

1. 事業者

名 称	社会福祉法人 ハッピーネット
所在地	埼玉県さいたま市桜区南元宿2丁目6-22
電話番号	048-767-3822
代表者氏名	理事長 伏見 広一
設立年月	平成14年1月4日
定款の目的に定めた事業	1 特別養護老人ホームの経営 2 老人居宅介護等事業の経営 3 老人デイサービス事業の経営 4 老人短期入所事業の経営 5 老人介護支援センターの経営 6 障害福祉サービス事業の経営 7 一般相談支援事業の経営 8 特定相談支援事業の経営 9 障害児相談支援事業の経営 10 移動支援事業の経営 11 障害児通所支援事業の経営 12 居宅介護支援事業 13 地域包括支援センターの受託事業 14 日中一時支援の受託事業 15 いきがいデイサービスの受託事業 16 訪問介護員養成研修事業 17 事業所内保育事業 18 福祉有償運送サービス事業

2. 事業所の概要

事業所の種類	第一号訪問事業（訪問型サービス）
事業の目的	利用者の自立促進・在宅生活の質の安定、向上
事業所の名称	ゆめの園春日町ヘルパーステーション
事業所の所在地	練馬区春日町5-33-33
電話番号	03-5987-5051
管理者氏名	田中 俊太郎
事業所の運営方針について	利用者が在宅生活を快適に過ごせるように援助する
開設年月	平成18年4月1日
事業所が行なっている他の業務	訪問介護 平成17年9月1日
通常の実施地域	練馬区
営業日	年中無休
受付時間	月～日 8時30分～17時30分 (この時間外については要相談とする)
サービス提供時間帯	月～日 8時30分～17時30分 (この時間外については要相談とする)

3. 職員の体制

〈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。

当事業所では、利用者に対して、第一号訪問事業を提供する職員として、下記の職種の職員を配置しています。

職 種	資 格	常勤 (名)	非常勤 (名)	職務の内容 備考
管理者	介護福祉士	1名		管理業務等 サービス提供責任者と兼務
サービス提供 責任者	介護福祉士	1名以上		サービス調整等 うち1名管理者と兼務
	実務者研修修了者			
訪問介護員等	介護福祉士	2.5名以上		訪問型サービスの提供等 (練馬区)
	ヘルパー2級・ 初任者研修修了者			
	実務者研修修了者			
	介護従事者養成研修			

4. 第一号訪問介護計画書等の作成

- ① 利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた第一号訪問介護計画書等を作成します。
- ② サービス提供責任者は、第一号訪問介護計画書を作成に当たっては、その内容について利用者または家族に対し説明し、利用者の同意を得ることとします。
- ③ サービス提供責任者は、第一号訪問介護計画を作成した際には、当該第一号訪問介護計画書を利用者に交付します。
- ④ サービス提供責任者は第一号訪問介護計画作成後、当該第一号訪問介護計画の実施状況の把握（モニタリング）を行い必要に応じて当該第一号訪問介護計画の変更を行います。

5. 当事業所が提供するサービスの内容

事業所では、下記のサービス内容からサービスを提供します。サービス内容は、利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などにより決定します。実施に当たっては、利用者やご家族に事前に説明し同意を頂くと共に、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

〈サービス区分及びサービス内容〉

【身体介護】

排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換等を行います。
食事介助	食事の介助、特段の専門的配慮を持った調理等を行います。
入浴・清拭・洗髪介助	入浴の介助や清拭（体を拭く）洗髪等を行います。
更衣介助	衣服の着脱や更衣の介助等を行います。
身体整容介助	身体整容に係る介助を行います。
移動・移乗介助	車椅子や歩行、移動等の介助を行います。
外出・買物同行介助	車椅子や歩行にて安全に外出や買い物ができるよう介助します。
起床・就寝介助	起床、就寝に係る介助等を行います。
服薬介助	服薬の介助等を行います。
通院介助	通院に係る介助を行います。
見守りの援助	自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助を行います。

【生活援助】

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。
ベッドメイク	ベッドメイクを行います。
衣類の整理・補修	衣類の整理や補修を行います。
調理	利用者の食事の用意を行います。
買物	利用者の日常生活に必要となる物品の買い物や薬の受け取りを行います。

訪問型サービスは、自立支援の観点から、利用者の身体の負担を軽減し、出来る限り自ら家

事等を行う事ができるように支援する事を目的としております。例えば利用者の身体に負担がかかる場所の掃除や買い物等、利用者がその有する能力を最大限活用する事ができるような方法によって行います。

6. サービス提供の記録について

(1) サービス実施記録の確認

当事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にその内容の確認を受けます。なお、サービス提供ごとの記録は契約終了後 2 年間保存します。

(2) 利用者の記録や管理、開示について

当事業所では、関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。(開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。)

7. サービス内容の制限

(1) 次のようなサービスは介護保険法により提供することができません。

- ① 医療行為
- ② 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（緊急やむを得ない場合を除く）
- ③ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（庭の手入れ・大掃除・ペットの世話等）
- ④ 利用者またはご家族の金銭、預貯金通帳の預かり、引き出し預け入れ等
- ⑤ 利用者の同居家族に対するサービス 調理・買い物・掃除（利用者の居室以外の居室等）
- ⑥ 利用者またはご家族からの金銭・物品・飲食の授受

8. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

- ① 訪問型サービスについて介護給付費支給決定を受けた方で、当事業所のサービス利用を希望される方は当事業所のサービス提供に係る重要事項についてご説明します。
- ② サービス利用が決定した場合は契約を締結し、速やかに訪問型サービス計画を作成して、訪問型サービス計画に基づきサービスの提供を開始します。契約の有効期間は、介護給付費支給期間です。ただし、引き続き支給決定を受け、利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。
- ③ 訪問型サービスの提供に当たっては、適切なサービスを提供するために、利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。
- ④ 利用者に対する具体的なサービスの内容、実施日、時間等は介護予防サービス・支援計画に沿って、訪問型サービス計画に定めます。ただし、利用者の状態の変化、訪問型サービス計画に位置付けられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更する事があります。

9. 利用料金

(1) サービスの利用料金

- ① 利用者は、訪問型サービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から訪問型サービス給付額を差し引いた差額分（自己負担分：通常はサービス利用料金の1割、2割または3割）を事業者に支払うものとします。
- ② 利用料金は原則1ヶ月ごとの定額制です。利用者の体調不良や、状態の改善等により、訪問型サービス計画に定めた期日より、利用が少なかった場合、又は多かった場合においても日割りでの割引または増額は致しません。

(2) 地域単価

- ① 当事業所の所在地は、東京都23区内、1級地となります。
- ② 1単位の単価は(11.40)で算定しています。(1円未満の端数は、端数金額を切り捨てて算定したもの。)

月合計給付単位数(基本サービス単位数+加算単位数)×1単位の単価=サービスに要した総費用

(3) 基本サービス単位数

※サービスに要した費用と利用者負担額の目安は、次の表の通りです。

【訪問型サービス】	単位数	利用料	利用者 1割負担	利用者 2割負担	利用者 3割負担
訪問型サービス (I)	1,141	13,007 円	1,301 円	2,601 円	3,902 円
身体介護を加算する場合	1,176	13,406 円	1,341 円	2,681 円	4,022 円
訪問型サービス (II)	2,279	25,980 円	2,598 円	5,196 円	7,794 円
身体介護を加算する場合	2,349	26,778 円	2,678 円	5,356 円	8,033 円
訪問型サービス (III)	3,615	41,211 円	4,121 円	8,242 円	12,363 円
身体介護を加算する場合	3,727	42,487 円	4,249 円	8,497 円	12,746 円
訪問型サービス (IV)	260	2,964 円	296 円	593 円	889 円
身体介護を加算する場合	268	3,055 円	306 円	611 円	917 円
訪問型サービス (V)	264	3,009 円	301 円	602 円	903 円
身体介護を加算する場合	272	3,100 円	310 円	620 円	930 円
訪問型サービス (VI)	278	3,169 円	317 円	634 円	951 円
身体介護を加算する場合	287	3,271 円	327 円	654 円	981 円

【その他加算】	単位数	利用料	利用者 1割負担	利用者 2割負担	利用者 3割負担
初回加算	200	2,280 円	228 円	456 円	684 円

訪問型サービス (11)	介護職員等処遇改善加算 (Ⅱ)	263	2,998	円	299	円	599	円	899	円
訪問型サービス (12)	介護職員等処遇改善加算 (Ⅱ)	526	5,996	円	599	円	1199	円	1798	円
訪問型サービス (13)	介護職員等処遇改善加算 (Ⅱ)	834	9,507	円	950	円	1901	円	2852	円
訪問型サービス (21)	介護職員等処遇改善加算 (Ⅱ)		0	円	0	円	0	円	0	円
訪問型サービス (22)	介護職員等処遇改善加算 (Ⅱ)		0	円	0	円	0	円	0	円
訪問型サービス (23)	介護職員等処遇改善加算 (Ⅱ)		0	円	0	円	0	円	0	円

(4) その他の加算単位数

下記に該当する場合は、基本単位数に加算を算定します。

① 初回加算 200 単位/月

身体介護加算が内容に含まれる訪問型サービス計画を作成した利用者に対して、初回または、初回に属する月にサービス提供責任者がサービスを提供した場合、又は従業者のサービスに同行した 場合に算定します。

② 介護職員処遇改善加算

当該事業所では、職員の処遇（賃金等）改善を図っています。

介護職員処遇改善加算Ⅱ $\quad\quad\quad$ + 所定単位数 \times 224/1000

(5) 交通費等

- ① 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します。なお、自動車を使用した場合の交通費は次の額を徴収します。（サービス利用料とともに1ヶ月ごとにお支払いいただきます。）

事業所の実施地域を超える地点から、片道1キロメートル未満	15 円
事業所の実施地域を超える地点から、片道1キロメートル以上	km/20 円

- ② 費用の支払いを受ける場合には、利用者またはその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払に同意した旨の文書に署名（記名捺印）を受ける事とします。
- ③ 通院介助等における訪問介護員の公共交通機関等の交通費は利用者の実費負担となります。

(6) 利用日の中止について

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、訪問型サービス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（24時間前）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、月額包括報酬の場合や、やむをえない場合は取消料をいただきません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の当日までに申し出がなかった場合	月額包括報酬では無い場合、

	600 円
--	-------

(7) その他

利用者のお住まいでサービスを提供する為に必要となる水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者にご負担いただきます。

(8) 支払方法

利用料金の支払いは、1カ月ごとに計算し、翌月中旬頃に請求書を発送致しますので月末27日までにお支払下さい。支払は原則として自動口座引き落としとしてお願い致します。但し、これによりがたい場合は現金にて集金致します。

10. 契約の終了と解除

(1) サービスの一時停止について

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ができます。

- 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場合
- ② 他の利用者に迷惑になるほどの著しい不潔行為がある場合
- 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
- 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

(2) サービス利用をやめる場合について（契約の解除）

利用者は契約の有効期間内であっても、利用者から利用契約を解約する事ができます。契約終了を希望する7日前までに文書にてお申し出下さい。また、以下の場合には即時に契約を解除する事ができます。

- ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
- ② 事業者が守秘義務に反した場合
- ③ 事業者が利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- ④ 事業者が閉鎖した場合

(3) 事業者の都合で契約の解除・終了する場合

事業者は利用者が以下のいずれかに該当する場合は、文書で通知することにより契約を解除することがあります。以下の規定により本契約を解除する場合には事前に居宅支援事業者、その他必要な措置を速やかに行います。

- ① 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
- ② 利用者又はその家族が事業者やサービス従業者等に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
- ③ 利用者が契約締結時に、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、又は不実の告知などを行い、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
- ④ サービス従業者等に対して、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

- ⑥ サービス従業者等に対して、忠告したにも関わらずハラスメント行為・いやがらせ行為等を止めない場合
- ⑦ その他サービス従業者への身体的・精神被害を与える行為が認められる場合
- ⑧ 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）
- ⑨ 6カ月間継続して利用されない状況が続く場合（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ります）

(4) 契約の自動終了について

次の場合は連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

- ① 利用者が亡くなった場合
- ② 利用者が長期入院となった場合
- ③ 利用者が施設に入所した場合
- ④ 介護予防サービス・支援計画に基づく期間が終了し、その後支給決定がない場合

11. サービスの利用に関する留意事項

(1) 事業者は予め利用者または家族と相談の上定めた、訪問型サービス計画書に沿ってサービスを提供します。

- ① サービス提供時に、担当の訪問介護員等を決定します。実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員等が担当を交替してサービスを提供する場合があります。
- ② 利用者から特定の訪問介護員等を指名することはできませんが、訪問介護員等についてお気づきの点やご要望がありましたらお客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。
- ③ やむを得ない理由によって訪問時間の変更、遅延が生じる場合はご連絡致します。
- ④ サービス記録の記入は、サービス提供時間内で行います。
- ⑤ 訪問介護員等が実施する、感染予防対策にご理解、ご協力をお願い致します。
- ⑥ 訪問介護員等の育成の為、実習生の受け入れをお願いすることがあります。その場合には事前に確認させていただきます。

12. 守秘義務について

- ① 事業所または従業者は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者または家族等に関する事項を第三者に漏洩しません。
- ② 利用者または家族に関する事項は、個人ファイルにまとめ当事業所内の書庫に保管してあります。常時、施錠されており、管理者が鍵の管理を行っております。
- ③ ただし利用者の緊急な医療上必要性がある場合には、医療機関等に利用者の心身の状況を提供します。
- ④ サービス担当者会議など、利用者に係る他の関係機関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事前に、利用者またはご家族より同意を得る文書を

得た上で、利用者またはご家族等の個人情報を用いる事ができるものとします。

- ⑤ 事業所は高齢者虐待防止法に定める通報ができるものとし、その場合には事業所は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

13. 損害賠償について

事業所の責任により利用者が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します。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、その損害の発生について利用者に故意または過失が認められた場合には利用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。

14. 緊急時の対応について

(1) 緊急時の対応

サービスの提供中に容態の変化等あった場合は、利用者や家族との事前の打ち合わせにより、速やかに救急車の要請や主治医への連絡等必要な対応を講じます。

(2) 事故発生時の対応について

万が一事故が発生した場合には速やかに、医療機関、家族、関係市区町村に連絡すると共に、事故の状況を記録に残し、事故に遭われた方の救済、事故拡大の防止など必要な措置を講じます。

15. 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担当者の選定

虐待防止担当者 田中 俊太郎

(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

16. 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、利用者に対する第一号訪問事業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。

17. 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

18. 身体拘束等の禁止

事業所は、第一号訪問事業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

19. 苦情、相談等の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付及び相談窓口について

サービスに関する苦情やご意見。また利用料や手続きなどに関する事は専用の窓口で受け付けております。

【お客様相談係・苦情受付窓口】	田中 俊太郎 (管理者)
-----------------	--------------

電話番号	03-5987-5051
受付時間	月～金 8時30分～17時30分

当事業所では、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。

【苦情解決責任者】	花本 博之（訪問グループ マネージャー）
電話番号	048-660-0150
受付時間	月～金 8時30分～17時30分

【第三者委員会】	
古賀 恵様	
横山 一美様	

(2) お住まいを管轄とする地域包括支援センター（光が丘地域）

①	北町地域包括支援センター	錦、北町1～5・8丁目、平和台	03-3937-5577
②	北町はるのひ地域包括支援センター	氷川台、早宮、北町6・7丁目	03-5399-5347
③	田柄地域包括支援センター	田柄1～4丁目、光が丘1丁目	03-3825-2590
④	練馬高松園地域包括支援センター	春日町、高松1～3丁目	03-3926-7871
⑤	光が丘地域包括支援センター	光が丘2・4～5丁目、旭町、高松5丁目13～24	03-5968-4035
⑥	光が丘南地域包括支援センター	高松4丁目・5丁目1～12、田柄5丁目、光が丘3・7丁目	03-6904-0312
⑦	第3育秀苑地域包括支援センター	土支田、高松6丁目	03-6904-0192

(3) 行政機関、その他の受付機関

当事業者以外に区市町村の相談・苦情窓口、東京都国民健康保険連合会等に相談・苦情を伝える事が出来ます。

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員事務局	03-3990-1344
東京都国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	03-6238-0177

(4) 第三者評価実施状況

第三者評価実施状況	なし
-----------	----

20. その他運営に関する重要事項

事業所は、適切な第一号訪問事業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、利用者に対する第一号訪問事業の提供に関する諸記録を整備し、当該第一号訪問事業が終了した日から2年間保存します。
- 5 事業所は、適切な第一号訪問事業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

利用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「介護予防サービス・支援計画」の内容を踏まえ、契約締結後に作成する「第一号訪問サービス計画書」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 第一号訪問サービス計画原案について、利用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 第一号訪問サービス計画は、介護予防サービス・支援計画が変更された場合もしくは利用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、第一号訪問サービス計画を変更します。



- ③ 第一号訪問サービス計画が変更された場合には、利用者に対して書面を交付しその内容を確認して頂きます。