

訪問介護重要事項説明書

ヘルパーステーションあすか

令和 7 年 6 月 1 日制定

このパンフレットは、利用者様が訪問介護（ホームヘルプサービス）の契約にあたって、利用者様やご家族の方に知っていただきたい事項を記載したものであり、契約書の内容をご理解していただけるような内容となっております。

1. 事業者法人・事業所の概要

法人格・名称	医療法人社団 林山朝日診療所
代表者	理事長 山本 由美子
所在地	神戸市須磨区妙法寺藪中 1242 番地
事業所名	ヘルパーステーションあすか
所在地	神戸市長田区林山町 1-41
指定事業所番号	2870603624
開設年月日	令和 4 年 6 月 1 日
連絡先（緊急時同じ）	TEL 078-646-3350 FAX 078-646-3351
管理者名	直江 祐治
営業日・営業時間	月～土 9:00 ～ 18:00
サービス提供時間	月～日 8:00 ～ 19:00
通常のサービス提供実施地域 （交通費無料エリア）	長田区・須磨区・兵庫区、 （上記以外の地域では交通費が別途かかります）
事業の目的・運営方針	事業者は、介護保険に関する法令の趣旨に従い、利用者が居宅において、その有する能力に応じてできるかぎり自立した日常生活を営むことができるよう、訪問介護（ホームヘルプサービス）を提供します。
その他の業務	介護予防訪問介護サービス 生活支援訪問サービス 障害者居宅介護サービス 障害者移動支援サービス

2. 職員の体制

当事業所では、ご利用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〉

職種	職務内容	人員数	勤務状態
管理者	業務管理 人員管理 (兼サービス提供責任者)	1 人	常勤
サービス提供責任者	コーディネーター サービス管理、ヘルパー調整	6 人	常勤
訪問介護員	訪問介護サービスの提供	57 人	非常勤 57
事務員	保険請求業務 庶務	1 人	常勤

3. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご利用者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

(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）＊

〈サービスの概要と利用料金〉

○身体介護

入浴・排せつ・食事・通院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。

◎ 次のサービスは（原則として）介護保険では提供できません。

（ただし、ケアマネジャーとの協議により介護保険内で扱う事が相当と認められた場合はその限りではありません。）

・通院介助での院内の待ち時間（別途自費がかかります）

※通院で院内での付き添い・待機や診察時間は介護保険外となりますので自費扱いとなります。（御利用者様の心身の状態によって保険扱いとなることがあります）

・大掃除に該当するような、大掛かりな掃除、磨き上げ等

（窓磨き、ワックスかけ、換気扇の掃除、電気のカサ掃除、窓のサン掃除、敷居の隅の細かい埃とり、畳の雑巾がけ、年末の大掃除、来客・法事等のための掃除、大きな家具の移動を伴う掃除、台所廻りや調理器具の磨き上げ、浴槽内・浴室の「カビ取り」、サッシのレールを水を流して洗浄）

- 仏壇や神棚の掃除
- 預貯金の引き出し
- 金品の授受
- 主として利用者が使用する居室等以外普段使用していない部屋の掃除
- 非常時の掃除、片付け（水漏れ、引越しの準備など）
- 屋外の掃除、草むしりや庭木の手入れ
- 家電製品の修理
- 普段の料理でない、特別な手間をかけて行う料理
- ご本人様以外の方の為の調理、掃除、買物、整理整頓
- 日常生活において不必要な物品の買い物
（ペットの用品、園芸用具、贈答用品、嗜好品、家具、高級家電等）
- 日常生活圏外の遠方での買物
- ヘルパーのプライベートでの利用者宅の訪問や世話

※以上のような介護保険が適用されないサービスは、自費サービス（実費負担）として利用できる場合があります。担当コーディネーターまでご相談ください。

- ◎ 緊急時対応で救急車を呼ぶような事態となった場合は、着替えの準備や病院までの付き添いにかかる時間は自費請求対象となります。

＜サービス利用料金＞（契約書第 8 条参照）

◎ 利用料について

サービスの利用料は、国が定めた公定価格（介護報酬）の負担となっています。

下の表の「利用料」が利用者が自己負担していただく目安の金額です（「サービス費用」1 回あたり／概ねの目安です）

サービス体制			利用者負担額 （１割）	利用者負担額 （２割）	利用者負担額 （３割）
身体介護	２０分未満の身体		１７７円／回	３５４円／回	５３０円／回
	２０分以上～３０分未満		２６５円／回	５２９円／回	７９４円／回
	３０分以上～１時間未満		４２０円／回	８３９円／回	１２５９円／回
	１時間以上～１時間半未満		６１５円／回	１２３０円／回	１８４４円／回
	１時間半以上３０分ごと		８９円／回	１７８円／回	２６７円／回
	引き続き 生活援助が中心の場合		サービスコード表によります		
生活援助	２０分以上～４５分未満		１９４円／回	３８８円／回	５８２円／回
	４５分以上		２３９円／回	４７７円／回	７１６円／回
加算	体制	介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）	各単位数合計の ２２．４％		
	個別	緊急時訪問介護加算	１０９円／回	２１７円／回	３２６円／回
		２人でのサービスの場合	所定の２００％となります（２倍）		
		初回加算（１月につき）	２１７円／月	４３４円／月	６５１円／月
	早朝 夜間	午後６時より午後１０時、 午前６時より午前８時の間	それぞれのサービス単価の２５％増し		

※初回加算は新規サービス契約時と入院などで２か月サービスが空いた場合また要介護から要支援に変更になった場合にも適用されます。

※ 早朝(午前６時から午前８時)、夜間(午後６時から午後１０時)、深夜(午後１０時から翌朝午前６時)

※ 昼間(午前８時から午後６時まで)以外の時間帯でサービスを行う場合は、利用料が割増になります。(早朝・夜間 25%増し、ただし現在、深夜のサービスは行っていません)

☆ 介護保険の給付額に変更があった場合、ご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（契約書第５条、第８条参照）＊

介護保険が適用されないサービスを利用する場合、利用者様の全額自己負担となります。

※適用外とは、例えば病院内での付き添い、手間のかかる掃除など

※通院で院内での付き添い・待機や診察時間は介護保険外となりますので自費扱いとなります。

☆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、変更を行う１か月前以上までに文書で連絡いたします。

☆介護保険が適用されないサービスを希望される場合は遠慮なく申し付けください。

ただし、内容によっては対応できない場合があります。（例：電気修理等専門的な技術を要する仕事、男性でないと処理できない仕事、など）詳細はお問い合わせください。

＜介護給付費支給対象外サービス利用料金＞

１時間 ５,０００円（税込み）

（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を除いて、サービスの提供に際し、要した交通費の実費はいただきません。

（４）利用料金のお支払い方法

① 請求書の送付

当月の利用料金は、明細を付した請求書を翌月２０日頃に利用者様宛にご郵送いたします。

② お支払い方法

利用料金のお支払いは、以下のいずれかの方法でお願いいたします。

・ 口座振替

金融機関または郵便貯金口座からの振替により、翌々月４日にお引き落としいたします。

③ 領収書の発行

事業者は利用者様に対して、領収書を発行いたします。

（５）利用の中止、変更、追加（契約書第９条参照）

キャンセル料について

●１時間前までに申し出があった場合 ・・・ キャンセル料不要

●１時間前までに申し出がなかった場合 ・・・ １,５００円

○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、取消料として上記の料金をお支払いいただく場合があります。但しご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。

○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相談します。

○通常訪問する担当ヘルパーが事情により訪問できない場合、代理のヘルパーを派遣しますので、極力キャンセルされないようお願い致します。

4. 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する場合があります。

(2) 訪問介護員の交替（契約書第6条参照）

①ご利用者からの交替の申し出

訪問介護員の交替を希望する場合には、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、ご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

利用者は「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。（ケアマネージャーにご相談ください）

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 水道・ガス・電気代など

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）は利用者負担で使用させていただきます。訪問介護員が緊急時などに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（契約書第 14 条参照）

訪問介護員は、ご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ご利用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
- ③ご利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ご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
- ⑤その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

◎ ヘルパー及び職員の金銭・財産などへの対応

○当事業所は、利用者様にサービスを提供する際に付随した日常的金銭管理・財産管理については、

家事援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の管理以外は、取扱いしません。

○利用者様に日常的金銭管理や財産管理の必要が生じた場合、また財産侵害や虐待等に対する利用者様の権利擁護等の必要が生じた場合には、利用者様のご希望も踏まえながら、適切な公的窓口等の第三者機関をご紹介します。

5. 苦情の受付について（契約書第 23 条参照）

（１）苦情の受付

事業者は、利用者様からの相談、苦情に対応する窓口を設置し、訪問介護に関する利用者様の要望、苦情等に対し、迅速かつ適切に対応します。

相談の方法は、電話・面談・文書・FAX などで行います。

★相談、要望、苦情等の窓口

電話番号：078-646-3350

担 当：（ ）

受付時間：営業時間と同じ

苦情窓口担当責任者：山根 千賀子

(2) 行政機関その他苦情受付機関

神戸市福祉局監査指導部	連絡先 078-322-6326 受付時間（平日）8時45分～12時00分 13時00分～17時30分
-------------	---

（介護保険サービスの苦情について）

兵庫県国民健康保険団体連合会	連絡先 078-332-5617 受付時間（平日）8時45分～17時15分
----------------	--

（介護保険サービスの質や契約上のトラブルについて）

神戸市消費生活情報センター	連絡先 078-371-1221 受付時間（平日）9時00分～17時00分
---------------	--

6. サービス提供における事業者の義務（契約書第12条、第13条参照）

当事業所では、ご利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します
- ②ご利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご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ご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、ご利用者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。この場合、開示申請書を提出していただきます。
- ⑤サービス実施時に、ご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。（急変時の対応）
- 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ご利用者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。また、これは退職後も同様。（守秘義務）
 - ・ただし、ご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者の心身等の情報を提供します。
 - ・サービス担当者会議など、利用者に係る他の居宅介護サービス事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、利用者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

7. 記録の保管

当事業所は、サービス提供に関する記録（提供した具体的なサービス内容等の記録を含む）を整備し、その完結の日から5年間保存します。

8. 損害賠償について（契約書第 15 条、第 16 条参照）

事業者の責任によりご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

加入保険名	介護支援事業者向け総合賠償プラン
保険の内容	法定（介護保険給付）居宅サービス 法定外サービス

9. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

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（自動更新）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、仮にこ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。（契約書第 18 条参照）

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">①ご利用者が死亡した場合②要介護認定又は要支援認定によりご利用者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合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事業所の滅失や重大な毀損により、ご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当事業所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ご利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下参照）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（契約書第 19 条、第 20 条参照）

契約の有効期間であっても、ご利用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7日前までに解約届出書をご提出ください。

（2）事業者からの契約解除の申し出（契約書第 21 条参照）

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ご利用者が、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ご利用者による、サービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、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ご利用者が、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

(3) 契約の終了に伴う援助（契約書第18条参照）

契約が終了する場合には、事業者はご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。

9. 重要事項説明書の同意と更新

本重要事項説明書は説明を受けたうえで下記に署名もしくは押印をすることで同意したと見なします。また、介護保険の改正等で記載事項に大きな変更があった場合は別途同意書を交わす事とします。

事業所名	ヘルパーステーションあすか
事業所住所	神戸市長田区林山町1-4-1
管理者名	直江 祐治

説明者名	印
------	---

上記内容の説明を事業者から受けました。

令和 年 月 日

利用者氏名	印
-------	---

代理人氏名	印
-------	---