1. 事業者

(1)法人名	社会福祉法人　ハッピーネット
(2)法人所在地	埼玉県さいたま市桜区南元宿 2 丁目 6-22
(3)電話番号	048-767-3822
(4)代表者氏名	理事長　伏見　広一

2. 事業所の運営方針

(1)事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。

(2)指定訪問介護の事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、利用者が可能な限りその居宅において、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、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとします。

(3)事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

3. 事業所の概要

(1)事業所の種類	指定訪問介護事業所 令和 3 年 3 月 1 日指定　さいたま市　1176501391 号
(2)事業の目的	社会福祉法人ハッピーネットが開設するゆめの園中野林ヘルパーステーション(以下「事業所」という。)が行う指定訪問介護の事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の訪問介護員等が、要介護状態にある利用者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とします。
(3)事業所の名称	ゆめの園中野林ヘルパーステーション
(4)事業所の所在地	埼玉県さいたま市西区大字中野林字中郷 650 番 1
(5)電話番号	048-620-5700
(6)事業所長(管理者)氏名	山﨑　貴
(7)開設年月	平成 15 年 3 月 1 日

(8)事業所が行っている他の業務

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

［介護予防訪問介護サービス］ 令和 3 年 3 月 1 日指定　さいたま市　1176501391 号

4. 事業実施地域及び営業時間

(1)通常の事業の実施地域　さいたま市全域

(2)営業日及び営業時間

営業日	年中無休
受付時間	月曜日～日曜日　　8 時 30 分～17 時 30 分

サービス提供時間帯	月曜日～日曜日　　8 時 30 分～17 時 30 分(時間外応相談)

5. 従業員の職種、員数、及び職務の内容

当事業所では、ご契約者に対して指定介護訪問介護サービス及び指定介護予防訪問介護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。

<主な職員の配置状況>※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	職務の内容
1. 事業所長(管理者)	1名		管理者は事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行うものとする。
2. サービス提供責任者	1 名以上		サービス提供責任者は事業所に対する利用申し込みに係る調整、居宅介護計画の作成及び従業者に対する技術指導等サービス内容の管理等を行うものとする。 うち1名管理者と兼任
3. 介護職員(ホームヘルパー)	2.5 名以上		介護職員は、サービスの提供にあたる。
(1)介護福祉士			
(2)介護職員実務者研修修了者			
(3)介護職員初任者研修修了者 (ヘルパー2 級)課程修了者			

≪従業者の勤務体制(標準的な時間帯における最低配置人員≫

職　　種	勤 務 体 制	人　員
1. 管理者	常勤　　8:30～17:30	1名
2. サービス提供責任者	常勤　　8:30～17:30　他シフトによる	1名以上
3. 介護職員(ホームヘルパー)	常勤　　8:30～17:30 非常勤　8:30～17:30　　他シフトによる	2.5 名以上

6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、

(1)利用料金が介護保険から給付される場合 (2)利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

があります。

(1)介護保険の給付の対象となるサービス(契約書第 4 条参照)

以下のサービスについては、利用料金(通常7～9割)が介護保険から給付されます。

<サービスの内容と利用料金その他の費用の額>

○身体介護
入浴・排せつ・食事等の介護を行います。
○生活援助
調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の支援を行います。
※上記のサービスは、例えばご契約者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、利用者が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って行います。

① 身体介護

○入浴介助…入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。
○排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います。
○食事介助…食事の介助を行います。
○体位変換…体位の変換を行います。
○通院介助…通院の介助をします。

② 生活援助

○調理…利用者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）
○洗濯…利用者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。）
○掃除…利用者の居室の掃除を行います。（ご利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）
○買い物…利用者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れ、嗜好品の類の買い物は行いません。）

【料金表－基本料金･昼間－】

【生活援助】			
内容	生活 2		
単価	179		
総支給	1,977		
国保連	1,779	1,581	1,383
利用者負担	198	396	594
内容	生活 3		
単価	220		
総支給	2,431		
国保連	2,187	1,944	1,701
利用者負担	244	487	730

【身　体　介　護】												
内容	身体介護 1			身体 1 生活 1			身体 1 生活 2			身体 1 生活 3		
単位	244			244+65			244+130			244+195		
総支給	2, 696			3, 414			4, 132			4, 850		
国保連	2, 426	2, 156	1, 887	3, 072	2, 731	2, 389	3, 718	3, 305	2, 892	4, 365	3, 880	3, 395
利用者負担	270	540	809	342	683	1, 025	414	827	1, 240	485	970	1, 455
内容	身体介護 2			身体 2 生活 1			身体 2 生活 2			身体 2 生活 3		
単位	387			387+65			387+130			387+195		
総支給	4, 276			4, 994			5, 712			6, 431		
国保連	3, 848	3, 420	2, 993	4, 494	3, 995	3, 495	5, 140	4, 569	3, 998	5, 787	5, 144	4, 501
利用者負担	428	856	1, 283	500	999	1, 499	572	1, 143	1, 714	644	1, 287	1, 930
内容	身体介護 3			身体 3 生活 1			身体 3 生活 2			身体 3 生活 3		
単位	567			567+65			567+130			567+195		
総支給	6, 265			6, 983			7, 701			8, 420		
国保連	5, 638	5, 012	4, 385	6, 284	5, 586	4, 888	6, 930	6, 160	5, 390	7, 578	6, 736	5, 894
利用者負担	627	1, 253	1, 880	699	1, 397	2, 095	771	1, 541	2, 311	842	1, 684	2, 526
内容	身体介護 4			身体 4 生活 1			身体 4 生活 2			身体 4 生活 3		
単位	649			649+65			649+130			649+195		
総支給	7, 171			7, 889			8, 607			9, 326		
国保連	6, 453	5, 736	5, 019	7, 100	6, 311	5, 522	7, 746	6, 885	6, 024	8, 393	7, 460	6, 528
利用者負担	718	1, 435	2, 152	789	1, 578	2, 367	861	1, 722	2, 583	933	1, 866	2, 798

（前項）上記の金額を基本とし、下記の加算要件が当てはまる場合は、加算させて頂きます。

内容	訪問介護初回加算		
単位	200		
総支給	2,210		
国保連	1,989	1,768	1,547
利用者負担	221	442	663
内容	緊急時訪問介護加算		
単位	100		
総支給	1,105		
国保連	994	884	773
利用者負担	111	221	332
内容	生活機能向上加算Ⅰ		
単位	100		
総支給	1,105		
国保連	994	884	773
利用者負担	111	221	332
内容	生活機能向上加算Ⅱ		
単位	200		
総支給	2,210		
国保連	1,989	1,768	1,547
利用者負担	221	442	663

介護職員処遇改善加算（Ⅰ）：所定単位数にサービス別加算率(24.5％)を乗じた単位数を算定

介護職員処遇改善加算（Ⅱ）：所定単位数にサービス別加算率（22.4％）を乗じた単位数を算定

介護職員処遇改善加算（Ⅲ）：所定単位数にサービス別加算率（18.2％）を乗じた単位数を算定

介護職員処遇改善加算（Ⅳ）：所定単位数にサービス別加算率（14.5％）を乗じた単位数を算定

特定事業所加算Ⅰ　所定単位数の 100 分の 20 に相当する単位数を算定

特定事業所加算Ⅱ　所定単位数の 100 分の 10 に相当する単位数を算定

特定事業所加算Ⅲ　所定単位数の 100 分の 10 に相当する単位数を算定

特定事業所加算Ⅳ　所定単位数の 100 分の 5 に相当する単位数を算定

（3）交通費

通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は、事業所の実施地域を越える地点から自宅までの交通費の実費を徴収する。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。

① 事業所の実施地域を越える地点から、片道1キロメートル未満　　15円

② 事業所の実施地域を越える地点から、片道1キロメートル以上　 km/20円

前項の費用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、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする

(4)利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月 27 日までに(金融機関からの口座引き落とし)お支払い下さい。

(5)利用の中止、変更、追加

○利用予定日の前に、ご契約者の都合により、サービスの利用を中止又は変更、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に申し出てください。

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

○キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金を頂きます。キャンセル必要となった場合は、至急ご連絡下さい。(連絡先 電話 048-620-5700)

ご利用日の前営業日までにご連絡頂いた場合	無料
ご利用日の前営業日までにご連絡頂かなかった場合	1回 600円

7. サービス利用に関する留意事項

(1)サービス実施時の留意事項

①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・電気を含む)は無償で使用させていただきます。訪問介護員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。

(2)訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約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ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
③ご契約者の家族等に対するサービスの提供
④ご契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
⑤その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為
⑥誠に恐縮ではございますが、お茶・お菓子などの心遣いはご遠慮下さい

8. 虐待の防止のための措置に関する事項

事業所は、利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応を図るために、次の措置を講じます。

(1) 虐待の防止に関する責任者の選定

虐待防止責任者 山﨑 貴

(2)成年後見制度の利用支援

(3)苦情解決体制の整備

(4)虐待の防止のための対策を検討する委員会(以下「虐待防止委員会」という。)
の設置等に関すること

ア 虐待防止委員会の設置
委員会の開催 年1回以上

イ 虐待の防止のための指針の整備

ウ 虐待の防止のための研修の実施
採用時研修 採用後3か月以内
継続研修 年1回以上

9. 業務継続計画の策定等

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非日常児の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」という。)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

2 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。

(1)採用時研修 採用後3か月以内
(2)継続研修 年1回以上
(3)訓練の実施 年1回以上

3 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

10. 衛生管理等

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じます。

(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の設置
委員会の開催 6か月に1回以上

(2)感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備

(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の実施
採用時研修 採用後3か月以内
継続研修 年1回以上
訓練の実施 年1回以上

11. 身体拘束等の禁止

事業所は、指定訪問介護の提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命は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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体拘束等」という。)を行いません。

2 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他の必要な事項を記録します。

3　事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次の措置を講じます。

(1)身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の設置

委員会の開催　　年1回以上

(2)身体拘束等の適正化のための指針の整備

(3)身体拘束等の適正化のための研修の実施

採用時研修　　採用後3か月以内

継続研修　　年1回以上

12. 緊急時における対応方法

サービス提供中に容態の変化があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医

救急隊、親族、居宅介護支援事業所等へ連絡いたします。

対応可能時間:サービス提供時間内(8 時 30 分～17 時 30 分)

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	

13. 事故発生時の対応

万が一事故が発生した場合には、速やかにご家族、関係市町村に連絡するとともに、事故の状況を記録に残し、事故に遭われた方の救済・事故の拡大の防止など必要な措置を講じます。また、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、誠意を持って速やかに損害賠償を行います。

14. 苦情処理の体制

(1)　苦情の受付

① 当事業者における相談・苦情の担当

当事業者のご相談・苦情・個人情報の取り扱いに関する苦情等を承ります。

(管理者) 山﨑　貴

② 苦情解決責任者

当事業者では、苦情解決責任者を配置し苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。

＜訪問グループ　マネージャー＞　　花本　博之

③ 第三者委員

当施設では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいております。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

(担当)　仁木　甲之　　(特別養護老人ホーム　ひかわ)

(担当)　久保木　央

行政機関その他苦情受付機関

(さいたま市北区高齢介護課)　　048-669-6068

(さいたま市見沼区高齢介護課)　　048-681-6068

(さいたま市大宮区高齢介護課)　　048-646-3068
(さいたま市西区高齢介護課)　　048-620-2667
(さいたま市中央区高齢介護課)　　048-840-6068
(さいたま市桜区高齢介護課)　　048-856-6178
(さいたま市南区高齢介護課)　　048-844-7178
(さいたま市浦和区高齢介護課)　　048-829-6153
(さいたま市緑区高齢介護課)　　048-712-1177
(さいたま市岩槻区高齢介護課)　　048-790-0169
(さいたま市長寿応援部介護保険課)　　048-829-1265

＊　その他、さいたま市内の各区高齢介護課でも受付が可能です。

(埼玉県社会福祉協議会運営適正化委員会)　048-822-1191
(埼玉県国民健康保険連合会)　　048-824-2568

15.提供するサービスの第三者評価の実施状況

第三者評価の実施状況	１．あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	１ あり　２ なし
	２．なし		

16. サービス提供における事業者の義務

当事業所では、ご契約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ご契約者の生命、身体、財産の安全･確保に配慮します
②ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご契約者又はその家族等から聴取、確認します。
③サービスの提供にあたって、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ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご契約者又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又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者又は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の心身等の情報を提供します。
・　サービス担当者会議など、契約者に係る他の介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

17. 損害賠償について

事業者の責任によりご契約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。守秘義務に違反した場合も同様とします

保険会社名　あいおい損害賠償保険株式会社

保険名　　社会福祉施設総合保険

補償の概要　対人・対物　1名1億／1事故10億円

ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

18.サービスの一時停止について

1　次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちにこの利用を一時停止又は、サービス内容を一部制限することできます。

① 感染症等により利用者・職員への蔓延が予測できる状況の時は、事業所はサービスの一時停止又は、サービス内容の制限を利用者に行う場合がある

② 他の利用者に迷惑になるほどの、著しい不潔行為においては、改善されるまでの間サービス内容を一部制限する場合がある

③ 酒気帯び状況にあり、他の利用者に迷惑がかかる状況にある場合と判断した場合、その日の利用を停止、又は一部制限する場合がある

④ サービスに関わりのない金銭のやり取りにより、金銭トラブルが発生している場合、利用を一時停止する場合がある

19. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までにご契約者から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。

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。

①ご契約者が死亡した場合
②要支援認定又は要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
④事業者の滅失や重大な毀損により、ご契約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又は指定を辞退した場合
⑥ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

(1)ご契約者からの解約・契約解除の申し出

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7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 ご契約者が入院された場合
③ ご契約者に係る居宅介護サービス計画（ケアプラン）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訪問介護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 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、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

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（感染症）等の重要事項について、故意にこれを告げず、又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利用者のサービス利用料金の支払が3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず15日以内に支払われない場合
③ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
④利用者及び職員に対して、忠告したにも関わらず暴力行為・暴言行為と見られる行為により相手を威圧する行動を行った場合
⑤利用者間で金銭のやり取りにより、サービス上支障が生じ、忠告したのにもかかわらず改善を行わない場合
⑥利用者及び職員に対するセクハラ行為を含め、警告したのにも拘らず、いやがらせ行為等を止めない場合
⑦事業所都合による閉鎖及び職員の配置等によりサービス続行が不能・困難と判断した場合（居宅基準第10条の規定により、当該利用者に係る居宅支援事業者への連絡、適切な他のサービスの紹介その他必要な措置を速やかに行います）
⑧6カ月間継続して利用されない状況が続く場合には、サービスに関わる状況が変化している場合がある為、本契約は強制的に解除する場合がある

(3)契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

20. その他運営に関する重要事項

事業所は、適切な指定訪問介護が提供できるよう従業者の業務体制を整備するとともに、従業者の資質向上を図るために次のとおり研修の機会を設けます。

(1)採用時研修　採用後3か月以内
(2)継続研修　年2回以上

2 従業者は業務上知り得た利用者、又はその家族の秘密を保持します。

3 雇用契約においては、従業者であった者が従業者でなくなった後においても、業務上知り得た利用者、又はその家族の秘密を保持すべき旨を定めます。
4 事業所は、利用者に対する指定訪問介護の提供に関する諸記録を整備し、当該居宅介護等を提供した日から5年間保存します。
5 事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。
6 この規程に定めるほか、運営に関する重要事項は、社会福祉法人ハッピーネットと管理者との協議に基づいて定めます。

【重要事項説明書付属文書】
契約締結からサービス提供の流れ

ご契約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は
「居宅サービス計画（ケアプラン）」の内容を踏まえ、契約締結後に作成する
「訪問介護計画書」に定めます。
契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。

① 訪問介護計画原案について、ご契約者及びそのご家族等に対し説明を行い
同意を得た上で決定します。

⇓

② 訪問介護計画は、居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合
もしくはご契約者及びそのご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、変更の必要がある場合にはご契約者及びそのご家族
等と協議し、訪問介護計画を変更します。

⇓

③ 訪問介護計画が変更された場合には、ご契約者に対して書面を交付し
その内容を確認して頂きます。