



訪問介護・日常生活支援総合事業 重要事項及びサービス内容説明書

＜令和 6 年 6 月 1 日現在＞

1 事業者（本社）の概要

法人の名称	株式会社 健壮院
法人の所在地	札幌市西区西野 3 条 1 丁目 3 - 1 0
代表者名	代表取締役社長 吉田 厚子
電話番号	0 1 1 - 6 6 5 - 1 1 7 3
F A X 番号	0 1 1 - 6 6 7 - 5 5 5 9

2 当事業所の概要

（1）ご提供できるサービスの地域と種類

事業所の名称	ホームヘルプサービスステーションけんそういん
事業所の所在地	札幌市西区西野 3 条 1 丁目 3 - 1 0
管理者の氏名	小林 勇一郎
電話番号	0 1 1 - 6 6 5 - 0 0 2 3
F A X 番号	0 1 1 - 6 6 5 - 0 7 8 8
サービス（介護保険指定番号）	訪問介護及び介護予防訪問介護 (0 1 7 0 4 0 0 5 7 6 号)
サービスを提供する地域	札幌市・石狩市

※ 上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

（2）当事業所の職員体制

	資 格	常勤	非常勤	計	業 務 内 容
管 理 者 サービス提供責任者	介護福祉士	1		1	管理業務 訪問介護計画の作成等
訪問介護員 サービス提供責任者	介護福祉士	1		1	訪問介護
訪問介護員	2 級ヘルパー並び に介護福祉士		6	6	訪問介護
合 計		2	6	8	

(3) サービス提供の時間帯

営 業 日	サ ー ビ ス 提 供 時 間 帯
平 日	9 : 0 0 ~ 1 8 : 0 0
土 曜 日	9 : 0 0 ~ 1 8 : 0 0

営業しない日	日曜日・12月31日～1月3日
--------	-----------------

(4) 24時間連絡可能体制の整備

常時担当者が転送電話により連絡を取る事ができ、必要時相談に応じることが可能な体制を整備。

尚、相談を受けた際、実際に訪問等を要する場合は上記営業時間内での対応とする。

連 絡 先 0 1 1 - 6 6 5 - 0 0 2 3 (転送により常時担当者が対応)

管理者携帯番号 0 7 0 - 6 6 6 0 - 2 7 4 6

3 事業の目的と運営方針等

(1) 事業の目的

要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。

(2) 運営方針

1. 事業所の訪問介護員等は、要介護者及び要支援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が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、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

4 サービスの内容

(1) 身体介護

食事介助、排泄介助、清拭・入浴介助、更衣介助、身体整容、更衣介助、体位変換、移乗・移動介助、通院等介助、その他

(2) 生活援助

調理、洗濯、掃除（庭等の掃除を除く）、買い物・薬等の受取り、衣類の整理、衣服の補修、ベッドメイク等

(3) 通院等のための乗車・降車の介助

※家族など、ご利用者以外の方の同乗は認めません。

5 ご利用者負担金 ※令和6年4月介護料金改定のため差し替え

(1) ご利用者負担金

介護保険の適用がある場合は、料金表サービス費より『介護保険負担割合証』に準ずる割合が利用者負担金となります。ただし、介護保険の適用がない場合や介護保険での給付の範囲を超えたサービス費は、事業者が別に設定した金額が、ご利用者の負担となります。

※処遇改善費等別途加算として、適宜別途頂戴しております。

【サービス費 (8:00～18:00)】

身体介護	20 分未満 (18：00～翌 8：00)	20 分以上 30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1時間以上 1 時間 30 分未満
	1,643 円	2,491 円	3,951 円	5,789 円
生活援助	20 分以上 45 分未満	45 分以上	※身体介護に引き続き生活援助を行う場合 20 分から起算し 25 分ごとに加算。 70 分以上を限度…2,052 円	
	1,827 円	2,246 円		
通院等のための 乗車・降車の介助		990 円／回		

※ 早朝（午前6時～午前8時）・夜間（午後6時～午後10時）は25%増し、深夜（午後10時～午前6時）は50%増しとなります。

※ 上記料金算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、ご利用者の居宅サービス計画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、ご利用者の同意を得て2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

※ 通院等乗降介助又は当事業所の車両を使用した身体介護に係る場合は、利用者宅と送迎先の走行距離に応じて、次の料金がかかります。

	2km未満	2km以上 5km未満 (1km毎に加算)	5km以上 10km未満 (1km毎に加算)
燃料代 (1kmにつき)	500円/km	+150円/km	+200円/km

※ 保険料の滞納などにより、サービス費の1割の「ご利用者負担金」で利用できなくなる場合は、一旦サービス費全額をお支払いいただき、後日、保険者から保険給付分の払い戻しを受ける手続きが必要となります。

※ ご利用者宅での水道、ガス、電気、電話の費用は、ご利用者負担とさせていただきます。

※【日常生活支援総合事業】は別紙にて記載。

(2) 交通費など

- 一 通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。
- 二 上記一以外にお住まいの方については、交通費の実費をご負担いただきます。なお、公共交通機関等の運賃は実費を、また、自動車を使用した場合、実地範囲を出た箇所から1kmにつき80円をご負担いただきます。

(3) ご利用者負担金のお支払い方法

サービスご提供月分の料金は、月末締めで翌月10日までにご請求させていただきます。お支払いは、翌月25日までに以下の方法によりお願いいたします。

- ☐ 現金でのお支払い
- ☐ 金融機関でのお振込 ※ 手数料は、ご利用者の負担となります。

【お振込先】

北洋銀行 西町支店 支店番号 480		
普通	口座名義人	株式会社 健壮院 介護事業部
	口座番号	3 6 9 4 2 4 0

- ☐ 北洋銀行口座からの自動引き落とし
- ☐ ゆうちょ銀行からの自動引き落とし

(4) 領収書の発行

銀行振込み、北洋銀行又はゆうちょ銀行の自動引き落としをご利用の方で領収書をご希望の方は、後日お届けいたします。

6 キャンセル料

ご利用者の都合によりサービスを中止する場合は、病状の急変など緊急時を除いて、次のキャンセル料をご負担いただきます。

利用日の前日 17:00 までに連絡があった場合	無 料
利用日の当日までに連絡があった場合	介護報酬額の 50 %
利用日の当日までに連絡がなかった場合	介護報酬額の 100 %

キャンセルが必要となったときは至急ご連絡ください。

連 絡 先	0 1 1 - 6 6 5 - 0 0 2 3
-------	-------------------------

7 サービスに関する相談や苦情について

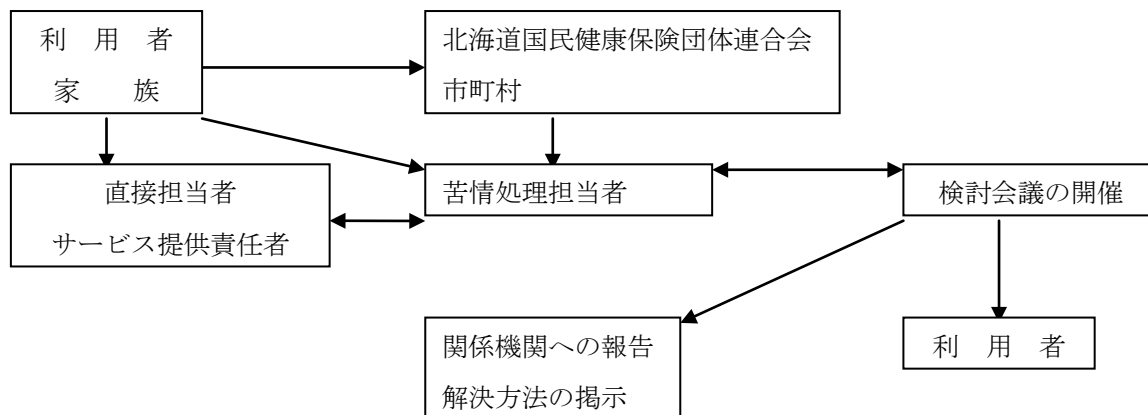
(1) 苦情・相談窓口

当事業所 ご利用相談室	窓口担当者	吉田 拓磨
	ご利用時間	毎日午前9時～午後6時
	ご利用方法	電話 011-665-1173
		面接 当事業所相談室
		苦情箱（相談室に設置）

(2) 苦情・相談処理体制

- ・ 苦情があった場合は、ただちにサービス提供責任者が相手方に連絡を取り直接行くなどして詳しい事情を聴くとともに、担当者からも事情を確認する。
- ・ サービス提供責任者が必要であると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。（検討会議を行わない場合も、必ず管理者まで処理結果を報告する）
- ・ 検討後、翌日までには必ず具体的な対応を行う。（利用者への謝罪など）
- ・ 記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。

【苦情対応図】



(3) その他

公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

名 称	所在地	電話番号
北海道国民健康保険団体連合会	札幌市中央区南2条西14丁目	011-231-5161
札幌市中央区役所	札幌市中央区南3条西11丁目	011-231-2400
札幌市北区役所	札幌市北区北24条西6丁目	011-757-2400
札幌市東区役所	札幌市東区北11条東7丁目	011-741-2400
札幌市白石区役所	札幌市白石区本郷通3丁目北1-1	011-861-2400

札幌市厚別区役所	札幌市厚別区厚別中央 1 条 5 丁目	011-895-2400
札幌市豊平区役所	札幌市豊平区平岸 6 条 10 丁目	011-822-2400
札幌市清田区役所	札幌市清田区平岡 1 条 1 丁目	011-889-2400
札幌市南区役所	札幌市南区真駒内幸町 2 丁目	011-582-2400
札幌市西区役所	札幌市西区琴似 2 条 7 丁目	011-641-2400
札幌市手稲区役所	札幌市手稲区前田 1 条 11 丁目 1-10	011-681-2400
石狩市役所	石狩市花川北 6 条 1 丁目 30 番地2	0133-75-2275

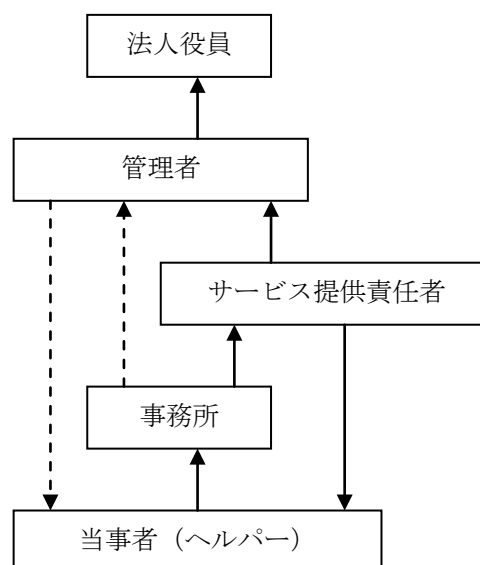
8 緊急時の対処方法

- ・ サービス提供中に容態の急変などがあった場合は、事前の打合せにより、主治医、救急隊、ご家族、介護支援事業者などへ連絡をします。

9 事故発生時の対処方法

- ・ サービス提供中に事故が発生した場合は、厚生省令第 37 号第 37 条に基づき、速やかに利用者様がお住まいの市町村、ご家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行います。
- ・ 事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。

【緊急時・事故発生時のフロー】



10 秘密の保持について

- (1) 当事業所の従業者は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者様及びご家族の秘密を漏らしません。
- (2) 当事業所の従業者であった者は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者様及びご家族の秘密を漏らしません。
- (3) 当事業所では、個人情報保護法に基づいて個人情報保護方針を掲げ、利用者様及びご家族の個人情報の使用を利用者様及びご家族の同意を得、法人内・外での利用目的に則り、慎重且つ安全に利用いたします。

個人情報保護方針

ホームヘルプサービスステーションけんそういんでは、個人情報の人格尊重の理念の下に、特段の配慮をもって取り扱うべきものであり、個人情報の保護の重要性を強く認識しております。また、今までに取り組んでまいりました情報開示を、利用者の権利利益確保の観点から一層推進すべく、これを確実に実践していくために、以下の個人情報保護方針を定め、役員ならびに職員一同はこの方針に従い、個人情報の適正な取扱い、管理に努めていきます。

平成 17 年 4 月 1 日

ホームヘルプサービスステーションけんそういん 代表取締役 吉田 厚子

1. 個人情報の取得・利用・提供

当事業所がご利用者から個人情報を取得する場合には、その利用目的を明示し、目的達成に必要な限度で、公正かつ適正な方法にて、個人情報の取得・利用・提供を行います。

2. 個人情報の適正管理

当事業所がご利用者から取得した個人情報は、安全かつ正確に管理し、これに対する不正アクセス、紛失、破壊、改ざん、漏えい等の問題に対して情報セキュリティ対策を実施し、その予防に努めます。また、業務を外部に委託し個人情報を預託する場合は、事業所の厳正な管理の下で行います。

3. 個人情報の開示等

当事業所は、ご利用者自らの権利と責任において、最適なサービスを受けられるよう、個人情報に関する受付窓口を設置し、個人情報の開示等を行っています。

4. 法令・規範の遵守

当事業所は、個人情報の取扱いについて、個人情報保護に関する法令及びその他の

規範を遵守するとともに、内部規定に準拠した行動の実践に努めます。

5. 教育の実施及び継続的な改善

当事業所は、個人情報保護に関する規定を定め、役員及び職員、関係スタッフに周知・徹底するなど全社的な教育啓蒙活動を実施します。また、個人情報保護管理責任者を中心として個人情報に関わる一切の規定、体系、体制を適宜見直し、その実践状況について定期的な監査を実施し、改善してまいります。

個人情報に関するお問い合わせは、個人情報相談窓口まで

電話：070-6660-2746【管理者直通】

1. 使用する目的

(1) 法人内での利用

- ・当該事業者が介護サービスの利用者等に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・利用契約・休止・中止等の管理
- ・会計・経理
- ・事故等の報告
- ・当該利用者の介護サービスの向上

(2) 法人外での利用

- ・ご利用者にかかわる居宅サービス計画ならびに介護サービス計画を、円滑に提供するために実施されるサービス担当者会議、照会への回答等
- ・介護支援専門員と介護サービス事業者との連絡調整
- ・サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
- ・ご利用者に介護サービスを提供している他の介護サービス事業者との連携
- ・ご利用者に病状の急変が生じた場合の主治医等への連絡
- ・ご家族へのご利用者の心身の状況などの説明
- ・審査支払機関へのレセプトの提出
- ・審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

(3) その他

- ・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ・事業所における学生への実習

2. 利用期間

サービス提供契約期間に準ずる。

3. 使用条件

個人情報の提供は必要最小限とし、サービス提供にかかわる目的以外には利用しません。

また、契約期間外においても第三者に漏らしません。

1 2 虐待の防止のための措置について

高齢者虐待防止のための指針

株式会社 健壮院（ホームヘルプサービスステーションけんそういん）

1 高齢者虐待の防止に関する基本的考え方

虐待は高齢者の尊厳の保持や、高齢者の人格の尊重に深刻な影響を及ぼす可能性が極めて高く、虐待の防止のために必要な措置を講じなければならない。

本事業所では、利用者への虐待は、人権侵害であり、犯罪行為であると認識し、高齢者虐待防止法に基づき、高齢者虐待の禁止、予防及び早期発見を徹底するため、本指針を策定し、全ての職員は本指針に従い、業務にあたることとする。

2 虐待の定義

(1) 身体的虐待

暴力的行為等で利用者の身体に外傷や痛みを与える又はそのおそれのある行為を加えること。また、正当な理由なく身体を拘束すること。

(2) 介護・世話の放棄・放任（ネグレクト）

意図的であるか、結果的であるかを問わず、行うべきサービスの提供を放棄又は放任し、利用者の生活環境や身体・精神状態を悪化させること。

(3) 心理的虐待

脅しや侮辱等の言葉や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって利用者に精神的、情緒的な苦痛を与えること。

(4) 性的虐待

利用者にわいせつ行為をすること。又は利用者にわいせつ行為をさせること。

(5) 経済的虐待

利用者の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること。

3 高齢者虐待防止検討委員会その他事業所内の組織に関する事項

当事業所では、虐待及び虐待と疑われる事案（以下「虐待等」という。）の発生
の防止等に取り組むにあたって「高齢者虐待防止検討委員会」を設置するとともに、
虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者を定めることとする。

(1) 設置の目的

虐待等の発生の防止・早期発見に加え、虐待等が発生した場合はその再発を確
実に防止するための対策を検討するとともに、虐待防止に関する措置を適切に実施
する。

(2) 高齢者虐待防止検討委員会の構成委員

- ・委員長は 小林 勇一郎 が務める。
- ・委員会の委員は、施設長、介護支援専門員、生活相談員、看護職員とする。

(3) 高齢者虐待防止検討委員会の開催

- ・委員会は、委員長の招集により年2回以上開催する。
- ・虐待事案発生時等、必要な際は、随時委員会を開催する。

(4) 高齢者虐待防止検討委員会の審議事項

- ① 虐待に対する基本理念、行動規範等及び職員への周知に関すること
- ② 虐待防止のための指針、マニュアル等の整備に関すること
- ③ 職員の人権意識を高めるための研修計画策定に関すること
- ④ 虐待予防、早期発見に向けた取組に関すること
- ⑤ 虐待が発生した場合の対応に関すること
- ⑥ 虐待の原因分析と再発防止策に関すること

(5) 高齢者虐待防止の担当者の選任

高齢者虐待防止の担当者は、 小林 勇一郎 とする。

4 高齢者虐待の防止のための職員研修に関する基本方針

職員に対する権利擁護及び高齢者虐待防止のための研修は、基礎的内容等の適切
な知識を普及・啓発するものであるとともに、権利擁護及び虐待防止を徹底する
内容とし、以下のとおり実施する。

- (1) 定期的な研修の実施（年2回以上）
- (2) 新任職員への研修の実施
- (3) その他必要な教育・研修の実施
- (4) 実施した研修についての実施内容（研修資料）及び出席者の記録と保管

5 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針

- (1) 虐待等が発生した場合は、速やかに市町に報告するとともに、その要因の速やか
な

除去に努める。客観的な事実確認の結果、虐待者が職員であった場合は、役職位等の如何を問わず、厳正に対処する。

- (2) 緊急性の高い事案の場合は、市町及び警察等の協力を仰ぎ、被虐待者の権利と生命の保全を最優先する。

6 虐待等が発生した場合の相談・報告体制

- (1) 利用者、利用者家族、職員等から虐待の通報を受けた場合は、本指針に従って対応する。相談窓口は、3（5）で定められた高齢者虐待防止担当者とする。なお、虐待者が担当者の場合は、他の上席者等に相談する。
- (2) 利用者の居宅において虐待等が発生した場合は、関係機関に報告し、速やかな解決につなげるよう努める。
- (3) 事業所内で虐待等が発生した場合は、高齢者虐待防止担当者に報告し、速やかな解決につなげるよう努める。
- (4) 事業所内における高齢者虐待は、外部から把握しにくいことが特徴であることを認識し、職員は日頃から虐待の早期発見に努めるとともに、高齢者虐待防止検討委員会及び担当者は職員に対し早期発見に努めるよう促す。
- (5) 事業所内において虐待が疑われる事案が発生した場合は、速やかに高齢者虐待防止委員会を開催し、事実関係を確認するとともに、必要に応じて関係機関に通報する。

7 成年後見制度の利用支援

利用者及びその家族に対して、利用可能な権利擁護事業等の情報を提供し、必要に応じて、行政機関等の関係窓口、社会福祉協議会、身元引受人等と連携のうえ、成年後見制度の利用を支援する。

8 虐待等に係る苦情解決方法

- (1) 虐待等の苦情相談については、苦情受付担当者は受付内容を管理者に報告する。
- (2) 苦情相談窓口で受け付けた内容は、個人情報取り扱いに留意し、相談者に不利益が生じないよう細心の注意を払って対処する。
- (3) 対応の結果は相談者にも報告する。

9 利用者等に対する指針の閲覧

職員、利用者及びその家族をはじめ、外部の者に対しても、本指針をいつでも閲覧できるよう、事務室等に備え付ける。また、事業所ホームページにも公開する。

10 その他虐待防止の推進のために必要な事項

権利擁護及び高齢者虐待防止等のための内部研修のほか、外部研修にも積極的に参加し、利用者の権利擁護とサービスの質の向上を目指すよう努める。

附則

この指針は、令和 6 年 4 月 1 日より施行する。

1 2 その他

(1) ご利用者がサービス提供者の変更を希望される場合には、変更を拒む正当な理由がない限り対応いたしますのでご相談ください。

(2) サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意下さい。

ア) サービス提供者は医療行為や年金等の金銭の取り扱いはいたしません。(生活援助として行う買い物等に伴う、少額の金銭の取り扱いは可能です。)

イ) サービス提供者は、介護保険制度上、ご利用者の介護や家事の準備等を行うこととされています。家族の方の食事の準備など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。

ウ) サービス提供者に対する贈り物や飲食等のもてなしは、お受けできません。

エ) 利用者様が感染症等の診断が出ていたり、あるいは疑いがある場合、サービスの提供をお断りさせて頂く場合がございますので、ご了承ください。

(3) 当事業所は、道路運送法第 4 条及び第 78 条に基づき国土交通省より「一般乗用旅客自動車運送事業（福祉輸送事業限定）」（北自旅二第 132 号）及び「自家用自動車有償運送」（札運輸第 2352 号）の許可を受けております。

「通院等乗降介助」または「身体介護(移送)」を行って移送中に交通事故が発生した場合、移送の行為自体は介護の行為ではありませんが、厚生省令第 37 号第 37 条（事故発生時の対応）に準じた取り扱いをいたします。

尚、当事業所では全車両に対して、各種自動車損害賠償責任保険を契約しておりますので、その範囲内で補償いたします。

対人賠償	1 名につき	無制限	対物賠償	1 事故につき	無制限
人身障害	1 名につき	3,000 万円	搭乗者傷害	1 名につき	1,000 万円

(例：ケガによる入院時は、事故日から 180 日以内に対し、1 日につき 15,000 円)

訪問介護サービスの開始にあたり、ご利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項及びサービス内容、個人情報保護方針について説明しました。

<事業者>

所 在 地 札幌市西区西野 3 条 1 丁目 3-10

事業者名 ホームヘルプサービスステーションけんそういん

代表者名 代表取締役 吉田 厚子 印
(指定番号 0 1 7 0 4 0 0 5 7 6)

<説明者>

所 属 ホームヘルプサービスステーションけんそういん

氏 名 管理者 小林 勇一郎 印

令和 年 月 日

私は、契約書及び本書面により、事業者から訪問介護サービスについて重要事項及びサービス内容の説明を受け同意し、また、個人情報利用について合わせて同意いたします。

<ご利用者>

お 名 前 _____ 印 _____

<利用者家族>

お 名 前 _____ 印 _____

※ 支援中緊急時の対応について

サービス提供中に容態の急変などがあった場合は、事前の打合せにより、主治医、救急隊、ご家族、介護支援事業者などへ連絡をします。

【 緊急時連絡先 】

主治医	医療機関名	
	氏 名	
	住 所	
	電 話	

ご家族	氏 名	(続柄)
	住 所	
	電 話	

