

# 重要事項説明書

居宅介護等サービス事業（平成29年 4月 1日現在）

## 1. 事業者の概要

事業者（法人）名	有限会社 T A S	法人種別	有 限 会 社	
代 表 者	役 職	代表取締役	氏 名	池 上 享 則
所 在 地	〒003-0814 札幌市白石区菊水上町4条1丁目129番地210			
電 話 番 号	011-811-6609			
F A X	011-811-9660			
事 業 内 容	居宅介護・重度訪問介護・行動援護・同行援護・移動支援等サービスを提供する。			
法人の沿革・特色	2004年 3月 基準該当事業所として札幌市白石区菊水元町に設立 2005年 7月 法人設立 2011年10月 事業を法人に移行（指定事業所化） 2017年 3月 現住所に移転			

## 2. 事業所の概要

事業所の名称	ヘルパーステーション T A S	
所 在 地	〒003-0814 札幌市白石区菊水上町4条1丁目129番地210	
電 話 番 号	011-811-6609	
F A X	011-811-9660	
管 理 者 名	池上 享則	
指 定 取 得 日	居宅介護・重度訪問介護・行動援護・同行援護	2011年10月 1日
	移動支援	2011年11月 1日
事 業 所 番 号	居宅介護・重度訪問介護・行動援護・同行援護	0110504438
	移動支援	0001100472
サービス提供地域	札幌市南区の一部（札幌市南区定山溪番地）地域を除く札幌市内全域	
利 用 の 対 象 者	身体障害者（児）・知的障害者（児）・視覚障害者（児） 精神障害者（児）・難病等対象者	
事務所の営業時間	月曜日から金曜日まで 午前8時45分から午後5時15分 （祝日及び4/29～5/5・8/12～8/16・12/29～1/3を除く）	
サービス提供時間	月曜から日曜日まで毎日 24時間	

運 営 の 方 針	利用者の心身状況や環境などに応じ、その有する能力にあった日常生活を営むことができるよう、居宅介護等のサービスを提供する。
研修の実施状況	居宅介護員等の実質的向上を図るための研修機会を次のとおり設け、業務体制を整備する。 ① 採用時研修 採用後3ヶ月以内 ② 継続研修 年2回

### 3. 当事業所の職員体制

職 種	常勤	非常勤	計	業 務 内 容
管 理 者	1名	-	1名	介護従業者及び業務の管理
サービス提供責任者	2名	1名	3名	利用調整、技術指導、入浴、排泄、食事等生活全般の援助
介 護 福 祉 士	3名	1名	4名	入浴、排泄、食事等生活全般の援助
ホームヘルパー1級 介護職員基礎研修課程修了者 介護職員実務者講習修了者	1名	1名	2名	
ホームヘルパー2級 介護職員初任者研修修了者	1名	1名	2名	
同行援護 従業者養成 研修修了者	応用課程	4名	1名	同行援護のサービスに必要な実技を含む講習を修了した者です。
	一般課程	1名	1名	
全身性ガイドヘルパー 講習修了者	5名	2名	7名	身体障害者の移動支援に必要な実技を含む講習を修了した者です。
行動援護従業者	4名	1名	5名	行動援護のサービスに必要な実技経験を満たしている者です。

### 4. サービス提供時間帯

時 間	8:00~18:00 日中	18:00~22:00 夜間	22:00~6:00 深夜	6:00~8:00 早朝
毎 日	○	○	○	○
料 金	100/100単位	125/100単位	150/100単位	125/100単位

### 5. 居宅介護等サービス提供の流れ

次のような手順などにおいて、居宅介護等サービス提供が開始されますが、当事業所ヘルパーステーションTAS（以下、「事業所」といいます。）のサービス提供責任者と、利用者もしくはその家族の方々とご相談の上、作成いたしました居宅介護等計画に基づき、承諾を得た後となります。

手順および事業所がやるべき事

居宅介護等 サービス受付	利用者または代理人等の来所または電話による、居宅介護等サービスの利用の受付 来所または電話等による聞き取りから居宅介護等サービス利用の相談を受け付けます
利用手続き の聴取	障害支援区分の確認 担当サービス提供責任者の決定
契約・承諾	担当サービス提供責任者による訪問日時調整 障害者総合支援制度についての説明 訪問による契約書・承諾書等の契約・承諾 契約の有効期間は、認定有効期間終了日までです。ただし、利用者からの申し出がない場合は、自動的に更新されます。
利用時の挨拶	利用者在宅の確認、利用者の状態観察等、介護意思の確認、 介護内容の確認、医療サービスの把握、居宅介護等サービスの把握、 前回実施した介護の記録内容の把握
アセスメント	本人・家族の状態把握、心身機能の評価、介護不安等の主訴、特別事項 の確認 利用時の希望する曜日・時間
居宅介護等計画 書の作成と承諾	居宅介護等計画書の作成と承諾
連携調整	利用者が利用する他のサービス事業者との連携調整・必要に応じて医療 機関・福祉機関との連携調整・主たる介護者との連絡調整
派遣者調整	担当となる訪問介護員の調整 担当となった訪問介護員への介護内容への説明と確認 ※当事業所では、派遣ヘルパーの不正行為防止などの観点から単独ヘル パーでの固定派遣はお断りしております。単独ヘルパーでの固定派遣を 余儀なくされる場合は契約を解除させていただく場合もありますので、 あらかじめご了承ください。
オリエン テーション	利用者宅にサービス提供責任者ならびに訪問介護員が訪問し、介護手順 を説明しながら介護の提供の開始
介助開始	※利用者が介護中に急変した場合は救急車を呼ぶなど救急対応を行う ほか、事業所や緊急連絡先へ連絡します。
モニタリング	担当サービス提供責任者がおよそ3ヶ月に1度、訪問し提供している介 護を調整 本人の心身の状態、家族の状況、介護程度、訪問介護員の質・及び提供 の調整
居宅介護 計画の変更	モニタリングにより変更が必要と判断した場合は居宅介護計画書を修正 し利用者並びに家族の承諾
記録保管	終了後5年間の利用者の調査類・経過記録・介護給付等の保管 5年以降は裁断処理

## 6. サービスの内容

### ①居宅介護（身体介護）

食 事 介 助	食事を行うための準備、食事状態の観察、食事の確認、摂食行為の援助、食後の下膳、食後の観察、摂食状態や摂食量の記録
排 泄 介 護	失禁の有無の確認、排泄希望の確認、トイレまたはポータブルトイレの移動・移乗の援助、排泄行為の援助、後始末の援助、トイレ又はポータブルトイレの洗浄、排泄確認の記録、失禁の場合の清拭・洗浄、失禁した衣類の交換と後始末
入 浴 介 護	入浴前の浴室の確認、体調把握と入浴の確認、浴室・脱衣室から居室までの移動の援助、着脱衣行為の援助、洗体援助、浴槽移動の援助、浴槽内の姿勢保持、体の拭取援助、入浴後の状態観察、入浴援助の記録
更 衣 介 護	脱衣する行為の環境の整理、脱衣行為の順序の説明、脱衣の確認、脱衣した衣類の整理、脱衣前から脱衣終了までの利用者の状態観察、着衣となる衣類の準備と確認、着衣行為の環境の整理、着衣行為の順序の説明、着衣の確認、着衣前から着衣終了までの利用者の状態観察
移 動 介 護	移動する場所までの安全の確認、移動前の準備、移動方法の説明、移動の援助、移動前から移動後までの利用者の状態観察、移動後の安全体制の援助
起 居 就 寝 介 護	臥位状態の確認、起居動作の説明、起居の援助、起居状態の観察、座位又は立位状態の確認、就寝への動作の説明、就寝動作、就寝動作の観察
自 立 支 援	（共に行う：介助は利用者の行う行為を、アドバイスや摂食による誘導などの方法により調理を達成する援助、または部分的援助であり常時観察を必要とする。この援助によって自立性を喚起することも含まれる） 共に行う調理、共に行う掃除、共に行う洗濯、共に行う物干し、共に行う衣類などの整理整頓、 共に行う配下膳
ベ ッ ド サ イ ド	おむつ交換、体位交換、ベッドメイク、身体清拭、整容援助
特 殊 調 理	医師からの居宅療養指導により、食事量や食材内容について指導のある調理。食材の加工
そ の 他 の 介 護	水分補給、服薬援助、口腔洗浄

②居宅介護（家事援助）

調理支援	献立の確認、調理実施の確認、利用者の食事に対する意欲の把握、一連の調理の流れの把握と説明、調理の準備、調理実施、できあがった食事の保管、調理に使用した器具の洗浄と整理、使用した食材料の残りの保管整理、ゴミの整理、調理場の清掃
洗濯支援	洗濯の確認、実施の確認、利用者の洗濯に対する意欲の把握、利用者の洗濯物の選別、洗濯、洗濯物の脱水と干し、乾いた洗濯物の取込み、洗濯物の整理、アイロンの必要な洗濯物のアイロンかけ、洗濯場所・物干し場所・整理場所の後片付けの確認
買物支援	買物の確認、実施の確認、利用者の買物に対する意欲の確認、買物内容の把握と確認、金銭授受に対する手続きとその確認、代用品の確認、特定店の確認、買物、購入物品の確認、代用品の確認、金銭収支の計算と記録、買物状態の観察、レシート・領収書の特定場所への保管
掃除支援	掃除の確認、実施の確認、利用者の掃除に対する意欲の確認、掃除内容の把握と確認、掃除道具の確認、掃除、掃除の片付け、ゴミの処理、掃除場所の確認

③行動援護

予防的対応	あらかじめ目的地、道順、目的地での行動などを、言語以外のコミュニケーション手段も用いて説明し、又、どんな時に問題行動が起こるか熟知した上で、落ち着いた行動がとれるよう援護
制御的対応	何らかの原因で問題行動が起きた場合、本人や周囲の人の安全を確保しつつ、問題行動を適切に収める援護
身体介護対応	外出中の排泄や食事摂取の介助。外出前後に行われる更衣介助

④重度訪問介護

身体介助	移動、入浴、排泄、食事等の身体介護全般、外出時の介護
家事援助	調理、洗濯及び掃除等の家事全般の援助
その他	外出中の排泄や食事摂取の介助。外出前後に行われる更衣介助

⑤同行援護

外出支援	外出時及び外出先においての視覚的情報の支援（代筆・代読を含む）
	外出時及び外出先での移動・排泄・食事等の必要な援助

⑥地域生活支援事業 移動支援／居宅介護（通院介護・通院等乗降介助）

外出支援	外出の準備に伴う支援（健康状態のチェック、整容、更衣介助、手荷物の準備等）
	移動に伴う支援（車への乗降介助、交通機関の利用補助等）
	外出先やその外出の前後におけるコミュニケーションの支援（代読、代筆等）
	外出先での必要な支援（排泄介助、食事介助、更衣介助、姿勢保持、チケットの購入の支援等）
	外出から帰宅した直後の対応支援（更衣介助、荷物の整理整頓等）

7. 移動手段

当事業所は、有償運送の許可申請を行っておりません。従って、徒歩移動以外で移動の際には最寄りの公共交通機関（地下鉄・市電・バスなど）を利用するか、タクシーでの移動となります。

なお、その際に発生する交通費は全額、利用者負担となりますのでご了承願います。

8. 契約の解約・サービスの終了

- (1) 利用者は、事業所に対し1ヵ月以上の予告期間において文書で通知することにより、この契約を解約できます。
- (2) 事業者は、やむを得ない事情（事業所の廃止、縮小など）にてサービス提供が困難となった際、利用者に対し1ヵ月前までにその旨を示したを文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
- (3) 事業所は、次の理由に該当した場合、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
  - ①利用者のサービス利用料金の支払いが正当な理由なく30日以上遅延し、事業所が利用料金を支払うように催促したのにも拘わらず、60日以内に支払われない場合
  - ②利用者又はその家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの重大な背信行為を行った場合
- (4) 利用者の介護給付費支給ないし札幌市移動支援事業費（以下、「移動支援事業費」という。）について、次の事項に該当した場合、この契約は自動的に終了となります。
  - ①利用者が施設に入所した場合
  - ②利用者の介護給付費または移動支援事業費の支給決定が非該当に認定された場合
  - ③利用者が死亡した場合
  - ④利用者が札幌市外に転居した場合

ただし、利用者の転居に伴い支給決定が取り消された後に、引続き転入先の区での支給決定がされた場合は、必要に応じて契約変更で対応することができる。

## 9. 利用料金

### (1) 利用者負担金

- ① 居宅介護等のサービス利用額は、厚生労働大臣または札幌市長が定める基準によるものとし、当事業所が法定代理受領を行う場合には受給者証の記載に基づき、自己負担割合（特に記載のない場合は1割）に応じ利用者負担上限月額を上限に利用者負担していただくものとします。
- ② 以下の各号に該当する場合には、居宅介護等計画に定めるところの、当該利用種別に沿って、基本料金の全額を自己負担して頂く場合があります。
  - ア 契約時間数を超えてサービスを行った場合
  - イ 複数の事業所において支給決定時間数を超えて契約を行った場合
  - ウ 当事業所が代理受領を行わない場合
- ③ 2のサービス提供地域を越えて行うサービスにおいて、従業者がサービス提供場所へ向かうために要した往復の交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。
  - ア 通常の事業の実施地域を越えた地点から片道10km未満の場合 片道300円
  - イ 通常の事業の実施地域を越えた地点から片道10kmを超える場合、片道10kmを増すごとに片道300円
  - ウ ア、イの距離および料金については、地図、高速道路の区間距離、JRの営業キロなどの資料に基づき算定してサービス提供前に利用者に提示するものとし、サービス提供時に訪問職員が実走した距離が提示した距離を超えていた場合においても、算定した距離及び料金に基づき料金を徴収するものとする。
  - エ 冬期間（12月1日から翌年3月31日）については、雪害および車内暖房等のため車の燃費が悪くなることから、冬期料金としてア、イの単価を片道350円とする。
- ④ サービス提供の際にかかる諸経費（外出介護時の交通費や施設利用費など）については、原則としてそのつど利用者の負担とする。この場合において、従業者が諸経費を立て替えて支払った場合は、利用者から当該立て替えて支払を行った諸経費相当額を徴収する。
- ⑤ 障害者総合支援法などの法令改正により、利用者負担額の改正が必要となった場合には、改正後の利用者負担額を適用とします。

### (2) キャンセル料

- ① 利用者は、サービス提供をうける24時間前までに居宅介護等サービスの利用中止または日時変更を事業所に対し申し出ることにより、キャンセル料は発生しません。
- ② 利用者がサービス提供をうける24時間前までに居宅介護等サービスの利用中止または日時変更を申し出がなかった場合、キャンセル料として利用基本料金の50%を請求いたします。
- ③ サービス提供者がサービス提供時刻にサービス提供場所に訪問したにもかかわらず、不連絡など利用者の責によってサービスの提供が出来なかった場合、キャンセル料として利用基本料金全額を請求いたします。

- ④キャンセルにつきましては、やむを得ない事情（利用者の病状が急変したり、急な入院など）があると事業所が認めた場合は、キャンセル料を減額または免除することがあります。

(3) 料金の支払い方法について

事業所は毎月15日までに料金の精算し利用者に請求いたします。利用者は同月25日までに当事業所の窓口もしくは指定口座への振込（祝日等で金融機関が休みの場合は翌営業日）にてお支払いください。なお、請求額の中には、当事業所が届け出しているサービス提供区域以外でのご利用された分の交通費（実費）や利用料金のほかに時間延長・短縮・キャンセル料なども含まれております。

## 10. 個人情報の保護について

当事業所は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考え、事業所が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努めるとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守します。

- ①当事業所の従業員は障害者総合支援法の指定基準省令に基づき、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- ②当事業所の従業員であったものは、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- ③当事業所では利用者の医療上緊急の必要がある場合又は、サービス担当者会議等で必要がある場合に限りあらかじめ利用者もしくはご家族からの文書による同意を得た上で必要な範囲内で利用者又はご家族の個人情報を用います。

## 11. 居宅介護等の提供記録

- (1) 事業所は、居宅介護等の提供確認として、居宅介護等の実施毎に「居宅介護等のサービス提供実施記録票」を作成し、利用者は居宅介護等の終了時毎に内容を確認した上で捺印を押します。
- (2) 事業所は、居宅介護等の提供記録を作成します。
- (3) 利用者は、居宅介護等の提供記録を閲覧することができます。

## 12. 記録の保管について

- (1) 事業所は、居宅介護等の提供記録や請求にかかる資料とその請求の根拠となる記録などを作成し、保管します。保管期間はサービス提供終了から5年間です。利用者および利用者の家族は、保管期間内の居宅介護等の提供記録に関する複写物の交付を受けることができます。

※但し、その際の掛かったコピー代は利用者の負担になります。

- (2) 記録の保管方法について

ア 用紙で保管する場合

- 鍵のかかる保管場所に保管します。外部に持ち出す場合は持ち出し記録簿に記入し管理します。
- 保管期間が終了した書類についてはシュレッダーにかけた上で破棄します。

イ 電子媒体で保管する場合

- 利用者のデータを保存するパソコンは、ログイン時にパスワードを求める等のセキュリティを設定し、ご契約者のデータに対してアクセス権限のない第三者が不正にパソコン操作を行えないようにします。
- 外部へのデータの持ち出しは禁止し、保管期間が終了したデータはパソコンより消去します。

13. 緊急時および事故発生時・災害発生時の対応方法

- (1) サービス提供中に容態の変化があった場合、もしくは事故が発生したときは、下記の緊急連絡先（主治医、ご家族等）にご連絡を取り、指示を仰ぎ、その指示に従います。

主 治 医	医療機関名	
	住 所	
	電 話 番 号	
	主治医氏名	

緊急連絡先	氏 名	
	住 所	
	電 話 番 号	
	続 柄	

- (2) 当事業所が提供した居宅介護等のサービス中に発生した事故に関して、その事故原因が当事業所の責にあると認められた際、速やかに損害賠償に応じます。

加入保険会社：東京海上日動火災保険株式会社

- (3) サービス提供中に災害が発生した場合、家族に連絡をとるなどして、安否の報告をするなどの適切な措置を取り、指示に従います。大きな災害などで安否の確認が困難な場合や緊急を要する際は安全の確保を最優先に避難行動をとるなどの措置を取ることがあります。その場合においても速やかに家族との連絡が取れるように必要な措置をとります。

- (4) サービス提供中以外の時間に大きな災害が発生した場合は、速やかに利用者本人および家族の方と連絡をとり安否の確認をするとともに、状況の変化に応じたサービス内容の変更などに出来る限り対応します。

#### 14. サービス内容に関する苦情対応

(1) 処理体制・手順

苦情があった場合には直ちにサービス提供責任者らが相手方に連絡を取り、または直接出向くなどして詳しい事情を聞くとともに、サービス従業者からも事情を聴取し、迅速かつ適切な対応を致します。

(2) 当事業所ご利用者苦情担当

電 話 011-811-6609 (平日 午後8時45分から午後5時15分)  
担 当 者 池 上 享 則・池 上 友 紀

(3) その他

当事業所以外に、市町村の相談・苦情窓口等に苦情を申し出ることができます。

・札幌市 障がい保健福祉部障がい福祉課 (電話 011-211-2938)

・その他 お住まいの各区役所 保健福祉課 (電話番号につきましては、受給者証の最終ページに記載されております。ご覧ください)

平成 年 月 日

居宅介護等サービスの提供開始に際し、本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。

事業者 所在地 札幌市白石区菊水上町4条1丁目129番地210  
事業者名 有限会社 T A S  
事業所名 ヘルパーステーション T A S

説明者 \_\_\_\_\_ 印

私は、本書面に基づいて重要事項の説明を受け、居宅介護等サービス事業の提供開始に同意しました。

利用者 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

代理人 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

利用者との続柄 ( )