

# 「指定訪問介護」 (ホームヘルプ) 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。  
(堺市指定 第2770101083号)

当事業所はご契約者に対して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」と認定された方が対象となります。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	2
2. 事業所の概要	2
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. 身体拘束の廃止	8
8. 高齢者虐待防止について	8
9. 秘密の保持と個人情報の保護について	8
10. 緊急時及び事故発生時の対応方法について	9
11. サービス提供に関する相談、苦情の受付について	9

## 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 堺福祉会  
(2) 法人所在地 大阪府堺市西区太平寺331番地1  
(3) 電話番号等 072-297-9598 FAX 072-297-8838  
(4) 代表者氏名 理事長 淡野 勝也  
(5) 設立年月 平成4年4月7日 (施設「特別養護老人ホーム・ハートピア泉北」 開設平成4年11月4日)  
(施設「老人保健施設・愛和園」 開設平成10年2月1日)

## 2. 事業所（施設）の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所・平成11年11月15日指定  
指定番号・堺市第2770101083号  
(2) 事業の目的 ご契約者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立ち、その心身の状況・置かれている環境等に応じた適切な指定訪問介護の提供を確保することを目的とする。  
(3) 事業所の名称 ハートピア堺 ヘルパーステーション  
(4) 事業所の所在地 大阪府堺市堺区海山町三丁150番地1  
(5) 電話番号等 072-222-8080 FAX 072-222-8778  
(6) 管理者氏名 古川 英宏  
(7) 当事業所の運営方針  
① ご契約者の心身の状況を踏まえて、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に配慮して、身体介護、生活援助その他の日常生活全般にわたる援助を行うものとする。  
② 事業実施にあたっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。  
③ 上記のほか「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年厚生労働省令第37号）」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。  
(8) 開設年月日 平成8年4月1日

## 3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 堺市  
(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜から日曜日（祝日の場合も営業） 但し、12月29日から1月4日までを除く。 （台風、積雪等により臨時休業する場合があります。）
営業時間	通常 午前9時～午後6時まで

## 4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定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。(令和6年4月時点)

職 種	常勤	非常勤	常勤換算
1. 管理者	1		1
2. サービス提供責任者	3		3
3. 居宅介護従事者(ホームヘルパー) (サービス提供責任者を含む)	3	1	3.4
① 介護福祉士	3	1	3.4
② 介護職員基礎研修修了者	0	0	0
③ 訪問介護養成研修1級 (ヘルパー1級)課程修了者	0	0	0
④ 訪問介護養成研修2級 (ヘルパー2級)課程修了者	0	0	0

※ 常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数(例：週40時間)で除した数です。

(例) 週8時間勤務の訪問介護員が5名いる場合、常勤換算では、1名(8時間×5名÷40時間=1名)となります。

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、ご契約者のご家族に訪問し、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、利用料金の大部分(通常9割)が介護保険から給付されます。

<サービスの概要と利用料金>

○ 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行います。

☆ ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日、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)などを行います。

\* 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 … ご利用者の食事の用意を行います。  
(ご家族様の調理は行いません。)
- \* 洗濯 … ご利用者の衣類等の洗濯を行います。  
(ご家族様の洗濯は行いません。)
- \* 掃除 … ご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 … ご利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。

☆ ご契約者の安全を確保する為、医療行為は行いません。

＜サービス利用料金＞（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9時から午後6時）での料金は次の通りです。

区 分	サービス提供時間	基本料金	一割負担額	二割負担額	三割負担額
身体介護 が中心で ある場合	① 20分未満	2,418円	242円	484円	726円
	② 20分以上30分未満	3,616円	362円	724円	1,085円
	③ 30分以上1時間未満	5,745円	575円	1,149円	1,724円
	④ 1時間以上1時間 30分未満	8,410円	841円	1,682円	2,523円
	※ 以降30分を増す ごとの加算額	1,219円	122円	244円	366円
生活援助が中 心である場合	① 20分以上45分未満	2,653円	266円	531円	796円
	② 45分以上	3,263円	327円	653円	979円
身体介護を行 った後に引き 続き生活援助 を行った場合	① 20分以上	963円	97円	193円	289円
	② 45分以上	1,926円	193円	386円	578円
	③ 70分以上	2,889円	289円	578円	867円

※ 当事業所は、特定事業所加算（Ⅱ）、介護職員等処遇改善加算（Ⅰ口）が適用されます。

★ 必要に応じて算定される加算

- ・ 初回加算(1月につき) 252円
- ・ 緊急時訪問介護加算(1回につき) 126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。

- ☆ 平常の時間帯（午前9時から午後6時）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。
  - ・ 夜間（午後6時から午後10時まで）：25%
  - ・ 早朝（午前6時から午前8時まで）：25%
- ☆ 訪問介護養成研修3級課程（ヘルパー3級）修了者による身体介護サービスについては、表の利用料金の30%が割り引かれます。
- ☆ 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、ご契約者の同意の上で、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
- ☆ ご契約者がまだ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。要介護認定を受けた後、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）。又、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、ご契約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、ご契約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（契約書第5条、第8条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約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の利用  
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ご契約者の負担となります。
- ② サービス提供記録の保存年限
  - ア 具体的なサービスの内容等の記録は、サービスを提供した日から5年間保存します。
  - イ 具体的なサービスの内容等の記録以外は、その完結から2年間保存します。
    - ・ 市町村への通知に係る記録
    - ・ 苦情の内容等の記録
    - ・ 事故の状況及び事故に際してとった措置の記録
    - ・ 介護計画、その他記録等
- ③ 複写物の交付  
ご契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。  
利用料金：1枚につき30円
- ☆ 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

て、変更を行う1か月前までにご説明します。

(3) 交通費（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、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。

交 通 費	<p>利用者の居宅が、通常の実施地域（堺市）以外の場合、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、次の額を徴収いたします。</p> <p>① 本所から片道 10km 未満 500 円</p> <p>② 本所から片道 10km～15km 未満 700 円</p> <p>③ 本所から片道 15km 以上の場合は 2km 毎に 200 円加算</p>
-------	--

(4) 利用料金のお支払い方法（契約書第8条参照）

利用料、その他の費用は1か月ごとに計算し、ご請求しますので、以下のいずれかの方法でお支払いください。

利用料、その他の費用の請求	<p>ア 利用料、その他の費用はサービス提供ごとに計算し、利用月の合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 請求書は、利用月の翌月15日までにご利用者宛にお届けいたします。但し、請求金額のない月はお届けいたしません。</p> <p>ウ 1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。</p>
利用料、その他の費用の支払い	<p>ア 現金による支払い</p> <p>イ 口座引き落としによる支払い (但し、この場合毎月27日にご指定いただいた口座から引き落とし（金融機関が休業日の場合は翌日）になります。)</p>

※ 利用料、その他の費用のお支払いについて、支払い期日から3か月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内にお支払いがない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくこととなります。

(5) 利用の中止、変更、追加（契約書第9条参照）

- ☆ 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、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へ申し出てください。
- ☆ 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、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、ご契約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	当日利用料金の10% (自己負担相当額)

☆ 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。

## 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。

但し、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（契約書第6条参照）

#### ① 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。但し、ご契約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に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（契約書第7条参照）

#### ① 定められた業務以外の禁止

契約者は、「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契約者の事情・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（契約書第10条参照）

サービス利用当日に、ご契約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（契約書第14条参照）

訪問介護員は、ご契約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。

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>① 医療行為</li> <li>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</li> <li>③ ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供</li> <li>④ 飲酒及び喫煙</li> <li>⑤ 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</li> <li>⑥ その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為</li> </ul> |
|--|

## 7. 身体拘束の廃止

- 1 当事業所は、指定訪問介護サービスの提供にあたっては、当該契約者又は他の利用者等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、身体拘束その他の利用者の行動を制限する行為を行いません。
- 2 当事業所は、前項の身体的拘束等を行う場合には、次の手続きにより行います。
  - (1) 身体拘束廃止委員会を設置します。
  - (2) 「身体拘束に関する説明書・経過観察記録」に身体拘束にかかる態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得なかった理由を記録します。
  - (3) 利用者又は家族に説明し、その他方法がなかったか改善方法を検討します。

## 8. 高齢者虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 研修等を通じて、職員の人権意識の向上や知識、技術の向上に努めます。
- ② 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- ③ 職員が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、職員が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- ④ 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 古川 英宏
-------------	-----------

## 9. 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>この秘密を保持する義務は、契約終了後も継続します。</p>
個人情報の保護について	<p>事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いませぬ。又、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、善良な管理者の注意を持って管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとしませぬ。</p>

## 10. 緊急時及び事故発生時の対応方法について

- ① サービス提供中に利用者に緊急の事態が発生した場合、利用者の主治医に連絡するとともに、予め指定する連絡先にも連絡します。

また、当事業所が利用者に対して行う指定訪問介護サービスの提供により、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族・市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

- ② 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合に、下記の対応可能時間に連絡を受けた際は、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。

連絡先：電話番号 072-222-8080

(対応可能時間 午前9:00～午後6:00)

## 11. 衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- ① 事業所における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をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的を実施します。

## 12. 業務継続計画の策定等について

- (1) 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居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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を実施します。
- (3) 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。

※「12 業務継続計画の策定等について」は、令和6年3月31日までに実施します。（当該事項は、令和6年3月31日までの間は努力義務とされています。）

## 13. サービス提供に関する相談、苦情の受付について（契約書第24条参照）

苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため、必要に応じ面接を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、当面及び今後の対応を決定します。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

尚、当施設1階の公衆電話横に要望箱を設置しています。ご利用ください。

① 当事業所の受付窓口

窓口担当 サービス提供責任者、ケアマネージャー等  
苦情解決責任者 古川 英宏  
受付時間 毎週月曜日から金曜日 午前10時から午後5時まで  
電話番号 072-222-8080  
FAX 072-222-8778

② 第三者委員

\* (社福)五常会 理事長 山本 晃  
電話番号 072-236-8779  
\* (社福)天寿会 理事長 網田 隆次  
電話番号 072-363-1555

③ 行政機関その他苦情等受付機関

当事業所以外に次の機関に相談・苦情等の窓口があります。

\* 堺市役所 介護保険課 電話番号 072-228-7513  
\* 堺区役所 地域福祉課 電話番号 072-228-7520  
\* 中区役所 地域福祉課 電話番号 072-270-8197  
\* 東区役所 地域福祉課 電話番号 072-287-8123  
\* 西区役所 地域福祉課 電話番号 072-275-1912  
\* 南区役所 地域福祉課 電話番号 072-290-1812  
\* 北区役所 地域福祉課 電話番号 072-258-6651  
\* 美原区役所 地域福祉課 電話番号 072-363-9316  
\* 大阪府高齢介護室  
居宅事業者課 電話番号 06-6941-0351  
\* 国民健康保険団体連合会  
介護保険課 電話番号 06-6949-5418  
\* 大阪府社会福祉協議会  
福祉サービス苦情解決委員会 電話番号 06-6191-3130

指定訪問介護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。

事業者	所在地 名 称 代表者	堺市西区太平寺 3 3 1 - 1 社会福祉法人 堺福社会 理事長 淡野 勝也
事業所	所在地 名 称 責任者	堺市堺区海山町 3 - 1 5 0 - 1 ハートピア堺 ヘルパーステーション 管理者 古川 英宏

※ この重要事項説明書は、堺市基準条例の堺市介護保険事業等の人員、設備および運営に関する基準を定める条例(平成24年条例第58号)の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。