見や助言を求める場合、インフォーマル資源を利用する場合等、ご契約者に提供する介護保険サービスのため
    - ・介護保険に関わる事務全般のため
    - ・サービス利用時の管理、会計・経理、介護事故・緊急時等の報告、サービスの質の向上等、介護保険サービスの管理運営業務のため
  - (イ) 介護事業者等への情報提供での利用目的
    - ・関係機関とのサービス担当者会議での情報交換や照会・回答、医療機関・関連機関との情報交換、ご家族等への心身状況の説明、生命・財産の侵害の防止に関わる情報提供、介護認定審査会・地域包括支援センターへの情報提供等、ご契約者に提供する介護保険サービスのため
    - ・保険事務の委託、国保連へのレセプトの提出、国保連・保険者からの照会への回答等、介護保険事務のため
    - ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等のため
  - (ウ) その他の利用目的
    - ・介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料、学生・ボランティア等への実習の協力、症例研究等の管理運営業務のため
    - ・外部監査機関・評価期間への情報提供、業務委託等の管理運営業務のため

## 6. 緊急時の対応方法

- ① サービス提供中に体調の急変等があった場合、速やかに緊急連絡先（ご家族等）、主治医、救急隊、居宅介護支援事業所等に連絡します。
- ② サービス提供により、契約者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、ご契約者のご家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。
- ③ サービス提供により、ご契約者に賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。
- ④ 事故が生じた際には、事故についての記録を行い、その原因を解明し、再発防止策を講じます。

## 7. 苦情の受付について

### (1) 苦情の受付体制

当事業所では、苦情受付担当者、解決責任者、解決委員会（法人内）を設置し、ご契約者及びご家族からのご相談（苦情）に下記の手順で対応いたします。

#### ① ご相談（苦情）の受付

苦情担当者は、ご契約者等からのご相談（苦情）を随時受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）

管理者 佐藤 育美

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 9：00～17：00

○電話番号 011（391）3522・FAX 011（389）4170

#### ② 内容の確認・報告

苦情受付担当者は、内容を確認しご契約者等の真意の把握に努めるとともに、解決責任者（常務理事）及び解決委員会に報告します。

#### ③ 解決に向けての話し合いを実施し、ご契約者等に必要な説明を行います。

#### ④ 苦情解決の記録・報告書を積み重ね、改善を図っていきます。

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

当法人で解決されない場合は、公的な機関の窓口として下記に申し立てることができます。

江別市役所 介護保険課	所在地 江別市高砂町6番地 電話番号 011（381）1067
国民健康保険団体連合会	所在地 札幌市中央区南2条西14丁目 電話番号 011（231）5161
運営適正化委員会	所在地 札幌市中央区北2条西7丁目 電話番号 011（271）0683

訪問介護サービスの内容について、「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（平成11年厚生省令第37号）」第8条の規程に基づき、ご契約者に説明を行いました。

平成 年 月 日

静苑ホームヘルプステーション友愛野幌  
サービス提供責任者

印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

〔ご契約者〕

住所 江別市 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

代理人を選定した場合

〔代理人〕

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

ご契約者との続柄・関係 \_\_\_\_\_