訪問介護
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。
事業所番号　第０１７４２００１７０号

社会福祉法人 別海町社会福祉協議会

介護サポートセンターほほえみ

当事業所は利用者に対して指定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内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

※　当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

１．事業者

法人名	社会福祉法人　別海町社会福祉協議会
法人所在地	北海道野付郡別海町別海旭町１４９番地１
電話番号	（０１５３）７５－２１４８
代表者氏名	会長　　佐　藤　次　春
設立年月日	昭和４８年２月３日

２．事業所の概要

事業所の種類	指定訪問介護事業所 （平成１２年４月１日指定　第０１７４２００１７０号）
事業の目的	適正な指定訪問介護を提供すること
事業所の名称	社会福祉法人　別海町社会福祉協議会 介護サポートセンター　ほほえみ
事業所の所在地	北海道野付郡別海町別海常盤町２４６番地２４
電話番号	（０１５３）７５－００３４
管理者氏名	片野　康彦
事業所の 運営方針	要介護者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、排せつ、食事の介護、その他の生活全般にわたる援助を行う。
開設年月日	平成１２年４月１日（平成１２年４月１日指定）

３．事業実施地域及び営業時間

通常の事業の実施地域	別海町内
営業日	月曜日から金曜日までとする。ただし、土曜日、日曜日、祝日及び１２月３１日から１月５日までは、利用者の要望に応じサービスを提供する
営業時間	月～金　　午前８時４５分～午後５時３０分
サービス提供時間帯	月～金　　午前８時４５分～午後５時３０分

４．職員体制

当事業所では利用者に対して指定訪問介護サービス及び指定予防訪問介護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。

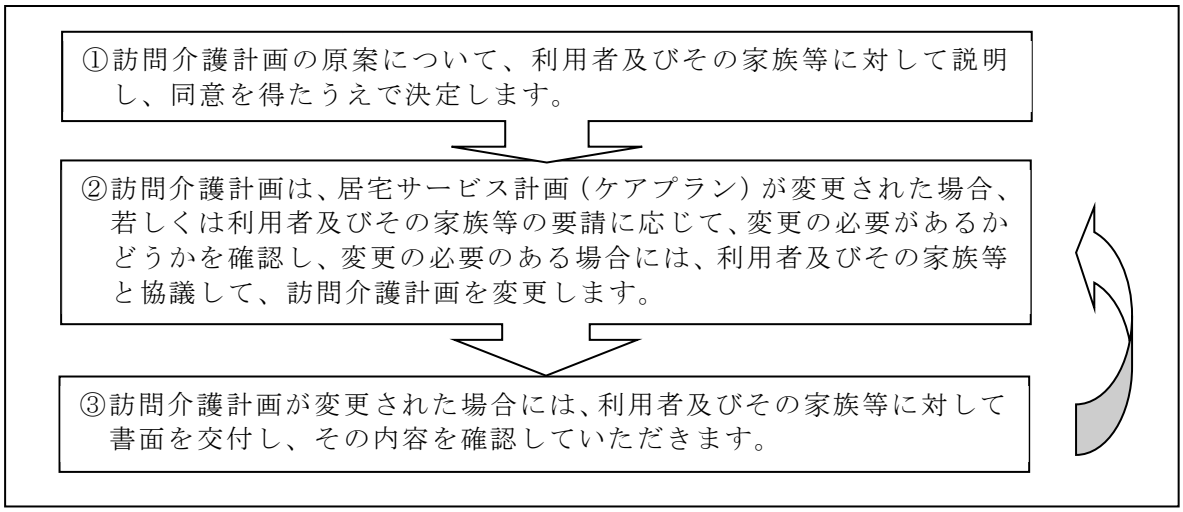
＜主な職員の配置状況＞※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職　　種	常　勤	非常勤	指定基準	職務の内容
１．管理者	１		１	事業の運営管理及び総括
２．サービス提供責任者	２		１	訪問介護のコーディネート
３．訪問介護員	３	６	２．５	サービスの提供
（1）介護福祉士	２	１		
（2）介護職員基礎研修課程修了者				
（3）訪問介護養成研修１級（ヘルパー１級）課程修了者		１		
（4）訪問介護養成研修２級（ヘルパー２級）課程修了者（介護員初任者研修修了者）	１	４		

５．契約締結からサービス提供までの流れ（契約第３条参照）

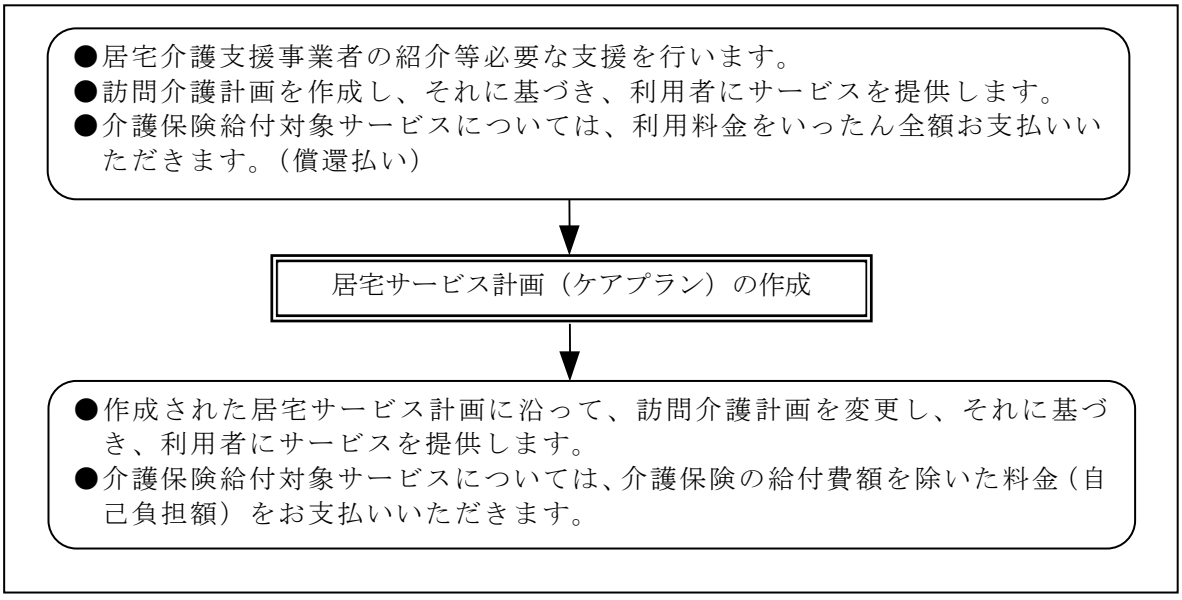
（１）利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン)」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画」に定めます。

契約締結からサービス提供までの流れは次のとおりです。

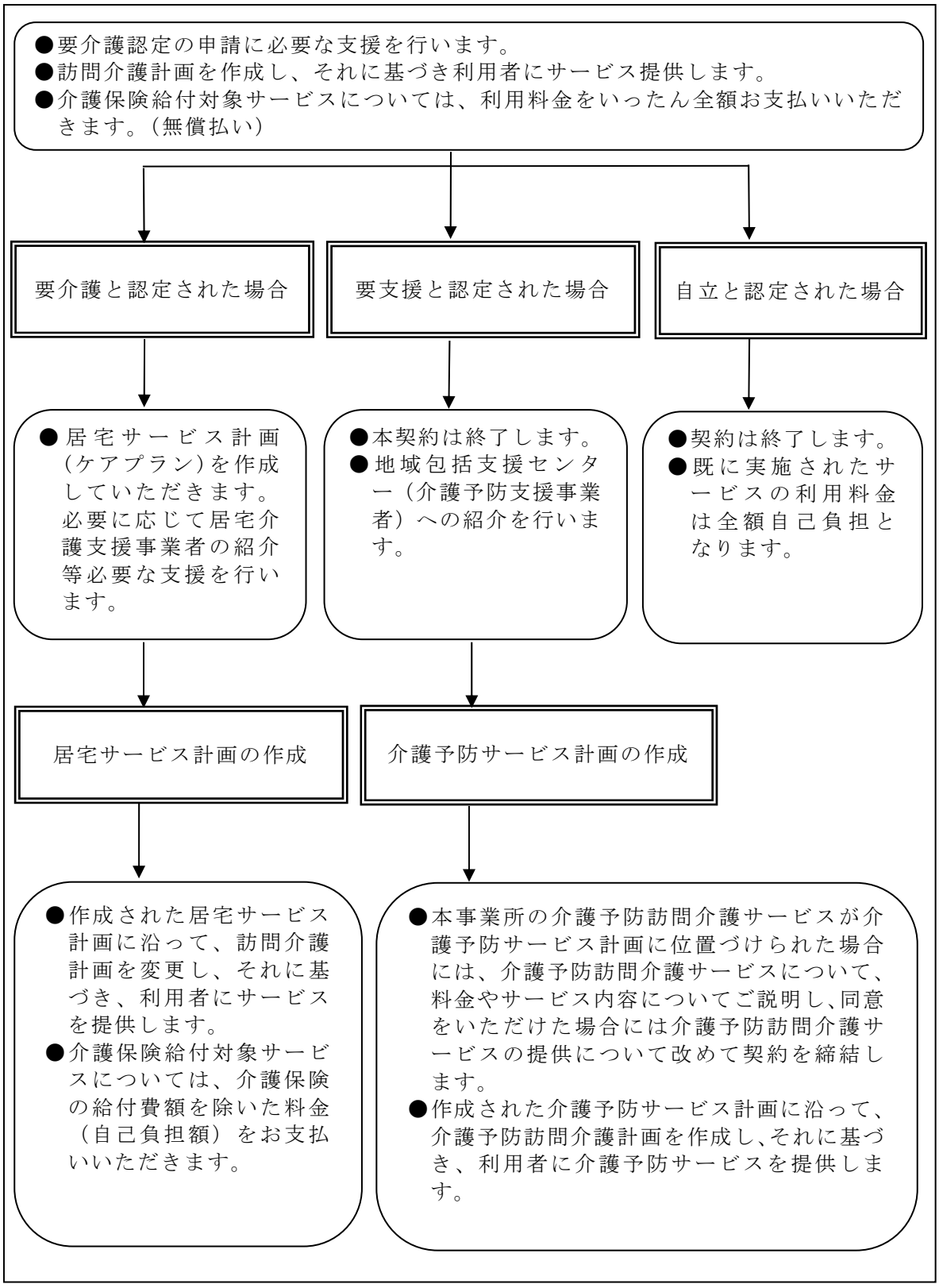


（２）利用者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン)」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次のとおりです。

① 要介護認定を受けている場合



② 要介護認定を受けていない場合



６．当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所が、利用者のご家庭に訪問し、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、

（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

があります。

（１）介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第４条参照）

以下のサービスのついては、利用料金の大部分（９割～７割）が介護保険から給付されます。

＜サービスの概要＞

●身体介護（入浴・排せつ・食事等の介護を行います。）

●生活援助（調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話を行います。）

●通院等のための乗車又は降車の介助

◆ 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、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

① 身体介護

入浴介助	入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。
排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
食事介助	食事の介助を行います。
体位変換	体位の変換を行います。
通院介助	通院の介助を行います。

② 生活援助

調　理	利用者の食事の用意を行います。（ご家族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。（ご家族の分の洗濯は行いません。）
掃　除	利用者の居室の掃除を行います。（利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）
買い物	利用者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

＜サービス利用料金＞（契約書第８条参照）

平常時間帯（午前８時４５分から午後５時３０分）での料金は次のとおりです。

自己負担額の欄には、負担割合が１割の場合の金額を記載しています。負担割合が２割の場合は２を、３割の場合は３を乗じた金額になります。

◆ 身体介護

	利用料金	自己負担額(1割)
(1) 20分未満	1，630円	163円
(2) 20分以上30分未満	2，440円	244円
(3) 30分以上1時間未満	3，870円	387円
(4) 1時間以上	5,670円に 30分を増すごとに 820円加算	567円に 30分を増すごとに 82円加算

※身体介護20分未満の算定要件

〇身体介護の時間区分の 1 つとして「20 分未満」を位置付け

※全ての訪問介護事業所において算定が可能

〇頻回の訪問）については、以下の全ての要件を満たす場合に算定する。

＜利用対象者＞

〇要介護 1 から要介護 2 の者であって認知症の利用者、又は要介護 3 から要介護 5 であって障害高齢者の日常生活自立度ランクB～Cの利用者

〇当該利用者に係るサービス担当者会議が、3 月に 1 度以上開催されており、当該会議において、1 週間のうち 5 日以上、頻回の訪問を含む 20 分未満の身体介護が必要と認められている者

＜体制要件＞

〇常時、利用者又は家族等からの連絡に対応できる体制がある

〇次のいずれかに該当すること。

(ア)定期巡回・随時対応サービスの指定を受けている

(イ)定期巡回・随時対応サービスの指定を受けていないが、実施の意思があり、実施に関する計画を策定している(要介護 3 から要介護 5 の利用者に限る。)

・頻回の訪問を含む 20 分未満の身体介護算定する利用者に係る 1 月あたりの訪問介護費は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅰ）(訪問看護サービスを行わない場合)の範囲内とする。

◆生活援助

	利用料金	自己負担額(1割)
(1) 20分以上45分未満	1，790円	179円
(2) 45分以上	2，220円	220円

◆身体介護の(2)～(4)に引き続き生活援助を行った場合（７０分以上を限度）

	利用料金	自己負担額(1割)
所用時間が20分から起算して 25分を増すごとに	650円加算 （1，950円を限度）	65円加算 （195円を限度）

◆通院等乗降介助

	利用料金	自己負担額(1割)
１回につき	970円	97円

※ サービス提供時間数は、実際にサービスに要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。

◆ 介護職員初任者研修課程を修了したサービス提供責任者を配置している場合

基本料金　×　７０/１００

◆ ２人の訪問介護員でサービスを行う必要がある場合（通院等乗降介助を除く）

基本料金　×　２００/１００

※利用者の同意の上で実施。
（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サービスを行う場合

◆ 夜間若しくは早朝の場合又は深夜の場合
（平常の時間帯以外の時間帯でサービスを行う場合）

夜間（午後６時から午後１０時まで）	基本料金 ＋ ２５/１００
深夜（午後１０時から午前６時まで）	基本料金 ＋ ５０/１００
早朝（午前６時から午前８時まで）	基本料金 ＋ ２５/１００

※割増料金は、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。

◆ 同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物等に居住する利用者にサービスを行う場合

事業所と同一建物等の利用者にサービスを行う場合	基本料金 ×９０/１００
事業所と同一建物等の利用者５０人以上にサービスを行う場合	基本料金 ×８５/１００
事業所以外の同一建物等の利用者２０人以上にサービスを行う場合	基本料金 ×９０/１００

◆ 特別地域訪問介護加算

基本料金　＋　１５/１００

※当該加算は支給限度額管理の算定対象から除外。

◆ 緊急時訪問介護加算

（利用者やその家族等から要請を受けて、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指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算）

	利用料金	自己負担額（１割）
１回につき	1，000円	100円

◆ 加算対象サービス

以下のサービスは、介護報酬の加算対象となっています。ご利用の際には加算額の自己負担割合に応じた額を追加料金としてご負担いただきます。

○ 初回加算

（新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行した場合に加算）

	利用料金	自己負担額（１割）
１回につき	2，000円	200円

○ 生活機能向上連携加算

（訪問リハビリテーション若しくは通所リハビリテーションを実施している事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設（原則として許可病床数 200 床未満の物に限る。）の理学療法士等からの助言を受けることができる体制を構築し、助言を受けたうえで、サービス提供責任者が生活機能の向上を目的とした訪問介護計画作成（変更）を行う場合に加算）

		利用料金	自己負担額（１割）
（Ⅰ）	１月につき	１，０００円	１００円
（Ⅱ）	１月につき	２，０００円	２００円

○ 認知症専門ケア加算

（認知症対応能力を向上させていく観点から、認知症介護実践リーダー研修修了者・認知症介護指導者養成研修修了者を配置し事業所全体の認知症ケアの指導等を実施し、介護員ごとの認知症ケアに関する研修計画を作成実施した場合に加算）

		利用料金	自己負担額（１割）
（Ⅰ）	１月につき	３０円	３円
（Ⅱ）	１月につき	４０円	４円

○ 介護職員処遇改善加算

（介護職員の処遇を慶全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）

１月につき	（Ⅰ）	所定利用料 × ２４５ /１０００
	（Ⅱ）	所定利用料 × ２２４/１０００
	（Ⅲ）	所定利用料 × １８２/１０００
	（Ⅳ）	所定利用料 × １４５/１０００

※ 所定利用料は、基本料金に各種加算減算を加えた総利用料。

※ 当該加算は支給限度額管理の算定対象から除外。

◆ 利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いただきます。要介護認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます**（償還払い）**。

また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

◆ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者の負担額を変更します。

（２）介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第５条、第８条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担となります。

① 介護保険給付の支給限度額を超えた訪問介護サービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額が利用者の負担となります。

② 複写物の交付

利用者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を

必要とする場合には実費をご負担いただきます。

③ その他のサービス

通院等乗降介助等で社会福祉協議会の車両を使用した場合、下記の利用料金一覧に基づいた料金をご負担いただきます。

○ 利用料金一覧

☆ 基本事項

1 本運送の利用料金は下記表のとおりです。

2 本運送において、介護保険法及び障害者総合支援法に基づくサービス料金は、別途料金となります。

距　　離	有償運送料金	1㎞単価
1㎞まで	３８０円	初乗料金
2㎞まで	６７０円	1㎞ごとに ２９０円加算
3㎞まで	９６０円	
4㎞まで	１，２５０円	
5㎞まで	１，５４０円	
6㎞まで	１，８３０円	
7㎞まで	２，１２０円	
8㎞まで	２，４１０円	
9㎞まで	２，７００円	
１０㎞まで	２，９９０円	
１１㎞まで	３，２８０円	
１２㎞まで	３，５７０円	
１３㎞まで	３，８６０円	
１４㎞まで	４，１５０円	
１５㎞まで	４，４４０円	
１６㎞まで	４，７３０円	
１７㎞まで	５，０２０円	
１８㎞まで	５，３１０円	
１９㎞まで	５，６００円	
２０㎞まで	５，８９０円	
２１㎞まで	６，１８０円	
２２㎞まで	６，４７０円	
２３㎞まで	６，７６０円	
２４㎞まで	７，０５０円	
２５㎞まで	７，３４０円	
２５㎞以上		

※ 車種については、原則として大型、小型及び福祉車両の区別はしない。

※ 1㎞未満の端数が生じた場合は、切り上げる。

※ 運送の区域は、野付郡別海町の区域及び野付郡別海町を発着地とする標津郡中標津町の医療機関までとする。ただし、中標津町内における医療機関の受診は、別海町に有しない診療科又は医師の紹介があるものに限る。

④ 交通費

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

◆ 経済状況の著しい変化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する事由について、変更を行う２ヶ月前までにご説明します。

（３）利用料金のお支払方法（契約書第８条参照）

前記（１）、（２）の料金・費用は１か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払下さい。（１か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

ア．現金支払い
イ．口座振り込み
　・ゆうちょ銀行
ウ．金融機関口座からの自動引き落し
　・ゆうちょ銀行

（４）利用の中止、変更、追加（契約書第９条参照）

● 利用予定日の前に、利用者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の１日前の営業日の夕方５時までに事業者に申し出てください。

● 利用中止の申し出をされた場合、受け付けた時間により取消料として下記の料金をお支払いいただきます。ただし利用者の体調不良（感染症含む）、入院、事故等やむを得ない事由がある場合は、無料とします。

取消の申し出の受付時間	取消料（自己負担額）
利用予定日の１日前の営業日の夕方５時までに申し出があった場合	無料
利用予定日の１日前の営業日の夕方５時以降、当日の介護員の出発前までに申し出があった場合	利用料金の２割相当額
予定利用日当日の介護員の出発後に申し出があった場合及び全く申し出がなかった場合	利用料金の３割相当額

● 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利用者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利用者に提示して協議します。

● 訪問介護員が訪問中に居宅を留守にする場合は、必ず前日までにご連絡下さい。訪問介護員が訪問してから申し出た場合は、応じられませんのでご了承下さい。

７．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

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、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代してサービスを提供します。

（２）訪問介護員の交替（契約書第６条参照）

① 利用者からの交替の申し出

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、利用者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。訪問介護員を交替する場合は利用者及びその家族等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）サービス実施時の留意事項（契約書第７条参照）

① 定められた業務以外の禁止

利用者は「６．当事業所が提供するサービス」で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 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。ただし、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって利用者の事情・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。

（４）サービス内容の変更（契約書第１０条参照）

サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、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。

８．サービス提供における事業者の義務（契約書第１２条、第１３条参照）

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

① 利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。

② 利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、利用者又はその家族等から聴取、確認します。

③ 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・医療機関への連絡体制の確保に努めます。

④ 利用者に提供したサービスについて記録を作成し、２年間保管するとともに、利用者の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。

⑤ サービス実施時に、利用者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への

連絡を行う等の必要な措置を講じます。

⑥ 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者又はご家族等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）

※ ただし、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に利用者の心身等の情報を提供します。

※ サービス担当者会議など、利用者に係る他の介護予防支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、利用者又は、その家族等の個人情報を用いることができるものとします。

９．訪問介護員の禁止行為（契約書第１４条参照）

訪問介護員は、利用者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

① 医療行為
② 利用者若しくはその家族等からの高価な物品等の授受
③ 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
④ 飲酒及び利用者若しくはその家族等の同意なしに行う喫煙
⑤ 利用者若しくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
⑥ その他、利用者若しくはその家族等に行う迷惑行為

１０．損害賠償について（契約書第１５条、第１６条参照）

事業者の責任により利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

１１．サービス利用をやめる場合（契約の終了について）（契約書第１８条参照）

契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の２日前までに利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するにいたった場合には、当事業所との契約は終了します。

① 利用者が死亡した場合
② 要介護認定により利用者の心身の状況が要支援、事業対象者、自立のいずれかに判定された場合
③ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
④ 当事業所の滅失や重大な毀損により、利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合

⑤ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
⑥ 利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（１）利用者からの解約・契約解除の申し出（契約書第１９条、２０条参照）

契約の有効期間であっても、利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の７日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
② 利用者が入院された場合
③ 利用者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合
④ 事業者若しくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問介護サービスを実施しない場合
⑤ 事業者若しくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
⑥ 事業者若しくはサービス従事者が故意又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

（２）事業者から契約解除の申し出（契約書第２１条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

① 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
② 利用者によるサービス利用料金の支払が３ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
③ 利用者等が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者若しくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
④ 利用者及びその家族等から、ハラスメントに該当する行為があったと判断された場合

（３）契約の終了に伴う援助（契約書第１８条参照）

契約が終了する場合には、事業者は利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

１２．緊急時又は事故発生時の対応

サービス提供中に、利用者の状態に急変その他緊急事態が生じた場合又は事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族及び主治医等関係者に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

≪緊急時の連絡先（家族等）≫

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　電話番号＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

≪利用者の主治医≫

医療機関名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

所在地＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

主治医氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

電話番号＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

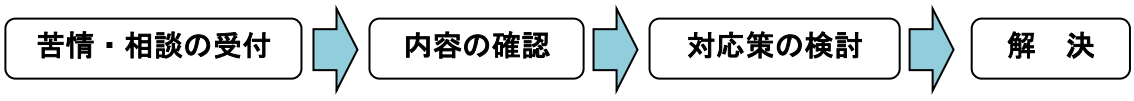
１３．利用者及び利用者家族の個人情報の取り扱いについて

以下に掲げる事項等で、利用者及び利用者家族の個人情報が必要な場合、情報提供することに同意をお願いします。

① 要介護認定にかかわる調査内容、介護認定審査会による判定結果、意見及び主治医意見書の情報を関係者に提示すること。
② サービス提供において、医療上緊急の必要性がある場合には、医療機関等に対して必要な情報を提供すること。
③ サービス担当者会議等において、関係者に提示すること。
④ 担当する地域包括支援センター又は居宅介護支援事業所及び利用している居宅サービス事業者等との連携を図るため、必要な情報を提供すること。

１４．苦情等の受付について（契約書第２３条参照）

当事業所及びサービス内容に対する苦情・ご相談は、面接・電話・書面等により次のとおり対処いたします。



≪当事業所の受付窓口≫

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

苦情受付窓口	社会福祉法人 別海町社会福祉協議会 介護サポートセンター ほほえみ
受付時間	毎週月曜日～金曜日 午前８時４５分～午後５時３０分
担当者（苦情処理担当）	時　野　智　美
苦情解決責任者（管理者）	片　野　康　彦
電話番号	（０１５３）７５－００３４

≪第三者委員≫

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

名　　前	連絡先（電話番号）
堀込（ほりこみ）哲夫（てつお）	（０１５３）７５－２４４９
松倉（まつくら）穂子（けいこ）	（０１５３）７５－３３７８

≪行政機関その他苦情受付機関≫

本事業所及び第三者委員以外でも苦情やご相談を受け付けています。

別海町役場 福祉部介護支援課 介護保険担当	所在地　別海町別海常盤町２８０番地 電話番号　（０１５３）７５－２１１１ 受付時間　午前８時４５分～午後５時３０分（平日）
北海道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）２３１－５１７５ 受付時間　午前９時～午後５時（平日）
北海道福祉サービス適正化委員会	所在地　札幌市中央区北２条西７丁目　かでる２・７ 電話番号　（０１１）２０４－６３１０ 受付時間　午前９時～午後５時（平日）

１５．業務継続計画の策定

事業所は、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サービス提供の継続的な実施及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。又、訪問介護員に対し、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に実施するよう努めます。

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。

１６．感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

① 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話措置等を活用して行うことができるものとします。）をおおむね６月に１回以上開催します。その結果を、訪問介護員に周知徹底します。

② 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ます。

③ 訪問介護員に対し、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に実施します。

１７．虐待の防止

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

① 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話措置等を活用して行うことができるものとします。）を定期的に開催するとともに、その結果について、訪問介護員に周知徹底を図ります。

② 訪問介護員における虐待防止のための研修を定期的に実施します。

③ 虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

１８．身体的拘束等について

事業者は原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、例外的に以下の３つの要件の全てを満たす状態にある場合、利用者、又はその家族等に対して同意を得た上で、要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体的拘束等を行った日時、理由及び様態等についての記録を行います。

また、事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

① 切 迫 性：直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人又は他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。

② 非代替性：身体的拘束等以外に、利用者又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。

③ 一 時 性：利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体的拘束等を解きます。

１９．ハラスメントの防止について

事業者は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されることのないよう、方針の明確化等必要な措置を講じます。

また、利用者、家族又は身元保証人等からの事業者やサービス従事者、その他関係者に対し以下のような行動がある場合は、管理者への報告を義務つけております。その後、管理者よりご連絡をさせていただき、話し合いのもと、サービスの提供の停止、契約解除とさせていただく場合があります。

（1）身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為 ① 物を投げつける ② たたく、蹴る、それと同様に見える行為 ③ つばを吐く等、その他
（2）精神的暴力	個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり貶めたりする行為 ① 大声で怒鳴る、威圧的な態度での言動 ② 合意のない監視カメラの設置 ③ 無視をする、人格を侮辱するような言動 ④ 長時間の拘束、同じ内容を繰り返す長時間の電話 ⑤ サービス提供範囲外の要求等、その他
（3）セクシュアルハラスメント	意に添わない性的な誘い掛け、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為 ① 不必要に体に触る行為 ② 卑猥な写真や雑誌を見せる ③ 卑猥な言動等、その他
（4）その他	故意又は重大な過失により、事業者又はサービス従事者若しくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

サービス従事者から利用者、家族又は身元保証人等に上記のような行動がある場合は管理者までご連絡ください。

２０．介護サービス情報の公表について

当事業所では介護サービス情報を公表しております。（介護サービス事業所や施設を比較・検討して適切に選ぶための情報を提供する仕組みです。）

ホームページからいつでも閲覧できます。

北海道介護サービス情報公表センター　http://www.kaigojoho-hokkaido.jp/

２１．第三者評価の実施状況について

当事業所では実施していません。

２２．その他事項

１．研修機会	当事業所は、訪問介護員に研修の機会を設け、資質の向上を図ります。又、必要に応じて業務体制を整備するものとします。
２．秘密保持	従事者は、業務上知り得た利用者、又はその家族等の秘密（プライバシー）を固く守ります。又、従事者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従事者との雇用契約の内容とします。
３．その他	サービスの提供にあたり、利用者又はその家族等の同意を得てサービスの提供に必要な範囲で、消耗品、器具、材料などを使用できるものとします。又、サービスに必要な物品に係る費用は利用者が負担するものとします。

令和　　年　　月　　日

指定訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明　を行いました。

社会福祉法人 別海町社会福祉協議会 介護サポートセンターほほえみ

説明者職名　　サービス提供責任者　　氏名　　印

本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

利　用　者　　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

署名代理人　　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

家族代表　　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

続柄＿＿＿＿＿＿＿＿

（令和 7 年 11 月 11 日改訂）