

【契約用】〔

〕

## シルトピア油木ヘルパーステーション重要事項説明書 (指定訪問介護)

(令和7年4月1日版)

当事業所は介護保険の指定を受けています。

広島県指定 第 3474600156 号

当事業所は利用者に対して居宅サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

### 目 次

1. 事業所経営法人
2. ご利用事業所
3. 職員の配置状況
4. 当事業所が提供するサービスと利用料金等
5. サービスの利用に関する留意事項
6. 緊急時の対応
7. 事故発生時の対応
8. 苦情の受付について
9. 業務継続計画の策定
10. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置
11. その他

#### 1. 事業所経営法人

- |           |                    |
|-----------|--------------------|
| (1) 法人名   | 社会福祉法人 東城有栖会       |
| (2) 法人所在地 | 広島県庄原市東城町川西947番地の2 |
| (3) 電話番号  | 08477-2-2215       |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 高原 淳 尚         |
| (5) 設立年月  | 昭和47年 5月 2日        |

#### 2. ご利用事業所

- |            |        |                    |
|------------|--------|--------------------|
| (1) 事業所の種類 | 指定訪問介護 | 平成12年 3月22日指定      |
|            |        | 平成26年 4月 1日更新      |
|            |        | 広島県 第 3474600156 号 |

#### (2) 事業所の目的

社会福祉法人東城有栖会が開設するシルトピア油木ヘルパーステーション(以下、「事業所」という)が行う指定訪問介護の事業

(以下「事業」という)の適正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、事業所の従業者等(以下、「従業者」という)が、居宅において要介護状態にある高齢者(以下、「利用者」という)に対し、適正な訪問介護を提供することを目的とします。

- (3) 事業所の名称 シルトピア油木ヘルパーステーション
- (4) 事業所の所在地 広島県神石郡神石高原町油木甲5071番地1
- (5) 電話番号 0847-82-2124
- (6) 施設長(管理者)氏名 正峯政子
- (7) 開設年月日 平成12年3月22日
- (8) 通常の事業の実施区域 神石郡神石高原町
- (9) 営業日及び営業時間  
営業日 年中無休  
サービス提供時間帯 通常午前8時00分から午後6時00分まで場合によって延長の可能性あり。

### 3. 職員の配置状況

当事業所では、利用者に対して指定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	指定基準
(1) 管理者	1名
(2) サービス提供責任者(兼務)	1名以上
(3) ヘルパー(従業者)	3名以上

〈職務内容〉

- (1) 管理者  
事業所全体の管理業務を主とする。
- (2) サービス提供責任者  
提供サービスに関する質の担保とヘルパーの人事管理を行う。
- (3) ヘルパー(訪問介護員)  
利用者宅を訪問し実際のサービスを提供する。

### 4. 当事業所が提供するサービスと利用料金等

当事業所では、利用者に対して以下の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)  
以下のサービスについては、利用料金の大部分(通常9割~7割)が介護保険から給付されます。

## 〈サービスの概要〉

### ①相談・助言

- ・利用者との会話を通して、訴えや課題の把握に努め、問題解決への相談相手となることを目指します。

### ②生活援助

- ・調理／衣類の洗濯，補修／居室等の掃除，整理整頓／生活必需品の買い物／その他の必要な家事／関係機関等との連絡，などの内容について訪問介護計画に沿って提供いたします。

### ③身体介護

- ・食事の介護／排泄の介護／衣類着脱の介護／入浴の介護／身体の清拭，洗髪／通院等の介助／その他の必要な身体介護，などの内容について訪問介護計画に沿って提供いたします。

## 〈サービス利用料金（1回あたり）〉（契約書第8条参照）

別紙の料金表によって、お支払い下さい。（サービスの利用料金は、訪問介護の内容、利用時間及び負担割合に応じて異なります）

### 〈指定訪問介護〉

#### ①身体介護

#### ②生活援助

#### ③夜間もしくは早朝加算 ※18:00～22:00 もしくは 6:00～8:00 でのサービス提供

#### ④深夜加算 ※22:00～6:00 でのサービス提供

#### ⑤特定事業所加算（Ⅱ） ※該当する加算の要件を満たし、かつ訪問介護員の総数のうち介護福祉士が占める割合が30%以上である。

#### ⑥特別地域訪問介護加算 ※厚生労働大臣が定める地域に所在する事業所，またはその一部として使用される事業所の訪問介護員等により提供される場合

#### ⑦初回加算 ※初回の利用の日の属する月にサービス提供責任者が同行した場合の月のみ請求

#### ⑧緊急時訪問介護加算 ※居宅サービス計画に位置づけられていないサービスを利用者又は家族等から要請を受けて24時間以内におこなった場合

#### ⑨介護職員等処遇改善加算Ⅱ ※月合計単位に22.5%加算。

☆通常の時間帯（午前8時から午後6時）以外の時間帯でサービスを提供する場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。  
夜間（午後6時から午後10時まで） 早朝（午前6時から8時まで） 25% 深夜（午後10時から午前6時まで） 50%

☆訪問介護員2人でサービス提供した場合、200%の利用料金となり

ます。なお2人で訪問するのは、利用者またはその家族等の同意を得ており、利用者の身体的理由により1人での介護が困難と認められる場合、または暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められるなど、利用者の状況から2人での訪問が適切と判断される場合に限ります。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、契約者の負担額を変更します。

⑩認知症専門ケア加算Ⅰ 3単位/日

※主治医意見書の認知症高齢者日常生活自立度が「Ⅱ」以上

## (2) 交通費

通常の事業実施地域を越えた地点から訪問介護に要した交通費は、その実費を徴収します。

通常の事業の実施地域を越えた地点から、路程1kmあたり 30円

## (3) 利用料金のお支払い方法（契約書第8条参照）

前記(1)、(2)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月以降月末までに、以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア、 窓口及び訪問介護員への現金支払い

イ、 口座振替 ※ただし広島銀行、ゆうちょ銀行、農業協同組合に限ります

ウ、 下記指定口座への振り込み

広島銀行 油木支店 普通口座3003583

口座名義 シルトピア油木ヘルパーステーション

施設長 正峯 政子

## (4) 利用中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、利用者の主治医を受診願います。

## (5) 利用の中止・変更・追加していただく場合

○利用予定日の前に、利用者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止または変更する場合にはサービスの実施日の前日までに事業者へ申し出てください。また新たなサービスの利用を追加する場合は、担当の居宅介護支援事業所に早めにご相談願います。

## 5. サービスの提供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

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

ビスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替（契約書第5条参照）

○契約者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、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。但し契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

○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。その場合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6条参照）

○定められた業務以外の禁止

契約者は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。

○訪問介護サービス実施に関する指示・命令

訪問介護サービス実施に関する指示・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。

○備品等の使用

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）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が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）

サービス利用当日に、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、事業者は変更した訪問介護計画に沿って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15条）

訪問介護員は、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。

☆医療行為または医療補助行為

☆利用者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受

☆利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

☆飲酒及び利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

☆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

☆その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

## (6) サービス実施の記録について

### 〈サービス実施記録の確認〉

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、訪問介護計画及びサービス提供ごとの記録は、契約終了後より2年間保存します。

### 〈利用者の記録や情報の管理、開示について〉(契約書第12条参照)

本事業所では、関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、契約者の求めに応じてその内容を開示します。(開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。1枚10円)

## (7) 利用契約の解約

契約者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。

- 一 本契約を解約する場合(契約書第5条第3項、第8条第3項参照)
- 二 利用者が入院した場合
- 三 利用者に係る居宅サービス計画(ケアプラン)が変更された場合
- 四 利用者が要介護認定の結果、自立又は要支援となった場合

## 6. 緊急時の対応

従業者は、利用者の病状の急変が生じた場合や、その他緊急の事態が生じた場合には、速やかに主治医及び各関係機関に連絡する等の必要な措置を講じ、管理者に報告する義務を負います。

## 7. 事故発生時の対応

- (1) 事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、応急措置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに市町及び利用者の家族等に連絡するとともに、顛末記録、再発防止対策に努めその対応について協議します。
- (2) 事業所は、利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかにすることとします。ただし、事業所及び従業者の責に帰すべからざる事由による場合はこの限りではありません。

## 8. 苦情の受付について(契約書第29条参照)

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

①苦情受付窓口（担当者）

〔職名〕 サービス提供責任者 福島 佐弥

②受付時間 年中無休 8：30～17：30

TEL 0847(82)2124 FAX 0847(82)2259

Eメール siltopia@crocus.ocn.ne.jp

(2) 行政機関その他苦情受付機関

①神石高原町役場 所在地 〒720-1522

広島県神石郡神石高原町小畠 1701 福祉課介護保険係

TEL 0847(89)3535 FAX 0847(85)3541

受付時間 8：30～17：15

②広島県国民健康保険団体連合会 所在地 〒730-8503

広島市中区東白島町 19番49号 国保会館

TEL 082(554)0783

受付時間 8：30～17：15

③広島県福祉サービス運営適正化委員会 所在地 〒732-0816

広島市南区比治山本町12-2 県社会福祉会館内

TEL 082(254)3419 FAX 082(252)6161

受付時間 8：30～17：30

④第三者委員 川上忠志 所在地 〒720-1812

広島県神石郡神石高原町油木甲2400-2

TEL 0847(82)0272

前原孝史 所在地 〒720-1901

広島県神石郡神石高原町小野 304

TEL 0847(83)0434

(3) 苦情解決の流れ

苦情を受け付けた場合、内容について記録し、その解決概要についても記録することとしますが、その流れは契約書にあるとおりで、以下のようになります。

①利用者は、事業所より提供されたサービスに関して苦情があるときは、事業所、市町または国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。

②事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、提

供したサービスについて利用者から苦情の申し立てがあった場合は、迅速かつ誠実に対応します。また、事業者は、利用者が苦情を申し立てたことを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

- ③事業者の苦情相談窓口は重要事項説明書のとおりです。
- ④事業者は、苦情の申し立てがあった場合は、次の手順によりその解決を図ります。
  - ※利用者や従業員からの事情聴取等により、事実関係を把握します。
  - ※苦情に係る問題点を把握し、対応策を検討し、必要な改善を行います。
  - ※利用者に対し、調査結果や講じた措置の内容を、納得が得られるよう説明します。なお、必要に応じて概要を記した文書を添えることとします。
- ⑤事業者は、苦情の解決に際しては、必要に応じて市町または国民健康保険団体連合会へその概要について報告し、適切な対応について指示を仰ぎます。

## 9、業務継続計画の策定

事業所は、感染症や自然災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じ、定期的な業務継続計画の見直しや変更を行います。また、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実施します。

## 10、感染症の予防及びまん延防止のための措置

事業所は、感染症が発生した際の予防、またはまん延防止のために、次の各号にあ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ための対策を検討する委員会（医療的ケア委員会、緊急感染症対策委員会）を定期的開催し、感染症発症時には即日開催します。その結果を事業所に周知徹底します。
- (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及び訓練を定期的実施します。

## 1.1, その他

- (1) 事業者は、契約書の第五章、第19条本文の場合に備えて、賠償保険に加入しています。
- (2) 事業者は、弁護士法人ALG&Associatesと顧問契約を締結しています
- (3) 事業者は、提供する居宅介護・重度訪問介護サービスに関して、利用者に対する背任行為等不適切な業務が認められた場合には、弁護士法人ALG&Associatesの監督のもと適正な措置を講じるよう努めます。

令和 年 月 日

説明場所 自宅・施設・その他( )

重要事項の説明を行いました。

シルトピア油木ヘルパーステーション  
説明者職名 サービス提供責任者

氏名 \_\_\_\_\_ (印)

重要事項の説明を受けました。

利用者

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

代筆者

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

続柄 (利用者との関係) \_\_\_\_\_

家族

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

## 続柄（利用者との関係）

---

### <重要事項説明書付属文書>

1. 当事業所では、次の事業を併設して実施しています。

#### 介護保険法関係

[介護老人福祉施設]	平成12年 3月30日指定 3474600172 定員32名
[介護老人福祉施設ユニット型]	令和5年 8月 1日指定 3474600248 定員33名
[居宅介護支援]	平成11年 8月31日指定 3474600032
[通所介護]	平成12年 3月22日指定 3474600149 定員30名
[介護予防通所介護・総合事業]	平成18年 4月 1日指定 ※同番号
[短期入所生活介護]	平成12年 3月22日指定 3474600164 定員10名
[介護予防短期入所生活介護]	平成18年 4月 1日指定 ※同番号
[訪問介護]	平成12年 3月22日指定 3474600156
[介護予防訪問介護・総合事業]	平成18年 4月 1日指定 ※同番号
障害者総合支援法関係	
[居宅介護]	平成18年10月 1日指定 3414600043
[重度訪問介護]	平成18年10月 1日指定 ※同番号
[短期入所]	平成18年10月 1日指定 定員10名
[移動支援]	平成18年10月 1日指定 3463800049
[日中一時支援]	平成18年10月 1日指定 3463800601
[就労継続支援B型]	令和 3年 4月 1日指定 3414600076 定員20名

### 2. 隣接施設の概要

- (1) 建物の構造 木造平屋建
- (2) 建物の延床面積 243.46㎡
- (3) 実施事業

## 介護保険法関係

[認知症対応型通所介護]

平成21年 4月 1日指定

3494600020 定員12名

[介護予防認知症対応型通所介護]平成21年 4月 1日指定※同番号

## 障害者総合支援法関係

[共同生活援助]

平成21年 4月 1日指定

3424650012 定員 6名

[就労継続支援B型]

令和3年4月1日指定 定員 20名

### (4) 事業所の周辺環境

施設は、国道182号線添いに位置し、周辺には図書館や住宅、中学校や体育館等の施設が集まっており、自然環境に恵まれている。

### (5) 交通機関

福山方面よりお越しの方

車で約60分

バス利用の場合、福山駅より油木及び東城行き東廻り約80分油木下車、東城行きに乗り換え約10分、古市別れ下車、徒歩15分。

※油木よりタクシー5分。

東城方面よりお越しの方

車で約15分

バス利用の場合、東城駅前より油木及び福山行き約30分古市別れ下車、徒歩15分

## 3. 契約締結からサービス提供までの流れ

利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については「訪問介護計画」に定めます。「訪問介護計画」の作成及びその変更は次の通り行います。(契約書第3条参照)

## 4. サービス提供における事業者の義務(契約書第12条参照)

当事業所は、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利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、主治医等と連携のうえ、利用者から聴取、確認します。
- ③利用者に介護事故等が発生した場合、速やかに主治医等と連携のうえ、利用者本人や家族と協議しながら最善の方法を尽くします。
- ④利用者が受けている要介護認定の有効期間の満了日の30日前ま

でに、要介護認定の更新の申請のために必要な援助を行います。

- ⑤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、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。
- 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利用者又はご家族、利用者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。(守秘義務)ただし、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に利用者の心身等の情報を提供します。

(別 紙)

シルトピア油木ヘルパーステーション  
(訪問介護) 利用料金表

(令和6年4月1日版)

■ 訪問介護費	(1割負担)	・(2割)	・(3割)
身体介護 20分未満	163円	・326円	・489円/回
20分~30分未満	244円	・488円	・732円/回

	30分～60分未満	387円	・774円	・1,161円/回
	60分～	567円	・1,134円	・1,701円/回
	30分増すごとに	82円	・164円	・246円加算
生活援助	20分～45分未満	179円	・358円	・537円/回
	45分～	220円	・440円	・660円/回
身体介護に続き生活援助				
	20分～45分未満	65円	・130円	・195円/回
	45分～70分未満	130円	・260円	・390円/回
	70分～	195円	・390円	・585円/回

- 夜間もしくは早朝加算 25%
- 深夜加算 50%
- 特定事業所加算Ⅱ 10%
- 特別地域訪問介護加算 15%
- 初回加算 200円/月
- 生活機能向上連携加算 100円/月
- 緊急時訪問介護加算 100円/回
- 介護職員等処遇改善加算Ⅱ ※月合計単位に22.5%加算
- 認知症専門ケア加算Ⅰ 3単位/日  
※主治医意見書の認知症高齢者日常生活自立度が「Ⅱ」以上