

指定訪問介護重要事項説明書

＜令和8年6月1日現在＞

指定訪問介護事業の提供にあたり、事業所の概要や提供されるサービスの内容、利用上の留意事項等の重要事項について次の通り説明します。

1 事業者（法人）の概要

	社会福祉法人 和創会
代 表 者 名	理事長 由井 照二
所 在 地 ・ 連 絡 先	(住所) 熊本県熊本市南区富合町古閑994-1 (電話) 096-358-4117 (FAX) 096-358-0588

2 事業所の概要

(1) 事業所名称及び事業所番号

事業所名称	ホームヘルプステーション ゆうとぴあ
所在地・連絡先	(住所) 熊本県熊本市南区富合町古閑994-1 電話) 096-358-4117 (FAX) 096-358-0588
事業所番号	4372300667
管理者の氏名	大石 紫織

(2) 事業所の職員体制

従業者の職種	人数 (人)	区分		常勤換算後 の人数 (人)	職 務 の 内 容
		常勤(人)	非常勤(人)		
管 理 者	1	1		0.2	事業所と職員の管理
サービス提供責任者	2	2		0.5	申込調整、技術指導、計画の作成
訪問 介護 員	介護福祉士	4	4	4	利用者の介護
	1級ヘルパー				
	2級ヘルパー				
	3級ヘルパー				

(3) 職員の勤務体制

従業者の職種	勤務体制	休暇
管 理 者	正規の勤務時間帯 (8:30~17:30) 常勤で勤務	
サービス提供責任者	正規の勤務時間帯 (8:30~17:30) 常勤で勤務	
訪問介護員	日勤 (8:30~17:30)	

(4) 事業の実施地域

事業の実施地域	通常の事業の実施地域は、熊本市南区の富合町・城南町・野田町・川尻町・御船手・八幡町・元三町・・南高江・白藤・護藤町・中無田町・銭塘町・美登里町・川口町・奥古閑町・海路口町・内田町、宇土市の三拾町・馬之瀬町・松原町・新松原町・城之浦町・水町・古保里町・立岡町、宇城市の松橋町曲野・松橋町松橋する。
---------	---

(5) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日 但し、12月31日～1月3日は除きます。
営業時間	7:30～18:00

3 サービスの内容

	種類	内容・手順	保険適用
身体介護	食事介助	利用者に即した食事の摂取の介助	あり
	入浴介助	自宅で健康状態の把握及び衣類着脱から移動洗身、後始末、着替等一連動作の介助	あり
	排泄介助	排泄の準備、後始末の介助	あり
生活援助	買い物	利用者の要求される品物の代行購入又は援助	あり
	調理	食事の準備及び調理	あり
	掃除	住居等の掃除及び整理整頓	あり
	洗濯	衣類の洗濯及び保管	あり

4 費用

(1) 介護保険給付対象サービス

介護保険の適用がある場合は、原則として料金表の利用料金の介護負担割合証記載の額が利用者の負担額となります。お客様の利用者負担額については、契約書別紙サービス内容説明書に記載します。

【料金表】

<介護福祉士、1,2級ヘルパー利用の場合>例： 昼間介護を適用の場合

	30分未満	30分以上1時間未満	一時間以上
身体介護	2,440円	3,870円	5,670円に所要時間1時間から計算して30分を増すごとに820円加算します。
生活援助		1,790円	2,220円

※ 身体介護を行った後に引き続き生活援助を行なったときは、20分から起算して25分を増す毎に650円を加算します。(上限1,950円)

夜間(午後6時から午後10時)・早朝(午前6時から午前8時)の加算	上記の額に1回につき25%加算します。
深夜(午後10時から午前6時)の加算	上記の額に1回につき50%加算します。

- ・上記料金算定の基本となる時間は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、お客様の居宅サービス計画に定められたサービスにかかる標準的な時間を基準とします。
- ・介護保険での区分支給限度基準額の範囲を超えたサービス利用の利用料金は、全額利用者の自己負担となりますのでご相談ください。
- ・介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者が直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、お客様は1ヶ月につき料金表の利用料金全額をお支払いください。利用料のお支払いと引き換えにサービス提供証明書と領収証を発行します。
- ・利用者の身体的理由もしくは暴力行為等の事情があり、かつ、お客様又はその代理人及び身元保証人兼連帯保証人等の同意を得て、訪問介護員が2人で訪問する場合は、2人分の料金となります。

(2) 交通費

交通費については徴収していません。

(3) その他の費用

サービスの実施に必要な居宅の水道、ガス、電気、電話等の費用は、お客様の負担となります。

(4) キャンセル料

お客様の都合によりサービスを中止する場合は、次のキャンセル料をいただきます。

ただし、お客様の病状の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は不要です。

利用日の2日前までに連絡があった場合	無 料
利用日の前日に連絡があった場合	無 料
当日になっても何の連絡もない場合	自己負担分の50%

※ご契約者の体調不良等正当な事由がある場合には、この限りではありません。

(5) 利用料等のお支払方法

利用料は、1月ごとに計算し、翌月の15日までにご請求いたしますので、請求された月の末日までに、次のいずれかの方法でお支払いをお願いします。お支払いは、原則として口座振替によりお支払いいただきます。入所時に、口座引き落とし手続きのご案内を致します。緊急・やむを得ない事由が生じた場合は 下記口座への振り込みをお願いする場合があります。

正当な理由がなく、3ヶ月の未納及び度重なる滞納があり、支払うように催告したにもかかわらず支払いが滞った方は、利用をお断りする場合があります。

① 利用者又は代理人の銀行口座からの自動引き落とし

② 下記口座への振込み

※入金確認後、領収証を発行します。

肥後銀行（金融機関コード：0182） 川尻支店（支店コード：109） 普通預金口座（口座番号）1577702 口座名義 社会福祉法人 和創会 理事長 由井 照二
--

5 代理人等について

(1) 事業所では、契約締結にあたり、代理人、連帯保証人及び身元保証人の設定をお願いしています。

① 代理人は、利用者のご家族又は縁故者若しくは成年後見人等の中から選任していただくものとします。

② 代理人は原則として連帯保証人を兼ねることとします。但し、事業所と代理人と協議の上、代理人とは別の者を連帯保証人とすることができるものとします。

③ 連帯保証人は身元保証人を兼ねるものとします。

(2) 代理人の職務は、次の通りとします。

① 利用者に代わって又は利用者とともに、契約書に定める解約・解除の意思表示及び手続き、その他利用者を代理して行う意思表示、事業所の意思表示や報告・通知の受領、事業所との協議等を行うこと。

② 利用者を代理して、又は利用者に代わって、サービス利用料等を支払うこと。

(3) 連帯保証人の職務は次の通りとします。

利用者と連帯して、本契約から生じる利用者の債務を負担すること。

- (4) 身元保証人の職務は次の通りとします。
利用契約が終了した後、事業所に残された利用者の所持品（残置物）を利用者自身が引き取れない場合の受取り及び当該受取り又は処分にかかる費用を負担すること。
- (5) 連帯保証人の負担する保証債務の内容は以下の通りとします。
- ① 連帯保証人の負担は、極度額 50 万円を限度とします。
 - ② 連帯保証人が負担する債務の元本は、利用者、代理人又は連帯保証人が死亡したときに、確定するものとします。
 - ③ 事業所は、連帯保証人から請求があったときは、遅滞なく、利用料等の支払状況や滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供します。
 - ④ 連帯保証人が死亡又は法律上適格でなくなった場合は、利用者又は代理人は別の連帯保証人を選任するものとします。

6 加算

初回加算	200 単位
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	1 ヶ月あたりの総単位数×28.7%
特定事業所加算Ⅱ	所定単位数×10%

- ※ 初回加算は、新規に介護予防介護訪問計画書、訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定予防訪問介護、訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が自ら指定予防訪問介護、訪問介護を行う場合は又は他の訪問介護員が指定予防訪問介護、訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ 介護職員等処遇改善加算は、賃金改善や資質の向上等の取り組み、高いサービスの質への評価、生産性向上の取り組み等が認められる事業所への加算です。
- ※ 特定事業所加算とは専門性の高い人員を配置し、介護度が高い利用者等にも積極的に介護サービスをしている事業所を評価する加算のことです。

7 事業所の特色等

(1) 事業の目的

指定介護訪問事業の適正な運営を確保する為に、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の終了者が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者の心身の状況などに対応する適切なサービスを提供することを目的とします。

(2) 運営方針

事業所の訪問介護員等は、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自立した日常生活を営むことが出来るよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。

事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健医療、福祉サービス、地域包括センター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。

サービスの提供開始にあたっては、重要事項について事前に説明を行い、同意を得ておくものとします。

事業所は、正当な理由なくサービスの提供を拒みません。

(3) その他

事 項	内 容
訪問介護計画の作成及び事後評価	サービス提供責任者は、居宅サービス計画に沿って利用者の状況を把握、分析し、訪問介護の提供によって解決すべき問題状況を明らかにし援助の方向性や目標を明確にし、利用者の日常生活全般の状況およびお客様の希望を踏まえて、訪問介護計画及び訪問予防介護計画を作成、内容について説明、同意を得ることとします。 また、サービス提供の目標の達成状況等を評価し、その結果を書面（サービス報告書）に記載してお客様に説明のうえ交付します。
従 業 員 研 修	1. 採用時研修 採用後6ヶ月以内 2. 継続研修 最低年1回以上

◇保険給付として不適切な事例への対応について

次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービスの提供をお断りする場合があります。

①「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と判断される行為

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

②「日常生活の援助」に該当しない行為

- ・草むしり
- ・花木の水やり
- ・犬の散歩等ペットの世話等

③日常的に行われる家事の範囲を超える行為

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

8 サービス内容に関する苦情等相談窓口

1. 当事業所お客様相談窓口	苦情解決責任者 管理者 大石 紫織 苦情受付担当者 サービス提供責任者 大石 紫織 ご利用時間 9:00～16:00 ご利用方法 電話(096-358-4117) 面接(当施設1階相談室) 苦情箱(玄関に設置)
苦 情 処 理 手 順	苦情の申し出、相談を担当者が受付-----事実の確認-----対応策の作成-----申し出者への説明と承認-----実施-----結果の確認-----申し出者に報告-----再発防止等の歯止めと記録の保存 尚、結果に納得が得られない場合は、市町村、国保連、県へ報告及び対応を協議致します。

9 第三者評価について

当事業所では第三者評価を実施しておりません。

(年に1回程度お客様アンケートを実施し、頂いた回答を基にサービスの質等への向上に繋げております)

10 緊急時等における対応方法

- (1) 訪問介護員等は、訪問介護を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医、緊急連絡先(その代理人並びに身元保証人件兼連帯保証人等)、市町村、居宅介護支援事業者等に連絡するなどの措置を講じるとともに、管理者に報告します。
- (2) サービス提供中に事故が発生した場合、当該利用者の緊急連絡先(その代理人並びに身元保証人件兼連帯保証人等)、市町村、居宅介護支援事業者等に連絡するとともに必要な措置を講じます。また、必要な場合は速やかに損害賠償を行います。

対応可能な時間は、営業日7:30～18:00となります。

利用者の主治医	医療機関名称 主治医 所在地 電話番号
緊急連絡先 (代理人及び身元保証人兼連帯 保証人等)	氏名 電話番号

11 担当のサービス提供責任者

あなたを担当するサービス提供責任者は 大石 紫織 ですが、やむを得ない事由で変更する場合は、事前に連絡を致します。

12 虐待の防止について

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

- (1) 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 大石 紫織
-------------	-----------

- (2) 虐待防止の為の指針を整備しています。
- (3) 虐待防止の為の対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
- (4) 成年後見人制度の利用を支援します。
- (5) 苦情解決体制を整備しています。
- (6) 従業員に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的実施しています。
- (7) 介護相談員を受け入れます。
- (8) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者(現に養護している家族・親族・同居人等)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。

1 3 身体拘束等の適正化の推進

- (1) 事業所は、サービス提供にあたって利用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、身体的拘束等を行いません。
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、事前に利用者及び代理人並びに身元保証人兼連帯保証人へ十分な説明をし、同意を得るものとします。
- (2) 身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとします。なお、当該記録は5年間保存するものとします。

1 4 衛生管理等

- (1) 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) 訪問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防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話等を活用して行うことが出来るものとします。）をおおむね6ヶ月に1回開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底しています。
 - ② 事業所における感染症予防及びまん延防止のための指針を整備します。
 - ③ 従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修（年1回以上）及び訓練（年1回以上）を定期的 to 実施します。

1 5 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において、利用者に対する指定訪問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) 従業員に対し、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 to 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。

1 6 ハラスメント対策

- (1) 事業者は職場におけるハラスメント防止に取り組み、従業員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者が事業所の従業員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、ハラスメントなどの行為を禁止します。

1 7 身分の提示

訪問介護員は、身分を証明する証書や名札等を初回訪問時及び利用者又はその代理人並びに身元保証人から求められた時はこれを提示します。

訪問介護苦情処理概要

- 1 利用者及びその代理人及び身元保証人兼連帯保証人等からの相談又は苦情等（以下「苦情等」という）に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

利用者及びその代理人及び身元保証人兼連帯保証人等（以下「入所者」という）からの苦情については、以下の窓口で対応します。

- ① ホームヘルパーステーション ゆうとびあ
- ② 熊本県熊本市南区富合町古閑 994 番地 1
- ③ TEL 096-358-4117
- ④ 受付及び対応時間 9:00～16:00
但し、ご要望により上記以外も対応いたします。
- ⑤ 担当者：大石 紫織（管理者）
不在の場合は、当施設の他の職員が対応し、担当者に確実に伝達します。

2 苦情処理体制・手順

- (1) 苦情の申し出、相談を担当者が受付致します。
- (2) 事実関係を確認致します。
- (3) 内容に応じて、直ちに施設内検討会を開催し、担当ケアマネージャーと協力し、当施設が改善すべき事項を整理した対応案を作成します。
- (4) 当施設改善事項、居宅サービス計画の変更及び事業者への改善依頼等の対応案を申し出者に説明し了承を得て実施致します。
- (5) 結果の確認を行います。
- (6) 申し出者に結果報告を行います。尚、納得が得られない場合は、市町村、国保連、県へ報告し、対応を要請し協議致します。
- (7) 改善結果について利用者の納得が得られず、他の事業所を選択する場合、必要な協力を行います。
- (8) 苦情処理の経過や結果について記録保存し、再発防止とサービス提供体制等の改善に活用致します。
- (9) 苦情内容が損害賠償を生じるものである場合、速やかに損害賠償を行います。

3. 利用者苦情相談窓口

熊本県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口
〒862-8639 熊本市健軍2丁目4番10号
TEL：096-214-1101

熊本市健康福祉局 高齢者支援部 介護事業指導課
〒860-0808 熊本市中央区手取本町1番1号
TEL：096-328-2793