

「北見市社会福祉協議会ヘルパーステーション」

重要事項説明書

社会福祉法人北見市社会福祉協議会の
当事業所は介護保険の指定を受けています。

(北海道指定第 0175000884 号)

本重要事項説明書は、当事業所とサービス利用契約の締結をされる方
に對しまして、当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説明します。

※ 当サービスの利用は、原則として要介護（支援）認定の結果、「要介護」または
「要支援」と認定された方もしくは基本チェックリストにより「事業対象者」と
判定された方となりますが、要介護認定をまだ受けていない方でもサービスが利
用できます。

目 次

1. 事業者	P 1
2. 事業所の概要	P 1
3. 事業実施地域	P 1
4. 営業日及び営業時間	P 1
5. 職員の体制	P 2
6. 契約締結からサービス提供までの流れ	P 2
7. 当事業所が提供するサービスと利用料金	P 3
8. サービスの利用に関する留意事項	P 7
9. サービス提供における事業者の義務	P 7
10. 損害賠償について	P 8
11. サービスの利用をやめる場合	P 8
12. 提供するサービスの第三者評価の実施状況	P 9
13. 苦情の受付について	P 10

1. 事業者

名 称	社会福祉法人 北見市社会福祉協議会
所 在 地	北海道北見市寿町3丁目4番1号 北見市総合福祉会館
電 話 番 号	0157-61-8181
代 表 者 氏 名	会 長 大 江 修
設 立 年 月 日	平成18年 3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、指定訪問介護相当サービス事業所
事業の目的	介護保険法令に従い、訪問介護員等が要支援及び要介護状態にあるご契約者またはご利用者に対して、適切な訪問介護を提供することを目的とします。
事業所の名称	北見市社会福祉協議会 ヘルパーステーション
事業所の所在地	北海道北見市常盤町1丁目5番9号
電 話 番 号	0157-24-6666
管 理 者 氏 名	本所 在宅福祉課長 山 崎 祐 貴
支 所 の 名 称	北見市社会福祉協議会 ヘルパーステーション端野支所
支所の所在地	① 北海道北見市端野町端野238番地6
電 話 番 号	0157-33-5489
支 所 の 名 称	北見市社会福祉協議会 ヘルパーステーション常呂支所
支所の所在地	② 北海道北見市常呂町字常呂332番地2 総合在宅ケアセンター
電 話 番 号	0152-67-7532
支 所 の 名 称	北見市社会福祉協議会 ヘルパーステーション留辺蘂支所
支所の所在地	③ 北海道北見市留辺蘂町東町84番地1 はあとふるプラザ
電 話 番 号	0157-42-2117
事業所の運営方針について	要支援及び要介護状態等にあるご契約者またはご利用者の心身の状況を踏まえて、出来る限りその有する及び潜在する能力を引き出し、家事等の日常生活を過ごすための行為を行うことが出来るように、見守り共働しながら支援する、または、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、食事の介助等、生活全般にわたる援助を行います。 また、関係機関・事業所等との連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
開設年月日	指定訪問介護 平成18年 3月 3日 北海道指定 第0175000884号 指定訪問介護相当サービス 平成30年 4月 1日 北見市指定 第0175000884号

3. 事業実施地域

北見市内全域

4. 営業日及び営業時間

営 業 日	毎週月曜日から金曜日までとなります。ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）は除きます。
営 業 時 間	午前8時45分から午後5時30分までとなります。なお、営業日及び営業時間以外の対応については、転送電話により常時対応が可能な体制となります。
サービス提供時間	24時間

5. 職員の体制

当事業所では、ご契約者またはご利用者に対しまして、指定訪問介護サービス及び指定訪問介護相当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。

(1) 主な職員配置状況 ※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	職種の内容
1. 管理者	1 名		従業者及び業務の管理を、一元的に行います。
2. サービス提供責任者	5 名以上		利用受付・調整・計画の作成・訪問介護員等の技術指導等を行います。
3. 訪問介護員（ホームヘルパー）等	30 名以上		訪問介護サービスを行います。
訪問介護員等のうち介護福祉士の占める割合が 30%以上または全てのサービス提供責任者が 3 年以上の実務経験を有する介護福祉士			

6. 契約締結からサービス提供までの流れ

(1) ご契約者・ご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

「居宅サービス計画（ケアプラン）」または「介護予防サービス計画」、「介護予防・生活支援サービス計画」（以下「居宅サービス計画等」という）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」または「訪問介護相当サービス計画」（以下「訪問介護計画等」という）に定めます。

なお、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。（契約書第3条参照）

- ① 訪問介護計画等の原案について、ご契約者またはご利用者及びその家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定します。



- ② 訪問介護計画等は、居宅サービス計画等が変更された場合か、ご契約者またはご利用者及びその家族等の要請に応じて、変更の必要があるかどうかを確認し、変更の必要のある場合には、ご契約者またはご利用者及びその家族等と協議して計画を変更します。



- ③ 訪問介護計画等が変更された場合には、ご契約者またはご利用者に対して書面を交付し、その内容を確認していただきます。

(2) ご契約者またはご利用者に係る居宅サービス計画等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 要介護認定または要支援認定を受けている。または基本チェックリストにより「事業対象者」と判定された方の場合
◇地域包括支援センターまたは居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。

- ② 要介護認定または要支援認定、基本チェックリストの審査を受けていない場合
◇要介護（支援）認定、介護予防・日常生活支援総合事業の申請等に必要な援助を行います。
◇訪問介護計画等を作成し、それに基づき、ご契約者またはご利用者にサービス提供します。
◇介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。（償還払い）

- ③ 自立と認定された場合
◇契約は終了します。
◇既に実施されたサービスの利用料金は全額自己負担となります。

7. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者またはご利用者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。なお、当事業所が提供するサービスは、以下の2つになります。

◆利用料金が介護保険から給付される場合

◆利用料金の全額をご契約者またはご利用者に負担いただく場合

以上のサービスの詳しい内容は以下にお示しします。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第4条、第9条参照）

1) 訪問介護サービス（介護給付サービス）

ご契約者またはご利用者からの具体的な希望に対して、居宅介護支援事業者などがサービス内容、実施日及び実施回数を居宅サービス計画として作成され、その計画を踏まえ、当事業所のサービス提供責任者が、ご契約者またはご利用者と調整・同意を受けて作成した訪問介護計画に基づいたサービスが対象となります。

2) 訪問介護相当サービス（介護予防・生活支援サービス事業）

ご契約者またはご利用者からの具体的な希望に対して、地域包括支援センターや居宅介護支援事業者などが支援目標、達成度等を介護予防・生活支援サービス計画として作成され、その計画を踏まえ、当事業所のサービス提供責任者が、サービス内容、実施日及び実施回数（介護報酬区分）をご契約者またはご利用者と調整・同意を受けて作成した訪問介護相当サービス計画に基づいたサービスが対象となります。

3) サービスの概要

訪問介護サービス及び訪問介護相当サービスは、ご契約者またはご利用者の身体的な介助と日常生活における家事的な支援、通院時の送迎の援助を行います。

なお、訪問介護相当サービスについては、主に日常生活の中の行為を保持や向上、出来る行為の増加、悪化の予防を目指し支援するものです。例えば、ご契約者またはご利用者の行為を訪問介護員等が見守りながら一緒に行うなど、その有する能力を最大限活用することができるような方法により行います。また、通院時の送迎の援助は対象となりません。

1 身体介護 ～ 入浴や排せつ、食事等の身体的な介護を行います。

ア 入浴介助 … 入浴の介助または入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などを行います。

イ 排せつ介助 … 排せつの介助、おむつ交換を行います。

ウ 食事介助 … 食事の介助を行います。

エ 体位交換 … 体位の変換を行います。

オ 通院介助 … 訪問介護員等が同行し、通院の介助を行います。

2 生活援助 ～ 調理や洗濯、掃除、買い物等の日常生活上の家事的な援助を行います。

ア 調理 … ご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。）

イ 洗濯 … ご利用者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族の洗濯は行いません。）

ウ 掃除 … ご利用者の居室の掃除を行います。（ご利用者が日常ご使用になる居室以外の部屋、庭等の敷地の掃除は行いません。）

エ 買い物 … ご利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。

3 身体生活 ～ 1回の訪問で、身体介護と生活援助を合せた内容をそれぞれ行います。

4 通院等乗降介助 ～ 自宅と病院等の移動にかかり、公用車等の車両を使用して通院の援助を行います。（北見自治区・常呂自治区）

5 サービスの実施回数

ア 訪問介護サービス（介護給付サービス）

居宅サービス計画に基づいた実施日や1回あたりの時間数、実施内容となります。

イ 訪問介護相当サービス（介護予防・生活支援サービス事業）

介護報酬区分	実施回数	備考
訪問型サービス費Ⅰ・Ⅳ	週1回程度のご利用	Ⅰは1カ月で5回以上の場合 Ⅳは1カ月で4回以内の場合
訪問型サービス費Ⅱ・Ⅴ	週2回程度のご利用	Ⅱは1カ月で9回以上の場合 Ⅴは1カ月で8回以内の場合
訪問型サービス費Ⅲ・Ⅵ	週2回を超えるご利用	Ⅲは1カ月で13回以上の場合 Ⅵは1カ月で12回以内の場合

4) サービス利用にかかる利用料金及び自己負担額

1 訪問介護サービス（介護給付サービス）特定事業所加算（Ⅱ）を適用

生活援助の場合	利用料金	負担金額 (1 割)	負担金額 (2 割)	負担金額 (3 割)
20 分以上 45 分未満	1,970 円	197 円	394 円	591 円
45 分以上	2,420 円	242 円	484 円	726 円

身体介護の場合	利用料金	負担金額 (1 割)	負担金額 (2 割)	負担金額 (3 割)
20 分未満	1,790 円	179 円	358 円	537 円
20 分以上 30 分未満	2,680 円	268 円	536 円	804 円
30 分以上 60 分未満	4,260 円	426 円	852 円	1,278 円
60 分以上 90 分未満	6,240 円	624 円	1,248 円	1,872 円
以降 30 分増毎	+900 円から 910 円			

身体介護に引き続き生活援助を行う場合		利用料金	負担金額 (1 割)	負担金額 (2 割)	負担金額 (3 割)
身体 30 分 未満	生活援助 20 分以上 45 分未満	3,400 円	340 円	680 円	1,020 円
	45 分以上 70 分未満	4,110 円	411 円	822 円	1,233 円
	70 分以上	4,830 円	483 円	966 円	1,449 円
身体 60 分 未満	生活援助 20 分以上 45 分未満	4,970 円	497 円	994 円	1,491 円
	45 分以上 70 分未満	5,690 円	569 円	1,138 円	1,707 円
	70 分以上	6,400 円	640 円	1,280 円	1,920 円
身体 90 分 未満	生活援助 20 分以上 45 分未満	6,950 円	695 円	1,390 円	2,085 円
	45 分以上 70 分未満	7,670 円	767 円	1,534 円	2,301 円
	70 分以上	8,380 円	838 円	1,676 円	2,514 円
以降 30 分増毎		+900 円から 910 円			

通院等乗降介助	利用料金	負担金額 (1 割)	負担金額 (2 割)	負担金額 (3 割)
片道 1 回につき	1,070 円	107 円	214 円	321 円

2 訪問介護相当サービス（介護予防・生活支援サービス事業）

対象者	頻 度		利用料金	負担金額 (1 割)	負担金額 (2 割)	負担金額 (3 割)	算定条件
事業対象者・ 要支援 1. 2	週 1 回	回数	2,870 円	287 円	574 円	861 円	月 4 回まで
		月額	11,760 円	1,176 円	2,352 円	3,528 円	上記回数を超える場合
		日割	390 円	39 円	78 円	117 円	要件に該当する場合
事業対象者・ 要支援 1. 2	週 2 回	回数	2,870 円	287 円	574 円	861 円	月 8 回まで
		月額	23,490 円	2,349 円	4,698 円	7,047 円	上記回数を超える場合
		日割	770 円	77 円	154 円	231 円	要件に該当する場合
要支援 2	週 2 回 超	回数	2,870 円	287 円	574 円	861 円	月 12 回まで
		月額	37,270 円	3,727 円	7,454 円	11,181 円	上記回数を超える場合
		日割	1,230 円	123 円	246 円	369 円	要件に該当する場合

3 加算について

ア 早朝・夜間・深夜の訪問に対する加算【訪問介護・訪問介護相当】

サービスの開始時間が、平常の時間帯（午前8時から午後6時）以外のサービス利用の場合には、上記アの金額に25～50%加算されます。

イ 2人の訪問介護員等の訪問に対する加算【訪問介護】

1人の訪問介護員等による介護が困難と認められる場合等で、ご契約者またはご利用者の同意のもと2人の訪問介護員等によるサービス利用の場合には、上記アの金額の2倍に加算されます。

ウ 初回加算【訪問介護・訪問介護相当】

新規に訪問介護計画を作成しましたご利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内において、サービス提供責任者が、自らが訪問介護業務を行う場合、もしくは訪問介護員等が訪問介護業務を行う際に同行した場合には、2,000円加算されます。

なお、2カ月間の休止後に再開した場合も同様に適用されます。

エ 緊急時訪問介護加算【訪問介護】

ご利用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介護支援専門員（ケアマネジャー）と連携を取り、介護支援専門員が必要と認めた時に、サービス提供責任者もしくは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）を緊急に行う場合には、1,000円加算されます。

オ 特定事業所加算Ⅱ【訪問介護・訪問介護相当】

厚生労働大臣が定める基準（①訪問介護員等・サービス提供責任者ごとに作成された研修計画に基づく研修の実施、②利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項を目的とした会議の定期的な開催、③利用者情報の文書等による伝達、訪問介護員からの報告、④健康診断等の定期的な実施、⑤緊急時等における対応方法の明示⑥訪問介護員等のうち介護福祉士が30%以上）に適合しているため、特定事業所加算（Ⅱ）として、1カ月につき介護報酬の所定単位数の10%加算されます。

カ 生活機能向上連携加算（Ⅰ）【訪問介護・訪問介護相当】

訪問リハビリテーション・通所リハビリテーションの事業所またはリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士や作業療法士、言語聴覚士の助言に基づき、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、計画に基づく訪問介護を行っているとして1,000円加算されます。

なお、初回の訪問介護を行った月以降3カ月間に限り適用されます。

キ 生活機能向上連携加算（Ⅱ）【訪問介護・訪問介護相当】

訪問リハビリテーションまたは通所リハビリテーションの事業所の理学療法士や作業療法士、言語聴覚士、またはリハビリテーションを実施している医療提供施設医師、理学療法士や作業療法士、言語聴覚士、訪問リハビリテーションの一環としてご利用者の居宅を訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、当該医師等と利用者の身体の状態等の評価を共同して行い、かつ、生活機能向上を目的として訪問介護計画を作成した場合医師等と連携し、計画に基づく訪問介護を行う場合には、2,000円加算されます。

ク 特別地域訪問介護加算【訪問介護・訪問介護相当】

留辺蘂自治区は、厚生労働大臣が定める離島・山間・へき地などの地域に所在するため、上記アの金額に15%加算されます。

ケ 利用料金に関するその他の内容について

一 サービスの利用料金の9～7割は介護保険から給付され、1～3割が自己負担となります。利用者負担の割合は介護保険負担割合証に記載されています。

二 ご契約者またはご利用者がまだ要介護（支援）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いただきます。また、要支援または要介護の認定を受けた後、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）

なお、居宅サービス計画等が作成されていない場合も償還払いとなり、償還払いとなる場合、ご契約者またはご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。

三 厚生労働省通知等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、ご契約者またはご利用者の自己負担金額を変更します。

(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9条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者またはご利用者の負担となります。

1) サービスの概要

- ①介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス
- ②介護予防・生活支援サービス計画に位置づけられた介護報酬区分で計画されたサービスを超える訪問介護サービス
- ③居宅サービス計画で計画されたサービスを超える訪問介護サービス
- ④介護保険給付対象サービス以外の日常生活上の訪問介護サービス（ただし、訪問介護員等が行える簡易なものの場合に限ります）

(3) 公用車を利用した福祉有償運送サービスにかかる利用運賃及び料金（契約書第5条、第9条参照）

公用車を利用した福祉有償運送サービスを利用する場合は以下のとおりとなります。

1) ご利用できる方

当事業所の訪問介護サービスをご利用している方とします。

2) ご利用内容

ケアプランに基づいた病院等への車輛の利用が対象となります。ご自宅が始点又は終点となる場合には、その間の病院から病院の移送や、通所系サービス短期入所系サービスの事業所から病院の移送も行います。

3) 営業区域（北見自治区、常呂自治区）

北見市内とします。

4) サービスの利用料金等

- ①距離制運賃として、初乗り走行5キロまで200円とし、以後、5キロ単位毎に100円を加算します。なお、走行距離の算定は1回の利用の合計とします。
- ②距離の算定にかかる適用方法の起点は乗車地点とし、終点は降車地点とします。ただし、1回の利用が往復の場合の終点は復路の降車地点とします。

(4) 交通費（契約書第9条参照）

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、訪問介護員等が訪問するための交通費として、一訪問につき500円をいただきます。

(5) 利用料金のお支払い方法（契約書第9条参照）

前記（1）及び（2）の料金は1カ月ごとに計算し、請求明細書をお届けいたします。

なお、お支払い方法については、①ご契約者またはご利用者等のお持ちの金融機関による口座自動引落とし（金融機関によっては口座自動引落としの対象とならない場合があります。その際は対象金融機関における新規開設により対応いたします）、②当事業所指定口座への現金振込、③当事業所職員の直接徴収、④当事業所への直接支払いの4つの方法によりお支払いいただきます。

[開設口座内容]

銀行・郵便局名：

口座番号：

口座名義：

(6) 利用の中止、変更、追加（契約書第10条参照）

- 1) 利用予定日の前に、ご契約者またはご利用者の都合によりサービスの利用を中止または変更、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。この場合には、サービスの実施日の前日までに事業者へ申し出てください。
- 2) 訪問介護サービス（介護給付サービス）については、利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消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。ただし、ご契約者またはご利用者の体調不良等やむを得ない場合はこの限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無 料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	500円

- 3) サービス利用の変更または追加の申し出に対しまして、訪問介護員等の稼働状況によりご契約者またはご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は、他の利用可能日をご契約者またはご利用者への提示や、他事業所の紹介など必要な調整をいたします。

8. 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等

サービス提供時に、担当の訪問介護員等を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員等が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員等の交替（契約書第6条参照）

1) ご契約者またはご利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員等の交替を希望する場合には、当該訪問介護員等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等の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者またはご利用者から特定の訪問介護員等の指名はできません。

2) 事業者からの訪問介護員等の交替

事業者の都合により、訪問介護員等を交替することがあります。なお、訪問介護員等を交替する場合は、ご契約者またはご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に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

ご契約者またはご利用者は「7. 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) サービスの実施に関する指示・命令

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、事業者はサービスの実施にあたってご契約者またはご利用者の事情・意向等に十分配慮するものとします。

3) 備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気等の設備を含む）は無償で使用させていただきます。また、訪問介護員等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11条参照）

サービス利用当日に、ご契約者またはご利用者の体調不調等の理由で、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。

(5) 訪問介護員の禁止行為（契約書第15条参照）

訪問介護員等は、ご契約者またはご利用者に対する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 ご契約者またはご利用者及びその家族等からの金銭または物品、飲食の授受
- ③ ご利用者の家族等に対するサービスの提供
- ④ 飲酒及び喫煙
- ⑤ ご契約者またはご利用者及びその家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑥ ご契約者またはご利用者及びそのご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ⑦ 身体拘束その他ご契約者またはご利用者の行動を制限する行為（ご利用者または第三者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除きます。）
- ⑧ その他、ご契約者またはご利用者及びその家族等に行う迷惑行為

9. サービス提供における事業者の義務（契約書第13条、第14条参照）

当事業所では、ご契約者またはご利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

1) ご契約者またはご利用者の生命、身体、財産の安全確保に配慮します。

2) ご契約者またはご利用者の体調、健康状態等の必要な事項について、医師・看護職員と連携のうえ、ご契約者またはご利用者またはその家族等から聴取、確認します。

- 3) サービス提供にあたって、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) ご契約者またはご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、ご契約者または代理人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、ご契約者またはご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または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者またはご利用者並びに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、ご契約者またはご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者またはご利用者の心身等の情報を提供します。
- 7) 従業員は、職務上知り得た個人情報等については、退職した後も第三者に漏洩しません。
- 8) 事業者はご契約者またはご利用者に対して、人権の擁護、虐待の防止等に関する責任者の選定及び必要な体制の整備をします。
- 9) 事業者はご契約者またはご利用者の心身状況の変化に対して、必要に応じて、成年後見制度の利用支援などの対応をします。
- 10) 事業所は人権擁護や虐待の防止を啓発・普及するための研修等をサービス従事者及び従業員に対する研修を実施し、資質向上に努めます。社会福祉法人北見市社会福祉協議会虐待防止に関する規程に基づき適切に措置を講ずることとします。
- 11) 事業所は、サービス提供にあたっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、社会福祉法人北見市社会福祉協議会身体拘束等適正化に関する規程に基づき適切に措置を講ずることとします。
- 12) 事業所は、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から火災・風水害・地震等の自然災害並びに感染症に対処するため、事業継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練を実施します。
- 13) 事故発生時の対応について
事業者は、ご利用者に対するサービスの提供時や訪問時において、事故や疾病、怪我等が発生・発見した場合は、事業者が作成する緊急対応マニュアルに従い、適切な対応をいたします。
その場合、基本的には速やかに当該対象者の安否を確認し、身体状態によっては適切な応急処置を行い、その後、必要に応じ、救急車の要請や当該対象者の家族や主治医・事業所管理者等の関係機関へ報告を行い、指示を受けながら適切な対応を行います。
さらに、速やかに原因等を明確にし、適切に処理し、内容によっては損害賠償等の手続きや対応を行います。また、必要に応じ北見市等関係機関へ報告することとします。

10. 損害賠償について（契約書第16条、第17条参照）

事業者の責任によりご契約者またはご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。また、守秘義務を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、ご契約者またはご利用者にも故意または重大な過失が認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

(1) 損害賠償がなされない場合

以下の場合には、事業者の責めに帰すべき事由が認められない限り、ご契約者またはご利用者に生じた損害を賠償いたしません。

- 1) ご契約者またはご利用者が、契約締結時にご自身の心身の状況や病歴等について、故意に告げず、または虚偽に告げたことがもっぱらの原因として発生した損害。
- 2) ご契約者またはご利用者がサービスの実施にあたって、その日の体調や健康状態等の必要な事項を事業者が確認する際に故意に告げず、もしくは虚偽に告げたことがもっぱらの原因として発生した損害。
- 3) ご契約者またはご利用者の急な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由をもっぱらの原因として発生した損害。
- 4) ご契約者またはご利用者が、事業者もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為をもっぱらの原因として発生した損害。

1 1. 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 1 9 条参照）

契約の有効期間は、契約締結の日からご契約者またはご利用者の要介護（支援）認定の有効期間満了日までか、契約期間満了の 2 日前までにご契約者から文書による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。

また、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至った場合には、当事業所との契約は終了します。

なお、要介護認定から要支援認定へ変更になった場合、もしくは要支援認定から要介護認定へ変更になった場合、または、基本チェックリストによる事業対象者へ変更になった場合については、契約が継続しているものとみなします。

- ① ご契約者またはご利用者が死亡した場合。
- ② 基本チェックリストの判定により、ご契約者またはご利用者の心身の状況が自立と判定された場合。
- ③ 事業者が解散した場合や破産した場合、またはやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合。
- ④ 事業所の滅失や重大なき損により、ご契約者またはご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 当事業者が介護保険の指定を取り消された場合、または指定を辞退した場合。

（1）ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 2 0 条、第 2 1 条参照）

契約の有効期間であっても、ご契約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 4 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 ご契約者またはご利用者が入院された場合。
- ③ ご契約者またはご利用者に係る居宅サービス計画等が変更された場合。
- ④ 事業者も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サービスを実施しない場合。
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合。
- ⑥ 事業所の運営規程の変更に同意できない場合。
- ⑦ 事業者もしくはサービス従事者が、故意または過失によりご契約者またはご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、または著しい不信行為、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）事業者からの契約解除の申し出（契約書第 2 2 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) ご契約者が、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、また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) ご契約者による、サービス利用料金の支払いが 3 カ月以上遅延し、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) ご契約者またはご利用者の急な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由をもつばらの原因として発生した損害。
- 4) ご契約者またはご利用者が、事業者もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為をもつばらの原因として発生した損害。

1 2. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	有・無	実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称		評価結果の開示状況	

13. 苦情の受付について（契約書第25条参照）

（1）当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

1）苦情受付担当者

木 幡 李 香（社会福祉法人北見市社会福祉協議会 在宅福祉係長）

2）苦情解決責任者

山 崎 祐 貴（社会福祉法人北見市社会福祉協議会 在宅福祉課長）

3）ご利用可能日時

①ご利用可能曜日

毎週月曜日から金曜日までとなります。ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）は除きます。

②ご利用可能時間

午前8時45分から午後5時30分までとなります。ただし、営業日及び営業時間以外の対応につきましては、転送電話により常時対応が可能な体制となります。

4）ご連絡先

北海道北見市常盤町1丁目5番9号

TEL：0157-24-6666 FAX：0157-24-6550

（2）苦情の処理や対応について

苦情受付担当者やその他職員が苦情を受けた時には、速やかに事実関係を明確にし、適切に処理します。また、必要に応じ北見市等関係機関へ報告することとします。

（3）行政機関その他苦情受付機関

社会福祉法人北見市社会福祉協議会 第三者委員会	委 員 伊 藤 昌 博 〔電 話〕0157-68-2235（職場） 委 員 藤 田 昌 大 〔電 話〕0157-33-5537（職場） 委 員 守 谷 英 和 〔電 話〕0157-24-2483（職場） 委 員 結 城 亨 〔電 話〕0157-31-2705（職場）
北見市保健福祉部介護福祉課	所在地 北見市大通西3丁目1番地1 〔電 話〕0157-25-1144
北海道国民健康保険団体連合会 審査部介護・障害者支援課	所在地 札幌市中央区南2条西14丁目 〔電 話〕011-231-5175
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 かでの2・7 〔電 話〕011-204-6310

令和 年 月 日

サービスの提供の開始にあたりまして、本書面に基つき重要事項の説明をいたしました。

説 明 者	住 所	北海道北見市寿町3丁目4番1号 北見市総合福祉会館				
	法 人 名	社会福祉法人 北見市社会福祉協議会				
	代 表 者	会 長 大 江 修				
	事 業 所 名	ヘルパーステーション				
	説明者職氏名	職名	サービス提供責任者	氏名	⑨	

私は、本書面に基つき事業者から重要事項説明書の説明を受け、サービスの提供開始に同意します。

同意者	住 所	
	氏 名	⑩
	続 柄	
同意者	住 所	
	氏 名	⑩
	続 柄	