

訪問介護 重要事項説明書

令和7年11月1日現在

株式会社ケアセンター ひよこ

小倉南区徳吉東5丁目3-16

TEL 093-451-1783

FAX 093-451-1784

訪問介護サービス重要事項説明書

ヘルパーステーション ひよこ

第1条（企業理念）

お客様の居宅にサービス従事者を派遣して、入浴、排泄、食事等の介護その他の日常生活上の援助を行う訪問介護サービス（以下、「サービス」とします。）の提供につき、ヘルパーステーションひよこ（以下、「事業者」とします。）は、「お客様の問題解決のお手伝いをする」という企業理念のもと、いかなる場合においても、「お客様第一主義」を徹底するものとします。

第2条（運営の方針）

事業者は、地域との結びつきを重視し、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス又は福祉サービスを提供するもの及び関係市区町村との密接な連携を図りつつ、お客様の心身の状況、その置かれている環境及びご希望等の把握に努め、お客様が可能な限りその居宅において、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、食事等の介護その他日常生活上の援助を行うものとします。

第3条（事業者の概要）

- ① 法人名：株式会社 ケアセンター ひよこ
- ② 法人所在地：北九州市小倉南区徳吉5丁目3-16
- ③ 代表者氏名：古川 里奈
- ④ 設立：平成21年11月1日
- ⑤ 実施事業：訪問介護、介護予防訪問介護、居宅介護、重度訪問介護事業

第4条（営業日及び営業時間）

（1）サービス提供

- ① 営業日：365日
- ② 営業時間：7:00～19:00

注1）サービス提供時間は、事前に居宅介護支援事業者等により計画された居宅サービス計画に基づくものとし、原則として緊急のサービス依頼をお受けすることはできません。

第5条（サービス提供事業所の概要）

サービス提供事業所（以下、「当事業所」とします。）の概要は、次の通りです。

事業所名	ヘルパーステーション ひよこ
所在地	北九州市小倉南区徳吉東5丁目3-16
電話番号等	093-451-1783
指定事業所番号	40503596
サービス実施地域	北九州市 全域

第6条(当事業所の職員体制)

	資格	常勤	非常勤	計	備考(兼務の有無)
管理者	—	1人		1人	有
サービス提供責任者	介護福祉士				有
	ホームヘルパー1級課程修了者	1人		1人	
サービス従事者(訪問介護員等)	介護福祉士		2人	2人	
	ホームヘルパー1級課程修了者	1人		1人	
	ホームヘルパー2級課程修了者		4人	4人	
	ホームヘルパー3級課程修了者				
事務職員	—				

第7条(サービス利用料金)

1. サービス利用料金は、介護保険法令に定める介護給付費(介護報酬)に準拠した次の金額となります。カッコ内の金額は、介護保険法令に定める地域区分が標準地のものであり、等事業所の所在地の地域区分が標準地以外の場合には、カッコ内の金額の右に記載します。

① 身体介護又は生活援助のサービスを個別に利用する場合。(7級地区) (1割負担の場合)

	身体介護	
	サービス利用料金	利用者負担額
20分以上30時間未満	2,942 円	250 円
30分以上1時間未満	3,952 円	396 円
1時間以上1時間30分未満	5,789 円	579 円
1時間30分以上30分毎に	838 円を追加	88 円を追加
	生活援助	
	サービス利用料金	利用者負担額
45分未満(30分)	1,823 円	183 円
45分以上	2,247 円	225 円

② 1回の訪問で、身体介護と生活援助の混在したサービスを一連のサービスとして利用する場合、そのサービス利用料金は、下記AとBを合計した金額となります。

	A：身体介護	
	サービス利用料金	利用者負担額
30分未満	2,492 円	250 円
30分以上1時間未満	3,952 円	405 円

	B：生活援助	
	サービス利用料金	利用者負担額
20分以上45分未満	664 円	67 円
45分以上70分未満	1328 円	133 円

① 身体介護又は生活援助のサービスを個別に利用する場合。(7級地区) (2割負担の場合)

	身体介護	
	サービス利用料金	利用者負担額
20分以上30分未満	2,942 円	499 円
30分以上1時間未満	3,952 円	791 円
1時間以上1時間30分未満	5,789 円	1,158 円
1時間30分以上30分毎に	838 円を追加	168 円を追加
	生活援助	
	サービス利用料金	利用者負担額
20分以上45分未満	1,823 円	366 円
45分以上	2,247 円	450 円

② 1回の訪問で、身体介護と生活援助の混在したサービスを一連のサービスとして利用する場合、そのサービス利用料金は、下記AとBを合計した金額となります。

	A：身体介護	
	サービス利用料金	利用者負担額
30分未満	2,942 円	499 円
30分以上1時間未満	3,952 円	791 円
1時間以上1時間30分未満	5,789 円	1,158 円
1時間30分以上は30分毎に	838 円を追加	168 円を追加
	B：生活援助	
	サービス利用料金	利用者負担額
20分以上45分未満	664 円	133 円
45分以上70分未満	1,328 円	266 円

・新介護職員処遇改善加算【Ⅱ】所定単位数にサービス別加算率を乗じた単位で算定

2.

注1) 通常の時間帯(午前8時～午後6時)以外の時間帯にサービスを提供する場合には、次の割合でサービス利用料金に割増料金が加算されるものとします。

- ・早朝(午前6時～午後8時) : 25%
- ・夜間(午後6時～午後10時) : 25%
- ・深夜(午後10時～午前6時) : 50%

注2) 2名のサービス従事者によりサービスを提供する必要があると診断される場合には、お客様の同意を得た上で、2名のサービス従事者によりサービスを提供するものとします。

3. キャンセル料金は、当月分の利用料金の支払にあわせてお支払いいただきます。

連絡時間	キャンセル料金
本サービス実施予定時間の24時間前まで	無料
本サービス実施予定時間の24時間以内	サービス利用料金の1割

第8条（お支払方法）

1. 事業者は、利用実績に基づいて1ヶ月ごとにサービス利用料金を請求し、お客様は原則として事業者の指定する期日に口座引落、又は集金により支払うものとします。1ヶ月に満たない期間のサービス利用料金は、利用実績に基づいて計算した金額とします。
2. 前項の規定にかかわらず、銀行等からのお支払も可能ですが、お振込みに手数料がかかる場合には、その手数料はお客様のご負担とさせていただきます。

第9条（管理者）

1. 管理者は、当事業所の従業者の管理及び業務管理を一元的に行うものとします。また、法令等に規定されている指定訪問介護事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行うものとします。

第10条（サービス提供責任者）

サービス提供責任者は、当事業者に対する利用申し込みに係わる調整、利用者の状態及び意向の把握、訪問介護員等に対する利用者情報の伝達及び技術指導、サービス内容の管理、訪問介護計画書の作成及び居宅介護支援事業者との連携を行うものとします。

第11条（サービス従事者）

サービス従事者とは、事業者がお客様にサービスを提供するために使用する介護福祉士、訪問介護院研修課程修了者等の資格を有する者とします。

第12条（従業員証明書）

サービス従事者は、常に従業員証明書を携行し、お客様又はそのご家族から求められたときはいつでも提示するものとします。

第13条（訪問介護計画書）

1. 事業者は、お客様の心身及び生活の状況を調査し、お客様及びそのご家族と協議して訪問介護計画書を作成します。但し、居宅サービス計画が作成されている場合には、当該居宅サービス計画に基づくものとします。
2. 事業者は、訪問介護計画書の作成につき、その内容についてお客様又はそのご家族に対して説明し、その同意を頂くとともに、作成した訪問介護計画書をお客様に交付するものとします。
3. 事業者は、訪問介護計画書に沿って計画的にサービスを提供するものとします。
4. 事業者は、お客様の要望等により、訪問介護計画の変更又は中止の必要がある場合には、状況調査等を踏まえ協議し、医師又は居宅介護支援事業者の助言及び指導等に基づいて、訪問介護計画を変更又は中止するものとします。

第14条（サービス内容）

1. 事業者は、介護保険法令に定める下記のサービス行為区分の中から、居宅サービス計画に基づき、指定された時間帯に、選択されたサービスを提供するものとします。

(1) 身体介護

お客様の身体に直接して行う介助サービス及びお客様と共に行う自立支援のためのサービス。

- ① 排泄介助：トイレ及びポータブルトイレへの移動、オムツ交換、後始末、失禁及び失敗への対応等。
- ② 食事介助：配膳、食事姿勢の確保、摂食介助、水分補給等。
- ③ 専門的調理：流動食及び糖尿病食などの特別食（医療食及び治療食）の調理。
- ④ 清拭：清潔保持のための身体拭き、陰部洗浄等。
- ⑤ 入浴介助：手浴及び足浴等の部分浴、全身浴の介助。浴室への移動、洗髪、洗体、使用物品の片付け等。
- ⑥ 整容介助：日常的な身繕いの整え（洗面、口腔ケア、爪きり、耳そうじ、髪の手入れ、簡単な化粧等）。
- ⑦ 着衣介助：着替えの準備、手伝い。
- ⑧ 体位変換：体位の変換、安楽な姿勢の確保等。
- ⑨ 移乗・移動介助：車いすへの移動の介助、補装具等の確認。
- ⑩ 通院・外出介助：通院等の目的地への移動の介助。
- ⑪ 起床・就寝介助：ベッドからの移動及びベッドへの移動の介助、布団の片付け等。
- ⑫ 服薬確認：配剤された薬の確認、服薬の手伝い、後片付け等。
- ⑬ 自立支援のための見守りの援助：安全を確保しつつ、常時介助できる状態で行う見守り。

注1) お客様の状況によっては、上記サービスを実施できない場合がございます。予めご了承下さい。

(2) 生活援助

日常生活の援助。お客様ご本人やご家族が行うことが困難な場合に行われる、本人の代行的サービス。

- ① 掃除：居室内やトイレ、卓上等の清掃、ゴミ出し、後片付け。
- ② 洗濯：洗濯機又は手洗いによる洗濯、洗濯物の乾燥、取り入れ、収納等。
- ③ ベッドメイク：お客様のいないベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等。
- ④ 衣類の整理・被服の補修：衣類の入れ替え、ボタン付け、破れの補修等。
- ⑤ 一般的な調理・配膳：一般的な食事の調理、配膳、後片付け。
- ⑥ 買い物：日用品の買い物、品物及びつり銭の確認。
- ⑦ 薬の受け取り。

2. 次のようなサービスは、公的介護保険適用のサービスとして提供することはできませんので、予めご了承下さい。

(1) 「本人の援助」に該当しないもの

ご家族等のための洗濯、調理、買い物、布団干し、主としてお客様が使用する居室以外の掃除、来客の応接（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、窓のガラス磨き、室内外家屋の修理、正月料理等の特別な調理等。

1. 事業者及びサービス従事者は、サービスの提供に当たってお客様の生命、身体及び財産の安全に配慮するものとします。
2. 事業者は、サービス従事者の清潔保持及び健康状態について必要な管理並びに設備・備品等の衛生的な管理に努めるものとします。
3. 事業者は、サービスの提供に当たって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師及び医療機関等への連絡体制の確保に努めるものとします。
4. 事業者は、お客様に対するサービスの提供内容について記録を作成し、サービス実施日の終了時ごとにお客様又はそのご家族等による確認を受けるものとします。また、作成したサービス実施記録及び各種介護計画書は、5年間これを保存し、お客様又はその連帯保証人の請求に応じてこれを開示するものとします。

第16条（緊急時及び事故発生時の対応）

事業者は、サービス提供中又はサービスの提供により、お客様の容態に急変が生じ又は事故が発生した場合その他必要な場合には、速やかに救急隊、主治医、協力医療機関、市区町村、お客様にかかる居宅介護支援事業所、ご家族等へ連絡して必要な措置を講じるものとします。

第17条（その他留意事項）

1. お客様及びそのご家族は、本契約で定められた業務以外の事項をサービス従事者に依頼することはできません。
2. サービス従事者は、サービスに伴い、医療行為を行うことはできません。
3. お客様の担当となるサービス従事者の選任及び変更は、お客様に適正かつ円滑にサービスを提供するため、事業者が行うものとし、お客様がサービス従事者を指名することはできませんので、予めご了承下さい。
4. お客様が、担当のサービス従事者の変更を希望する場合には、業務上不適当と判断される事由を明らかにして、事業所までお申し出下さい。但し、業務上不適当とされる事由がないと判断される場合には、サービス従事者の変更を致しかねる場合がございます。
5. 訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承下さい。
6. サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意下さい。
 - ①サービス従事者は、生活援助として行う買物の場合を除き、現金をお預かりすることはございません。なお、買物のため現金をお預かりする場合も、1万円以下の小額の金銭とし、お客様又はそのご家族に必ずその場で金額等をご確認いただきます。
 - ②サービス従事者は、預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他有価証券等は、一切お預かりすることができませんので、予めご了承下さい。
 - ③現金や貴重品は、室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
 - ④サービス従事者に対する贈り物や飲食等のご配慮は、遠慮させていただきます。
 - ⑤お客様及びそのご家族は、お客様の居宅においてサービスを実施するために必要な電気、水道又はガス等の使用を、サービス従事者に無償で許可するものとします。
 - ⑥お客様、そのご家族及びその付添い人は動労運送法上の許認可を受けた車両を除き、事業者の使用する自動車に乗車することはできません。

第18条（虐待防止のための措置）

高齢者虐待防止法の実効性を高め、利用者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、虐待防止に関する下記の措置を講じます。

1. 虐待防止委員会の開催
2. 高齢者虐待防止のための指針の整備
3. 虐待防止研修の実施
4. 専任担当者の配置

虐待防止に関する担当者	管理者 井柄 優樹
-------------	-----------

第19条（感染症の発生及びまん延防止）

1. 感染対策委員会の開催
2. 感染症及びまん延防止のための指針の整備
3. 感染症及びまん延防止のための研修及び研修の実施
4. 専任担当者の配置

感染症防止に関する担当者	管理者 井柄 優樹
--------------	-----------

第20条（身体的拘束等について）

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等の恐れがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の①～③の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。

その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- ① 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- ② 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- ③ 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

第21条（食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について）

必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

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ヶ月に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。

第22条（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地域密着型通所介護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。

第23条（地域との連携について）

1. 運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等地域との交流に努めます。

2. 指定地域密着型通所介護の提供に当たっては、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、本事業所が所在する圏域の地域包括支援センターの職員、地域密着型通所介護について知見を有する者等により構成される協議会（以下、この項において「運営推進会議」と言います。）を設置し、おおむね6ヶ月に1回以上運営推進会議を開催します。

3. 運営推進会議に活動状況を報告し、運営推進会議による評価を受けるとともに、運営推進会議から必要な要望、助言等を聴く機会を設けます。また、報告・評価・要望・助言等についての記録を作成し、公表します。

① テレビ電話装置等を活用したモニタリングの実施

テレビ電話装置等を活用したモニタリングの実施方法及びメリット、デメリットは以下のとおりです。

同意欄	説明
<input type="checkbox"/>	利用者の状態が安定していることを前提として実施します。
<input type="checkbox"/>	実施にあたっては、主治医及びサービス事業者等の合意を得ます。
<input type="checkbox"/>	2月に1回は利用者の居宅を訪問して面接を行います。
<input type="checkbox"/>	移動が不要であるため、ケアマネジャーとの日程調整が容易になります。
<input type="checkbox"/>	訪問者を自宅に迎え入れないため、利用者の心理的負担が軽減されます。
<input type="checkbox"/>	感染症が流行している状況でも、非接触での面接が可能になります。
<input type="checkbox"/>	利用者の健康状態や住環境等については、画面越しでは確認が難しいことから、サービス事業所の担当者から情報提供を受けます。

第24条（サービスに対する相談・苦情・要望等の窓口）

1. サービスに関する相談、苦情及び要望等（以下、「苦情等」とします。）については、柿の窓口にて対応いたします。苦情等については真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録及び保

存し、常に居宅サービス事業者としてサービスの質の向上に努めるものとします。

(1) サービス提供事業所苦情等窓口

苦情等受付担当者	当事業所の従業者 古川 里奈
苦情等解決責任者	当事業所の管理者 井柄 優樹
受付時間	午前8時30分～午後5時30分（休業日を除く）
電話番号	093-451-1783

苦情対応の基本手順

- ① 苦情の受付
- ③ 苦情内容の確認
- ④ 苦情等解決責任者への報告
- ⑤ 苦情解決に向けた対応の実施
- ⑥ 原因究明
- ⑦ 再発防止及び改善の措置
- ⑧ 苦情等解決責任者への最終報告
- ⑨ 苦情申立者に対する報告

(2) 事業者以外の苦情等窓口

市区町	受付窓口	北九州市保健福祉局在宅支援課
	電話番号	093-582-2407
	受付窓口	北九州市小倉南区保健福祉相談コーナー
	電話番号	093-951-4111
	受付窓口	北九州市小倉北区保健福祉相談コーナー
	電話番号	093-582-3433
	受付窓口	北九州市八幡東区保健福祉相談コーナー
	電話番号	093-671-0801
	受付窓口	北九州市八幡西区保健福祉相談コーナー
	電話番号	093-642-1441
	受付窓口	北九州市戸畑区保健福祉相談コーナー
	電話番号	093-871-1501
	受付窓口	北九州市門司区保健福祉相談コーナー
	電話番号	093-331-1881
受付窓口	北九州市若松区保健福祉相談コーナー	
電話番号	093-761-5321	
国保連等	受付窓口	福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課
	電話番号	092-642-7859

第25条（個人情報の使用等及び秘密の保持）

1. 事業者及びその従業者は、お客様及びそのご家族の個人情報を、次に掲げるサービス提供のために必要な範囲内において、使用、提供又は収集（以下、「使用等」とします。）させて頂くとともに、お客様及びそのご家

族は、予めこれに同意するものとします。なお、個人情報の利用目的を変更する場合には、予め通知又は公表するものとします。

- ① お客様にサービスを提供するために必要な場合。
- ② お客様にかかわる居宅サービス計画及び介護計画の立案、作成及び変更に必要な場合。
- ③ サービス担当者会議その他介護支援専門員及び関係サービス事業所との情報共有及び連絡調整のため必要な場合。
- ④ お客様が医療サービスの利用を希望され、主治医の意見を求める必要のある場合（予め担当のサービス従事者により連絡先を確認させていただきます）。
- ⑤ お客様の容態の変化等に伴い、ご親族、医療機関及び行政機関等に緊急連絡を要する場合。
- ⑥ 行政機関の指導又は調査を受ける場合。
- ⑦ サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による評価を受ける場合。

2. 事業者は、お客様及びそのご家族の個人情報に関して、お客様から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正するものとします。

3. 事業者及びその従業者は、サービスを提供する上で知りえたお客様及びそのご家族に関する事項を、正当な理由無く第三者に漏らさないものとします。この守秘義務は、従業者退職後及び本契約終了後も同様とします。事業者は、お客様及びそのご家族に対し、本重要事項説明書により重要事項、第19条に定める個人情報の使用等について説明し、お客様及びそのご家族はサービスの提供開始、重要事項及び個人情報の使用等について同意しました。

説明日 令和 年 月 日

<お客様> 住 所
氏 名 ⑩

<署名代行人> 住 所
氏 名 ⑩
(お客様との続柄.....)

<事業者> サービス提供事業所
住 所 北九州市小倉南区徳吉東5丁目3-16
名 称 ヘルパーステーション ひよこ
説 明 者