

障害福祉サービス契約書別紙(兼重要事項説明書)

この「重要事項説明書」は、当事業者とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第76条及び「札幌市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」第9条の規定に基づき、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことを事業者が説明するものです。

1 事業者について

事業者名称	株式会社 LOPI
代表者氏名	代表取締役 横山 彰
本社所在地 (連絡先)	北海道札幌市豊平区美園7条7丁目3番13号 リフージョ105号 電話(011)598-8885 FAX(011)598-8906
設立年月日	2023年7月1日

2 事業所の概要

(1)事業所の所在地等

事業所名称	訪問介護事業所 ろび
指定 事業所番号	居宅介護 0110901725号(令和5年6月1日指定) 重度訪問介護 0110901725号(令和5年6月1日指定)
事業所所在地	北海道札幌市豊平区美園7条7丁目3番13号リフージョ105号室
連絡先 相談担当者名	電話(011)598-8885 FAX(011)598-8906 管理者 山下 恵美子
事業所の通常の 事業実施地域	札幌市内全域

(2)事業の目的及び運営の方針

①事業の目的

事業の目的	この規程は、株式会社 LOPI(以下「事業者」という。)が開設する訪問介護事業所ろび(以下「事業所」という。)において実施する指定居宅介護、指定重度訪問介護に係る事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の従業者が支給決定を受けた障害者又は障害児及び保護者(以下「利用者」という。)の意志及び人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った指定居宅介護等の提供を確保することを目的とする。
-------	--

②運営の方針

運 営 の 方 針	<p>1 事業所は、利用者が居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、当該利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切に行うものとする。</p> <p>2 事業の実施に当たっては、利用者又はその扶養義務者(以下「利用者等」という。)の意思及び人格を尊重して、常に利用者等の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。</p> <p>3 事業の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、指定一般相談支援事業者、指定特定相談支援事業者その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者(以下「障害福祉サービス事業者等」という。)と連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。</p> <p>4 事業の実施に当たっては、前3項のほか、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」(平成17年法律第123号。以下「法」という。)及び「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の従業者、設備及び運営の基準に関する条例」に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定居宅介護等を実施するものとする。</p>
-----------	--

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～金曜日(12月29～1月3日までを除く)
営 業 時 間	9時～18時

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	24時間

※営業日及び営業時間のほか、電話により24時間常時連絡が可能な体制とします。

(5)事業所の第三者評価について

第三者評価実施の有無	有・ <input checked="" type="radio"/> 無	実施した直近の年月日	年 月 日
実施した評価機関の名称		評価結果の開示状況	有・ <input checked="" type="radio"/> 無

(6)事業所の職員体制

管 理 者	山下 恵美子
-------	--------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1 人
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	1 利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、障害福祉サービスが適切に行われるようアセスメントを実施し、援助の目標を達成するための手順と所要時間を明確にした手順書を作成します。 2 利用者又は障害児の保護者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護、重度訪問介護（以下、「居宅介護等」という。）計画を作成します。 3 利用者及びその同居の家族に居宅介護等計画の内容を説明し、同意を得て交付します。 4 居宅介護等計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて居宅介護等計画の変更を行います。 5 指定居宅訪問介護事業所に対する指定居宅訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 6 居宅介護従業者（以下、「ヘルパー」という）等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 7 ヘルパーに対して、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。	常勤換算 1人以上
ハ ル パ ー	1 居宅介護等計画に基づき、居宅介護サービスを提供します。 2 サービス提供後、サービスの提供日、内容、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。	常勤換算 2.5 人以上

3 サービスの主たる対象者について

居宅介護	身体障害者・知的障害者・障害児（身体に障害のある児童・知的障害のある児童）・精神障害者・難病患者等
重度訪問介護	身体障害者・障害児（身体に障害のある児童のみ）

4 提供するサービスの内容と利用料について

(1)サービス区分と内容

サービス区分と種類		サービスの内容
居宅介護計画等の作成		利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目的に応じて具体的なサービス内容を定めた居宅介護計画等を作成し、必要に応じて見直しを行います。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	衣服着脱、入浴(全身浴・部分浴)の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪、物品の片付け等を行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食(腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等)の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	褥瘡(床ずれ)予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
自立生活支援のための見守りの援助		「共同実践」に基づき利用者の安全を確保しつつ見守りを行い、必要に応じて手伝いや声かけ等を行います。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。預貯金の引き出しや預け入れは行いません。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

介護職員等による喀痰吸引等業務の実施について

喀痰吸引等の業務ができる体制を整え、道に登録をしている事業所です。

研修や実地指導を経て特定行為従事者と認められ、喀痰吸引等の業務を行っています。

医師からの指示、訪問看護からの指導のもと実施し、定期的に報告を行います。

(2)ヘルパーの禁止行為

ヘルパーはサービスの提供に当たって次の行為は行いません。

- ①医行為
- ②利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④利用者の同居家族に対するサービス
- ⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス(大掃除、庭掃除など)
- ⑥利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦身体拘束その他利用者の行動を制限する行為
(利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑧その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3)保険給付として不適切な事例への対応について

次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りさせていただきますのでご了承願います。

- ①「本人の援助」に該当しないもの又は家族が行うことが適当であると判断される行為

(例) ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
・ 来客の応接(お茶、食事の手配等)
・ 自家用車の洗車・清掃

- ②「日常生活の援助」「日常的に行われる家事の範囲」を超える行為

(例) ・ 草むしり
・ 花木の水やり
・ 犬の散歩等ペットの世話
・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
・ 植木の剪定等の園芸
・ 引っ越しの荷造りおよび荷ほどき
・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(4)サービスの変更・追加・中止について

- ① 利用者の都合により、居宅介護等計画で定めたサービスの利用を中止又は変更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18時までに事業者へ申し出てください。
- ② 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。但し利用者の体調不良等やむをえない場合は、キャンセル料はいただきません。(料金について参照)
- ③ サービス利用の変更・追加は、ヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するなどご提案させていただきます。

(5) 提供するサービスの利用時間について

提供時間帯名	早朝(加算あり)	昼間	夜間(加算あり)	深夜(加算あり)
時間帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後10時まで	午後10時から 翌午前6時まで

※サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅介護等計画に位置付けた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、居宅介護等計画の見直しを行います。

(6) 提供するサービスの料金とその利用者負担額について

- ① 提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。利用者負担は現在、サービス量と所得に着目した負担の仕組みとなっています。定率負担、実費負担のそれぞれに、低所得の方に配慮した軽減策が講じられています。
- ② サービス提供に係る費用のうち、世帯の所得に応じた額をご負担ください。ただし、1割相当額の方が低い場合は、その額までのご負担となります。
- ③ 負担上限月額等に関する詳細については、札幌市にお問い合わせください。
- ④ 2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、利用者および家族の同意の上でサービス提供を行い、2倍の金額を請求いたします。
(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
- ⑤ その他、サービスの内容や利用時間に応じて各種加算が算定されます。

(7) その他の費用について

① 交通費

利用者の居宅が、通常の事業の実施地域外の場合、移動に要した交通費の実費(公共交通機関利用)を請求いたします。

なお、自動車を使用した場合は、1kmあたり30円を計算した金額を請求いたします。

② 買い物代行等における交通費は、利用者の別途負担となります。

・公共交通機関等利用時………実費請求いたします

・自動車を利用した場合………1kmあたり30円を計算した金額を請求いたします

③ サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用は、利用者の別途負担となります。

④ キャンセル料

サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。

・前日18時までのご連絡の場合………キャンセル料は不要です

・サービス当日のキャンセル………1提供あたり500円請求いたします

・訪問時の不在でのキャンセル………1提供あたり1,000円請求いたします

※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません

⑤ 支払い方法

交通費及びキャンセル料は、サービス利用月末に請求書を発行します。翌月10日までに現金でお支払いください。サービス利用料の支払いとは異なりますのでご注意ください。

5 利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について

国保連(国民健康保険団体連合会)の給付額確定後(サービスを利用した翌々月20日付)で請求書および明細書をお渡します。

請求月の翌月10日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。

(例 7月にサービスご利用した場合。請求書および明細書発行⇒9月20日

お支払い⇒お渡し日から10月10日ま

で)

(ア)現金払い(サービス提供時、請求書交付時に支払います)

(イ)事業者指定口座への振り込み

北洋銀行 星置支店

普通口座 7203780

株式会社 LOPI

お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡します。保管をお願いします。

※ 利用料、その他の費用の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から1月以上遅延し、故意に支払いの督促から30日以内にお支払いがない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

※ サービス終了後の利用料お支払いは、銀行振り込みのみ対応しております。現金にてのご集金はおこなっておりませんので、予めご了承ください。

6 担当ヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供に当たっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、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します。

利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、遠慮なくご相談ください。

※担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供に当たっての留意事項

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限月額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

- ① 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ② 虐待防止委員会を設置するとともに、委員会での検討結果を従業者に周知徹底しています。

8 衛生管理等

- (1) 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設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。
- (4) 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。

(5) 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。

9 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることについて留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りです。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・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です。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

10 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る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、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	三井住友海上火災保険
保険名	ビジネスキーパー(事業活動総合保険)

11 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者により病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

※ 緊急時の連絡体制

訪問介護員等

⇒

管理者またはサービス提供責任者

⇒

救急車の要請(医療機関)
主治医
家族
居宅介護支援事業所
その他関係機関

12 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的(年1回以上)に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

13 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり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	山下 恵美子
-------------	--------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 介護相談員を受入れます。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)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。

14 身分証携行義務

従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

15 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ためのガイドライン」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 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を保持させるため、従業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止するものとします。
- 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。)

16 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ア 提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)
- イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
 - 1 指定訪問介護の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じるものとする。
 - 2 事業所は、提供した指定訪問介護に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
 - 3 事業所は、提供した指定訪問介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】	所在地 札幌市豊平区美園7条7丁目 3-13-105 電話番号 011-598-8885 FAX 番号 011-598-8906 受付時間 月～金曜日 9時～18時
【市町村の窓口】 札幌市豊平区役所 保健福祉課	所在地 札幌市豊平区平岸6条10丁目1-1 電話番号 011-822-2462 受付時間 土・日曜、祝・休日および 12月29日～1月3日を除く 平日 8時45分～17時15分
【公的団体の窓口】 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 〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目1番地 北海道立道民活動センター 3階 電話番号 011-204-6310 FAX 番号 011-204-6311 月曜日から金曜日午前9時から午後5時 (祝祭日、年末年始を除く)

付則

この重要事項説明書は 令和 5年 7月 1日より施行する。
 令和 6年 4月 1日 改訂
 令和 6年 5月 18日 改訂
 令和 6年 6月 1日 改訂

令和 6年 7月 1日 改訂
令和 7年 2月 1日 改訂

17 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

法人名	株式会社 LOPI
所在地	札幌市豊平区美園7条7丁目3-13-105
代表者名	横山 彰 印
事業所名	訪問介護事業所 ろび
説明者名	印

私は、重要事項の内容について説明を受け、その内容を理解しました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	(続柄) 印