

# くらしサポートつなぐ 重要事項説明書

当事業所の利用をご希望される皆様が、安心してくらしサポートつなぐ（以下「事業者」という。）の訪問介護サービス及び第1号訪問事業サービス（国基準訪問介護サービス）（以下「訪問介護サービス等」という。）を利用いただけますよう、当事業所の概要、訪問介護サービス等の内容および契約上の留意事項などについて、下記のとおりご説明いたします。

## 【1】 事業所の概要

事業所名	くらしサポートつなぐ
所在地	〒040-0032 北海道函館市新川町21番7号
事業者指定番号	0171404692
管理者・連絡先	管理者： 川村 祥子 電話番号： 0138-86-6786
サービス提供地域	函館市(旧4町村を除く)、北斗市、七飯町
ホームページ	<a href="https://www.kokokara-company.com">https://www.kokokara-company.com</a>
メールアドレス	kurashi.sp.tsunagu@gmail.com

## 【2】 当事業所の訪問介護サービス等の方針および内容

### (1) 当事業所の訪問介護サービス等の方針

当指定訪問介護では、要支援・要介護状態等及び事業対象者となった場合においても、利用者が可能な限り、住み慣れた地域で自分らしく暮らせるよう、利用者の意思及び人格を尊重した上で、利用者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、生活全般にわたる援助を行います。地域の保健・医療・福祉・介護サービスと連携を図り、利用者の立場に立ち、公正中立に誠意を持って、総合的なサービスの提供に努めていきます。

### (2) 訪問介護サービス等の内容

『訪問介護』は、ご利用者様の居宅において訪問介護員が入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うサービスです。

サービスは、居宅介護支援事業所及び地域包括支援センターの介護支援専門員等が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）・支援計画第1号訪問事業計画に基づき、別紙に定める『訪問介護計画書及び第1号訪問事業計画書（以下「訪問介護計画書等」とする。）』に沿って計画的に提供します。

## 【3】 当事業所の職員体制

職種	従事する業務	人 員
管理者	業務全体の管理	介護福祉士 常勤1名
サービス提供責任者	サービスの計画・調整	介護福祉士 常勤3名（うち1名管理者・サービス担当職員を兼務、うち2名サービス担当職員を兼務）
訪問介護員	サービスの担当	7名
内 訳	介護福祉士	常勤4名（うち1名管理者・サービス提供責任者兼務、うち2名サービス提供責任者兼務、うち1名専従） 非常勤2名（専従）
	1級ヘルパー及び准看護師 2級ヘルパー	0名 非常勤1名（専従）

## 【4】 営業日・営業時間

営業日	月曜日～金曜日（12/30～1/3は除く）
営業時間	午前9時00分～午後5時00分
サービス提供時間	午前8時30分～午後5時30分

※ただし、24時間電話対応できる体制をとり、必要に応じて訪問介護サービス等の提供を行う。

## 【5】 利用料負担金について

### (1) 利用料金

介護保険からの給付サービスを利用する場合は原則として基本料金（料金表）の1割又は2割又は3割です。ただし、介護保険の支給限度額を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

#### 【介護保険料金表 基本料金・通常時間】 ※下表は1割負担の場合を示す

##### 1 訪問介護費 2 第1号訪問事業費（国基準訪問型サービス）

身体介護	(1) 20分以上30分未満 2,490円 (249単位)	第1号訪問事業（国基準訪問型サービス）(I) 週1回程度	要支援 1・2 1ヶ月につき 11,720円 (1,172単位)
	(2) 30分以上60分未満 3,950円 (395単位)	第1号訪問事業（国基準訪問型サービス）(II) 週2回程度	要支援 1・2 1ヶ月につき 23,420円 (2,342単位)
	(3) 60分以上90分未満 5,770円 (577単位) 以降30分増すごとに+830円 (+83単位)	第1号訪問事業（国基準訪問型サービス）(III) (II)を超える訪問	要支援 2 1ヶ月につき 37,150円 (3,715単位)
生活援助	(1) 20分以上45分未満 1,820円 (182単位)		
	(2) 45分以上60分未満 2,240円 (224単位)		

- ※ 基本料金に対して、夜間・早朝（18時～22時・6時～8時）帯は、25%増し、深夜（22時～6時）は、50%増となります。
- ※ 上記料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、ご利用者様の居宅サービス計画（ケアプラン）に定められた目安の時間を基準とします。
- ※ やむを得ない事情で、かつご利用者様の同意を得て、訪問介護員2人で訪問した場合は2人分の料金となります。
- ※ 当事業所が特定事業所としての届け出を行った場合、特定事業所加算（I）では20%増、特定事業所加算（II）では10%増、特定事業所加算（III）では10%増、特定事業所加算（IV）では5%増となります。
- ※ 初回加算として、新規に訪問介護計画書等を作成したご利用者様に対して、初回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ヘルパーが行う際に同行した場合、2000円をいただきます。
- ※ 緊急時訪問加算として、ご利用者様やその家族から要請を受けて、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、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、1000円いただきます。
- ※ 介護利用料に、介護職員処遇改善加算Ⅰ～Ⅴ（所定単位数×13.7%～4.4%）をかけて計算します。
- ※ 居宅サービス計画を作成しない場合など『償還払い』となる場合には、いったんご利用者が利用料全額を支払い、その後市町村等に対して保険給付（9割又は8割又は7割）を請求することになります。

### (2) 交通費

前述の通常サービス提供地域内は無料です。通常サービス提供地域を越えてサービスを提供する場合は、通常の事業の実施地域を越えた所から片道分1キロメートルあたり10円を徴収させていただきます。

### (3) キャンセル料

ご利用様の都合によりサービスを中止する場合、次のキャンセル料を頂きます。ただし、ご利用様の病状の急変・緊急等、やむを得ない場合は不要です。

- ・前日までのキャンセル : 無料
- ・当日のキャンセル : 利用自己負担部分の100%

### (4) その他

- ※ サービスの実施に必要な利用者宅の水道・ガス・電気・電話等の費用は利用者の負担となります。
- ※ 保険外サービスをご利用ご希望の際には別途契約が必要となります。
- ※ サービス利用料が全額利用者の負担になる場合または交通費の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）をしていただきます。

## 【6】訪問介護サービス等の中止・変更等の連絡について

利用者は、1週間以上の予告期間があれば、契約全体を解除することができます。

## 【7】書類の交付

訪問介護サービス等の提供の書類が必要な場合は、交付しますので申し出下さい。

## 【8】緊急時・事故発生時の対応について

- (1) 訪問介護サービス等の提供中、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講じます。いずれの場合も必要な措置を講じたのちに管理者に報告し、その経過を詳細に記録します。
- (2) 事故については、原因を解明するとともに、再発防止にむけた対策を講じます。
- (3) 事業所の責めに帰すべき事故については、速やかに損害賠償を行います。

## 【9】相談・苦情等に対する体制と手順

- (1) 当事業所は、自ら提供した自ら提供した訪問介護サービス等に関する利用者等の要望、苦情等に対する窓口を設置します。相談・苦情の窓口は下記のとおりです。

相談・苦情の窓口	担当職員：川村 祥子 連絡先：電話番号 0138-86-6786 FAX番号 0138-86-6136 対応時間：9時00分～17時00分
----------	--

- (2) 苦情処理の体制および手順について

- ① 苦情がよせられた場合は、ただちに訪問するなどして詳しく状況を把握し、関係する職員、サービス事業所からの聞き取りを行う等の対応をします。
- ② 苦情等については、事業所として検討し、対応します。
- ③ 寄せられた苦情の内容および対応の経過等を記録し、事業所職員の再発防止に役立てるようにします。

- (3) その他公的機関においても、苦情申し出等ができます。

函館市保健福祉部高齢福祉課 高齢者・介護総合相談窓口	所在地：函館市東雲町4番13号 電話番号：0138-21-3025 FAX番号：0138-26-5936
北海道国民健康保険団体連合会 (国保連)	所在地：札幌市中央区南2条西14丁目国保会館 電話番号：011-231-5175 FAX番号：011-233-2178

## 【10】利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況	① あり 2 なし	実施日	各年度末(3月)に実施予定
		結果の開示	① あり 2 なし
第三者による評価の実施状況	1 あり ② なし	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし

## 【11】その他

訪問介護サービス等提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

- (1) ヘルパーは、医療行為・年金の管理や金銭の貸借などの金銭の取り扱い致しかねますので、ご了承ください。(生活援助として行う買い物等に伴う小額の金銭取り扱いは可能です。)
- (3) 事業所では、原則として利用者宅の鍵のお預かりはいたしません。鍵の取り扱いについては、利用者又はその家族と相談させていただきます。
- (4) ヘルパーは、介護保険制度上、ご利用者様の入浴・排泄・食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うこととされており、同居家族に対するホームヘルプサービスは禁止されています。家族の方の食事準備など、それ以外の業務については介護保険外のサービスとなりますのでご了承ください。
- (5) ヘルパーに対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。
- (6) まれに、交通事情によりサービス時間が多少前後することがございますが、ご了承下さい。
- (7) サービス期間中、当事業所のヘルパーが同行研修する場合がございますがご了承下さい。