

ケアサポートうるおい手稲

「指定訪問介護」

「札幌市訪問介護相当サービス」

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。

札幌市（事業所番号 第 0170405385 号）

当事業所はご契約者様に対して指定訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型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内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明いたします。

1、事業者

- (1) 法人名 ワンダーストレージ株式会社
(2) 法人所在地 札幌市豊平区月寒西1条11丁目3-10
(3) 電話番号 (011) 317-1790

2、事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業・札幌市訪問介護相当型サービス事業
(令和2年9月1日 事業所番号 第 0170405385 号)
- (2) 事業の目的 指定訪問介護及び札幌市訪問介護相当型サービスは、介護保険法令に従い、ご契約者（利用者）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。
- (3) 事業所の名称 ケアサポートうるおい手稲
指定訪問介護事業所
札幌市訪問介護相当型サービス事業所
- (4) 事業所の所在地 札幌市手稲区手稲本町2条2丁目1-33
- (5) 電話番号 011-688-6901
- (6) 管理者 氏名 柳谷 ひなの
- (7) 当事業所の運営方針
- ① 訪問介護員は、要介護又は要支援状態等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、食事の介護、その他の生活全般にわたる援助を行う。
 - ② 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保険・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービス提供に努めるものとする。
- (8) 開設年月 令和2年9月1日
- (9) 事業所が行っている他の業務
当事業所では、次の事業も合わせて実施しています。
【サービス付き高齢者向け住宅の生活支援サービス受託事業】

3、事業の実施地域及び営業の時間

- (1) 通常の事業の実施地域 札幌市
(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日 8/13～8/15、12/30～1/3 迄を除く
営業時間	午前9時00分から午後5時00分まで
サービス提供時間	24時間 365日

4、 職員の体制

当事業所では、ご契約者様に対して指定訪問サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

＜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。 (単位:名)

職 種	職員
1、管理責任者	1 名
2、サービス提供責任者	1 名以上
3、訪問介護員	2 名以上

5、 当事業所が提供するサービスと利用料金

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利用料金の全額をご契約者様に負担いただく場合

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金の 7 割～9 割（※所得に応じる）が介護保険から給付されます。

具体的なサービス実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）〔札幌市訪問介護相当型サービス計画〕がある場合には、それを踏まえた「訪問介護計画書」〔札幌市訪問介護相当型サービス計画書〕に定められます。「訪問介護計画書」〔札幌市訪問介護相当型サービス計画書〕は利用者やご家族に説明し同意いただくとともに、申し出によりケアマネージャー等と相談し、見直すことができます

③ 利用料金

○ 訪問介護サービス利用料（要介護 1 から要介護 5）

それぞれの訪問介護サービスについて、平常の時間帯（午前 8 時から午後 6 時）での、1 回の料金は次の通りです。

(単位数単価 札幌市 10.21)

区分	サービスに要する時間	20 分未満 (163 単位)	20 分以上 30 分未満 (244 単位)	30 分以上 1 時間未満 (387 単位)	1 時間 30 分以上 30 分増す毎に (82 単位)
身体介護	1.利用料金	1.664 円	2.491 円	3.951 円	837 円
	2. サービス利用に係る自己負担額 (1 割負担)	166 円	249 円	395 円	83 円
	サービス利用に係る自己負担額 (2 割負担)	332 円	498 円	790 円	167 円
	サービス利用に係る自己負担額 (3 割負担)	499 円	747 円	1.185 円	251 円

※身体介護に引き続き生活援助が中心であるとき、上記料金と併せてご請求となります。

20 分以上 45 分未満…67 単位

45 分以上 70 分未満…134 単位

区 分	サービスに要する時間	20 分以上 45 分未満 (179 単位)	45 分以上 (220 単位)		
生 活 援 助	4.利用料金	1,827 円	2,246 円		
	5. サービス利用に係る 自己負担額 (1 割負担)	182 円	224 円		
	サービス利用に係る 自己負担額 (2 割負担)	365 円	449 円		
	サービス利用に係る 自己負担額 (3 割負担)	548 円	673 円		

※自己負担額は 1 割、2 割、3 割の方で金額が変わります。介護保険の負担割合に関しましては、介護保険負担割合証をご確認下さい。ただし保険給付上限を超えた利用分は全額自己負担となります。

※「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。

※上記サービスの利用料金は、実際にサービスを必要とした時間ではなく、訪問介護計画に基づい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。

※介護保険から給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

※地域区分は札幌市が 7 級地に該当するため、1 単位=10.21 円とさせていただきます。

※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行う場合には、次の割合で利用料金に割り増し料金が加算されます。割り増し料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。

- ・早朝（午前 6 時から午前 8 時まで） …25%加算
- ・夜間（午後 6 時から午後 10 時まで） …25%加算
- ・深夜（午後 10 時から午前 6 時まで） …50%加算

※2 人の訪問介護員でサービスを行う必要がある場合は、ご契約者の同意の上で、通常の利用料金の 2 倍の料金をいただきます。

○ 札幌市訪問介護相当型サービス利用料（事業対象者、要支援 1、要支援 2）

・札幌市

（単位数単価 札幌市 10.21）

区分	サービスに要する時間	利用料金	自己負担金 （1 割負担）	自己負担金 （2 割負担）	自己負担金 （3 割負担）	利用回数 （上限）
事業対象者 要支援 1 （週に 1 回） 要支援 2 （週に 2 回）	生活援助中心 20～45 未満 （179 単位）	1.827 円	182 円	365 円	548 円	1 回 につき
	生活援助中心 45 分以上～ （220 単位）	2.246 円	224 円	449 円	673 円	1 回 につき
	標準的な訪問型サービス 45 分未満 （205 単位）	2.093 円	209 円	418 円	627 円	1 回 につき
	標準的な訪問型サービス 45 分～60 分未満 （277 単位）	2.828 円	282 円	565 円	848 円	1 回 につき
	標準的な訪問型サービス 60 分以上 （287 単位）	2.930 円	293 円	586 円	879 円	1 回 につき
事業対象者 要支援 1 要支援 2	週 1 回程度 （1176 単位）	12.006 円	1.200 円	2.401 円	3.601 円	※
	週 2 回程度 （2349 単位）	23.983 円	2.398 円	4.796 円	7.194 円	※
	週 2 回を超える 場合 （3727 単位）	38.052 円	3.805 円	7.610 円	11.415 円	※

※月に 5 週ある場合の標準的な訪問型サービスなど、利用回数の上限を超える場合は月額での利用とする。

※自己負担額は 1 割、2 割、3 割の方で金額が変わります。介護保険の負担割合に関しましては、介護保険負担割合証をご確認下さい。ただし保険給付上限を超えた利用分は全額自己負担となります。

※介護保険から給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者様の負担額を変更します。

※地域区分は札幌市が 7 級地に該当するため、1 単位=10.21 円とさせていただきます。

(2) 加算について

・緊急時加算

利用者の要請とケアマネージャーが認めた居宅介護計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合
利用料金が加算されます。

- 加算料金
- ① 1,000 円
 - ② うち介護保険から給付される金額 900 円
 - ③ サービス利用に係る自己負担額 100 円

・初回加算

新規計画を作成した利用者に、初回訪問介護実施月内に、サービス提供責任者自身が訪問介護又は
同行訪問した場合、又入院等により 2 ヶ月以上訪問介護の利用がなくその後サービス再開した場合
サービス再開月の請求時に利用料金が加算になります。

- 加算料金
- ① 2,000 円
 - ② うち介護保険から給付される金額 1,800 円
 - ③ サービス利用に係る自己負担額 200 円

・特定事業所加算Ⅱ

所定単位数にサービス別加算率 10%を乗じた単位数で算定させていただきます。

・介護職員等処遇改善加算Ⅱ

所定単位数にサービス別加算率 22.4%を乗じた単位数で算定させていただきます。

(3) 減算について

同一建物減算

- ① 事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者 20 人以上にサービスを行う
場合は 10%減算となります。
- ② 上記の建物のうち当該建物の利用者 50 人以上の場合は 15%減産となります。
- ③ 前 6 か月間に提供したサービスのうち同一敷地内又は隣接する敷地内に提供されたものの
占める割合が 100 分の 90 以上である場合は 12%減産となります。

(4) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の金額がご契約者の負担となります。

- ① 介護給付の支給限度額を超える訪問介護サービスを利用される場合は、サービス利用
料金の全額（介護保険給付の 10 割分）がご契約者様の負担となります。

	30 分未満	20 分以上 45 分未満	30 分以上 1 時間未満	45 分以上	1 時間以上 1 時間 30 分未満	1 時間 30 分以上 (30 分増す毎 に)
身体介護	2,491 円	—	3,951 円	—	5,789 円	837 円
生活援助	—	1,827 円	—	2,246 円	—	—

※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行う場合には、次の割合で利用料
金に割り増し料金が加算されます。割り増し料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護

保険給付の対象となります。

- ・ 早朝（午前 6 時から午前 8 時まで）…25%加算
- ・ 夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）…25%加算
- ・ 深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）…50%加算

※経済状況の著しい変化やその他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。
その場合、事前に変更の内容と変更をする事由について、変更を行う 1 週間前までにご説明します。

(5) 利用料金のお支払い方法

- ① 前月分料金の請求書（月末締）を毎月 25 日に郵送または、手渡しにてお届けいたします。
- ② 同請求書金額を翌月 5 日までに口座引き落とし、もしくは口座振り込みにてお支払いください。その場合の振込手数料は利用者負担とします。

(6) 利用の中止、変更、追加

- ① ご契約者様の都合により、訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合、サービス実施日の前日午後 5 時までに事業者申し出てください。
- ② 利用予定日時前日までに申し出がなく、直前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、ご契約者様の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日時の前日までに 申し出があった場合	無料
利用予定日時の前日までに 申し出がなかった場合	2,000 円

- ③ サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により、契約者様の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご契約者様に提示して協議します。

6、 サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員が交代して行います。

(2) 訪問介護員の交替

① ご契約者様からの交替の申し出

専任された訪問介護員の交替を希望される場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認

められる事情、その他交替を希望される事由を明確にし、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者様から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業者からの訪問介護員の交替

事業者からの訪問介護員の交替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。

訪問介護員が交替する場合は、ご契約者様及びそのご家族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するものとします。

(3) サービスの内容の変更

サービス利用当日に、ご契約者様等の理由で予定されているサービスの実施ができない場合には、担当するケアマネージャー等に連絡・相談の上で、サービス内容の変更を行います。その場合、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) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約者様に対する訪問介護サービス又は札幌市、石狩市訪問介護相当型サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行えません。

- ① 医療行為又は医療補助行為
- ② ご契約者様もしくはそのご家族を訪問介護員の使用する車輛に同乗させること
- ③ ご契約者様もしくはそのご家族からの金銭又は高価な物品等の授受
- ④ ご契約者様もしくはそのご家族の営利に係る行為
- ⑤ ご契約者様のご家族等に対する訪問介護サービス又は訪問介護相当型サービスの提供
- ⑥ 飲酒及び喫煙
- ⑦ ご契約者様もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑧ その他ご契約者様もしくはそのご家族に行う迷惑行為

- ① 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- ② 職員に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
- ③ 職員に対するセクシャルハラスメント（意に添わない性的誘い掛け、好意的態度要求等、性的ないやがらせ行為）

(6) 介護サービス契約の終了・事業所からの契約の解除

事業者は次に掲げるいずれかの場合には相当な期間の経過後介護サービス契約を解除することができる。

① (略)

② 職員の心身に危害が生じ、又は生じるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止する事が著しく困難になったとき

③ (略)

上記②により契約を解除する場合、事業者は居宅介護支援事業所または保険者である市区町村と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じて、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じる。

(7) サービス実施時の業務以外の禁止

① 定められた業務以外の禁止

ご契約者は、「5、当事業所が提供するサービスと利用料金」に定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

② 訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型サービスの実施に関する指示・命令は、全て事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービス又は石狩市訪問介護相当型サービスの実施にあたって、ご契約者様の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

訪問介護サービス又は札幌市訪問介護相当型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。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

7、 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	① 事業者は、利用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為にガイドライン」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。 ③ 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。 ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密に保持させるため、従事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べき旨を、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	① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。 ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるものの他、電磁的記録を含む。)については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防汚するものとします。 ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。(開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。)
---------------	---

8、 衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- ① 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ② 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- ③ 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底しています。
- ④ 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- ⑤ 従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的の実施します。

9、 虐待の防止について

事業者は利用者等の人権の擁護・虐待の防止のために次に掲げる必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	柳谷 ひなの
-------------	--------

- (2) 従業員に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (3) サービス提供中に、当事業所又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを市町村に通報します。

10、 身体拘束の禁止

原則として、契約者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。

ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に契約者及びその家族へ十分な説明を行い、同意を得るとともに、その態様及び時間、その際の契約者の心身の状

況並びに緊急やむをえない理由について記録します。

1 1、 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専門窓口で受け付けます。

受付担当者	柳谷 ひなの
受 付 時 間	月曜から金曜（但し、祝日、12月30日から1月3日までを除く） 午前9時から午後5時まで
電 話 番 号	011-688-6901

ワンダーストレージ 株式会社 相談窓口	相談窓口	ワンダーストレージ 総合受付
	所在地	札幌市豊平区月寒西1条11丁目3-10
	電話番号	011-376-1790
	FAX	011-351-1730
	電子メール	1nfo@uruoi.gp.jp
	受付時間	午前9時から午後5時まで

(2) 行政機関その他苦情受付機関

札幌市 介護保険課	所在地	札幌市中央区北1条西2丁目
	電話番号	011-211-2547
	受付時間	午前9時から午後5時まで
北海道 国民健康保険団体連合会 介護保険課企画・苦情係	所在地	札幌市中央区南2条西14丁目国保会館
	電話番号	011-231-5161
	受付時間	午前9時から午後5時まで
北海道社会福祉協議会 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1番地北海道 立道民生活センター3階
	電話番号	011-204-6310
	受付時間	午前9時から午後5時まで

(3) 苦情を解決するための手順

- ①苦情または相談があった場合、利用者に状況の詳細にお聞きするため、必要に応じて自宅訪問し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。
- ②管理者は当事者（職員等）へ事実確認を行います。
- ③相談担当は状況を把握し、職員とともに検討を行い、時下の対応を決定します。
- ④対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する際には、その旨を取り急ぎ連絡することとする。）
- ⑤苦情および相談については記録し保存します。

1 2、 緊急時・事故発生時の対応方法

- (1) 利用者様に対するサービスの提供により、緊急事態や事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 利用者様に対するサービスの提供により事故が発生し、損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、速やかにご契約者様に対して損害を賠償します。
但し、ご契約者に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。
- (3) 事故が生じた際には、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。
- (4) 事業所に連絡するとともに、利用者様の主治医又は医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。
- (5) 急を要する場合は、事業者の判断により緊急車両を要請し、事後報告となる場合もあります。
- (6) 必要に応じて市町村へ連絡する。

1 3、 解約権

契約書、第 6 条・第 7 条に該当する事由が発生した場合は、利用者・事業所共にこの契約を解約する権利があります。

1 4、 業務継続計画の策定等について

- ①感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- ②従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- ③定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

1 5、 第三者評価の実施状況

- (1) 第三者評価の実施の有無 : 無

以上、利用者に対するサービス提供開始にあたり、利用者および利用者の家族に対して重要事項説明書に基づき、サービス内容と重要事項について説明いたしました。

その証として本書を2通作成し、事業所と利用者は各1通ずつ保管いたします。

令和 年 月 日

法人名 ワンダーストレージ株式会社

所在地 札幌市豊平区月寒西1条11丁目3-10

代表者 代表取締役 佐藤 恵輔 ㊞

事業所 ケアサポートうるおい手稲

所在地 札幌市手稲区手稲本町2条2丁目1-33

説明者氏名 _____ ㊞

私は、重要事項説明書に基づき、事業所からサービス内容および重要事項の説明を受けました。

ご利用者

氏 名 _____ ㊞

代 理 人

氏 名 _____ ㊞ 続 柄 _____