

聖恵ホームヘルパーステーション

重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

事業所番号（ 第 3470700174 号 ）

当事業所はご利用者に対し第1号訪問事業（指定介護予防訪問介護相当サービス）及び指定訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」「要支援」または「介護予防・日常生活支援総合事業対象者」と認定された方が対象となります。要支援認定又は要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆目次◆◆

1. 事業者.....	1
2. 事業所の概要.....	1
3. 事業実施地域及び営業時間.....	2
4. 職員の体制.....	2
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金.....	3
6. サービスの利用に関する留意事項.....	7
7. 苦情の受付について.....	8
8. 開示等.....	8

1. 事業者

- | | |
|-----------|-------------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 聖恵会 |
| (2) 法人所在地 | 広島県竹原市忠海中町三丁目 16 番 1 号 |
| (3) 電話番号 | 0 8 4 6 - 2 6 - 1 0 0 2 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 遠部 敦也 |
| (5) 設立年月 | 昭和 4 7 年 6 月 2 0 日 |

2. 事業所の概要

- | | |
|------------|--|
| (1) 事業所の種類 | 指定訪問介護事業・第1号訪問事業（指定介護予防訪問介護相当サービス） |
| (2) 事業の目的 | 要介護状態または総合事業状態にある利用者に対し、可能な限り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、適正なサービスを提供する。 |

(3) 事業所の名称 聖恵ホームヘルパーステーション

(平成12年4月1日 指定)

(4) 事業所の所在地 広島県竹原市忠海中町三丁目16番1号

(5) 電話番号 0846-23-2377

(6) 事業所長(管理者)氏名 手良向 美紀

(7) 当事業所の運営方針 事業所は、利用者が要援護状態となった場合においても、可能な限り在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配慮し、利用者の意思及び人格を尊重して生活全般にわたる援助を行う。

(8) 開設年月 平成12年4月1日

(9) 事業所が行っている業務

① 第1号訪問事業(指定介護予防訪問介護相当サービス)

② 指定訪問介護事業

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域

竹原市、三原市の地域とする。

(2) 営業日及び営業時間

営業曜日：月～土曜日ただし、12月31日から1月3日を除く。受付時間 8:30～17:30

サービス提供時間帯 8:30～17:30

4. 職員の体制

当事業所では、ご利用者に対して第1号訪問事業(指定介護予防訪問介護相当サービス)及び、指定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。

2025.04

職 種	常勤	非常勤	職務の内容
1. 事業所長(管理者)	1	0	業務管理
2. サービス提供責任者	2	1	技術指導・訪問介護計画の作成等
3. 訪問介護員	3	8	指定訪問介護の提供
(1) 介護福祉士	2	3	
(2) 介護職員基礎研修課程修了者	0	0	
(3) 訪問介護養成研修2級 (ヘルパー2級)課程修了者	1	5	

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、利用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(訪問介護契約書第4条参照)(第1号訪問事業(介護予防訪問介護相当サービス) 契約書第4条参照)

以下のサービスについては、利用料金の大部分(通常9割及び2015年8月より一定以上所得のある方は8割、及び2018年8月より7割)が介護保険から給付されます。

＜サービスの概要＞

○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世話をします。

☆ 利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画(ケアプラン)がある場合には、それを踏まえた訪問型独自サービス介護計画又は訪問介護計画に定められます。

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 …通院の介助を行います。

② 生活援助

- 調理 …利用者の食事の用意を行います。(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。(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。(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な物品の買い物をします。(預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。)

＜サービス利用料金＞ (訪問介護契約書第8条参照)(第1号訪問事業(介護予防訪問介護相当サービス)契約書第8条参照)

それぞれのサービスについて、平常の時間帯(午前8時30分から午後5時30分)での料金は次の通りです。

予防給付 (要支援1又は要支援2の方)

*2021(令和3年)4月改定 2024 継続

訪問型独自サービス費			負担割合1割	負担割合2割	負担割合3割
	(Ⅰ) 週に1回程度利用する場合	1回程度必要とされた方	1, 176円/月	2, 352円/月	3, 528円/月
	(Ⅱ) 週に2回程度利用する場合	2回程度必要とされた方	2, 349円/月	4, 698円/月	7, 047円/月
	(Ⅲ) 週に3回程度利用する場合	2回程度を超える介護が必要とされた方	3, 727円/月	7, 454円/月	11, 181円/月

介護給付（要介護1～5の方）

* 2024（令和6年）4月改定

身体介護	サービスに要する時間	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 60分未満	60分以上 90分未満	90分以上で 30分増す毎に
	利用料金	1,630円	2,440円	3,870円	5,670円	820円
	うち、介護保険から給付される金額（1割の人）	1,467円	2,196円	3,483円	5,103円	738円
	うち、介護保険から給付される金額（2割の人）	1,304円	1,952円	3,096円	4,536円	656円
	うち、介護保険から給付される金額（3割の人）	1,141円	1,708円	2,709円	3,969円	574円
	サービスに係る自己負担額（1割の人）	163円	244円	387円	567円	82円加算
	サービスに係る自己負担額（2割の人）	326円	488円	774円	1,134円	164円加算
	サービスに係る自己負担額（3割の人）	489円	732円	1,161円	1,701円	246円加算
生活援助	サービスに要する時間	20分以上 45分未満	45分以上			
	利用料金	1,790円	2,200円			
	うち、介護保険から給付される金額（1割の人）	1,611円	1,980円			
	うち、介護保険から給付される金額（2割の人）	1,432円	1,760円			
	うち、介護保険から給付される金額（3割の人）	1,253円	1,540円			
	サービスに係る自己負担額（1割の人）	179円	220円			
	サービスに係る自己負担額（2割の人）	358円	440円			
	サービスに係る自己負担額（3割の人）	537円	660円			

☆「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。

☆上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。

☆2015年8月から費用負担2割、及び2018年8月より3割が追加されました。

☆平常の時間帯(午前8時30分から午後5時30分)以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。

★加算料金

- ・早朝（午前5時30分から午前8時30分まで）：25%
- ・夜間（午後5時30分から午後10時まで）：25%
- ・深夜（午後10時から午前5時30分まで）：50%
- ・初回加算

（平成21年4月改定）

新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内にサービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は、他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に200円/月加算します。

＊入院等を行い過去2ヶ月に当事業所から訪問介護を受けておらず、利用を再開する場合も200円加算します。

・緊急時訪問介護加算

(平成21年4月改定)

利用者やその家族から要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員が、居宅サービス計画にない訪問介護を行った場合に100円/1回を加算します。

・介護職員処遇改善加算Ⅱ（新加算）（令和6年6月改定）

当訪問事業所は利用者に対し、指定訪問介護を行った場合には、サービス利用料金、初回加算及び緊急時訪問介護加算の合計金額に対し、22.4%を加算します。

☆2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、利用者の同意の上で、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

＊2人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）

- ・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
- ・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

☆利用者がまだ要支援認定又は、要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者の負担額を変更します。

（2）介護保険の給付対象とならないサービス（訪問介護契約書第5条,9条参照）（第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）契約書第5条,9条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞

① 介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額が利用者の負担となります。

	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上の場合	1時間以上で（30分増す毎に）
身体介護	1, 630円	2, 440円	3, 870円	5, 670円	820円
	20分以上 45分未満	45分以上			
生活援助	1, 790円	2, 200円			

②その他のサービス

☆経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う 2 か月前までにご説明します。

(3) 交通費 (訪問介護契約書第 8 条参照)(介護予防訪問介護契約書第 8 条参照)

通常の事業実施地域以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、通常事業の実施地域を越えた地点から要した交通費の実費をいただきます。ただし、自動車を利用した場合は、路程 1 キロメートル当たり 20 円を実費としていただきます。

(4) 利用料金のお支払い方法 (訪問介護契約書第 8 条参照)(介護予防訪問介護契約書第 8 条参照)

前記(1)、(2)の料金・費用は、1 ヶ月ごとに計算し請求します。指定の金融機関指定口座からの口座振替の場合は、翌月 27 日(銀行休業日の場合は翌営業日)に引落されます。また、現金支払いの場合は翌月 15 日までにお支払いいただきますようお願いいたします。

(5) 利用の中止、変更、追加 (訪問介護契約書第 9 条参照)(第 1 号訪問事業(介護予防訪問介護相当サービス)契約書第 9 条参照)

○利用予定日の前に、利用者の都合により、訪問介護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申し出てください。

○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、キャンセル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、利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の 10% (自己負担相当額)

*介護予防訪問介護の利用料金は月単位の定額のため、キャンセル料は不要とします。

○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利用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利用者に提示して協議します。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替 (訪問介護契約書第 6 条参照)(第 1 号訪問事業(第 1 号訪問事業(介護予防訪問介護相当サービス)契約書第 6 条参照)

①利用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適当と認めら

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、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②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) サービス実施時の留意事項 (訪問介護契約書第7条参照)(第1号訪問事業(介護予防訪問介護相当サービス) 契約書第7条参照)

①定められた業務以外の禁止

利用者は「5. 当事業所が提供するサービス」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。

②訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護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、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

訪問介護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。

(4) サービス内容の変更 (訪問介護契約書第10条参照)(介護予防訪問介護契約書第10条参照)

サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為 (訪問介護契約書第14条参照)(第1号訪問事業(介護予防訪問介護相当サービス) 契約書第14条参照)

訪問介護員は、利用者に対する訪問介護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利用者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受
- ③利用者の家族等に対する介護予防訪問介護サービス及び訪問介護サービスの提供
- ④飲酒及び喫煙
- ⑤利用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その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

7. 苦情の受付について (訪問介護契約書第24条参照)(第1号訪問事業(介護予防訪問介護相当サービス) 契約書第24条参照)

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情や相談は以下の専用窓口で受け付けます。

苦情受付担当者 : 中田 忍

苦情解決責任者 : 管理者 手良向 美紀

【電話番号】 0846-23-2377

受付時間 月曜日～土曜日 8時30分～17時30分

本事業所では地域にお住まいの方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見を頂いています。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。

第三者委員：2名

(公平中立な立場で、苦情を受け付け相談にのって頂ける委員です。)

(2) 行政機関その他苦情受付機関

竹原市 市民福祉部地域支えあい 推進課介護保険係	所在地 竹原市中央五丁目1番35号 電話番号 0846-22-7743 F A X 0846-23-0140 受付時間 8:30~17:15
広島県国民健康保険団体 連合会 介護保険課	所在地 広島県広島市中区東白島町19-49 国保会館 電話番号 082-554-0783 F A X 082-511-9126 受付時間 8:30~17:15
広島県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 広島県広島市南区比治山本町12-2 広島県社会福祉会館内 電話番号 082-254-3419 F A X 082-569-6161 受付時間 8:30~17:00

(3) 苦情処理の手順

- ・苦情を受けた職員は「聖恵ホームヘルパーステーション苦情対応マニュアル」に従って、利用者に 対し十分な説明と誠意ある対応を行い、その経過等を速やかに管理者に報告します。
- ・上記に記載した以外の対応措置については、その都度、事業所内で協議し利用者の立場に立って対応します。

8. 開示等

利用者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できます。開示等請求窓口は当該事業所とし、開示請求の受付時間は月曜日から土曜日までとし、書面によって直接窓口に提出するか、若しくは郵送によるものとします。

開示にかかる手数料は実費とし、コピー代は一枚10円いただきます。

<重要事項説明書付属文書>

1. サービス提供における事業者の義務 (訪問介護契約書第12条,13条参照)(第1号訪問事業 (介護予防訪問介護相当サービス) 契約書第12条,13条参照)

当事業所では、利用者にサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、利用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利用者に提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管するとともに、利用者又は契約者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、利用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利用者又は契約者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、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に利用者の心身等の情報を提供します。

2. 損害賠償について（訪問介護契約書第15条,16条参照）（第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）

契約書第15条,16条参照）

事業者の責任により利用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

ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、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、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

3. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）（訪問介護契約書第18条参照）（第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）契約書第18条参照）

契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定又は要支援認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに利用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、仮に次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 利用者が死亡した場合
- ② 要支援認定又は要介護認定により利用者の心身の状況が自立と認定された場合でサービスの終了を希望される方
- 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 施設の滅失や重大な毀損により、利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 当施設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 利用者又は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）ご利用者からの解約・契約解除の申し出

（訪問介護契約書第19条,20条参照）（第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）契約書第19条,20条参照）

契約の有効期間であっても、利用者又は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 10 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 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② 利用者が入院された場合
- ③ 利用者に係る居宅サービス計画(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 (訪問介護契約書第 21 条参照) (第 1 号訪問事業 (介護予防訪問介護相当サービス) 契約書第 21 参照)

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 利用者又は契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴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 利用者による、サービス利用料金等の支払いが 6 ヶ月以上 (* 最低 3 ヶ月) 遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ 利用者が、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 当事業所では、利用者に対して安定したサービスを提供するため職場及び訪問先・利用者宅におけるハラスメント防止のため、「別紙」ハラスメント防止のための指針」を定めておりますので、ご注意ください。

禁止行為

- A サービス従事者に対する身体的暴力(身体的な力を使って危害を及ぼす行為)
- B サービス従事者に対する精神的な暴力(人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為)
- C サービス従事者に対するセクシュアルハラスメント(意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為)

(3) 契約の終了に伴う援助 (訪問介護契約書第 18 条参照) (第 1 号訪問事業 (介護予防訪問介護相当サービス) 契約書第 18 参照)

契約が終了する場合には、事業者は利用者の心身の状況、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。

4. 事故発生時の対応について

訪問介護の提供によりご利用者に事故等緊急事態が発生した場合、事業者は速やかに市町、利用者の家族等へ連絡するとともに、緊急時対応マニュアルに従い必要な措置を講じます。

(2025.4)

重要事項説明同意書

年 月 日

指定訪問介護サービス・第1号訪問事業（指定介護予防訪問介護相当サービス）

の提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

聖恵ホームヘルパーステーション

説明者職名

氏名

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービス・第1号訪問事業（指定介護予防訪問介護相当サービス）の提供開始に同意しました。

年 月 日

利用者住所

氏名

印

代理人

住 所

氏名

印

（続柄 ）