ひよりヘルパーステーション　重要事項説明書

（令和８年６月１日現在）

指定訪問・日常生活支援総合事業

当事業所は、介護保険の指定を受けています。
訪　問　介　護　（前橋市指定　１０７０１０５８６９）
介護予防・日常生活支援総合事業（前橋市指定　１０７０１０５８６９）

当事業所は、ご利用者に指定訪問介護サービス、日常生活支援総合事業サービスを提供します。

＊要介護認定調査の結果で次のようになります。
「要介護」と認定された場合：指定訪問介護
「要支援」と認定された場合：日常生活支援総合事業

訪問介護・介護予防・日常生活支援総合事業提供の基本理念

ご利用者が可能な限りその居宅において、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生活全般の維持向上・援助を行います

この説明書では「指定訪問介護・日常生活支援総合事業」の実施に当たり、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説明します。

1. 事業者

（１）法人名　　株式会社　フューチャーサポート
（２）代表者　　代表取締役　　市村雅行
（３）所在地　　茨城県つくば市大曽根 3975 番地 2
（４）電話番号　　029-875-7285
（５）設立年月日　　昭和 24 年 1 月 11 日

2. 事業所の概要

（１）事業所の種類　　指定訪問介護事業所・介護予防・日常生活支援総合事業
（２）事業所の名称　　ひよりヘルパーステーション
（３）事業所所在地　　群馬県前橋市青柳町 379-1
（４）電話番号　　027－212－1117
（５）管理者　　町田律子
（６）開設年月日　　平成 26 年 11 月 1 日

3. 事業実施地域及び営業時間

（１）通常の事業の実施地域　　前橋市・高崎市・吉岡町
（２）営業日及び営業時間

営業を行わない日	土曜日・日曜日・国民の祝日・年末年始（12／30～1／3）
営業時間	月～金曜日：午前 9 時～午後 6 時
	24 時間対応可能

４．第三者評価の実施の有無

実施無し

５．緊急時における対応

緊急時には状態の把握をし、緊急時連絡先ファイルを元に、主治医へ連絡又は１１９番への対応を致します。家族・ケアマネ等関係各所に状態の連絡を致します。

訪問介護員は事業所マニュアルに沿った対応方法で対処いたします。

６．職員体制

当事業所では、ご利用者に対して指定訪問介護・日常生活支援総合事業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おります。

職種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
１．管理者	１人			１人	職員・業務の管理を行う
２．サービス提供責任者	１人		１人	１人	サービス内容の管理を行う
３．訪問介護員	４人	１人	4.4 人	2.0 人	指定訪問介護の提供にあたる

資格種別	常勤	非常勤	常勤換算
1）介護福祉士	３人	０人	３人
2)介護職員基礎研修課程終了者	１人	０人	１人
3 介護職員初任者研修課程終了者	０人	１人	0.4 人

７．当事業所が提供するサービスとその料金

当事業所では、ご利用者のご家庭を訪問し、サービスを提供します。その場合、

Ⅰ　介護保険が適用になるサービス
Ⅱ　利用料金の全額をご契約者様に負担していただく場合があります。

なお、サービスの利用料金は、介護保険法により単位数で表示されますが、平成２４年４月の改正により当事業所がある前橋市は７級地に区分され、「１単価は１０．２１円」で金額換算されます。

Ⅰ　介護保険適用サービス

（１）訪問介護・日常生活支援総合事業サービス基本サービス及びその単位数

☆ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日、及び実施回数は、原則として居宅サービス計画（ケアプラン）を基に訪問介護・日常生活支援総合事業サービス計画を定めます。

①身体介護サービス内容

食事介助	配・下膳、部分的介助、全面介助、事故防止の視点からの介助等
入浴介助	入浴前後の様子観察と準備・片付け、全身浴・部分浴・シャワー浴・全身（部分）清拭・見守り等
排泄介助	トイレ介助、ポータブルトイレ介助、尿器での介助、オムツ交換等
清潔・身だしなみ介助	洗面・口腔清拭・整容の介助、起床・就寝介助等
移動・移乗介助	ベッドや車椅子等への移動・移乗介助等
更衣介助	更衣に関する全・部分介助、見守り等
床ずれ予防	体位変換・拘縮予防・床ずれ予防にかかわる一連の行為等

サービスに要する時間	単位数
所要時間 20 分未満	163 単位
所要時間 20 分以上 30 分未満	244 単位
所要時間 30 分以上 60 分未満	387 単位
所要時間 60 分以上 90 分未満	567 単位

＊ケアプランにより所要時間延長の単位あり

生活援助

調理、清掃、洗濯、買い物代行等、身体介護以外の利用者様本人の日常生活の援助であり、利用者様が単身、家族が障害・疾病等で家事を行うことが困難な場合にご利用できます。

生活援助料金

サービスに要する時間	単位数
所要時間 20 分以上 45 分未満	179 単位
所要時間 45 分以上の場合	220 単位

総合事業のサービス

あらかじめ指定介護予防支援事業者による適切なアセスメントにより作成された介護予防訪問介護計画に、サービス担当者会議によって得られた意見等も加味して、標準的に想定される１週間当たりのサービス提供頻度に基づき、３区分によって月当たりの支払い額（定額）が決定されます。

総合事業サービス費

訪問型独自サービス 11	訪問型独自サービス 12	訪問型独自サービス 13
1,176 単位	2,349 単位	3,727 単位
事業対象者、要支援Ⅰ・Ⅱ（週 1 回程度）	事業対象者、要支援Ⅰ・Ⅱ（週 2 回程度）	事業対象者、要支援Ⅰ・Ⅱ（週 3 回以上）

（２）各種加算

以下のサービスは、介護報酬上加算対象となっています。

加算名	要件等	単位数
初回加算	新規に訪問介護・日常生活支援総合事業サービス計画書を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回若しくは初回の指定訪問介護を行った日の属する月に指定訪問介護・日常生活支援総合事業サービスを行った場合又は当該指定訪問介護事業所のその他の訪問介護員等が初回若しくは初回の指定訪問介護を行った日の属する月に指定訪問介護・日常生活支援総合事業サービスを行った際にサービス提供責任者が同行した場合は、１月につき所定単位数を加算する。	２００単位/月 最初の月のみ
介護職員処遇改善加算	介護職員の処遇改善を行う為の原資とするため、訪問介護・日常生活支援総合事業サービスの基本サービス及び各加算それぞれの単位数の合計に加算Ⅰロを算定（1000 分の 287 に相当する単位数）	
特定事業所加算	利用者様に対し指定訪問介護・日常生活支援総合事業サービスを行った場合は、当該基準に挙げる区分に従い、次に揚げる単位数を所定単位数に加算する。 特定事業所加算Ⅱ（特定単位数の 100 分の 10 に相当する単位数）	
緊急時訪問介護加算	利用者やそのご家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、ケアマネージャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員が居宅サービス計画にない訪問介護を緊急に行った場合	１００単位/月 最初の３ヶ月間のみ算定

★「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために、国が定めた標準的な所要時間。

★上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護・日常生活支援総合事業サービス計画書に基づき決定されたサービス内容を行う為に、標準的に必要となる時間に基づいて計算されます。

★通常の時間以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象になります。（訪問介護）

・夜間（午後６時から午後１０時まで）：２５％

・早朝（午前６時から午前８時まで）：２５％

・深夜（午後１０時から午前６時まで）：５０％

★２人の訪問介護員が共同でサービスを提供する必要がある場合*）は、ご契約者の同意の上で、通常の料金の２倍の料金をいただきます。

*）２人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合

（例）　・体重が重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合

・暴力行為などがみられる方へサービスを行う場合

★ご利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額を一旦、お支払いいただきます。「要支援」または「要介護」の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。

また、居宅サービス計画が作成されていない場合にも、償還払いとなります。償還払いを受ける場合は、ご利用者が申請を行うために必要な事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

★介護保険被保険者証に「支払方法の変更」、「給付額減額」等の記載がされ、様々な制約を受けると共に、負担が重くなる場合があります。

（３）　介護保険適用サービスの自己負担額

訪問介護・日常生活支援総合事業サービス、介護基本介護サービス単位数＋各種加算（介護職員処遇改善加算を除く）単位数＝所定単位数

介護報酬＝（所定単位数＋介護職員処遇改善加算単位数＋介護職員特定処遇改善加算単位数）×1 単位の単価（地域区分／単位）となります。

よって、自己負担額は介護報酬告示上の額とし、当該指定訪問介護・日常生活支援総合事業サービスが法定代理受領サービスである時は、その負担割合証に応じた額とする。

Ⅱ　介護保険の給付対象にならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご利用者の負担になります。

①　介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護の利用

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額が自己負担になります。

給付限度額は要介護（要支援）の状態により異なります。

詳しくは、担当者にお問い合わせ下さい。

★通常の時間帯（午前 8 時から午後 6 時まで）以外の時間帯にサービスを行う場合は、行う時間帯に応じて、上記の保険給付の対象となるサービス同様、割増になります。

②　交通費

通常のサービスの実施区域以外の地域にお住まいの方が、当事業所のサービスを利用される場合は、通常の実施区域を超えた距離おおむね 10 ㎞未満 200 円・おおむね 10 ㎞以上 15 ㎞未満 300 円・おおむね 15 ㎞以上 350 円（往復）を頂きます。

６．利用料金のお支払い方法

上記料金は、１ヶ月ごとに計算し請求させていただきますので、翌月の末日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。料金を精算する必要が生じた場合は、その都度、請求させていただきます。

なお、②の交通費は、サービスの利用料金と一緒にお支払いください。

ア、　集金
イ、　指定口座へのお振込み

８．利用の中止、変更、追加

○利用予定日の前に、ご利用者の都合により、訪問介護・日常生活支援総合事業サービスの利用を中止または変更、もしくは新たなサービスを追加することができます。この場合は、サービス実施時の前日までに事業者に申し出てください。

○利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用中止の申し出がなされた場合は、取消料として下記の料金をお支払いいただきます。ただし、ご利用者の体調の不良等正当な事由がある場合は、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
連絡が無かった場合、利用予定日の当日に申し出があった場合	当日の利用料金の自己負担相当額

○サービス利用の変更･追加に対して、訪問介護員の稼動状況によりご契約者の希望するとおりのサービスが提供できない場合、他の提供可能日時を提示して協議させていただきます。

９．サービス利用上の留意事項

（１）サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供は、複数の訪問介護員が交替で担当することがあります。

（２）訪問介護員の交替

①ご利用者からの交替の申し出について

訪問介護員の交替を希望する場合は、その理由を明らかにして事業所に申し出ることができます。

ただし、ご利用者からの特定な訪問介護員の指名は出来ません。

②事業所の都合により、交替することがあります。

その場合、サービス利用上不利益にならないように配慮します。

（３）サービス実施に当たっての留意事項

①定められたサービス以外の提供禁止

関係法令により、「５．当事業所が提供するサービスとその利用料金」で定めた以外のサービスを提供することは禁じられています。

②訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令は、全て事業所が行います。ただし、その場合でもご利用者や家族の事情・意向を尊重します。

③備品等の利用

サービスの実施に当たって、水道、ガス、電気等を無償で使用させていただきます。

（４）サービス内容の変更

サービス利用当日、ご利用者の体調不良等で、予定していたサービスが実施出来ない場合、その内容を変更します。

その場合、変更したサービスの内容と時間に応じて利用料金を請求します。

（５）訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、サービス提供に当たって、次の行為は行いません。

イ、医療行為
ロ、ご利用者以外の家族に対するサービスの提供
ハ、飲酒及び喫煙
ニ、ご利用者や家族に対する宗教活動・政治活動・営利活動・迷惑行為

１０．苦情の受付と事故発生時の対応について

（１）苦情等の受付

当事業所に対する苦情やご相談は、下記の窓口で受け付けます。

○ひよりヘルパーステーション　苦情等受付窓口

相談担当者（町田）　　ＴＥＬ　027-212-1117

ＦＡＸ　027-212-1116

受付時間

月～金曜日　　9：00～18：00

○群馬県国民健康保険団体連合会　介護保険課　苦情処理相談窓口

ＴＥＬ　027-290-1323

受付時間

月～金曜日　　9：00～17：00

○市町村の相談窓口

①前橋市にお住まいの方

前橋市役所　介護高齢課　ＴＥＬ　027-224-1111

②高崎市にお住まいの方

高崎市役所　介護保険課　ＴＥＬ　027-321-1111

③吉岡町にお住まいの方

吉岡町役場　健康福祉課　ＴＥＬ　0279-54-3111

④上記以外にお住まいの方　　お住まいの市町村の介護保険担当課（室）

（２）円滑に苦情処理を行うための体制

・直ちに、相談担当者が直接、訪問するなどして、苦情の詳しい内容を聴き、管理者に報告する。
・相談担当者は管理者と協議を行い、必要と判断した場合は、管理者を含めて検討会を開く。
・検討の結果を基に、具体的な対応を行う。
・記録を台帳に残し、再発を防ぐために役立てる。

（３）事故発生時の対応

介護サービスの提供に当たっては細心の注意を払いますが、万一事故が発生した場合には速やかにご利用者のご家族、関係市町村等に報告するとともに、事故に遭われた方の救済、事故拡大防止策など必要な措置を講じます。また、ご利用者に賠償すべき事故の場合は、誠意をもって速やかに損害賠償を行います。

１１．　虐待の防止

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

（１）虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	（　管理者　・　郡司　玲子　）

（２）虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

（３）虐待防止のための指針の整備をしています。

（４）従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

（５）サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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。

１２．　ハラスメントの防止

（１）　事業者は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

（２）　利用者が事業者の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

１２．　衛生管理等

（１）　訪問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）　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の防止のための対策を検討する委員会をおおむね６ヶ月に１回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

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指針を整備しています。

② 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に実施します。

１３．　身体拘束の原則の禁止

身体拘束はご利用者さまの生活を制限することで重大な影響を与える可能性があります。緊急時やむを得ない場合を除き原則として実施致しません。

（１） 身体拘束等の適正化の為対策を検討する委員会を定期的に開催し従業者に周知徹底しています。

（２） 身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

１４．　業務継続計画の策定等

（１） 感染症や非常災害の発生時において、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） 従業者に対し、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に実施します。

（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。

指定訪問介護・日常生活支援総合事業サービスの提供開始にあたり、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

令和　　年　　月　　日

【事業所】住　所　　群馬県前橋市青柳町 379-1

名　称　　ひよりヘルパーステーション

説明者　　町田　律子　　㊞

電　話　　027-212-1117

私は、上記重要事項について、事業所から説明を受けました。

【契約者】住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

電　話＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

【代理人】住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

電　話＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿