

訪問介護サービス重要事項説明書

本重要事項説明書は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第76条及び「神奈川県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等を定める条例（平成24年12月27日条例第46号）」第9条の規定に基づき、当事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上の留意事項について説明するものです。

当事業所では、利用者に対して介護保険法に基づく訪問介護を提供します。当サービスの利用は、原則として要介護と認定された方が対象となります。

目 次

1	事業者	2
2	事業所の概要	2
3	事業実施地域	2
4	事業所窓口の営業日及び営業時間	2
5	事業所の職員体制	3
6	事業所が提供するサービスと利用料金	3
7	サービスの利用に関する留意事項	5
8	サービス実施の記録について	5
9	虐待の防止等の対策について	6
10	ハラスメントの防止	6
11	身体拘束の禁止	6
12	感染症の発生の防止及びまん延の防止	7
13	業務継続計画の策定	7
14	事故発生時の対応	7
15	損害賠償保険への加入	7
16	苦情等の受付について	7
	※別表「利用料金表」	9

1 事業者

名 称	社会福祉法人 小田原市社会福祉協議会
所 在 地	小田原市久野 1 1 5 番地の 2
電 話 番 号	0 4 6 5 - 3 5 - 8 1 4 3
代 表 者 氏 名	会長 木村 秀昭
設 立 年 月	昭和 5 1 年 7 月 1 日

2 事業所の概要

事業所の種類 及び事業所番号	指定訪問介護事業 第 1 4 7 2 3 0 0 0 7 6 号（平成 1 1 年 1 0 月 1 日指定）												
事業所の名称	小田原市社会福祉協議会介護サービスセンター												
事業所の所在地	小田原市久野 1 1 5 番地の 2												
電 話 番 号	0 4 6 5 - 3 5 - 8 1 4 3												
管 理 者 氏 名	原 秀人												
事業所の運営 方針について	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て自立した日常生活を営むことができるよう、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												
開 設 年 月	平成 1 1 年 1 0 月 1 日												
事業所が行なっている他のサービス事業等	<table> <tr> <td>指定訪問介護（介護保険）</td><td>平成 1 1 年 1 0 月 1 日指定</td></tr> <tr> <td>介護予防・日常生活支援総合事業 国基準訪問型サービス（介護保険）</td><td>平成 2 7 年 4 月 1 日指定</td></tr> <tr> <td>介護予防・日常生活支援総合事業 基準緩和訪問型サービス（介護保険）</td><td>平成 2 8 年 1 月 1 日指定</td></tr> <tr> <td>指定障害福祉サービス事業所（重度訪問介護）</td><td>平成 1 8 年 1 0 月 1 日指定</td></tr> <tr> <td>指定障害福祉サービス事業所（同行援護）</td><td>平成 2 3 年 1 0 月 1 日指定</td></tr> <tr> <td>小田原市障害者地域生活支援事業所（移動支援）</td><td>平成 1 8 年 1 0 月 1 日指定</td></tr> </table>	指定訪問介護（介護保険）	平成 1 1 年 1 0 月 1 日指定	介護予防・日常生活支援総合事業 国基準訪問型サービス（介護保険）	平成 2 7 年 4 月 1 日指定	介護予防・日常生活支援総合事業 基準緩和訪問型サービス（介護保険）	平成 2 8 年 1 月 1 日指定	指定障害福祉サービス事業所（重度訪問介護）	平成 1 8 年 1 0 月 1 日指定	指定障害福祉サービス事業所（同行援護）	平成 2 3 年 1 0 月 1 日指定	小田原市障害者地域生活支援事業所（移動支援）	平成 1 8 年 1 0 月 1 日指定
指定訪問介護（介護保険）	平成 1 1 年 1 0 月 1 日指定												
介護予防・日常生活支援総合事業 国基準訪問型サービス（介護保険）	平成 2 7 年 4 月 1 日指定												
介護予防・日常生活支援総合事業 基準緩和訪問型サービス（介護保険）	平成 2 8 年 1 月 1 日指定												
指定障害福祉サービス事業所（重度訪問介護）	平成 1 8 年 1 0 月 1 日指定												
指定障害福祉サービス事業所（同行援護）	平成 2 3 年 1 0 月 1 日指定												
小田原市障害者地域生活支援事業所（移動支援）	平成 1 8 年 1 0 月 1 日指定												

3 通常の事業の実施地域

小田原市

4 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日まで （国民の祝祭日及び 1 2 月 2 9 日から 1 月 3 日までを除く）
営 業 時 間	午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分まで

※サービス提供の日時は、上記の営業日、営業時間のほか、相談に応じます。

5 事業所の職員体制

＜主な職員の配置状況＞

(令和7年4月1日現在)

職種	常勤	非常勤	職務の内容
管理者	1人		従事者及び業務の管理を一元的に行います。
サービス提供責任者	5人		訪問介護計画を作成します。申し込みに係る調整、サービス内容の管理等を行います。
居宅介護従事者 (ホームヘルパー)	0人	31人	訪問介護計画に基づき訪問介護サービスを提供します。
介護福祉士	0人	12人	
実務者研修(ホームヘルパー1級)		1人	
初任者研修(ホームヘルパー2級)		18人	

介護保険法に基づく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を遵守し、訪問介護サービスを提供するため、上記の職種の職員を配置しています。

6 事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 訪問介護計画とサービス内容（契約書第3条・第4条参照）

事業所では、下記のサービス内容から、利用者が希望する訪問介護計画に基づき、サービスを提供します。

訪問介護計画は、利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じ具体的なサービス内容を定めた訪問介護サービス計画を作成します。具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。訪問介護計画は、利用者や家族に丁寧に説明し、同意をいただくとともに、身体状況にあわせ協議の上、いつでも見直しすることができます。

サービス区分		サービス内容
訪問介護	身体介護	○居宅において、入浴や排せつ、食事などの介助を行います。 ・入浴介助や清拭、洗髪、食事介助、更衣介助、医師の指示に基づく特段の配慮をもって行う調理、自立心のための見守りの援助、その他必要な身体介護（※医療行為はできません。）
	生活援助	○居宅において、利用者の調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。 ・調理、洗濯、掃除、買い物、その他必要な家事全般 （※預貯金通帳等のお預かり、又預貯金の引出しや預け入れは行いません。又利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の敷地の清掃は行いません。）

(2) 利用者負担額（契約書第5条参照）

上記サービスの利用に対する料金は、利用者負担として介護保険の法定利用料（厚生労働省告示額×地域加算額の1割、2割または3割）に基づく金額です。

※負担割合は各利用者の所得に応じ市町村が定めますので、負担割合証を提示いただき、確認させていただきます。

※保険料の滞納等で介護給付費の給付制限がある場合は、介護サービス費の全額が自己

負担となります。

※介護保険以外のサービスを利用する場合は、全額自己負担となります。

＜2人のヘルパーにより訪問を行った場合＞

2人のヘルパーでサービスを提供した場合は、2人分の利用者負担額をお支払いいただきます。

(3) サービス提供に要する実費負担額（契約書第5条参照）

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費の対象ではありませんので、実費をいただきます。

①通常の事業実施地域以外で、事業者のサービスを利用される場合は、通常の事業の実施地域以外のところで、ヘルパーが公共交通機関を利用した場合にはその交通費の実費又は自動車等の交通用具を利用した場合には、移動に要した距離に応じた交通費を実費としていただきます。（サービス利用料とともに1ヶ月ごとにお支払いいただきます。）

②買物代行等において、公共交通機関をヘルパーが利用することが必要な場合はご自宅からその実費を、また、自動車等の交通用具を使用した場合は交通費をいただきます。（サービス利用時にその都度ご負担いただきます。）

＜サービス利用料金＞

料金表（別表）によって、サービス利用料金から介護給付費の給付額を除いた金額（利用者負担）をお支払いいただきます。

(4) 利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法（契約書第5条参照）

前記(2)及び(3)の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月の27日までに、次のいずれかの方法でお支払いください。

①現金支払い

②利用者指定口座からの自動振替（自動引落日 27日）

③事業者指定口座への振り込み

(5) 利用の中止、変更、追加（契約書第6条参照）

①利用予定日の前に、利用者の都合により、訪問介護計画で定めたサービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに当事業所に申し出てください。

②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、キャンセル料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。ただし、利用者の体調不良等やむを得ない場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合（1回につき）	700円

③サービス利用の変更・追加は、利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

7 サービスの利用に関する留意事項

(1) ヘルパーについて

- ①サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。(ただし、サービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供する場合があります。)担当のヘルパーが交替する場合は、予め利用者に説明するとともに、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します。
- ②利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、相談窓口等に相談ください。

(2) サービス提供について

- ①サービスは、訪問介護計画に基づいて行います。サービス実施に関するヘルパーへの指示・命令はすべて事業者が行います。ただし、実際のサービス提供にあたっては、利用者の訪問時の状況等について十分に配慮します。
- ②サービス実施のために必要な設備や備品等(水道・ガス・電気を含む。)は無償で提供させていただきます。

(3) サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由で訪問介護計画に予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。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。

(4) 介護保険証及び負担割合証の確認(契約書第3条参照)

住所及び利用者負担額、要介護状態区分など介護保険証の記載内容に変更があった場合は、速やかに事業者にお知らせください。負担割合証についても負担割合に変更があった場合はお知らせください。また、担当ヘルパーやサービス提供責任者が介護保険証、負担割合証の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

(5) その他

サービスの提供にあたって次の行為は行いません。

- ①医療行為
- ②利用者又は家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③利用者又は家族等からの金銭、物品、飲食の授受
- ④利用者の同居家族に対するサービス
- ⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス(大掃除、庭掃除、植木剪定、ペットの世話など)
- ⑥利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦利用者が酒酔い状態でのサービス
- ⑧その他利用者及びその家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

8 サービス実施の記録について

(1) サービス実施記録の確認

事業者は、サービスを提供した際には実施日時及び実施したサービス内容などを電子データとして記録し、保管します。内容をご確認される場合は、事業者にお申し出いただくようお願いいたします。

内容に間違いやご意見があればお申し出ください。なお、訪問介護計画及びサービス

提供ごとの記録は、サービス提供終了日から5年間保存します。

(2) 利用者の記録や情報の管理、開示について（契約書第8条参照）

事業者は「個人情報の保護に関する法律」及び「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン（厚生労働省）」に基づき、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用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等にかかる費用は実費を負担いただきます。）

9 虐待の防止等の対策について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のため、次の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

事業所は、虐待防止に関する責任者を選任しています。

虐待防止責任者	管理者 原 秀人
---------	----------

(2) 成年後見制度の利用を支援、促進します。

(3) 事業所は、従業員に対して、虐待の防止を啓発、普及するために研修を実施します。

(4) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催します。

(5) 虐待の防止のための指針を作成します。

(6) 虐待発見時の通報

事業所は、サービス提供中に虐待を受けたと思われる利用者を発見したときは、速やかに市に通報するものとします。

10 ハラスメントの防止

事業所は、職場内において適切なサービス提供を確保するために必要な、職場におけるセクシャルハラスメント、パワーハラスメント等各種のハラスメントによって、従業員の就業環境が害されることを防止するための方針を明確化するなど、必要な措置を講じます。

(1) ①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為、②個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為、③意にそぐわない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為、これらの行為は組織として許容できません。

(2) ハラスメント事案が発生した場合は、再発防止策を検討します。

(3) 従業員に対しハラスメントに対する基本的な考え方の研修等を実施します。

(4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、家計機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

11 身体拘束の禁止

(1) 事業所は、サービスの提供にあたって、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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

(2) やむを得ず身体拘束等の行為を行う場合は、様態、時間、心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

(3) 身体拘束等の適正化のための対策

事業者は、身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催します。

また、従業者に対し身体拘束の適正化のための研修を定期的実施します。

12 感染症の発生防止及びまん延の防止

(1) 感染症の発生及びまん延の防止のための委員会

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ための委員会を定期的に開催します。

また、従業者に対し、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。

13 業務継続計画の策定

(1) 事業者は、感染症や自然災害発生時においても、利用者に対する必要なサービスを継続的に提供できる体制を構築するための業務継続計画を策定し、その計画に従い必要な措置を講じます。

(2) 事業者は、従業者に対し、業務継続計画を周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。

(3) 事業者は、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。

14 事故発生時の対応

(1) 事業者は、サービス提供中に事故が発生した場合には、小田原市、利用者の家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2) 事業者は、サービス提供により賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行います。

(3) 事業所は、事故原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。

なお、事故に至らない場合でも、介護事故が発生しそうな場合（ヒヤリ、ハット事例）及び現状を放置しておくとなら介護事故に結び付く可能性が高いものについて事前に情報を収集し、未然防止の対策を講じます。

15 損害賠償保険への加入（契約書第9条参照）

事業者では、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険名	介護事業者賠償責任保険
補償の概要	傷害保険・賠償補償

16 苦情等の受付について（契約書第16条参照）

(1) 事業者への苦情の受付

事業者への苦情やご相談は、以下の窓口で受け付けます。

【事業者の窓口】 小田原市社会福祉協議会 介護サービスセンター	所 在 地	小田原市久野115番地の2
	電 話 番 号	0465-35-8143
	FAX番号	0465-32-4139
	受 付 時 間	午前8時30分から午後5時15分まで
	窓口担当者	田中伸明

(2) 行政機関、その他苦情受付窓口

【県の窓口】 神奈川県福祉子どもみらい 局福祉部高齢福祉課在宅サ ービスグループ	所 在 地	横浜市中区日本大通 1
	電 話 番 号	0 4 5 - 2 1 0 - 4 8 4 0
	FAX 番 号	0 4 5 - 2 1 0 - 8 8 6 6
	対 応 時 間	午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分まで
【国保連窓口】 神奈川県国民健康保険団体 連合会	所 在 地	横浜市西区楠木町 2 7 番地の 1
	電 話 番 号	0 4 5 - 3 2 9 - 3 4 4 7
	FAX 番 号	FAXでの苦情申立及び相談は受け付けていません
	対 応 時 間	午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分まで
【市の窓口】 小田原市高齢介護課	所 在 地	小田原市荻窪 3 0 0
	電 話 番 号	0 4 6 5 - 3 3 - 1 8 2 7
	F A X 番 号	0 4 6 5 - 3 3 - 1 8 3 8
	受 付 時 間	午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分まで
【その他公的団体の窓口】 かながわ福祉サービス運営 適正化委員会	所 在 地	横浜市神奈川区反町 3 - 1 7 - 2
	電 話 番 号	0 4 5 - 3 1 1 - 8 8 6 1
	F A X 番 号	0 4 5 - 3 1 2 - 6 3 0 2
	受 付 時 間	午前 9 時から午後 5 時まで

年 月 日

訪問介護サービスの提供及び利用の開始に際し、本書面を交付し重要事項の説明を行いました。

(事業者) 所 在 地 小田原市久野 1 1 5 番地の 2
事業者名 社会福祉法人小田原市社会福祉協議会
説 明 者 _____ 印

事業者から、訪問介護サービスの提供及び利用の開始の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

(利用者) 住 所 _____
氏 名 _____ 印
(利用者の家族：主介護者) 住 所 _____
氏 名 _____ 印
(代理人・立会人) 住 所 _____
氏 名 _____ 印

※代理人・立会人は、該当する場合に記入。

別表

訪問介護 利用料金表

【基本額】

(令和6年7月1日改正)

内容			提供時間	利用料	左記区分1回ごとの利用者負担金		
					負担割合証1割	負担割合証2割	負担割合証3割
訪問介護	基本額	身体介護	20分未満	1,744円	175円	350円	525円
			20分以上30分未満	2,610円	261円	522円	783円
			30分以上1時間未満	4,140円	414円	828円	1,242円
			1時間以上	6,066円	607円	1,214円	1,821円
			以後30分ごと	877円	88円	176円	264円
		生活援助	20分以上45分未満	1,915円	192円	384円	576円
			45分以上	2,354円	236円	472円	708円
			身体介護に引き続き20分から起算して25分を増すごとに(75分限度)	695円	70円	140円	210円

【加算項目】

加算項目	内容等	利用料	利用者負担額		
			負担割合証1割	負担割合証2割	負担割合証3割
初回加算	初回時、利用者が過去2月にサービス提供を受けていない場合	2,140円	214円	428円	642円
緊急時 訪問介護加算	利用者又は家族から要請され、緊急対応の必要性を判断の上、訪問介護計画上に位置づけられていないサービス提供を24時間以内に行った場合	1,070円	107円	214円	321円
生活機能向上 連携加算Ⅰ	外部のリハビリテーション専門職等からの助言に基づきアセスメントし、生活機能向上を目的に訪問介護計画を作成しサービス提供した場合	1,070円	107円	214円	321円
生活機能向上 連携加算Ⅱ	外部のリハビリテーション専門職等に同行して訪問し、共同して心身の状況等の評価を行い、当該リハビリ専門職等と連携し訪問介護計画を作成しサービス提供した場合	2,140円	214円	428円	642円
特定事業加算(Ⅱ)	所定単位に10%を乗じ算定				
介護職員等処遇 改善加算(Ⅰ)	所定単位に24.5%を乗じ算定				

【その他の費用】

①交通費相当額	ア 通常の事業の実施地域以外の地域において、訪問介護を行う場合は、それに要した交通費が発生した場合、実費をお支払いいただきます。（自動車等を使用した場合、通常の事業実施地域を超える地点から1キロメートル当たり次の交通費の額をお支払いいただきます。） イ 買物代行の場合に要した交通費が発生した場合、実費をお支払いいただきます（自動車等を使用した場合は次の交通費の額をお支払いいただきます）。 ※お支払いを確認しましたら、「領収書」を交付しますので、保管をお願いします。								
②キャンセル料	＜自動車を使用した場合、1キロメートルあたりの交通費の額＞ <table border="1"> <tr> <td>普通自動車、小型自動車及び軽自動車</td><td>20円</td></tr> <tr> <td>二輪の小型自動車及び原動機付自転車</td><td>10円</td></tr> </table> サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセルの連絡をいただきますが、当日の連絡はキャンセル料を請求させていただきます。 <table border="1"> <tr> <td>利用予定日の前日までに申し出があった場合</td><td>無料</td></tr> <tr> <td>利用予定日の前日までに申し出がなかった場合（1回につき）</td><td>700円</td></tr> </table>	普通自動車、小型自動車及び軽自動車	20円	二輪の小型自動車及び原動機付自転車	10円	利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料	利用予定日の前日までに申し出がなかった場合（1回につき）	700円
普通自動車、小型自動車及び軽自動車	20円								
二輪の小型自動車及び原動機付自転車	10円								
利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料								
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合（1回につき）	700円								
③サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の負担となります。								
④訪問介護サービスにおけるヘルパーの公共交通機関等の交通費									
⑤利用者の記録等の開示に際して必要な複写にかかる費用 複写1枚あたり3円									