訪問介護サービス重要事項説明書

第1条（企業理念）

お客様の居宅にサービス従事者を派遣して、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の援助を行う訪問介護サービス（以下、「サービス」とします。）の提供につき、そよかぜ釧路ケアセンター（以下、「そよかぜ」とします。）は、「地域に根ざし、明るく、安心・安全なサービスを継続して提供する」という企業理念のもと、いかなる場合においても、「お客様第一主義」を徹底するものとします。

第2条（運営の方針）

そよかぜは、地域との結びつきを重視し、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター他の居宅サービス事業者、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者及び関係市区町村との密接な連携を図りつつ、お客様の心身の状況、その置かれている環境及びご希望等の把握に努め、お客様が可能な限りその居宅において、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、食事等の介護その他日常生活上の援助を行うものとします。

第3条（事業者の概要）

① 法人名　　：株式会社そよかぜ
② 法人所在地：北海道釧路郡釧路町中央４丁目１番地１
③ 代表者氏名：宮﨑結華
④ 設立　　：2007 年
⑤ 資本金　　：500 万円
⑥ 実施事業　：在宅介護事業

第4条（営業日及び営業時間）

（1） サービス提供
① 営業日　：３６５日
② 営業時間：２４時間
注１）サービス提供時間は、事前に居宅介護支援事業者等により計画された居宅サービス計画に基づくものとし、原則として緊急のサービス依頼をお受けすることはできません。

（2） サービス受付
① 営業日　：月曜日～金曜日（祝祭日、年末年始を除く）
② 営業時間：午前９時～午後６時
注２）電話等により、連絡が可能な体制を取るものとします。

第5条（サービス提供事業所の概要）

事業所名	そよかぜ釧路ケアセンター
所在地 / 電話番号	北海道釧路郡釧路町中央4丁目1番地1　/　0154-65-1339
指定事業所番号	0174101394
サービス実施地域	釧路市･釧路町･白糠町（旧音別町は除く）
第三者評価の受審	なし

第6条（当事業所の職員体制）

	常勤	非常勤	計	備考（兼任の有無等）
管理者	1人	ー	1人	サービス提供責任者と兼務
サービス提供責任者	2人	1人	3人	1名管理者と兼務
サービス従事者	人	9人	9人	
事務職員	人	人	人	

第7条（サービス利用料金）

1．サービス利用料金は、介護保険法令に定めるところにより算定した次の金額となります。載します。

① 身体介護又は生活援助のサービスを個別に利用する場合。

	身体介護	
	サービス利用料金	利用者負担額
身体介護0（20分未満）	(1,790) 円	(179) 円
身体介護1（30分未満）	(2,680) 円	(268) 円
身体介護2（30分以上1時間未満）	(4,260) 円	(426) 円
身体介護3（1時間以上1時間30分未満）	(6,240) 円	(624) 円
身体介護4以上（1時間30分以上は30分毎に）	(7,140) 900 円	(714) 90円を追加
	生活援助	
	サービス利用料金	利用者負担額
生活援助2（20分以上45分未満）	(1,970) 円	(197) 円
生活援助3（45時間以上）	(2,420) 円	(242) 円

② 1 回の訪問で、身体介護と生活援助の混在したサービスを一連のサービスとして利用する場合、そのサービス利用料金は、下記の金額となります。

	サービス利用料金	利用者負担額
身体1生活1（30分以上、1時間未満）	(3,400) 円	(340) 円
身体1生活2（1時間以上、1時間半未満）	(4,110) 円	(411) 円
身体1生活3（1時間半以上）	(4,830) 円	(483) 円
身体2生活1（1時間以上、1時間半未満）	(4,970) 円	(497) 円
身体2生活2（1時間半以上、2時間未満）	(5,690) 円	(569) 円
身体2生活3（2時間以上）	(6,400) 円	(640) 円
身体3生活1（1時間半以上、2時間未満）	(6,950) 円	(695) 円
身体3生活2（2時間以上、2時間半未満）	(7,670) 円	(767) 円
身体3生活3（2時間半以上）	(8,380) 円	(838) 円

注1） 通常の時間帯（午前８時～午後６時）以外の時間帯にサービスを提供する場合には、次の割合でサービス利用料金に割増料金が加算されるものとします。

- 早朝（午前６時～午前８時） ：２５％
- 夜間（午後６時～午後１０時）：２５％
- 深夜（午後１０時～午前６時）：５０％

注2） ２名のサービス従事者によりサービスを提供する必要があると判断される場合には、お客様の同意を得た上で、２名のサービス従事者によりサービスを提供するものとします。

注3） 当事業所が、厚生労働大臣が定める地域に所在するため、特別地域訪問介護加算として、以下の割合でサービス利用料金に割増料金を加算するものとします。

・特別地域訪問介護加算：１５％

注4)　当事業所が新規に訪問介護計画を作成したお客様に対して、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行う際に同行訪問した場合に以下の割合でサービス利用料

注5)　金に割増料金を加算するものとします。

・初回加算：２，０００円/月（利用者負担額　２００円）

注6)　お客様や、そのご家族様より要請を受けて、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時に、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）を行った場合に以下の割合でサービス利用料金に割増料金を加算するものとします。

・緊急時訪問介護加算：１，０００円/回（利用者負担額　１００円）

注7)　当事業所が自立支援型のサービスの提供を促進し、利用者の在宅における生活機能向上を図る観点から、訪問リハビリテ―ション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が同時に利用者宅を訪問し、両者の共同による訪問介護計画書作成した場合に以下の割合でサービス利用料金に割増料金を加算するものとします。

・生活機能向上連携加算：１，０００円/月（利用者負担額　１００円）

注8)　当事業所が厚生労働大臣が定める基準に適合し都道府県知事に届出をしたため、介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）として、以下の割合でサービス利用料金に割増料金を加算します。

・介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）：所定単位数の 24.5％

２．介護保険法に定める法定代理受領の適用がある場合には、お客様はそよかぜに対して、上記サービス利用料金から保険給付額を控除した金額（以下、「利用者負担額」とします。）を支払うものとします。

３．公的介護保険の適用がない場合又は法定代理受領の適用がない場合には、お客様は、サービス利用料金の全額を、そよかぜに対して支払うものとします。なお、公的介護保険の適用がない場合は、別途消費税及び地方消費税に相当する金額をお客様にご負担頂きます。

なお、償還払いとなる場合には、後日、領収書及びサービス提供証明書を保険者（市区町村）の窓口に提示して承認された後、お客様には利用者負担額を控除した金額が払い戻されます。

４．本契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令の改正により、サービス利用料金又は利用者負担額の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとします。この場合、そよかぜは、法令改正後速やかにお客様に対し、改定の施行時期及び改定後の金額を通知するものとします。

第8条（交通費その他の費用）

１．従業者がサービスを提供するため、お客様宅を訪問する際にかかる交通費は、第５条に記載するサービス実施地域内にお住まいのお客様につきましては、無料となります。

２．第５条に記載するサービス実施地域外にお住まいのお客様につきましては、そよかぜに対して前項に定める交通費の実費を支払うものとします。その場合の実費は、第５条に記載するサービス実施地域を超えた地点から目的地までの区間における往復の公共交通機関利用実費又は自動車使用時の経費[１０円／㎞]、有料道路代、通行料となります。

注）従業者の移動手段は、地域により異なります。

３．買い物、通院及び外出介助などのサービスを利用する際にかかる交通費は、原則としてお客様にご負担頂きます。交通費は、通院及び外出介助の場合、同乗するそよかぜのサービス従事者分を含む公共交通機関利用実費とし、片道のみのサービス提供であっても、往復におけるサービス従事者分の交通費

をお客様にご負担頂きます。買い物代行において、そよかぜの自動車を使用する場合には、使用時の経費（お客様宅から目的地までの往復の経費[１０円／㎞]）とします。
４．従業者がサービスを提供するため、お客様宅に自動車で訪問する場合において、その自動車をやむを得ず有料駐車場に駐車する場合には、その駐車場代は、お客様にご負担頂くものとします。

第9条（キャンセル）

１．お客様がサービスの利用の中止（以下、「キャンセル」とします。）をする際には、速やかにそよかぜまで連絡しなければならないものとします。
２．お客様のご都合により本サービスをキャンセルする場合には、本サービス利用の２４時間前までに連絡しなければならないものとします。何ら申し出なくサービスがキャンセルされた場合又は２４時間以内のキャンセルについては、お客様に次のキャンセル料金をお支払い頂きます。但し、お客様の容態の急変など、緊急かつやむを得ない事情がある場合には、キャンセル料金は頂きません。

連絡時期	キャンセル料金
本サービス実施予定時間の２４時間前まで	無　　料
本サービス実施予定時間の２４時間以内	サービス利用料金の１割

３．キャンセル料金は、当月分の利用料金の支払いに合わせてお支払い頂きます。

第10条（お支払い方法）

１．そよかぜは、利用実績に基づいて１ヶ月ごとにサービス利用料金を請求し、お客様は原則としてそよかぜの指定する期日に口座引き落しの方法により支払うものとします。１ヶ月に満たない期間のサービス利用料金は、利用実績に基づいて計算した金額とします。
２．前項の規定にかかわらず、そよかぜ所定の方法によるお支払いも可能ですが、お振込みに手数料がかかる場合には、その手数料はお客様のご負担とさせて頂きます。

第11条（管理者）

管理者は、当事業所の従業者の管理及び業務管理を一元的に行うものとします。また、法令等に規定されている指定訪問介護事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行うものとします。

第12条（サービス提供責任者）

サービス提供責任者は、当事業者に対する利用申し込みに係る調整、利用者の状態及び意向の把握、訪問介護員等に対する利用者情報の伝達及び技術指導、サービス内容の管理、訪問介護計画書の作成及び居宅介護支援事業者との連携を行うものとします。

第13条（サービス従事者）

サービス従事者とは、そよかぜがお客様にサービスを提供するために使用する介護福祉士、訪問介護員研修課程修了者等の資格を有する者とします。

第14条（従業員証明書）

サービス従事者は、常に従業員証明書を携行し、お客様又はそのご家族から求められた時はいつでも提示するものとします。

第15条（訪問介護計画書）

１．そよかぜは、お客様の心身及び生活の状況を調査し、お客様及びそのご家族と協議して訪問介護計画を作成します。なお、居宅サービス計画が作成されている場合には、当該居宅サービス計画の内容に沿って作成するものとします。

２．そよかぜは、訪問介護計画の作成につき、その内容についてお客様又はそのご家族に対して説明し、その同意を頂くとともに、作成した訪問介護計画をお客様に交付するものとします。

３．そよかぜは、訪問介護計画に基づいて計画的にサービスを提供するものとします。

４．そよかぜは、お客様の要望等により、訪問介護計画の変更又は中止の必要がある場合には、状況調査等を踏まえ協議し、居宅介護支援事業所の介護支援専門員等の助言及び指導等に基づいて、訪問介護計画を変更又は中止するものとします。

第16条（サービス内容）

１．そよかぜは、介護保険法令に定める下記のサービス行為区分の中から、訪問介護計画に基づき、指定された時間帯に、選択されたサービスを提供するものとします。

（１）身体介護

お客様の身体に直接接触して行う介助サービス及びお客様と共に行う自立支援のためのサービス。

①排せつ介助：トイレ及びポータブルトイレへの移動、オムツ交換、後始末、失禁及び失敗への対応等。

②食事介助：配膳、食事姿勢の確保、摂食介助、水分補給等。

③専門的調理：流動食及び糖尿病食などの特別食（医療食及び治療食）の調理。

④清拭：清潔保持のための身体拭き、陰部洗浄等。

⑤入浴介助：手浴及び足浴等の部分浴、全身浴の介助。浴室への移動、洗髪、洗体、使用物品の片付等。

⑥整容介助：日常的な身繕いの整え（洗面、口腔ケア、爪きり、耳そうじ、髪の手入れ、簡単な化粧等。）

⑦着衣介助：着替えの準備、手伝い。

⑧体位変換：体位の変換、安楽な姿勢の確保等。

⑨移乗・移動介助：車いすへの移動の介助、補装具等の確認。

⑩通院・外出介助：病院等の目的地への移動の介助。

⑪起床・就寝介助：ベッドからの移動及びベッドへの移動の介助、布団の片付け等。

⑫服薬確認：配剤された薬の確認、服薬の手伝い、後片付け等。

⑬通院等乗降介助：乗車・乗降の介助、乗車前若しくは降車後の屋内外における移動等の介助。

⑭自立支援のための見守り的援助：安全を確保しつつ、常時介助できる状態で行う見守り。

注１）お客様の状況によっては、上記サービスを実施できない場合がございますので、予めご了承ください。

（２）生活援助

日常生活の援助。お客様ご本人やご家族が行うことが困難な場合に行われる、本人の代行的サービス。

①掃除：居室内やトイレ、卓上等の清掃、ゴミ出し、後片付け。

②洗濯：洗濯機又は手洗いによる洗濯、洗濯物の乾燥、取り入れ、収納等。

③ベッドメイク：お客様のいないベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等。

④衣類の整理・被服の補修：衣類の入れ替え、ボタン付け、破れの補修等。
⑤一般的な調理・配下膳：一般的な食事の調理、配膳、後片付け。
⑥買い物：日常品の買い物、品物及び釣り銭の確認。
⑦薬の受け取り。

２．次のようなサービスは、公的介護保険適用のサービスとして提供することはできませんので、予めご了承ください。

（1）「本人の援助」に該当しないもの

ご家族等のための洗濯、調理、買い物、布団干し。主としてお客様が使用する居室以外の掃除、来客の応接（お茶の手配等）、自家用車の洗車等。

（2）「日常生活の援助」に該当しないもの

庭の草むしり、花木の水遣り、犬の散歩等ペットの世話、家具等の移動、大掃除、窓のガラス磨き、室内外家屋の修理、正月料理等の特別な調理等。

第17条（そよかぜ及びサービス従事者の義務）

１．そよかぜ及びサービス従事者は、サービスの提供にあたってお客様の生命、身体及び財産の安全に配慮するものとします。

２．そよかぜは、サービス従事者の清潔保持及び健康状態について必要な管理並びに設備・備品等の衛生的な管理に努めるものとします。

３．そよかぜは、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、医師及び医療機関等への連絡体制の確保に努めるものとします。

４．そよかぜは、お客様に対するサービスの提供内容について記録を作成し、サービス実施日の終了時ごとにお客様又はそのご家族等による確認を受けるものとします。また、作成したサービス実施記録及び訪問介護計画は、５年間これを保存し、お客様又はその連帯保証人の請求に応じてこれを開示するものとします。

第18条（事故発生時の対応）

１．そよかぜは、サービス提供中又はサービスの提供により、お客様に事故が発生した場合その他必要な場合には、速やかに救急隊、主治医、市区町村、お客様に関わる居宅介護事業所、ご家族等へ連絡する等の必要な措置を講じるものとします。

２．そよかぜは、サービスの提供に当たって、当事業者の責に帰すべき事由により、利用者又はその家族等の生命、身体、財産又は名誉に損害を及ぼした場合は、その損害を賠償する責任を負うものとします。ただし、当該損害の発生が当事業者の責にあると言い難い場合は、この限りではありません。

３．そよかぜは、事故が発生した場合、事故の状況及び講じた処置についての記録を作成し、５年間保管するものとします。

４．そよかぜは、事故が発生した場合は、事故の原因を解明し、再発防止のための適切な対策を講じるものとします。

第19条（緊急時における対応方法）

１．そよかぜは、サービスの提供時に、お客様の病状の急変等があった場合には、前条第１項と同様の対応をします。

２．サービス提供時以外におけるお客様の病状の変化等の緊急時における当事業所の対応方針等は次のとおりです。

① 対応可能時間

月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く。）の９：００～１８：００

③ 緊急時の連絡先

０１５４（６５）１３３９

④ 緊急時の対応方針

ア 上記の対応可能時間に連絡があった場合には、その状況に応じて、職員を派遣する、関係先に連絡をするなどの対応を行うことを基本とします。

イ 上記の対応可能時間以外に連絡があった場合には、その状況に応じて、アの対応に準じた対応をできる限り行うよう努めるものとします。

第20条（虐待防止のための措置）

１．**虐待防止の責任者**を管理者とし、サービス提供責任者とともに虐待防止委員会を設置しています。

２．委員会では次の事項を検討しています。

① 虐待防止に関する事業所内の体制づくりをしています。

② 職員研修の実施（年１回以上・新規採用時研修）

③ 職員が虐待やその疑いを相談・報告できる仕組みを行います。

④ 虐待を把握した場合の迅速・適切な市町村への通報体制を整えています。

⑤ 発生原因を分析し、再発を防止するための対策をします。

３．万が一、虐待が発生した場合には、速やかに市町村へ通報するとともに、再発防止に向けて体制を強化します。

第21 条（その他留意事項）

１．お客様及びそのご家族は、本契約で定められた業務以外の事項をサービス従事者に依頼することはできません。

２．サービス従事者は、医療行為に該当する行為を行うことはできません。

３．お客様の担当となるサービス従事者の選任及び変更は、お客様に適正かつ円滑にサービスを提供するため、そよかぜが行うものとし、お客様がサービス従事者を指名することはできませんので、予めご了承ください。

４．お客様が、担当のサービス従事者の変更を希望する場合には、業務上不適当と判断される事由を明らかにして、事業所までお申し出ください。但し、業務上不適当とされる事由が無いと判断される場合には、サービス従事者の変更を致しかねる場合がございます。

５．訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承ください。

６．サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

①サービス従事者は、生活援助として行う買い物の場合を除き、現金をお預かりすることはございません。なお、買い物のため現金をお預かりする場合も、１万円以下の少額の金銭とし、お客様又はそのご家族に必ずその場で金額等をご確認頂きます。

②サービス従事者は、預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他有価証券等は、一切お預かりすることができませんので、予めご了承ください。

③現金や貴重品は、室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。

④サービス従事者に対する贈り物や飲食等のご配慮は、遠慮させて頂きます。

⑤お客様及びそのご家族は、お客様の居宅においてサービスを実施するために必要な電気、水道又はガス等の使用を、サービス従事者に無償で許可するものとします。

⑥サービス従事者に対する暴力行為、暴言、セクシャルハラスメントに該当する行為は一切禁止します。このことに違反したときは、サービスの提供を拒否するほか、法的な措置をとることがあります。

第22条（サービスに対する相談・苦情・要望等の窓口）

サービスに関する相談、苦情及び要望等（以下、「苦情等」とします。）については、下記の窓口にて対応いたします。苦情等については真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録及び保存し、常に居宅サービス事業者としてサービスの質の向上に努めるものとします。

（1）サービス提供事業所苦情等窓口

苦情等受付担当者	当事業所の従事者
苦情等解決責任者	当事業所の管理者
受付時間	午前９時～午後６時(休業日を除く)
電話番号	第５条に記載の電話番号

注）苦情対応の基本手順（対応の内容について記録を作成し、これを５年間保管する）

①苦情の受付、②苦情内容の確認、③苦情等解決責任者への報告、④苦情解決に向けた対応の実施、⑤原因究明、⑥再発防止及び改善の措置、⑦苦情等解決責任者への最終報告、⑧苦情申立者に対する報告。

（2）そよかぜ以外の苦情等窓口

市区町村	釧路市	受付窓口	釧路市役所
		電話番号	０１５４-２３-５１５１
	釧路町	受付窓口	あいぱーる
		電話番号	０１５４-４０-５２１０
	白糠町	受付窓口	白糠町役場
		電話番号	０１５４７－２－２１７１
北海道国民健康保険団体連合会		受付窓口	介護保険課
		電話番号	０１１-２３１-５１６１

第23条（個人情報の使用等及び秘密の保持）

１．そよかぜ及びその従業者は、お客様及びそのご家族の個人情報を、次に掲げるサービス提供のために必要な範囲内において、使用、提供又は収集（以下、「使用等」とします。）させて頂くとともに、お客様及びそのご家族は、予めこれに同意するものとします。なお、個人情報の利用目的を変更する場合には、予め通知又は公表するものとします。

①お客様にサービスを提供するために必要な場合。

②お客様にかかわる訪問介護計画及び関連する帳票等の立案、作成及び変更に必要な場合。

③サービス担当者会議その他介護支援専門員及び関係サービス事業所との情報共有及び連絡調整等のため必要な場合。

④お客様が医療関連するサービスのご利用を希望され、主治医の意見を求める必要のある場合（予め担当のサービス従事者により連絡先を確認させて頂きます)。

⑤お客様の容態の変化等に伴い、ご親族、医療機関及び行政機関等に緊急連絡を要する場合。

⑥行政機関の指導又は調査を受ける場合。

⑦サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による評価を受ける場合。

⑧お客様が自立した日常生活を営むことに資するよう、そよかぜがお客様に対して、介護関連事業に関するアフターサービスを提供する場合。
⑨お客様が自立した日常生活を営むことに資するよう、そよかぜがお客様に対して、介護関連事業に関する新商品情報のお知らせ、宣伝物及び印刷物を送付する場合。
２．そよかぜは、お客様及びそのご家族の個人情報に関して、お客様から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正するものとします。
３．そよかぜ及びその従業者は、サービスを提供する上で知り得たお客様及びそのご家族に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らさないものとします。この守秘義務は、従業者退職後及び本契約終了後も同様とします。

そよかぜは、お客様又はそのご家族に対し、本サービス重要事項説明書により重要事項、第２３条に定める個人情報の使用等について説明し、お客様及びそのご家族はサービスの提供開始、重要事項及び個人情報の使用等について同意しました。

説　明　日　　令和　　年　　月　　日

〈お客様〉　　住所

氏名　　印

〈署名代行人〉　住所

氏名　　（お客様との関係　　）

〈代理人〉　　住所

氏名　　印

〈立会人〉　　住所

氏名　　（お客様との関係　　）

〈ご家族〉　　住所

氏名　　印

（お客様との続柄　　）

〈そよかぜ〉　　サービス提供事業所

住所　　北海道釧路郡釧路町中央４丁目１番地１

名称　　そよかぜ釧路ケアセンター

説明者　　深澤　　円