

「介護保険指定 0170400055」

手稲ゆうゆう訪問介護事業所

重要事項説明書

当事業所はご契約者（利用者）に対して居宅における生活支援に必要な訪問介護サービス及び札幌市訪問介護相当型サービス、小樽市訪問介護相当型サービスを提供いたします。事業所の概要や提供いたしますサービス内容と契約上ご注意くださいことをご説明いたします。

当事業所の利用は原則として要介護認定の結果「要支援1、2」又は「要介護1～5」と認定された方で居宅介護支援事業者が作成したケアプランに沿って、当事業所が作成した訪問介護計画に従いサービスの利用が可能となります。

社会福祉法人 手稲ロータス会

重要事項説明書
目次

1. 事業所経営法人	1
2. 利用事業所	1
3. 併設されている事業	1
4. 事業の目的と運営方針	2
5. 通常の事業実施地域・営業日及び営業時間について	2
6. 職員の体制について	2
7. 提供するサービスの概要について	3
8. 利用料等について	3
9. 利用日の中止・変更・追加について	4
10. サービスの提供に関する留意事項	4
11. 訪問介護員の禁止行為	5
12. 緊急時（事故発生時）の対応	5
13. 個人情報の取扱い	5
14. サービスの利用方法	6
15. 身体的拘束廃止と事故防止等	6
16. 虐待防止について	6
17. カスタマーハラスメントの防止について	7
18. 感染予防の対応	7
19. 業務継続計画について	7
20. 苦情・相談の受付について	7
21. 第三者評価について	7

※ 別表1・2 利用料等一覧
別紙 苦情（相談）の申し出窓口の設置のご案内

訪問介護サービス 訪問介護相当型サービス

手稲ゆうゆう訪問介護サービス及び訪問介護相当型サービスの提供開始にあたり、サービスの内容、契約上のご注意いただきたいこと等を次の通り説明いたします。また、当事業所では介護保険の基本理念の実現を目指して、介護サービス情報を公表しています。

1. 事業所経営法人

(1) 法人名	社会福祉法人 手稲ロータス会
(2) 法人所在地	札幌市手稲区稲穂5条2丁目6番5号
(3) 電話番号	011-699-8181
(4) 代表者氏名	理事長 宮川 学
(5) 設立年月	1988(昭和63)年6月23日

2. 利用事業所

(1) 事業所の種類	訪問介護 札幌市訪問介護相当型サービス 小樽市訪問介護相当型サービス
(2) 事業所の名称	手稲ゆうゆう訪問介護事業所(0170400055)
(3) 事業所の所在地	札幌市手稲区稲穂5条2丁目6番5号
(4) 電話番号	011-685-8201
(5) 管理者	佐藤 亜悠
(6) 開設年月	1989(平成元)年6月1日

3. 併設されている事業

事業の種類	北海道知事による事業者指定		利用定数
	指定年月日	指定番号	
手稲ゆうゆう指定居宅介護事業所	2000(平成12)年4月1日	0110400173	—
手稲ゆうゆう居宅介護支援事業所	2000(平成12)年4月1日	0170400055	—
手稲ゆうゆう認知症対応型 共同生活介護事業所(グループホーム)	2002(平成14)年4月1日	0190400010	18名
手稲ゆうゆう通所介護事業所 (デイサービス)	2000(平成12)年4月1日	0170400154	40名
札幌市手稲区 介護予防センター稲穂・金山・星置	2006(平成18)年4月1日	/	—

4. 事業の目的と運営方針

事業の目的	要介護又は要支援状態にある利用者（契約者）が、その有する能力に応じ、可能な限り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、生活の質の確保および向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、訪問介護サービス、札幌市訪問介護相当型サービス又は小樽市訪問介護相当型サービスを提供することを目的とします。
事業所運営の方針	事業者は、契約者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令およびこの契約の定めに基づき、関係する区市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、契約者（利用者）の要介護又は要支援状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

5. 通常の事業実施地域・営業日及び営業時間について

通常の事業実施区域	札幌市手稲区、札幌市西区及び札幌市北区、石狩市花川及び同市樽川、小樽市銭函、同市星野町、同市見晴町、同市桂岡及び同市張碓
営業日	月曜日～日曜日の通年
受付時間	月曜日～金曜日・午前9時～午後5時30分
サービス提供時間帯	日中：午前 8時～午後 6時 早朝：午前 6時～午前 8時 夜間：午後 6時～午後10時 日中：午前 8時～午後 6時

6. 職員の体制について

職 種	常 勤	非常勤
事業所長（管理者）	1名	0名
サービス提供責任者	4名	0名
訪問介護員	0名	11名
（1）介護福祉士	4名	6名
（2）訪問介護養成研修2級（ヘルパー2級）課程修了者	0名	0名
（3）介護職員初任者研修課程修了者	0名	5名

7. 提供するサービスの概要について

<サービス内容（一部）>

○ 身体介護

契約者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。

（例）入浴介助、清拭、排せつ介助、食事介助、体位変換、通院介助等

○ 家事援助

家事を行うことが困難な契約者に対して、家事の援助を行います。

（例）調理、洗濯、衣服整理

※契約者に関する事項以外については、行いません。

清掃

※契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の清掃は行いません。

買い物

※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、預け入れは行いません。

※通院等のための乗車または降車の介助は行いません。

※訪問介護相当型サービスの内容については、札幌市又は小樽市の定めに従い行います。

8. 利用料等について

(1) 利用料金

- ・ 契約者がサービスを利用した場合の「基本利用料」は、訪問介護サービス利用料金表（別表1）又は札幌市訪問介護相当型サービス利用料金表（別表2-1）、小樽市訪問介護相当型サービス利用料金表（別表2-2）であり、契約者からお支払いいただく「利用者負担金」は、所得に応じて基本利用料の1割、2割又は3割の額となります。ただし、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

(2) 利用料金の変更

- ・ 事業者は、札幌市や小樽市が利用単位毎の料金を変更した場合又は、厚生労働大臣が利用単位数を変更した場合、利用者（契約者）に対して、1カ月前までに文書で通知をすることにより、利用料金の変更（増額または減額）を申し入れることができます。
- ・ 利用者（契約者）が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく「重要事項説明書」を作成し、新たな重要事項説明書又は同意書にて説明・同意いただき、同内容サービスを提供します。
- ・ 利用者（契約者）が、料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し、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。
- ・ 生活困難等である契約者（「手稲ロータス会利用料減免規程」の条件に合う方）に対しては「手稲ロータス会利用料減免規程」により利用料の減免が適用されます。

(3) 2名の訪問介護員でサービスを行う必要がある場合

- ・ 以下の特段の理由かつ利用者（契約者）の同意を得たうえで、通常料金の2倍の料金をいただきます。

ア 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

イ 暴力行為などが見られる方へのサービスを行う場合

ウ その他身体状況等の理由で必要な場合

(4) 交通費

- ・ 通常の事業実施地域外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。なお、自動車を使用した場合の交通費は次の額をお支払いいただきます。

ア 通常の実施地域を越えた区域から、その経路1kmにつき30円

イ 通常の実施地域を越えた区域から、1 km未満の端数が生じたときは、これを切り捨てる。

(5) 料金の支払い方法

- ・ 原則、当事業所が指定する口座への振込又は取扱い可能な銀行等による引落サービスをご利用いただきます。なお、各種手続きにかかる負担額は利用者（契約者）にご負担いただきます。

(6) 連帯保証人

- ・ 連帯保証人となる方については、利用者（契約者）の債務について、極度額20万円の範囲内で連帯してご負担いただきます。その額は、利用者（契約者）又は連帯保証人が亡くなったときに確定し、生じた債務について、ご負担いただく場合があります。また、連帯保証人からの請求があった場合には、連帯保証人の方に利用料等の支払い状況、滞納金の額、損害賠償の額等、利用者（契約者）の全ての債務の額等に関する情報を提供します。（契約書第14条参照）

9. 利用日の中止・変更・追加について

- ・ 利用者（契約者）は、事業者に対して、サービス実施予定日の前日までに通知をすることにより、料金を負担することなくサービスの利用を中止、変更することができます。
- ・ 利用者（契約者）が、サービス実施日になって利用の中止を申し出た場合、下記のキャンセル料をいただく場合があります。
 - ① 午前ご利用の場合 ➡ 前日の午後5時30分までに連絡をいただいた場合：無料
 - ② 午後ご利用の場合 ➡ 当日の午前9時までに連絡をいただいた場合：無料
 - ③ ①、②以外の場合 ➡ 500円
- ・ 利用者（契約者）のサービス利用の変更、追加の申し出については、当事業所の訪問介護員の稼働状況に応じ調整を行います。尚、契約者の希望する日時にサービスを提供することができない場合は、契約者と事業者で協議するものとします。
- ・ 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利用者に提示して協議します。
- ・ 事業者は、利用者（契約者）が感染症に罹患した場合、高齢者住宅等にお住いの方で施設において感染症が蔓延している場合、感染予防のため、サービスを中止する場合があります。（契約者の家庭状況等により相談させていただきます）
- ・ 訪問介護員等が感染症に罹患した場合、感染予防のためサービスを中止する場合があります。

10. サービスの提供に関する留意事項

- (1) サービス提供を行う訪問介護員
 - ・ サービスを提供する訪問介護員については、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供する場合があります。
- (2) 訪問介護員の交替
 - ・ ご契約者からの交替の申し出
選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上 不相当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、利用者（契約者）から特定の訪問介護員の指名はできません。
 - ・ 事業者からの訪問介護員の交替
事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。
 - ・ 訪問介護員を交替する場合は利用者（契約者）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十分に配慮するものとします。

(3) サービスの実施に関する事項

- ・ 定められた業務以外の禁止

契約者（利用者）は「項目7 提供するサービスの概要について」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

- ・ サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者はサービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

- ・ 備品等の使用

利用契約に基づき使用いたします。

(4) サービスの実施に伴う光熱水費等についての取り扱い

- ・ 訪問介護サービス、札幌市又は小樽市訪問介護相当サービスの提供にあたり、水道、電気、ガス、電話の利用が必要となった場合は、無償で使用させていただきます。

11. 訪問介護員の禁止行為

① 医療行為

② 利用者（契約者）もしくはその家族等からの金銭又は物品等の授受

③ 利用者（契約者）の家族等に対する居宅介護サービス等の提供

④ 飲酒及び契約者（利用者）もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

⑤ 利用者（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

⑥ その他、利用者（契約者）もしくはその家族等に行う迷惑行為

12. 緊急時（事故発生時）の対応

・ サービス提供中における事故の発生又はその再発を防止するため、事故防止のための指針及び事故防止マニュアルを作成するとともに、定期的（年1回以上）に研修会を開催する等従業者に周知徹底を図り、事故防止に努めます。また、事故防止の取組みを適切に実施するための担当者を当該指針に定めます。

・ 事故が発生した場合は、市町村、利用者（契約者）の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、サービス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。

・ サービス提供中に利用者（契約者）の容態に急変があった場合は、下記の医療機関に連絡をする等の必要な対応をするほか、ご家族が不在の場合等には、緊急連絡先にご連絡いたします。また、利用者（契約者）本人の安否確認ができず、家族とも連絡が取れない時、生命の危険が予測される可能性が生じた場合、警察、消防等の関係機関へ連絡し、共に安否の確認を行うことがあります。

13. 個人情報の取扱い

・ 個人情報の保護に関しては、個人情報を適切に管理する事を社会的責任と考えます。この考えを基に「個人情報の保護に関する法律」を遵守し、「手稲ロータス会個人情報保護規程」を作成して利用者の方々の権利、利益を保護することに努めます。利用開始時には個人情報の取扱について同意書に署名・捺印をいただきますのでご協力下さい。又、従業者には業務上知り得た利用者（契約者）又はその家族等の秘密を漏らしてはならないことを徹底して研修しております。

14. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

- ・ 電話等でお申し込みいただきます。当事業所職員が対応致します。サービス提供の依頼を受けた後、契約を結び、訪問介護計画、札幌市又は小樽市訪問介護相当型サービス計画を作成して、サービスの提供を開始します。

※居宅サービス計画（ケアプラン）等の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

(2) サービスの利用解除

- ・ 要介護認定により、自立と認定された場合。
- ・ 利用者（契約者）からの契約解除の申出があった場合（1週間前に申出ください）
- ・ 利用者（契約者）が医療機関に入院された場合。
- ・ 利用者（契約者）が、契約時に心身の状況及び病歴等の重要事項について故意に告げず、又は虚偽の告知を行い、その結果、契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合。
- ・ 利用者（契約者）又はその家族等に対して請求した当事業所のサービス費等の請求にもかかわらず、支払いが3ヶ月以上遅延した場合。
- ・ 利用者（契約者）が、故意又は重大な過失により、従業者等の生命、身体、財物、信用等を傷つける等、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。

(3) 契約書・同意書・重要事項説明書について

- ・ 利用開始時にはサービス提供責任者から、利用に関する説明を受けた後、事業所と利用者（契約者）の方と双方で誤解が生じないよう契約書を取り交します。
- ・ 個人情報の取扱い・利用料金については、同意書をいただきます。
- ・ 重要事項説明書について、サービス提供責任者の説明後、確認した旨の署名・捺印をいただきます。
- ・ 再利用を希望する場合、その期間（直近の当事業所利用日）から3ヶ月以内であれば、最初に取り交した契約書、同意書、重要事項説明書は双方確認の上、問題がなければ有効として、新たに取り交しはしません。

15. 身体的拘束廃止と事故防止等

- ・ 当事業所では、利用者（契約者）が身体的、精神的に安心して日常生活ができ、利用者（契約者）の人間としての誇りを尊重し、人権を守るため、利用者（契約者）又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者（契約者）の行動を制限する行為を行いません。
- ・ また、利用者（契約者）が安全、かつ、安心して日常生活を営むことができ、生命や身体に重大な影響が生じないよう、事故の未然防止に努めます。
- ・ これらについては、当事業者の「身体的拘束廃止に関する指針」及び「介護事故防止のための指針」等を踏まえて対応しております。

16. 虐待防止について

- ・ 当事業所では、利用者（契約者）の尊厳の保持及び人格の尊重が達成されるよう、虐待の未然防止、虐待等の早期発見の観点から、虐待の防止のための対策を講じ、「虐待の防止に関する指針」等を踏まえて対応しております。

17. カスタマーハラスメントの防止について

- ・当事業所では、職員が安心して働ける環境を整えるため、「職場におけるハラスメント防止規程」を設けております。さらに、利用者（契約者）や家族等からの著しい迷惑行為による職員の労働環境の悪化を防ぐため、「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を定めています。これに基づき、相談対応体制の整備、被害者への配慮、ハラスメント防止に向けた取り組みを実施しております。

18. 感染予防の対応

- ・感染症や食中毒の発生及び蔓延の防止にも努めます。
- ・サービス提供中に事業所において感染症又は食中毒が発生及びまん延しないよう、感染症予防のための対策を検討する委員会を設置するとともに、予防又はまん延の防止のための指針及び予防マニュアルを作成し、その措置を講じます。
- ・定期的（年2回以上）に研修会を開催するほか、感染症の予防及びまん延の防止のための訓練等を実施する等従業者に周知徹底を図り、感染症予防に努めます。
- ・感染症予防に関する措置を適切に実施するための担当者を当該委員会に定めます。
- ・利用者が利用している指定居宅サービス事業者等で感染症が発生した場合においては、速やかに利用者（契約者）又は家族に連絡するとともに、代替サービスの利用を提案等の対応を行います。

19. 業務継続計画について

- ・当事業所は、感染症や災害が発生した場合にも、利用者（契約者）が継続してサービスを受けられるよう、早期に業務を再開するための業務継続計画を作成しています。その計画に沿って、年2回以上研修及び訓練を実施しています。

20. 苦情・相談の受付について

○当事業所の苦情やご相談は下記の者が責任をもってお受けします。

・受付担当者

サービス提供責任者 佐藤 亜悠
高橋 蓉子
小野 裕美
寺島 裕子

・苦情解決責任者

管理者 佐藤 亜悠

・受付時間

月曜日～金曜日 9:00～17:30

○苦情受付とその処理について

- ・当事業所は速やかに、公正に苦情が解決されるよう『社会福祉法人手稲ロータス会 苦情処理規程』を設けております。その概要は別紙のとおりです。

21. 第三者評価について

評価機関	実施有無	実施月日	開示状況
サービス満足度アンケート調査 (独自)	○	年1回実施 (2026.2.6)	個別配布
福祉サービス第三者評価事業 (全国社会福祉協議会)	×	—	—

同 意 書

20 年 月 日

手稲ゆうゆう訪問介護サービス、札幌市又小樽市訪問介護相当型サービスにおけるサービスの提供開始に当たり、この重要事項説明書の説明を行うとともに、文書の交付を行いました。

手稲ゆうゆう訪問介護事業所
説 明 者 職 名

氏 名

印

私は、この重要事項説明書の説明を受け、手稲ゆうゆう訪問介護事業所のサービスの提供を受ける事に同意し、交付文書を受領しました。

利 用 者
(契 約 者)

住 所 _____

氏 名 _____ 印

署 名 代 理 人

住 所 _____

氏 名 _____ 印

利用者との続柄 _____

身 元 引 受 人
及 び 連 帯 保 証 人

住 所 _____

氏 名 _____ 印

利用者との続柄 _____

[利用者 (契約者) 情報]

医療機関名	連絡先
主治医氏名 ()	住 所 電話番号 ()
緊急連絡先 (1)	連絡先
氏名	住 所
関 係 性 ()	電話番号 ()
緊急連絡先 (2)	連絡先
氏名	住 所
関 係 性 ()	電話番号 ()

手稲ゆうゆう訪問介護サービス利用料金表

別表 1 (2026年6月1日改正)

身体介護中心のサービス

サービス提供時間	(A)	(B)	1回あたりの単位数		1回あたりの自己負担額 (円) (A)			1回あたりの自己負担額 (円) (A) + (B)		
	基本単位	初回加算	(A)	(A) + (B)	1割の方	2割の方	3割の方	1割の方	2割の方	3割の方
20分未満	163	200	230	514	235	470	705	525	1,050	1,575
20分以上30分未満	244		345	628	353	705	1,057	642	1,283	1,924
30分以上1時間未満	387		547	830	559	1,117	1,676	848	1,695	2,543
1時間以上	567		802	1,085	819	1,638	2,457	1,108	2,216	3,324
所要時間1時間以上1時間30分未満の場合	649		918	1,201	938	1,875	2,815	1,227	2,453	3,679
所要時間1時間30分以上2時間未満の場合	731		1,035	1,318	1,057	2,114	3,171	1,346	2,692	4,038

生活援助中心のサービス

サービス提供時間	(A)	(B)	1回あたりの単位数		1回あたりの自己負担額 (円) (A)			1回あたりの自己負担額 (円) (A) + (B)		
	基本単位	初回加算	(A)	(A) + (B)	1割の方	2割の方	3割の方	1割の方	2割の方	3割の方
20分以上45分未満	179	200	252	535	258	515	772	547	1,093	1,639
45分以上	220		311	595	318	636	953	608	1,215	1,823

身体介護及び生活援助混在のサービス

サービス提供時間	(A)	1回あたりの自己負担額 (円)		
	基本単位	1割の方	2割の方	3割の方
身体介護に加えて、生活援助20分以上45分未満行った場合	65	93	186	279
身体介護に加えて、生活援助45分以上70分未満行った場合	130	188	376	564
身体介護に加えて、生活援助70分以上行った場合	195	281	562	843

※1回あたりの単位数には、基本単位のほかに介護職員等処遇改善加算(I)ロ((所定単位×28.7%) / 月)・特定事業所評価加算II((所定単位×10%) / 月)が含まれています。
 ※端数処理していますので、合計金額が異なる場合があります
 ※20分未満の身体介護に引き続き生活援助を行う場合は、原則、引き続き行われる生活援助の単位数の加算を行うことはできません。

札幌市訪問介護相当型サービス利用料金表

【月額の利用料金】

サービス提供時間	(A)	(B)	月あたりの自己負担額 (円) (A)			月あたりの自己負担額 (円) (A) + (B)		
	基本単位	初回加算	1割の方	2割の方	3割の方	1割の方	2割の方	3割の方
週1回程度の場合 (月額) 訪問型独自サービスⅠ	1,176	200	1,546	3,092	4,638	1,809	3,617	5,425
週2回程度の場合 (月額) 訪問型独自サービスⅡ	2,349		3,087	6,173	9,260	3,350	6,700	10,050
週2回を超える場合 (月額) 訪問型独自サービスⅢ	3,727		4,898	9,796	14,694	5,161	10,321	15,481

【1回あたりの利用料金】

サービス提供時間	(A)	(B)	1回あたりの自己負担額 (円) (A)			1回あたりの自己負担額 (円) (A) + (B)		
	基本単位	初回加算	1割の方	2割の方	3割の方	1割の方	2割の方	3割の方
45分未満 (月18回まで) 訪問型独自サービスⅣ	205~3,690	200	270 ~4,849	540 ~9,698	809 ~14,547	532 ~5,112	1,064 ~10,223	1,596 ~15,334
45分~60分未満 (月13回まで) 訪問型独自サービスⅣ/2	277~3,601		364 ~4,732	727 ~9,463	1,091 ~14,194	627 ~4,995	1,254 ~9,990	1,881 ~14,985
60分以上 (月12回まで) 訪問型独自サービスⅣ/3	287~3,444		377 ~4,526	754 ~9,051	1,131 ~13,576	641 ~4,789	1,281 ~9,577	1,921 ~14,366
20分~45分未満 (月20回まで) (生活援助中心) 訪問型独自サービスⅤ	179~3,580		235 ~4,704	470 ~9,408	705 ~14,112	499 ~4,968	997 ~9,935	1,495 ~14,902
45分以上 (月16回まで) (生活援助中心) 訪問型独自サービスⅤ/2	220~3,520		289 ~4,626	578 ~9,251	867 ~13,876	553 ~4,889	1,105 ~9,778	1,658 ~14,666

※月に5週ある場合などで利用回数の上限を超える場合には、月額項目を適用とする。

※介護職員等処遇改善加算 (Ⅰ) ロ (所定単位数の287/1,000) を含む。(各種加算を除く)

小樽市訪問介護相当型サービス利用料金表

【週 1 回程度の利用の方】

サービス提供時間	(A)	(B)	1回あたりの自己負担額 (円) (A)			1回あたりの自己負担額 (円) (A) + (B)		
	基本単位	初回加算	1割の方	2割の方	3割の方	1割の方	2割の方	3割の方
日額 (30日計算) 訪問型サービスⅠ日割	39~1,170	200	50 ~1,506	100 ~3,012	150 ~4,518	308 ~1,763	616 ~3,526	924 ~5,289
月額 訪問型独自サービスⅠ	1,176		1,514	3,028	4,542	1,771	3,542	5,313

【週 2 回程度の利用の方】

サービス提供時間	(A)	(B)	1回あたりの自己負担額 (円) (A)			1回あたりの自己負担額 (円) (A) + (B)		
	基本単位	初回加算	1割の方	2割の方	3割の方	1割の方	2割の方	3割の方
日額 (30日計算) 訪問型サービスⅡ日割	77~2,310	200	99 ~2,973	198 ~5,946	297 ~8,919	356 ~3,230	712 ~6,460	1,068 ~9,690
月額 訪問型独自サービスⅡ	2,349		3,023	6,046	9,069	3,281	6,562	9,843

【週 2 回を超える程度の利用の方】

サービス提供時間	(A)	(B)	1回あたりの自己負担額 (円) (A)			1回あたりの自己負担額 (円) (A) + (B)		
	基本単位	初回加算	1割の方	2割の方	3割の方	1割の方	2割の方	3割の方
日額 (30日計算) 訪問型サービスⅢ日割	123~3,690	200	158 ~4,749	316 ~9,498	474 ~14,247	416 ~5,006	832 ~10,012	1,248 ~15,018
月額 訪問型独自サービスⅢ	3,727		4,797	9,594	14,391	5,054	10,108	15,162

※月に5週ある場合などで利用回数の上限を超える場合には、月額項目を適用とする。

※介護職員等処遇改善加算 (I) ロ (所定単位数の 287/1,000) を含む。(各種加算を除く)

苦情（相談）申し出窓口設置のご案内

社会福祉法第82条の規程により、社会福祉法人手稲ロータス会で経営する事業は入所者、利用者、家族の皆様からの苦情（相談）に適切に対応する体制を整えております。

事業所における苦情（相談）については、解決責任者、受付担当者、及び第三者委員を置き入所者、利用者、家族の皆様からの苦情（相談）に対応いたします。

◇苦情（相談）受付の流れ

Q. 苦情（相談）がある場合は、どうしたらよいのですか？



受け付け事務所が窓口となり、電話及び書面などにより随時受付をいたします。又、第三者委員へ直接申し出る事もできます。

Q. 受け付けられた苦情（相談）は、どのように報告、確認されるのですか？



受付担当者が苦情（相談）を受付後、解決責任者及び第三者委員へ報告し、内容を確認した後、申し出人に対して受け付けた旨を通知いたします。

Q. 解決責任者へ報告された後は、どうなるのですか？



解決責任者は苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者が委員の助言や立会いを求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

ア. 苦情内容の確認 イ. 解決案の調整、助言 ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

Q. 第三者委員とは、どんな人がなっているのですか？



社会福祉法人手稲ロータス会「苦情処理解決規程」第2条（苦情解決責任者、受付担当者、第三者委員）が定める当法人の手稲ロータス会の第三者委員は、次の2名です。

原子 茂樹（はらこ しげき）・加賀 三千博（かが みちひろ）

札幌市手稲区稲穂5条2丁目6番5号
TEL 011-699-8181
（手稲ロータス会法人本部事務局）

上記の者が苦情（相談）解決に当たります。

Q. 手稲ゆうゆうにて解決できない場合は、どうなるのですか？

手稲ゆうゆうにて解決できない場合は、下記の関係機関に申し立てをする事ができます。

- ・ 札幌市介護保険課 札幌市中央区北1条西2丁目
TEL 011-211-2972
- ・ 国民健康保健団体連合会 札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館
TEL 011-231-5161
- ・ 北海道社会福祉協議会 札幌市中央区北2条7丁目 かでる2・7 3F
TEL 011-204-6310
- ・ 札幌市手稲区役所 保健福祉部保健福祉課
札幌市手稲区前田1条11丁目
TEL 011-681-2400

〒006-0035

札幌市手稲区稲穂5条2丁目6番5号
手稲ゆうゆう訪問介護事業所
TEL 011-685-8201
FAX 011-681-7375