

# 訪問介護重要事項説明書

令和 7 年 6 月 1 日 第 25 版

有限会社 ケアサービス東和

ヘルパーステーション花みづき

## 附則

この運営規定は、平成16年9月1日から施行する。

なお、本規則は必要により見直すものとする。

第2版 平成18年11月1日 第8項 事業所の運営人員を記述のとおり変更

第3版 平成21年4月10日 第7項 利用者負担金一覧を記述のとおり変更

第4版 平成22年8月1日 第1項 サービス提供実施地域を記述のとおり変更

第8項 事業所の運営人員を記述のとおり変更

第5版 平成24年4月1日 第7項 利用者負担金一覧を記述のとおり変更

第9項 (3)を追記

第6版 平成25年9月1日 第8項 事業所の運営人員を記述のとおり変更

第7版 平成26年4月1日 第7項 利用者負担金一覧を記述のとおり変更

第8版 平成27年4月1日 第3項 事業所営業日の休みに祝祭日を追加

〃 事務所営業時間の15分短縮

第7項 利用者負担金一覧を記述のとおり変更

第8項 事業所の運営人員を記述のとおり変更

第9版 平成27年8月1日 第7項 利用者負担金一覧に2割負担を記述のとおり追記

第10版 平成28年9月1日 第8項 事業所の運営人員を記述のとおり変更

第11版 平成28年12月1日 第7項 ご利用者負担金を記述のとおり変更

第12版 平成29年4月1日 第7項 利用者負担金一覧を記述のとおり変更

第13版 平成30年4月1日 重要事項説明書を全般的に見直す

第5項 利用者の負担金、厚労省の報酬改定にて変更

第7項 事業所の運営人員を記述のとおり変更

第14版 平成30年月1日 第7項 事業所の運営人員を記述のとおり変更

第15版 令和元年5月1日 年号の平成を令和に変更

第16版 令和2年4月1日 第5項 利用者の負担金、厚労省の報酬改定にて変更

第7項 事業所の運営人員を記述のとおり変更

第17版 令和3年4月1日 第5項 利用者の負担金、厚労省の報酬改定にて変更

第7項 事業所の運営人員を記述のとおり変更

第18版 令和4年4月1日 第7項 事業所の運営人員を記述のとおり変更

第19版 令和4年10月1日 第5項 利用者の負担金一覧付紙1を記述のとおり変更

第20版 令和5年4月1日 第7項 事業所の運営人員を記述のとおり変更

第11項 提供するサービスの第三者評価の実施状況についてを追加

第21版 令和5年9月20日 第12項 虐待防止についてを追加

第22版 令和6年2月15日 第15項 感染症対応を追加

第23版 令和6年4月1日 第13項 身体拘束等の適正化についてを追加

第24版 令和6年6月1日 付紙1 利用者の負担金、厚労省の報酬改定にて変更

第25版 令和7年6月1日 第7項 事業所の運営人員を記述のとおり変更

## 重要事項説明書

ヘルパーステーション花みずき

事業所番号：1472602497

当事業者は、ご利用者様と訪問介護について契約を結び、サービスを提供いたします。  
事業者の概要や、提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたい重要事項を  
次のとおり説明いたします。

### 1. 事業所の概要

事業所名	(有) ケアサービス東和 ヘルパーステーション花みずき
所在地	相模原市中央区淵野辺三丁目12番7号
事業者認定番号	1472602497
連絡先	電話 042-759-7715 FAX 042-759-7716
サービス提供実施地域	通常の実施地域は相模原市内の一部地域 中央区は実施（但し、上溝、水郷田名、田名、田名塩田、 南橋本は除く） 南区の大野台、古淵、若松は実施

### 2. 事業所の運営方針

事業所の訪問介護は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ、その人らしい自立した日常生活を営むことのできるよう、入浴・排泄・食事等の介助・その他生活全般にわたる援助を行います。

事業の運営に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、指定居宅介護支援事業者、高齢者支援センター、他の指定居宅サービス事業者、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

指定訪問介護事業者として、自らその提供する指定訪問介護の評価を行い、常にその改善をはかります。

事業者は、職員に対して定期的に研修を行い、資質向上に努めます。

事業者は、万が一の事故(人身・物損)に備え、賠償責任保険、傷害保険に加入しております。

### 3. 事務所の営業日及び営業時間と訪問介護サービス提供日及び提供時間

サービス提供日時 休日なし 午前6時～10時

（ケアプランのサービス利用票による）

事務所営業日 月曜日～金曜日（土・日曜日・祝祭日は休み）

但し、12月30日～1月3日（年末年始は休み）  
**事務所営業時間** 8：45～17：30  
**訪問介護サービス提供時間** 6：00～22：00（平日・土・日曜日・祝祭日）  
**併設サービス** ケアプランセンター花みづき（居宅介護支援事業所）

#### 4. サービスの内容

サービス内容の詳細にあたっては、個別居宅サービス計画に基づき下記の『サービス内容区分』により、ご利用者様の希望を確認したうえで実施します。

『訪問介護』は、ご利用者様の居宅（自宅）において訪問介護員（ヘルパー）その他政令で定められたものを派遣して、入浴、排泄、食事等の介護、その他の日常生活上の世話をを行うサービスです。

事業者は、下記のサービス内容区分の中から指定の時間帯に応じて、選択されたサービスを提供します。

付紙1の通り

#### 【サービスの内容区分】

##### (身体介護)

- ①排泄介護 ②食事介助 全部・一部等 ③清拭 ④入浴介助 全身・シャワー等
- ⑤部分浴 手・足・洗髪等 ⑥身体整容 ⑦更衣介助 ⑧体位変換・移乗・移動介助
- ⑨外出介助 通院・買物・通所準備等 ⑩起床・就寝介助 ⑪自立支援の為の見守り援助 共に行う清掃・調理・洗濯及び意欲・関心の引出・声掛け等
- ⑫その他の身体介護（ ）

##### (生活援助)

- ①掃除 ②洗濯 ③ベッドメーキング ④衣類の整理・補修 ⑤調理・配膳等
- ⑥買い物 ⑦その他の生活援助 受薬等（ ）

#### 【ご注意】

次のようなサービスは、介護保険上のサービスとして提供することはできませんのでご了承願います。

##### (1) 『本人の援助』に該当しないもの

ご家族様の為の洗濯・調理・買い物・布団干し・主としてご利用者様が使用する居室以外の掃除・来客の応対（お茶の手配等）・自家用車の洗車等

##### (2) 『日常生活の援助』に該当しないもの

庭の草むしり・花木の水やり・犬の散歩等ペットの世話・家具等の移動・大掃除  
窓拭き・ガラス磨き・室内外家屋の修理・正月料理等の特別な調理等

##### (3) 医療行為又は医療補助行為

###### 【内容】

- ・カテーテルの交換・膀胱洗浄を行うこと・経管栄養を行うこと・酸素吸入器の使用・インシュリンの注射を打つこと・吸引機の使用・摘便を行うこと
- ・床ずれの処置・採尿袋の交換・人工肛門のパック交換・浣腸を行うこと
- ・爪切り・髭剃り・マッサージをする
- ・以下はケアマネジャー等の支持があれば行うことが出来る
  - ・薬を飲ませる・塗り薬を貼る・心臓用の貼り薬を貼る・冷、温湿布を貼る
  - ・目薬をさす等

#### 5. 利用者の負担金

(1) ご利用者様の方からいただく利用者負担金は、付紙1の訪問介護利用者負担金

の概要（介護保険に準ずる）のとおりです。

（2）この金額は、次の3種類に分かれます。

- ①介護サービスにかかる利用者負担金 「原則として費用全体の1割2割又は3割」
- ②運営基準（厚労省令）で定められた「その他の費用」「全額自己負担」
- ③通常のサービス以外及び限度額を超えるサービスの費用 「全額自己負担」
- ④~~介護保険外サービスの費用~~ 「全額自己負担」

（3）上記③の「通常のサービス以外及び限度額を超えるサービスの費用」とは、（2）の①・②で定められている内容以外のサービスをうけた場合、又は、制度上の支給限度額を超えてサービス提供を受けた場合にかかる費用です。（支給限度額を超えるサービスを受ける場合は、居宅サービス計画表を作成する際に、介護支援専門員から説明の上、ご利用者の同意を得ることになります。）

（4）やむを得ない事情で、かつご利用者様の同意を得て、2人で訪問をした場合は2人分の料金になります。

- 例
- ・体重の重い方にたいする、入浴介助等の重介護サービスを行う場合等
  - ・暴力行為などが見られる方へ、サービスを行う場合等

### 【料金のお支払い方法】

毎月15日前後までに前月分の利用料金等の請求をいたします。

口座自動振替にて、27日（金融機関の休業日にあたる場合は、翌営業日に）お支払い頂きます。翌月の入金確認後に領収書を発行いたします。

なお、現金での支払いも可能です（領収書は頂いた時に発行します）。

## 6. サービスの中止

（1）ご利用者様がサービスの利用の中止（キャンセル）をする際には、速やかに次の連絡先までご連絡ください。

- ・連絡先電話 042-759-7715
- ・連絡時間 午前8:45～午後5:30

（2）ご利用者様の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前日までにご連絡をお願いします。

当日の中止の際には、次のキャンセル料を申し受けことになりますので、ご了承ください。（ただし、ご利用者様の容態の急変など、緊急やむを得ない事情のある場合は、キャンセル料は頂きません）。

（3）キャンセル料は、利用予定のサービス内容にあわせてお支払い頂きます。

時　　期	キャンセル料
サービス利用日の前日まで	無料
サービス利用日の当日	介護保険料金の 60 %

## 7. 事業所の運営人員

当事業所では、訪問介護サービスを提供するに当たり、以下の人員を配置しております。

業　　務	人　数	
管理者兼務	1 人	
サービス提供責任者	3 人	
訪問介護員（サービス提供責任者含む）	14 人	
内 訳	介護福祉士（サービス提供責任者含む）	7 人
	ヘルパー 1 級課程修了者	1 人
	ヘルパー 2 級課程修了者	10 人
事務員	1 人	

## 8. その他

- (1) ご利用者様がヘルパーの交代を希望される場合には、できる限り調整いたしますので、ご相談下さい。
- (2) サービス提供の際の事故や、トラブルを避けるため、次の事項にご留意下さい。
  - ① ヘルパーは医療行為や、年金等の金銭の取り扱いはいたしかねますのでご了承ください。（生活援助として行う買い物等に伴う小額の金銭の取り扱いは可能です。）
  - ② ヘルパーに対する贈り物や、飲食等のもてなしはご遠慮させて頂きます。
  - ③ サービス実施のために使用する水道・ガス・電気・電話・の費用は、ご利用者様の負担になります。
- (3) 気象状態（大雪・大雨・台風）及び地震等での災害が予測される場合は、サービス活動が出来ないことがあります。その時は事前に連絡します。

## 9. 緊急時の対応方法

サービス提供中に、ご利用者様の容態に変化等があった場合は、必要により主治医・救急隊・親族・居宅介護支援事業者等へ連絡します。

担当者：西山純子（080-6577-7117）

## 10. 相談・要望・苦情等の受付窓口

事故発生時は家族・関係医療機関・市区町村に連絡訪問介護に連絡します。

訪問介護に関する相談・要望・苦情等は、下記窓口までお申し出ください。

### サービス相談窓口

担当 当：サービス提供責任者

電話番号：042-759-7715

受付時間：午前8：45～午後5：30 但し、土・日曜日・祝祭日は休み

### 相模原市福祉基盤課

電話番号：042-769-5277

### 国民健康保険連合会

電話番号：045-329-3447

## 11. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無：無

## 12. 虐待防止

利用者の安全と、人権保護の観点から、適正な支援が実施され、利用者の自立と社会参加の支援を妨げる事のないよう、定期的にまたは適時委員会を開催し、虐待の防止に努めます。

委員会の実施・開催頻度：年2回 委員長：西山 純子

## 13. 身体的拘束等の適正化について

(1) ご利用者様又はほかのご利用者様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、身体拘束等を行わないものとする。

(2) やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際のご利用者様の心身の状態並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとする。

## 14. ハラスメント

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

(1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- ①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- ②個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
- ③意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

(2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

(3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

(4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

## 15. 感染症対策について

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

- ① 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ② 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- ③ 事業所における感染症の予防及び蔓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。
- ④ 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備しています。
- ⑤ 従業者に対し、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

## 16. 感染症対応について

- ① 予防着着用にて対応します。サービス終了後は、感染拡大を防ぐため予防着等の処分をお願いいたします。
- ② 感染症の疑いがある場合、検査を依頼することがあります。

- ③ 必要最低限の短時間での対応といたします。  
(自費サービスとなる場合があります。)
- ④ 感染拡大防止のため、ドアや窓などを開け充分な換気を行いながらサービス提供をいたします。

## 個人情報使用同意書

私（利用者及びその家族）の個人情報については、次に記載するところにより、必要最小限の範囲内で使用する事に同意します。

### 記

#### 1. 使用する目的

利用者のための訪問型サービス・個別サービス計画表に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議等の連絡調整において必要な場合。

#### 2. 使用する事業者の範囲

地域包括支援センター又は居宅介護支援事業者及びサービス提供事業者のみ。

#### 3. 使用する期間

契約締結日から契約終了までの期間とする。

#### 4. 条件

- （1）個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外のものに漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- （2）個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。

以上

## 説明済書

令和 年 月 日

訪問介護等の提供にあたり、ご利用者又はその家族等に対して、  
契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明いたしました。

事業者 有限会社ケアサービス東和  
ヘルパーステーション花みずき

説明者 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

私（利用者及びその家族）は、契約書及び本書面により、事業者から訪問型  
サービス等についての重要事項の説明を受け、同意して契約書等書面の交付を  
受けました。

また、前ページの個人情報使用同意書につきましても、必要最小限の範囲内  
で使用する事に同意します。

利用者 \_\_\_\_\_

代筆者同意

代筆者 \_\_\_\_\_