訪問介護相当サービス事業所　はるかぜヘルパーステーション
重要事項説明書

1 訪問介護相当サービス事業所（はるかぜヘルパーステーション）の概要

（1）提供できる居宅サービスの種類と地域

事業所名	はるかぜヘルパーステーション
所在地	山口市嘉川４４７１番地
電話番号	（０８３）９８８－００３０
ＦＡＸ番号	（０８３）９８８－００３１
事業所番号	訪問介護相当サービス　（事業所番号 3570302236 号）
通常の事業の実施地域	山口市（南部地区）

（2）当事業所の職員体制

① 管理者 ： 1名（常勤）
　従業者および業務の管理及び指揮命令を一元的に行います。

② サービス提供責任者 ： 3名
　（常勤3名：内1名訪問介護員と兼務。内2名訪問介護員・他事業所と兼務）
　訪問介護計画の変更作成を行うほか、訪問介護員の指示、指導、指揮にあたり、さらにケアマネージャー等他事業所との連携、連絡を行います。

③ 訪問介護員 ： 15名
　（常勤11名 非常勤4名：内1名　サービス提供責任者と兼務。内2名サービス提供責任者・他事業所と兼務。内12名他事業所と兼務）
　訪問介護計画に基づき介護サービスの提供を行います。

（3）営業日とサービスの提供時間区分

① 営業日・営業時間　毎日　午前8時～午後5時

② サービス提供時間帯　　早朝時間帯……午前6時～午前8時
　　通常時間帯……午前8時～午後6時
　　夜間帯……午後6時～午後9時

2 当事業所の訪問介護サービスの特徴等

（1）運営の目的・方針

当事業所は指定訪問介護相当サービス事業の適切な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、要支援状態にある利用者に対し事業の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し利用者の立場に立った適切な訪問介護の提供を確保することを目的として、以下の方針を定めます。

① 可能な限りその居宅において利用者が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に配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行います。
② 利用者に対し必要な時に必要な訪問介護相当サービスの提供ができるように努めます。
③ 利用者の状態軽減もしくは悪化防止に資するようその目標を設定し、常に利用者の立場に立って計画的なサービス提供に努めます。

（2）サービスの利用に当たっての留意事項

① サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用及び消耗品にかかる費用はご利用者のご負担になります。
② サービスで交通機関を利用した場合、職員の交通費はご利用者のご負担になります。
③ 交通事情等によりサービス時間が多少前後することがございますがご了承ください。
④ 特定の職員の訪問をご希望の場合、必ずしもご希望に添えない場合がございます。
⑤ 誠に恐縮ではございますが、お茶・お菓子などの心遣いはご遠慮下さい。
⑥ ご利用者が居宅内に不在の場合、サービス提供はできません。
⑦ 以下のようなサービスは法令により対応できませんので予めご了承下さい。
　・ 医療行為全般（爪切りや服薬支援を含む）

・ 財産管理、預金の入金や引き出し及び振込み等金銭に関わるサービス
・ 公共機関や公文書等への代理人行為
・ 治療食や手の込んだ調理、庭掃除や、ご本人様以外が使用する場所の掃除等
・ 家庭用洗濯機で洗えないもの（ドライ品など）の洗濯

3 サービスの内容

（1）身体介護
・ ご利用者の身体に直接接触して行うサービス。
・ 日常生活動作能力や意欲向上のために利用者と共に行う自立支援のためのサービス。
・ その他専門的知識・技術をもって行う利用者の日常生活・社会生活のためのサービス。
① 食事介助　② 入浴介助　③ 排泄介助　④ 清拭　⑤ 体位変換
⑥ 更衣・整容介助　⑦ 移乗・移動介助　⑧ 起床・就寝介助　⑨ 服薬確認　等

（2）生活援助
・ 掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助であり、身体介護に含まれない訪問介護サービス。
・ 本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行われるサービス。
① 買い物代行　② 買い物同行　③ 調理　④ 掃除　⑤ 洗濯　⑥ 環境整備

（3）その他サービス
① ご利用者、ご家族からの介護相談　等

4 利用料金

（1）利用料

	1月あたりの利用料金
週に1回程度の訪問	11,760 円
週に2回程度の訪問	23,490 円
週に2回を超える程度の訪問	37,270 円
初回加算	初月のみ 2,000 円
同一建物内減算Ⅲ	規定金額の 12%を減算
介護職員等処遇改善加算Ⅰロ	一ヶ月の合計金額に対し 28.7%を加算

※ 法定代理受領サービスの時、上記費用について介護保険負担割合に応じた額を請求致します。

（2）交通費
前記1の（1）のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。
それ以外の方は、サービス従業者がお訪ねするための交通費の実費を頂きます。

（3）キャンセル料
原則としてキャンセルの場合はご利用日の前日 17 時までにご連絡をお願い致します。
また、キャンセル料については悪質な場合を除き頂戴いたしません。

（4）料金の支払方法
毎月 10 日までに前月分の請求を致しますので 20 日までにお支払いください。お支払い方法は自動引き落とし（山口銀行・山口県農協のみ）、振込または現金払いとします。

5 サービス内容に関する苦情・各種相談

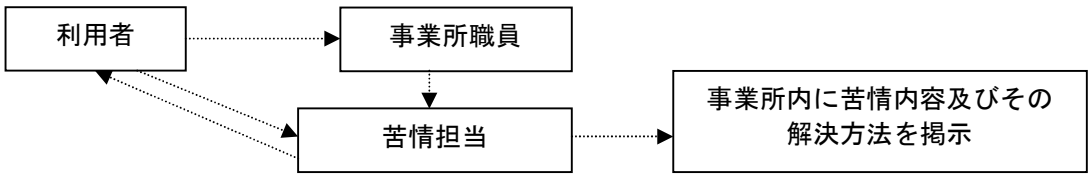
（1）苦情相談窓口
★　はるかぜヘルパーステーション
担当者　古谷　里江
電　話　（０８３）９８８－００３０
受付日　毎日
受付時間　午前 8 時 00 分～午後 5 時 00 分

★　山口市　健康福祉部　介護保険課
〒７５３－８６５０
山口市亀山町２－１　　庁舎１階
電　話　　（０８３）９３４－２７９５
受付日　　土・日・祝日　　12 月 29 日～1 月 3 日を除く
受付時間　午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分

★　山口市　小郡総合支所　介護保険課
〒７５４－０００１
山口市小郡６０９－５　小郡保険福祉センター内
電　話　　（０８３）９３４－２７９５
受付日　　土・日・祝日　　12 月 29 日～1 月 3 日を除く
受付時間　午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分

★　山口県国民健康保険団体連合会（苦情相談窓口）
〒　７５３－８５２０
山口市朝田１９８０－７
電　話　　（０８３）９９５－１０１０
受付日　　土・日・祝日　　12 月 29 日～1 月 3 日を除く
受付時間　午前 8 時 30 分～午後 5 時 00 分

（２）苦情処理フロー



6 通常と異なる事態が生じた場合における事項

（１）事故発生時の対応方法
① 事故発生時のマニュアルを整備し、定期的に見直すと共に職員に周知徹底を図ります。
② サービス提供により事故が発生した場合は、区市町村、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
③ 賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行ないます。

（２）体調等利用者の状態変化への対応方法
① 緊急時のマニュアルを整備し、定期的に見直すと共に職員に周知徹底を図ります。
② サービス提供中に容体の変化等があった場合、必要に応じ事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡致します。
③ 緊急連絡先は当重要事項説明書末尾にて設定致します。また、主治医等緊急時に必要な連絡先についてはアセスメント等の手段により事前に情報収集を行います。

（３）ＢＣＰ（業務継続計画）について
① 事業所は感染症対策及び非常災害対策に関するＢＣＰ(業務継続計画)を策定し、必要時はこれに従い対応するものとします。
② 当該計画は定期的に見直し、また必要な訓練や研修を定期的に行います。

（４）感染症予防及び発生時の対応方法
① 事業所は感染症予防及び蔓延防止のための指針を整備します。
② 事業所は常設の感染症対策委員会を設置し、これを定期的に開催するとともに職員に周知を図るものとします。
③ 事業所は職員に対し、感染症に関する研修及び訓練を定期的に実施します。

（５）非常災害に関する対応方法

① サービス提供中に非常災害が発生した場合、職員は利用者の避難等適切な措置を講じます。これら対応については原則としてＢＣＰ及び災害対策マニュアルに基づき行います。

② 防災設備として火災通報装置、自動火災報知器、消化器・消火栓、スプリンクラー等を設置し、これらは定期的に点検を行います。

③ 職員及び必要な範囲の利用者に対し、防災訓練を定期的に開催します。

7 虐待防止の措置に関する事項

① 事業所は虐待防止のための指針を整備し、これに関する定期的な研修を行います。

② 事業所は虐待防止委員会を設置し、これを定期的に開催します。

③ 職員又は擁護者による虐待またはその疑いがあった場合、速やかに市町村に通報します。

8 秘密の保持と個人情報利用に関する事項

（１）職員は、正当な理由なく業務上知り得たご利用者及びご家族の秘密を漏らしません。

（２）ただし、事業所は次の各要件のいずれかに目的を限定し、利用者または利用者の家族の個人情報を利用するものとします。

① サービス担当者会議を行うにあたり情報を共有する為に必要な場合

② 介護支援専門員又は関連サービス事業所と連絡調整を行う為に必要な場合

③ 利用者に関係する医療機関の関係者と連絡調整を行う為に必要な場合

（３）当該個人情報を利用する期間は、当契約が有効である期間に限ります。

（４）事業所は、当条に基づく個人情報利用を行う場合、必要最小限の範囲で利用するものとし、個人情報の提供を行うにあたっては関係者以外に漏れる事の無いよう注意を払います。

9 第三者評価の実施状況

当事業所では、第三者評価を実施していません。

１０ 重要事項説明書の内容の変更に関する事項

（１）事業所の人員の変更等軽微な事情により重要事項説明書が変更された場合、原則としてこれを理由とした重要事項説明書及び契約書の取り直しは行わないものとします。

（２）ただし、法令変更及び事業所の体制変更による第４条(利用料金)の改定が行われた場合を初めとする重大な変更が生じた場合、事業所は変更事項を利用者及び家族に説明し、同意を得るものとします。同意が得られない場合、利用者は遅滞なく契約を解除する事ができます。

令和８年６月１日　更新

年　　月　　日

本書面に基づいて、利用者に対し重要な事項を説明しました。

事業所所在地　　山口市嘉川4471番地

事業所名称　　はるかぜヘルパーステーション

説明者氏名　　印

本書面により事業者から当契約についての重要事項の説明を受け、サービス提供開始に同意します。

利用者

住所

氏名　　印

家族または代理人
（緊急連絡先及び第 8 条に係る個人情報利用同意）

住所

氏名　　印

電話