

訪問介護  
介護予防ホームヘルプサービス  
生活サポートホームヘルプサービス

## 重要事項説明書

医療法人 鶴友会  
ホームヘルパーステーションこが

# ホームヘルプサービス重要事項説明書

当事業所は、ご利用の皆様に対して指定訪問介護サービス（ホームヘルプサービス）を提供いたします。サービスの提供にあたって、ご利用の皆様に対して当事業所の概要やご利用にあたって、ご留意をいただきたい重要事項について次のとおり説明いたします。

## 1. 事業者

・法 人 名	医療法人鶴友会
・所 在 地	大分市南鶴崎2丁目6-5
・T E L	097-527-2152
F A X	097-521-7595
・代表者氏名	理事長 古賀 徹

## 2. 事業所の概要

・事業所の種類	指定訪問介護・介護予防ホームヘルプサービス 生活サポートホームヘルプサービス
・施設の目的	要介護又は要支援等の状態にある在宅の高齢者が、 その有する能力を可能な限り維持しながら日常生活を 営むために、必要な訪問介護サービスを提供することを 目的とする。
・施設の名称	ホームヘルパーステーションこが (平成12年 4月 1日 開設)
・所 在 地	大分市中鶴崎2丁目4番29号 (〒870-0101)
・T E L	097-523-5146
・F A X	097-523-5079
・事業所管理者	牧野 國利
・運営方針	利用者の方々の要介護・要支援等の心身の特性をふまえ つつ、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、食事の介助をはじめ、身体 介護、生活援助その他の生活全般にわたる援助を行う。
・当法人が運営している他のサービス事業	いざれも大分県当局から指定済の下記の事業所を開設しております。 大分市東部訪問看護ステーション 介護老人保健施設メディトピアこが (通所リハ・訪問リハ) 短期療養介護施設 (ショートステイ) ラ・ファミリア (通所デイ) 介護保険サービスセンターこが を開設しております。

### 3. 事業実施地域・営業時間

- ・実施地域 大分市
- ・受付期間 月～土曜日-8:30～17:30（土曜8:30～12:30）、日・祝日及び・8/13～15・12/30～1/3除く
- ・サービス提供時間 月～土・日・祝日 24時間対応  
緊急の時は常時対応可能な体制を確立しております。

① 090-5730-5959 ② 090-5731-0020

### 4. 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。

職種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
1.事業所長（管理者）	1名				
2.サービス提供責任者	7名				
3.居宅介護従事者（ホームヘルパー）	7名	46名			
（1）介護福祉士	7名	27名			
（2）実務者研修	0名	2名			
（3）介護職員基礎研修	0名	0名			
（4）ヘルパー1級課程	0名	0名			
（5）初任者研修	0名	17名			

当事業所では、利用者に対して職員として、上記の職種の職員を配置しています。

### 5. 提供するサービスと利用料金

当事業所が提供する訪問介護サービスについては

- （1）介護保険・総合事業から給付される場合
- （2）介護保険・総合事業からの給付対象外となっており、利用される方がサービス利用料金の全額を負担していただく場合の2つのサービスがあります。
- （1）介護保険・総合事業の給付対象となるサービスについて

次のサービスについては介護保険・総合事業の給付対象になりますので、サービス利用料金の70%・80%・90%が保険給付となり、利用される皆様方の自己負担は、10%・20%・30%となります。

#### ① 身体介護

- 入浴・・・入浴の介助又は清拭
- 排泄・・・排泄の介助又はおむつの交換
- 食事・・・食事の介助
- 体位変換・・・体位の変換と褥瘡予防の措置
- 通院介助・・・通院の際の介助

#### ② 生活支援（共に行う）

- 調理・・・サービス利用者の食事の用意  
(家族分の調理は行いません)
- 洗濯・・・サービス利用者の衣類等の洗濯  
(家族分は含みません)

掃　除・・・生活居住空間の掃除

(生活に際し使われていない居室は含みません)

買　い　物　・・・サービス利用者の日常生活に必要となる品物の買　  
物 (預金、貯金の取り扱いのご依頼には応じられま  
せん)

(2) 介護保険・総合事業給付の対象とならないサービスについて

次のサービスについては介護保険・総合事業の給付の対象とはなりませんので、サービス利用料金の全額がご契約者の自己負担となります。

- ① 介護保険・総合事業給付に関する介護度別の支給限度額を超えてのサービスを利用する場合
- ② 介護予防ホームヘルプサービス・生活サポートホームヘルプサービスに関する規定回数を超えてのサービスを利用する場合。
- ③ 介護保険・総合事業給付の対象とならないサービスを訪問介護員に依頼する場合。ただし、ご契約者に関する対象外サービスに限ります。  
(介護支援にあたらない行政手続きの代行その他、本来ご家族が対応すべき事項について緊急を要する場合は、事業所と協議のうえとします)。

(3) 利用料金のお支払方法

当施設は、利用者及び扶養者が指定する送付先に対し、前月料金の合計額の請求書及び明細書を、毎月10日過ぎに送付し、利用者及び扶養者は、連携して当施設に対し、当該金額をその月の月末までに支払うものとします。なお、支払方法は別途話し合いのうえ、双方合意した方法に基づき金融機関の口座引落しと直接施設へ持参していただく、もしくは集金にお伺いするかのどちらかを選択していただくことができます。

口座振替日は27日（土日祝日の場合翌日）となり尚、口座振替の際は手数料110円ご負担していただきますのでご了承ください。

(4) 利用の中止

①利用予定日の前にご契約者の都合によりサービスの中止、変更もしくは新たなサービスの利用をすることができます。ただしこの場合には、居宅サービス計画の変更を必要とする場合もありますので、サービスの実施日の2日前までに事業者側にお申し出ください。

②前項の申し出がなく利用予定日の当日になって利用の中止等を申し出た場合、又、訪問介護員が訪問しご利用者不在の場合、キャンセル料（原則として利用料の1割）をいただきます。

ただし、ご契約者の体調に伴う緊急事態等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

また、介護予防ホームヘルプサービスに関しましては、月額料金となっていますのでキャンセル料は発生いたしません。

## 6. サービスの提供に当たって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画」「介護予防訪ホームヘルプサービス計画」「生活サポートホームヘルプサービス計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」「介護予防訪ホームヘルプサービス計画」「生活サポートホームヘルプサービス計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」「介護予防訪ホームヘルプサービス計画」「生活サポートホームヘルプサービス計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」「介護予防訪ホームヘルプサービス計画」「生活サポートホームヘルプサービス計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) また、訪問介護員のサービスの実施状況・及び利用者の状態確認の為3ヶ月を目安にサービス提供責任者が訪問し確認に伺います。
- (6) 訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (7) 利用者又は家族より契約の更新しない旨の申し出や、施設入所・介護保険非該当と認定され事業対象者とも認定されなかった場合・死亡の場合契約の終了とします。

## 7. サービスの利用に関する留意事項

- (1) サービスを担当する訪問介護員について  
サービス提供決定時に、担当訪問介護員を決定いたしますが、サービスの提供にあたって担当者の体調その他のやむを得ない事情により、臨時的に変更する場合があります。また、担当の訪問介護員は、原則として一定の期間をもって交代することになります。この場合は、ご契約者のご意見を尊重いたしますが、おおむね1年を目安といたしますので、あらかじめご了承下さい。
- (2) 前項の他ご契約者からの交代の申し出によって交代することもできます。ただし、この場合原則として特定の訪問介護員をご契約者の方からご指名いただくことはご遠慮下さい。

### (3) サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外のサービスを、事業者や訪問介護員に依頼することはできません。

※ 一般的には介護保険・総合事業の生活援助の範囲に含まれないと考えられる事例

#### A. 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- a. 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- b. 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- c. 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- d. 自家用車の洗車・清掃

#### B. 「日常生活の援助」に該当しない行為

1 訪問介護員が行わなくとも日常生活を営むのに支障がないと判断される行為

- a. 草むしり
- b. 花木のみずやり
- c. 犬の散歩等ペットの世話

2 日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- a. 家具・電気器具等の移動、修繕模様替え
- b. 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- c. 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- d. 植木の剪定等の園芸
- e. 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理等

②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。

ただし、そのサービスの実施にあたっては、ご契約者の事情や意見等に十分配慮いたします。

③訪問介護サービスの実施にあたり、必要とする備品等（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

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ず、サービス内容の変更をする場合があります。その場合は、事業者は変更したり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いたします。

介護予防ホームヘルプサービスに関しては原則月額料金ですが、要支援状態からの悪化が見られた場合には、地域包括支援センターもしくは、委託を受けた居宅支援事業所のケアマネージャーと協議のうえ、変更申請等の対応について検討します。認定結果によっては上記記載と同様にサービスの内容時間に応じた利用料金を請求いたします。

## (5) 自然災害時

台風・地震等の自然災害時には、訪問介護員が訪問できない場合があります。その際はあらかじめ、ご利用者様と連絡をとり、訪問の確認・変更をさせていただきます。ご了承ください。

## (6) 訪問介護員・利用者の禁止事項

訪問介護員は、訪問介護サービスの提供にあたって次の行為は行いません。

- ①理容、美容に関する専門的技術を要すると判断される行為
- ②ご契約者又はそのご家族からの物品等の授受
- ③ご契約者のご家族に対する訪問介護サービスの提供
- ④飲酒及びご契約者もしくはその家族の同意なしに行う喫煙
- 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
- ⑥その他ご契約者もしくはその家族等に対して行う迷惑行為
- ⑦ご契約者又はそのご家族から金品・金券、商品券を受ける行為
- ⑧訪問介護員の自家用車への同乗

※ 従業者へのハラスメントに該当する行為には必要な措置を講じます。

### <サービス利用料金>

サービス利用料金は、身体介護、生活支援の二つの区分毎に、それぞれのサービスに要した時間による区分とを組み合わせてサービス利用料金額が決められています。また、介護予防ホームヘルプサービス・生活サポートホームヘルプサービスについては要支援1・2と認定された方で週の利用回数により月額料金が決まっています。また、サービスを利用する所要時間・回数についても国の方針として決められた標準的な所要時間・回数となっています。以上のこととふまえての平常のサービス時間帯（午前8時～午後6時）における利用料金は次のとおりであります。

※ 下記金額は1割負担での利用料金になっています。

### 《訪問介護》 ※下記金額は1回当たりの金額になります

区分	サービスに要する時間	20分未満	30分未満	60分未満	90分未満	1時間30分以上 (30分毎に)
身体 介護	利用料金	1,630円	2,440円	3,870円	5,670円	+ 820円
	うち保険給付額	1,467円	2,196円	3,483円	5,103円	+ 738円
	自己負担額	163円	244円	387円	567円	+ 82円
生活 支援	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			
	うち保険給付額	1,611円	1,980円			
	自己負担額	179円	220円			

《訪問介護》 ※下記金額は1回当たりの金額になります

身体生活		生活1 (20分以上)	生活2 (45分以上)	生活3 (70分以上)
身体1 (30分未満)	利用料金	3,090円	3,740円	4,390円
	うち保険給付額	2,781円	3,366円	3,951円
	自己負担額	309円	374円	439円
身体2 (1時間未満)	利用料金	4,520円	5,170円	5,820円
	うち保険給付額	4,068円	4,653円	5,238円
	自己負担額	452円	517円	582円
身体3 (1.5時間未満)	利用料金	6,320円	6,970円	7,620円
	うち保険給付額	5,688円	6,273円	6,858円
	自己負担額	632円	697円	762円

《総合事業 - 介護予防ホームヘルプサービスサービス》 ※下記金額は月額金額となります

介護予防ホームヘルプサービス	要支援1	要支援2
介護予防ホームヘルプサービス I (週1回)	利用料金	11,760円
	うち保険給付額	10,584円
	自己負担額	1,176円
介護予防ホームヘルプサービス II (週2回)	利用料金	23,490円
	うち保険給付額	21,141円
	自己負担額	2,349円
介護予防ホームヘルプサービス III (週3回)	利用料金	—
	うち保険給付額	—
	自己負担額	3,727円

※ 月途中からの利用開始、月途中でのサービス終了の場合には日割り計算でのご請求となります。

《総合事業 - 生活サポートホームヘルプサービス》 ※下記金額は1回当たりの金額となります。

区分	サービスに要する時間	20分以上	45分以上
		45分未満	60分未満
利用料	利用料金	2,060円	2,420円
	うち保険給付額	1,854円	2,178円
	自己負担額	206円	242円

※ 1月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物の利用者は上記金額(介護・介護予防・生活サポート)より1割減になります。

《訪問介護・介護予防ホームヘルプサービス・生活サポートホームヘルプサービス－各種加算》

共通	初回加算 (200 単位)	新規利用及び訪問がふた月あいた際、サービス提供責任者が計画書を作成し、訪問もしくは同行した場合。
介護 介護予防	生活機能向上連携加算 I (100 単位) 3ヶ月間	自立支援型のサービスの提供を促進し、訪問リハビリ・通所リハビリを実施している施設の理学・作業・言語療法士・医師からの助言を受ける体制またはサービス提供の場又は I C T を活用した動画等により、助言を受けた上でサービス提供責任者が、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し実施した場合。
	生活機能向上連携加算 II (200 単位) 3ヶ月間	自立支援型のサービスの提供を促進し、訪問リハビリ・通所リハビリの理学・作業・言語療法士が訪問する際にサービス提供責任者が同行し、利用者の身体の状況等の評価を共同して行い、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し実施した場合。
介護	緊急時訪問介護加算 (100 単位)	利用者及び家族等の要請を受けてサービス提供責任者がケアマネと連携を図り、居宅サービス計画にない訪問介護(身体介護)を行った場合。
介護 介護予防	処遇改善加算 I (毎月)	月の総利用算定単位の 1000 分の 137 加算 (R6.5 月まで)
介護 介護予防	特定処遇改善加算 II (毎月)	月の総利用算定単位の 1000 分の 42 加算 (R6.5 月まで)
介護 介護予防	ベースアップ等 支援加算 (毎月)	月の総利用算定単位の 1000 分の 24 加算 (R6.5 月まで)
介護 介護予防	介護職員等処遇 改善加算 (毎月)	月の総利用算定単位の 1000 分の 224 加算 (R6.6 月)
介護	特定事業所加算 II	所定単位の 100 分の 10 加算 (R6.7 月～)
介護 介護予防	介護職員等処遇 改善加算 (毎月)	月の総利用算定単位の 1000 分の 245 加算 (R6.7 月～)

- 注1. いずれの場合も利用料金全体の 70%・80%・90%が保険から給付され、残りの 10%・20%・30%が自己負担となります。
- 注2. 生活援助には 20 分未満の時間設定はありません。
- 注3. 平常の時間帯（午前8時～午後6時）以外の次の時間帯では、割増料金となります。なお、割増料金の時間帯でのサービス利用がありましてもそれが介護保険の介護度別の支給限度額の範囲内であれば保険給付の対象となります。
- ・夜間（18時～22時） 25%増
  - ・早朝（6時～8時） 25%増
  - ・深夜（22時～6時） 50%増
- 注4. 2人の訪問介護員が必要な場合は、ご契約者の同意のうえで通常料金の2倍の料金をいただきます。（例えば、体重が重い方に対する入浴介助等の重介護サービスや、暴力行為などがみられ、2人で訪問する必要がある場合などです）
- 注5. ご利用者様の都合で月途中に何度も訪問中止になった場合、月途中より訪問中止の場合も利用料金は上記の金額となります。ただし、月途中にご利用者様の状態に変化があり要支援・要介護区分変更があった際は、日割り計算をした利用料金となります。

注6. ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合は、サービス料金の全額をいつたん支払っていただることになります。この場合は、要介護認定を受けた後、自己負担額10%・20%・30%を除く、70%・80%・90%の額は介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、要介護認定は受けているが居住サービス計画（ケアプラン）が作成されていない場合も同じく償還払いとなります。ただし、ご契約者で特段の事情がおありの方については、支払い方法で別途協議させていただきます。なお、償還払いの場合、その手続きのため証明書を要する場合、ご契約者の申し出があれば事業所としてサービス提供に関する証明書を発行いたします。

注7. 通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問介護に要した交通費は、その実費を徴収する。なお自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

- 一 事業所から片道おおむね10キロメートル未満 無料
- 二 事業所から片道おおむね10キロメートル以上の場合、1キロメートルにつき30円

注8. 介護保険・総合事業からの給付額に変更があった場合は、変更された額にあわせて自己負担額も変更させていただきます

## 8. 記録の保管

指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は完結の日より5年間保存します。

## 9. 身体拘束の禁止

原則として、契約者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に契約者及びその家族へ十分な説明を行い、同意を得るとともに、その態様及び時間、その際の契約者の心身の状況並びに緊急やむをえない理由について記録します。

## 10. 虐待防止

人権の擁護・虐待の発生、その再発を防止するために虐待防止委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。ほか、指針の整備、研修を実施します。サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

## 11. 非常災害対策

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、業務継続計画（BCP）を作成し研修および訓練を行います。また、常に関係機関と連絡を密にし、非常災害時には必要な措置を講じます。利用者（その家族）とは、非常災害時の対応について定期的に確認します。

## 12. 感染症の予防及びまん延防止のための対策

事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。感染症の発生、その再発を防止するために感染症対策委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。ほか、指針の整備、研修および訓練を実施します。また、新たな感染症発生時に対しても、業務継続計画(BCP)に基づいて対応します。

## 13. 秘密保持と個人情報の保護について

### 秘密保持

- 一 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- 二 事業者及び事業者の使用者（以下「従業者」という）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の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- 三 また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- 四 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべく旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

### 個人情報の保護

- 一 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等において、利用者の個人情報を用いません。また、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等で利用者の家族の個人情報を用いません。
- 二 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（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）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す。
- 三 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

## 14. 緊急時の対応

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う覚の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

## 1.5. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合は、速やかにご家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。また、お客様に対して当事業所のサービスの提供により賠償すべき事故が発した場合は、誠意を持って対応します。なお、当事業所は損保ジャパン（旧一安田生命）と損害賠償保険契約を結んでおります。

主治医	氏名		
	連絡先	電話番号	
ご家族	氏名		
	連絡先	電話番号	

## 1.6. 苦情の受付

当事業所に関する苦情やご相談については、以下の窓口で受け付けます

- ・受付担当

牧野 國利

- ・受付時間

毎週月曜日から金曜日までの 8 時 30 分～17 時 30 分まで

土曜日 8 時 30 分～12 時 30 分まで

TEL 097-523-5146

- ・このほか、施設の玄関口にご意見箱も設置しておりますので  
ご利用下さい。

- ・外部の窓口としては

大分市役所 長寿福祉課

TEL 097-534-6111

大分県国民健康保険団体連合会

TEL 097-534-8470

などでも福祉サービスに関する諸々の苦情、相談などを  
受け付けております。

令和 年 月 日

説明者 ヘルパー氏名 印

私は、本書面ならびに付属文書に基づいて事業者（訪問介護員）から重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービスの提供の開始に同意しました。

(利 用 者)

住 所  
氏 名 印

(利用者代理人 〈選任した場合〉)

住 所  
氏 名 印  
(続柄)

(事 業 者)

住 所 大分市南鶴崎2丁目6番5号  
事業者名 医療法人 鶴友会  
代表者 ホームヘルパーステーションこが  
理事長 古賀 徹 印  
管理者 牧野 國利