

訪問介護及び札幌市訪問介護相当型サービス事業重要事項説明書

(令和5年11月1日現在)

第1条 (サービス提供主体の概要)

商号	株式会社 Ammi's
本店所在地	札幌市西区琴似1条3丁目2番1-412号
代表者職氏名	代表取締役 武田 あゆみ
設立年月日	平成29年12月15日
資本金	500万円

第2条 (運営の方針)

- (1) 事業所の訪問介護員等は、要介護者の心身の特徴、その置かれている環境などを踏まえて、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、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行い生活の質の向上を目指した在宅生活が維持できるよう援助を行います。
- (2) 事業の実施に当たっては、関係市町村及び地域との結びつきを重視し、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図りながら在宅生活を維持できるよう、総合的なサービスの提供に努めます。

第3条 (事業所の概要)

事業所名	札幌あんみケアステーション
サービス種類	訪問介護・札幌市訪問介護相当型サービス
事業所番号	0170405195
所在地	札幌市手稲区曙2条1丁目5-2
電話番号	011-699-5920
FAX番号	011-699-5921
通常事業の実施地域	札幌市、石狩市(花川地区)、小樽市(銭函地区)
福祉サービス 第三者評価の受審	なし

第4条 (営業日及び営業時間)

営業日	月曜日～金曜日
サービス提供日	年中無休
営業時間	午前9:00～午後6:00
サービス提供時間	午前0:00～午後12:00

第5条（従業員の勤務の体制）

職 種	業務の概要	配 置
管理者	事業所の管理業務等	常勤1名
サービス提供責任者	訪問介護計画等の作成等	サービス提供責任者2名
訪問介護員	訪問介護等のサービスの提供	20名

第6条（利用者負担額等）

利用者負担額は、関係厚生労働省告示による基準（札幌市訪問介護相当型サービスの場合は札幌市長が定める基準）に基づき算定される額とします。また、通常の事業の実施地域（以下「地域」という。）を越えてサービス行う場合には、別途費用の支払いが必要となります。

（地域を越えてから1kmごとに20円。）

第7条（サービスの提供の終了）

次の場合には、サービスの提供を終了します。

- ①利用者が、医療機関や社会福祉施設等に入院・入所したため、相当の期間にわたって、この契約に規定するサービスを受けることができなくなったとき。
- ②利用者が、居宅要介護高齢者又は要支援高齢者等でなくなったとき。
- ③利用者が死亡したとき。
- ④利用者の都合でサービスの利用を中止する旨の連絡があったとき。※サービスを終了する日の14日前までに文書で申し出てください。
- ⑤人員の不足等事業者のやむを得ない事情により、サービスの提供が困難となったとき。※この場合は30日前までに文書でお知らせします。
- ⑥利用者やその家族等が事業者又は従業者に対して、契約を継続しがたいような背信行為を行ったとき。
- ⑦利用者が利用者負担額等の支払いを30日以上遅延し、支払いの催告をしたにもかかわらず、14日以内に支払いがないとき。※⑥及び⑦の場合は、お客様に契約の終了について文書で通知し、ただちにサービスの提供を終了します。
- ⑧事業者又は従業者による不法行為や利用者に対する迷惑行為があったとき。※この場合は、お客様は7日間の予告期間を経ることなく、ただちに文書で利用の終了の申出ができます。

第8条（事故発生時の対応）

（1）事業者は、サービスの提供に際して、利用者のけがや体の急変があった場合その他必要な場合は、主治の医師、家族への連絡等の適切な措置を迅速に講じるものとします。

（2）事業者は、サービスの提供に当たって、事業者の責に帰すべき事由により、利用者の生命、身体、財産又は名誉に損害を及ぼした場合は、その損害を賠償する責任を負うものとします。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りではありません。

- ①利用者又はその家族が、サービス提供のため必要な事項について事業者が行う聴取や確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生したとき。
- ②利用者の身体の素因等による急激な体調の変化、その他事業者が提供したサービスに起因しない損害が発生したとき。

- ③利用者又はその家族の所有する物品を通常の使用方法により使用したにもかかわらず、当該物品が破損したとき。
- ④事業者の従業員の安全のための指示に、利用者又はその家族が正当な理由なく従わなかったとき。
- ⑤その他事業者の故意又は過失によらないで損害が発生したとき。

第9条（緊急時における対応方法）

（3）緊急時における対応方針

- ①利用者の緊急時において対応可能時間に連絡があった場合には、事業所における人員の配置や緊急事態の内容に応じて、職員を緊急に訪問させるなどの可能な対応をします。
- ②対応可能時間以外に連絡があった場合においても、その緊急事態の内容に応じ、できる限りの対応をするように努めるものとします。

第10条（苦情処理の体制）

- （1）利用者及びその家族は、事業者が提供したサービスに関して苦情がある場合には、事業者・担当する居宅介護支援事業者若しくは介護予防支援事業者又は市町村に対して、いつでも苦情を申し立てることができるものとします。
- （2）事業所の苦情の窓口及び対応方法は、別紙のとおりです。
- （3）利用者又はその家族が苦情の申立を行ったことを理由として、利用者に対して一切の不利益となる行為をしません。

第11条（秘密の保持）

事業者は、利用者又はその家族の個人情報を使用する場合は、あらかじめ当該利用者又は家族の同意を得るものとします。

令和 年 月 日

指定訪問介護又は札幌市訪問介護相当型サービスの利用の開始に際し、

上記のとおり説明しました。

事業者名 札幌あんみケアステーション（株式会社Ammi's）

説明担当者 氏名 安住 勝利 印

上記のとおり説明を受けました。

ご利用者様 氏名 印

立会人様 氏名 印

利用者との関係（ ）

苦情の窓口

1 事業者の窓口

相談担当者 : 安住 勝利
受付時間等 : 月曜日から金曜日まで
午前9:00から午後5:30まで
電話番号 : 011-699-5920

2 苦情があった場合の対応方法

- ① 相談担当者は、苦情があった場合は、速やかに、苦情申立者への訪問、関係職員に対する調査等の適切な方法により、当該苦情に係る事実の把握を行います。
- ② 相談担当者は、必要に応じて、関係職員と検討会議を行う等して、対応方法及び改善に向けての措置を講ずることとします。
具体的な対応をできるだけ迅速かつ適切に講ずるように努めます。
- ③ 苦情の内容及び対応等の措置の内容についての記録を整備して、サービスの質の向上や再発防止に活用します。

3 事業者以外の相談窓口

① 北海道国民健康保険団体連合会 介護保険課

所在地 : 〒060-0062 札幌市中央区南2条西14丁目国保会館6階
電話番号 : 011-231-5175

② 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丁目かでの2・7 3階
電話番号 : 011-204-6310