

訪問介護重要事項説明書

介護予防訪問介護・訪問介護・訪問介護相当サービス

<2026年6月1日現在>

この訪問介護サービス重要事項説明書は、開設するヘルパーステーション渡辺（以下、「事業者」とします）が、ご利用者様に訪問介護サービス（以下、「サービス」とします）を提供するにあたり、ご利用者様やそのご家族様等に対し、事業運営規程の概要や勤務体制等、ご利用者様のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記載したものです。

第1条（サービスの目的及び運営の方針）

事業者は、要介護状態にあるご利用者様に対し、介護保険法令の趣旨に従って、ご利用者様がその有する能力に応じて、可能な限りその居宅において自立した生活を営むことができるよう支援することを目的として、サービスを提供します。

第2条（基本方針）

事業者は、次に掲げる基本方針に基づき事業を運営するものとします。

1. ご利用者様の意思及び人格を尊重し、常にご利用者様の立場に立ったサービスの提供に努めます。
2. 地域との結びつきを重視し、市区町村、指定居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者その他の保健、医療または福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
3. 従業者の教育研修を重視し、提供するサービスの質について、常にその改善に努めます。

第3条（実施手順に関する具体的方針）

事業者は、次に掲げる具体的方針に基づき本サービスを実施するものとします。

1. サービス提供の開始に当たり、ご利用者様の心身状況を把握します。
2. 個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた訪問介護計画書を作成します。
3. 居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿って訪問介護計画を作成します。
4. 訪問介護計画の作成後、訪問介護計画の実施状況の把握（モニタリング）を行います。
5. モニタリング結果を指定居宅介護支援事業者へ報告します。

第4条（サービスを提供する事業所）

1. 事業所の概要は次の通りです。

本事業所の名称	ヘルパーステーション渡辺
所在地	岐阜市矢倉町7番地
電話番号等	058-213-7112
指定事業所番号	2170111617
実施サービス	訪問介護 介護予防訪問介護
通常の事業の実施地域	岐阜市・岐南町の一部の区域

※事業の設備については、併設する指定介護予防訪問介護サービス事業所の設備と共用するものとします。

2. 事業所の営業日及び営業時間は次のとおりです。

営業日	年中無休
営業時間	24時間

※居宅サービス計画により、休業日及び営業時間外であってもサービスを提供する場合があります。

3. 事業所の従業者体制は次の通りです。(2021年4月1日現在)

	常勤	非常勤	計	資格等	兼務の有無
管理者	1人		1人	介護福祉士	サービス提供責任者1名
サービス提供責任者	2人	0人	2人	介護福祉士	管理者1名
訪問介護員 (ホームヘルパー)	15人	0人	15人	介護福祉士	
	5人	3人	8人	訪問介護員要請研修 1～2級課程修了者	
	0人	0人	0人	介護職員基礎研修修了者	

※上記従業者については、併設する指定介護予防訪問介護サービス事業所の従業者を兼ねます。

4. 職務内容について

(1) 管理者は、事業所の従業者及び業務の一元的に行う者とし、従業者に厚生労働省令に定められた指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準、都道府県又は市区町村が条例で定める基準(以下、「基準等」とします)を遵守させるために必要な指揮命令を行います。

(2) サービス提供責任者は、次の職務を行います。

- ・サービスの利用申し込みに関わる調整を行います。
- ・ご利用者様の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握を行います。
- ・サービス担当者会議への出席、ご利用者様に関する情報の共有等居宅介護支援事業者との連携をします。
- ・訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、ご利用者様の状況についての情報を伝達します。
- ・訪問介護員の業務の実施状況を把握します。
- ・訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。
- ・訪問介護員に対する研修、技術指導等をします。
- ・その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。

(3) 訪問介護員は、ご利用者様の居宅において身体介護、生活援助等のサービスの提供を行います。

(4) 事務職員は、事業所運営時に必要な事務を行います。

第5条 (サービス内容)

介護保険法で定めるサービスを実施します。なお、居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って介護保険法で定めるサービスを実施します。

また、各サービス内容やその実施方法等の詳細につきましては、従業者(第7条参照)まで気軽におたずねください。

1. 身体介護

(1) 入浴介助：入浴の介助を行います。

(2) 排泄介助：排泄の介助・オムツ交換を行います。

(3) 食事介助：食事の介助を行います。

(4) 更衣介助：更衣の介助を行います。

(5) 体位変換：体位変換を行います。

(6) 清拭：入浴が困難なご利用者様を対象に、清潔保持のために身体を拭きます。

(7) 外出介助：外出の介助や通院介助を行います。

(8) 整容介助：見繕いを整える介助をします。

(9) 移動・移乗介助：移動や移乗の介護を行います。

(10) 起床及び就寝介助：起床の介助、就寝の介助を行います。

(11) 服薬介助：服薬の介助を行います。

(12) 自立支援のための見守りの援助：見守りや声かけを行います。

2. 生活援助

(1) 調理：ご利用者様の食事を用意します

(2) 洗濯：ご利用者様の衣類等の洗濯をします。

(3) 掃除：ご利用者様の居室の掃除をします。

(4) 買い物：ご利用者様の日常生活必需品の買い物をします。

(5) ベットメイク：寝具の交換、布団干し等を行います。

(6) 衣類の整理・被服の補修：衣類の整理や被服の補修を行います。

※サービスはご利用者様を対象にしたものに限られ、上記の生活援助の場合、ご利用者様以外の方のお食事の調理、衣類等の洗濯、買い物、ご利用者様の居室以外の掃除はできません。

※調理の中でも、きざみ食やミキサー食、及び糖尿食などの特別食(医療食・治療食(特段の専門的配慮を持って行う料理))は、介護保険法のサービス区分上、身体介護として取り扱われる場合があります。

3. サービスの利用について

事業所では、金銭授受の取り扱いを以下のようにさせていただきます。不明の点がございましたら直ちに事業所までご連絡ください。

(1) サービス提供上必要な場合(※)を除きまして、ご利用者様の現金をお預かりすることはできかねますのでご了承ください。

- ※ サービスにおける買物代行サービス等を行うにあたって、少額の現金をお預かりするケースはございますが、その際には、ご利用者様またはご家族様等にその場で必ず金銭等に関するご確認・ご了承をいただきます。
- (2) ご利用者様の預金通帳・キャッシュカード・健康保険証・印鑑・その他有価証券等をお預かりすることはできかねますのでご了承ください。
 - (3) ご利用者様の預金通帳・キャッシュカード・健康保険証・印鑑・その他有価証券等が保管されている場所はお聞きいたしません。

第6条（サービスの実施に関する留意事項）

1. サービス提供のためにご利用者様の居宅において使用する 水道、電気、ガス、電話等の費用はご利用者様の負担になります。
2. 訪問予定時間は、送れることのないよう注意しておりますが、公共交通機関の事故等、やむを得ない事情により前後する場合があります。その場合は、必ず電話にてご連絡いたします。

第7条（従業者）

1. 従業者とは、ご利用者様にサービスを提供する事業所の従業者であり、主として訪問介護員（介護福祉士、訪問介護員要請研修1～2級課程修了者、介護職員基礎研修修了者、実務者研修修了者、看護師等）、そしてサービス提供責任者が該当します。
2. ご利用者様の担当になる訪問介護員の選任（担当の変更を含みます）は、事業所が行い、ご利用者様が訪問介護員を指名する事はできません。事業所の都合により担当の訪問介護員を変更する場合は、ご利用者様やそのご家族様等に対し事前にご連絡をすると共に、サービス利用に関する不利益が生じないよう十分に配慮します。
3. ご利用者様が、担当の訪問介護員の変更を希望する場合には、その変更希望理由（業務上不適切と判断される事由）を明らかにして、事業所の管理者まで申し出てください。
※業務上不適切と判断される事由がない場合、変更を致しかねることがあります。
4. 事業所は、ご利用者様からの変更希望による変更も含め、訪問介護員の変更により、ご利用者様及びそのご家族様等に対して、サービス利用に関する不利益が生じないよう十分に配慮します。
5. 事業所は、基準等に定められている人員の基準に基づいて人員体制を整備し、ご利用者様に対してサービスを提供します。

第8条（利用料金）

1. サービスの基本料金は次のとおりです。（非課税となります）
次表は通常時間帯（午前8時30分から午後5時30分）の場合です。

〈要介護認定者〉

身体介護	20分未満	163単位	身体介護に引き続き 所要時間 20分以上 の生活援助が中心で ある指定訪問介護を 行った場合	20分以上～ 45分未満	65単位
	20分以上～ 30分未満	244単位		45分以上～ 70分未満	130単位
	30分以上～ 1時間未満	387単位		70分以上	195単位
	1時間以上～	567単位 30分を増す毎 に82単位増 し			
生活援助	20分以上～ 45分未満	179単位			
	45分以上	220単位			

〈要支援・事業対象者〉

使える人	1月あたり	1日あたり
事業対象者 要支援1・2	1,176単位 (週1回程度)	39単位 (1週に1回程度の場合)
	2,349単位 (週1回程度)	77単位 (1週に2回程度の場合)
事業対象者 要支援2	3,727単位 (週2回を超える程度)	123単位 (1週に2階を超える程度の場合)

- (1) 上記の基本料金は、実際にサービスの提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画に定められたサービスの提供に要する目安の時間を基準とします。
- (2) 2名の訪問介護員によりサービスを提供する必要があると判断される場合には、ご利用者様の同意を得た上で通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

2. サービスにおける加算及びその該当条件は次のとおりです。(非課税となります)

加算の種類	(基準額・加算率)
介護職員等処遇改善加算 (I) ロ	所定単位数 (※) × 24.5%/月
同一建物居住者減算	所定単位数 (※) × 90%算定

※所定単位数は、基本料金に各種加算減算（各種処遇改善加算は含まれません）を加えた総単位数を指します。

- (1) 緊急時訪問介護加算については、ご利用者様またはそのご家族様等からの要請に基づき、事業所のサービス提供責任者が指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員と連携し、当該介護支援専門員が必要と認めた場合に、事業所のサービス提供責任者または訪問介護員等がご利用者様の居宅サービス計画において計画的に訪問する事になっていないサービスに緊急に行った場合に加算します。

- (2) 初回加算については、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回もしくは初回の属する月のサービス提供に関して、サービス提供責任者もしくはサービス提供責任者の同行のもとサービス提供を行った場合に加算します。
 - (3) 生活機能向上連携加算については、サービス提供責任者が訪問リハビリテーション・通所リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士（以下、「理学療法士」とします）による訪問リハビリテーション・通所リハビリテーションの一環として利用者の自宅を訪問する際に同行する等によりリハビリ職と共同して行ったアセスメント結果に基づき訪問介護計画を作成する。（当該計画に基づく初回のサービスの実施から3ヶ月間加算します）
 - (4) 介護職員処遇改善加算については、別に厚生労働大臣が定める基準に適合している場合に加算します。
 - (5) 特別地域訪問介護加算については、事業所が別に厚生労働大臣が定める地域に所在し、サービスを提供した場合に加算します。
 - (6) 中山間地域等における小規模事業所加算については、事業所が別に厚生労働大臣が定める地域に所在し、かつ、別に厚生労働大臣が定める施設基準に適合し、サービスを提供した場合に加算します。
 - (7) 中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算については、事業所が別に厚生労働大臣が定める地位に居住している利用者に対して、通常の事業の実施地域を超えてサービスを提供した場合に加算します。
3. 居宅サービス計画に位置づけられているサービスに関しては、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額をお支払いただきます（法廷代理受領）。ただし、支給限度基準額を超えた分に関しましては、全額自己負担となります。
4. 事業所は、緊急時に計画外のサービスを提供する場合があります、そのサービスが介護保険外のサービスにあたる時には、ご利用者様より別途料金をいただくことがあります。

第9条（交通費）

1. 第4条第1項に記載されている「通常の事業の実施地域」にお住まいの方は無料です。それ以外の地域にお住まいの方は、第4条第1項に記載されている「通常の事業の実施地域」を超えた地点からご利用者様の居宅までの往復にかかる交通費（課税・税込）を負担していただくことになり、その明細は下表に記載しているとおりです。なお、「中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算」を算定するご利用者様については、当該交通費をいただきません。

移動手段	負担していただく交通費
公共交通機関	実費
自動車等	片道5km毎、100円

※従業者の移動手段は地域により異なります。

2. 通院介助等の外出介助において利用者の居宅と目的地の往復により移動交通費（従業者の移動交通費を含みます）が発生する場合や、買い物代行サービスにお

けるご利用者様の居宅と商店の往復により移動交通費が発生する場合には、原則としてご利用者様の負担になります。なお、負担していただく交通費については上表と同様になります。

第10条（キャンセル）

1. ご利用者様の都合によりサービスのキャンセルをした場合は、下表の料金をいただきます。

①サービス利用日の前営業日の17時までの連絡	無料
②サービス利用日の前営業日の17時以降の連絡	基本料金の1割

2. 救急車・主治医等がかかわる緊急対応が生じた場合はキャンセル料をいただきません。
3. 上表の②について、ご利用者様の都合によるキャンセルが頻繁に起こる場合については、キャンセル料を協議のうえ変更します。

第11条（お支払い方法）

1. 前月のサービスご利用分に関するご利用者様負担金を、事業所が定める翌月の期日までにお支払いいただきます。
2. お支払い方法は、原則として口座引き落としとさせていただきます。なお、口座引き落とし以外のお支払いについては、事業所または従業者までご相談ください。

第12条（秘密保持及び個人情報の保護）

1. 事業所及びその事業者は、業務上知り得たご利用者様及びそのご家族様等の秘密及び個人情報等について、守秘義務を遵守し個人情報を適切に取り扱い、関連機関等と連携を図る等正当な理由がある場合以外には開示しません。
2. 事業所は、そのサービス提供上知り得たご利用者様及びそのご家族様等の秘密及び個人情報について、その守秘義務が守られるように必要な措置を講じます。また、その守秘義務は、就業中はもとより退職後も同様とします。
3. 事業所及びその従業者は、必要な範囲においてご利用者様及びそのご家族様等の個人情報を取扱い致します。なお、ご利用者様及びそのご家族様等の個人情報の取り扱いに関して、文書により別途同意を得るものとします。
4. 第1項及び第2項に定める守秘義務は、契約期間中はもとより契約期間後も同様とします。
5. 個人情報に関するお問い合わせにつきましては、第13条に記載する連絡先までご連絡ください。

第13条（サービス相談窓口、苦情受付窓口、及び対応の手順）

1. 事業所におけるサービスのご利用にかかわる相談窓口、及び苦情・要望の受付窓口は、次のとおりです。

事業名	ヘルパーステーション渡辺
電話番号	058-213-7112

受付時間	8 : 30 ~ 17 : 30
受付担当者	河村 美恵子

2. 公的機関においても、次の機関において苦情の相談ができます

苦情情報窓口	受付時間	電話番号・FAX
岐阜市介護保険課	平日（月～金）8：45～17：30 （土日祝日、12月29日～1月3日を除く）	Tel：058-265-4141 Fax：058-267-6015
岐南町役場介護支援課	平日（月～金）9：00～17：00 （土日祝日、12月29日～1月3日を除く）	Tel：058-247-1321 Fax：058-247-1488
岐阜県国民健康保険団体連合会	平日（月～金）9：00～17：00 （土日祝日、12月29日～1月3日を除く）	Tel：058-275-9826 Fax：058-275-7635

3. 事業所は、利用者に対し、自ら提供した本サービスにかかわる苦情を受け付けた場合、以下の基本手順に基づいた対応を実施します。

- (1) 苦情の受付
- (2) 苦情内容の確認
- (3) 苦情解決の責任者等への報告
- (4) ご利用者様への苦情解決に向けた対応の事前説明・同意
- (5) 苦情の解決に向けた対応の実施
- (6) 再発防止、及び改善の実施
- (7) ご利用者様への苦情解決結果の説明・同意
- (8) 苦情解決責任者への最終報告

第14条（事故発生時の連絡先、及び対応の手順）

1. サービス提供中に事故が発生した場合は、あらかじめ確認させていただいた連絡先へ連絡します。ご利用者様及びその家族様等よりご連絡をいただく場合は、第4条第1項に記載されている事業所の連絡先までご連絡をお願い致します。
2. 事業所は、ご利用者様に対し、自ら提供したサービスにより事故が発生した場合次の基本手順に基づいた対応を実施します。なお、当該事故の状況・内容及び対応結果については、事業所が対応します。
 - (1) ご利用者様の安全確保
 - (2) 事故発生状況・内容の確認
 - (3) サービス事業者の責任者等への連絡
 - (4) ご家族様等・市町村・居宅介護支援事業者への連絡
 - (5) 事故の解決に向けた対応の実施
 - (6) 事故発生原因の解明、及び再発防止への措置
 - (7) ご利用者様への、事故解決経過・結果の説明
 - (8) サービス事業者の責任者等への最終報告

第15条（緊急時等の連絡先、及び対応の手順）

1. サービス提供中にご利用者様の容態の急変等があった場合には、あらかじめ確認

させていただいた連絡先へ連絡します。ご利用者様及びそのご家族様等よりご連絡をいただく場合は、第4条第1項に記載されている本事業所の連絡先までご連絡をお願い致します。

2. 事業所は、ご利用者様に対し、自ら提供した本サービスにおいて、緊急の対応が必要となった場合、医療機関への連絡（119番への通報）、搬送の実施等の必要な措置を講じた後、必要に応じ、第14条第2項に基づいた対応を実施します。
3. 事業所は、緊急に計画外のサービスの提供があり、そのサービスが介護保険適用外のサービスの場合には、ご利用者様より別途料金をいただく場合があります。

第16条（損害賠償）

1. 事業所はご利用者様に対するサービスの提供にあたって事業所の責めに帰すべき事由により、ご利用者様またはそのご家族様等の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害を賠償します。ただし、ご利用者様またはそのご家族様等に過失がある場合には、事業所は賠償責任を免除され、または賠償額を減額されることがあります。
2. 物品の賠償にあたっては原状の復帰を原則とし、その対応にあたっては専門家による修理または復元を原則とします。
3. 修理または復元が不可能な場合は、原則として購入時の価格ではなく時価（購入価格や使用年数・耐用年数を考慮した額）をその賠償額範囲とします。そのため、購入から長年を経過した品物については、賠償を致しかねることがあります。
4. 取扱いに特別な注意が必要なもの等については、あらかじめご提示をお願い致します。ご提示のない場合、賠償を致しかねることがあります。
5. ご利用者様またはそのご家族様等は、ご利用者様またはそのご家族様等の責めに帰すべき事由により、事業所の従業者の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害賠償を請求される場合があります。

第17条（介護給付費の改定）

厚生労働大臣が定める介護給付費（介護報酬）の改定があった場合、事業所の料金体系は、厚生労働大臣が定める介護給付費（介護報酬）に準拠するものとします。

第18条（虐待の防止に関する措置）

事業所は、ご利用者様の人権の擁護、虐待の防止のため、責任者を設置する等の必要な体制設備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じます。