

訪問介護サービス重要事項説明書

第1章：総 則

第1条（企業理念）

あいヘルパーステーションは、『高齢者の自立と尊厳を守る』という企業理念のもと、利用者様との目線を合わせた、地域根根ざした優しいきめ細やかな訪問介護サービスの提供に努めます。

第2条（訪問介護サービスの目的）

あいヘルパーステーションは、ご利用者様がその有する能力に応じて、居宅において自立した日常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、訪問介護サービス全般を提供します。

第2章：会社案内

第3条（当社の概要）

法人名 : IRC 株式会社
法人所在地 : 福岡県みやま市瀬高町河内 2372 - 2
代表番号 : TEL 0944-62-6111 FAX 0944-62-6112
設立 : 平成 25 年 6 月 3 日

第4条（サービス提供事業所の概要）

事業所番号	4071002580
事業所名	あいヘルパーステーション
事業所所在地	福岡市中央区大手門 3 丁目 1-3-701
事業所電話番号	092 - 739 - 6096
サービス提供地域	福岡市、春日市、大野城市、太宰府市、那珂川市

第5条（同事業所の職員体制）

	資格	常勤	非常勤
管理者	介護福祉士	1名	
サービス提供責任者	介護福祉士		1名以上
従業者	介護福祉士	常勤換算 2.5人以上	
	ヘルパー1級		
	ヘルパー2級・初任者研修		
	ガイドヘルパー		
	看護師・准看護師		

第6条（サービス提供時間）

365日 24時間

第3章：サービス内容

第7条（身体介護）

- ① 食事介助
- ② 入浴介助（全身浴・部分浴）
- ③ 排泄介助
- ④ 清拭
- ⑤ 体位変換
- ⑥ 移乗・移動介助
- ⑦ 通院・外出介助
- ⑧ 特段の専門的配慮をもって行う調理（流動食等）
- ⑨ 更衣介助

第8条（生活援助）

- ① 掃除（ご利用者様以外の居室、庭等の掃除は行いません）
- ② 洗濯（ご家族分の洗濯は行いません）
- ③ 調理（ご家族用の調理は行いません）
- ④ 買い物

第9条（管理者）

管理者は本事業所の従事者及び業務の管理を一元的に行ない、法令等に規定されている指定訪問介護事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令も行います。

第 10 条（サービス提供責任者）

サービス提供責任者は、本事業に対する指定訪問介護の利用申し込みに関わる調整、訪問介護員等に対する技術指導、サービス内容の管理、訪問介護計画の作成を行います。

第 11 条（サービス従事者）

1. 本契約において「サービス従事者」とは、ホームヘルパー・保健婦・看護師等、本事業所が訪問介護サービスを提供するために使用するものとします。
2. 前項において「ホームヘルパー」とは、正看護師・准看護師・介護福祉士及び訪問介護養成研修 1・2 級課程修了者とします。
3. サービスの提供に当たっては、本事業所が選任したホームヘルパーがサービスを行います。ご利用者様がホームヘルパーを指名することはできません。また、本事業所の都合によりホームヘルパーを交代することがあります。
4. ご利用者様は、選任されたホームヘルパーの交代を希望される場合には、当該ホームヘルパーが業務上不適当と認められる事項、その他交代を希望する理由を明らかにして、本事業所に対してホームヘルパーの交代を申し出ることができます。
5. 本事業所は、ホームヘルパーのサービス交代により、ご利用者様及び介護者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するものとします。

第 12 条（サービス従事者の禁止事項）

サービス従事者は、ご利用者様に対する訪問介護サービスの提供に当たって次の該当する行為を行いません。

- ① ご利用者様または介護者からの金銭・物品の授受
- ② ご利用者様以外(ご家族等)に対する訪問介護サービスの提供
- ③ 飲酒及び喫煙
- ④ ご利用者様または介護者に対して行う宗教活動・政治活動・個人的営利活動
- ⑤ 医療行為
- ⑥ 日常生活の援助に該当しない行為
- ⑦ 職業としての免許を必要とする行為（理美容・あんま・マッサージ）
- ⑧ その他、ご利用者様または介護者に対する迷惑行為

第4章：利用料金

第13条（利用料）

訪問介護基本利用料、介護予防型訪問サービス費は別紙に記載。

1. 上記サービス利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために、標準的に必要となる時間（準備・記録の時間含む）に基づいて介護給付費体系により計算されます。
2. 介護予防型訪問サービスは、要支援の認定を受けられた方のみが対象で、利用料金は月額定額制となります。
3. 介護保険からの給付サービスを利用する場合、原則、ご利用者様は基本料金の1割負担となります。
また、給付の範囲を超えたサービスは全額ご利用者様の負担となります。
4. 通常の時間帯以外のサービスを行なう場合は、次の割合で利用料金に割り増し料金が加算されます。

早朝（午前6時～午前8時） 25%割り増し

夜間（午後6時～午後10時） 25%割り増し

深夜（午後10時～午前6時） 50%割り増し

5. 2人のホームヘルパーが共同でサービスを行う必要がある場合には、ご利用者様の同意の上で、通常利用料金の2倍をいただきます。（例えば、体重の重い方に対し入浴介助を行う場合等）
6. 訪問介護サービスの利用について、公的介護保険の適用がある場合には消費税は非課税です。
(公的介護保険対象外のサービスを希望される場合は、別途消費税をいただきます。)
7. 公的介護保険が適用されるご利用者様が、まだ要介護又は要支援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頂いた上で、要介護又は要支援を受けた後、ご利用者様負担額を除く額が介護保険から支払われます。
8. 給付制限を受けた場合等は、サービス利用料金の全額を一旦お支払い頂いた上で、後日、給付制限が解除された場合、領収証を保険者（市区町村）の窓口に提示して承認後、ご利用者様負担分を除いた全額が払い戻されます。
9. サービス利用料金のお支払いが2回以上滞った場合は、訪問介護サービスの提供を中止する場合があります。また、お支払いが確認できた場合、提供サービスを協議の上再開することもできます。

第 14 条（交通費）

第 4 条のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は別途実費がかかります。その実費とは、本事業所とご利用者様宅までの標準的な訪問経路の区間で、サービス提供地域以外の公共交通機関利用実費、又は自動車使用時の経費（別紙記載）をいただきます。また、生活援助に関わる買い物等の交通費、その他のご利用者様宅から目的地までの往復の交通費をご負担いただく場合があります。

第 15 条（キャンセル料）

利用日のキャンセル料の場合、以下に定めるキャンセル料をいただきます。但し、24 時間前までにご連絡をいただければキャンセル料は頂きません。なお、キャンセル料は全額自己負担となりますのでご注意ください。但し、お客様の当日キャンセルが相次いだ場合、別紙有料キャンセル料金を協議の上変更するものとします。

第 16 条（お支払い方法）

月半ば頃までに前月分の請求をいたしますので、本事業所が定める期日（請求書に記載）までにお支払いください。1ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用実績に基づいて計算した金額とします。尚、お支払い方法は原則として口座振替とさせて頂きますが、やむを得ない場合は、本事業所が指定する下記口座への振込みも可能です。

記

金融機関名	福岡銀行
支店名	渡瀬支店
口座種別・口座番号	普通・1263234
口座名義人	アイアールシー（カ

第 5 章：その他

第 17 条（本事業所及びサービス従事者の業務）

- 本事業所及びサービス従事者は、サービスの提供に当たってご利用者様の生命・身体・財産の安全に配慮するものとし、介護技術の進歩に対し適切な介護技術をもつてサービスの提供を行います。
- 常にご利用者様の心身の状況、置かれている環境等の的確な把握に努め、ご利用者様またはそのご家族に対し、適切な相談及び助言を行います。
- 本事業所は、サービス実施日において、ホームヘルパーによりご利用者様の体調・介護状態等の必要な事項について、ご利用者様又は介護者等が聴取・確認した上で訪問介護サービスを実施します。

4. 本事業所は、ご利用者様に対する訪問介護サービスの実施について記録を作成し、サービス実施日の終了時ごとに、ご利用者様または介護者等による確認を受けるものとします。
5. 本事業所は作成したサービス実施記録を5年間保管し、ご利用者様もしくは代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、またはその複写物を交付します。
6. 本事業所は、訪問介護サービス提供のために準備した備品等について安全性を踏まえて適切な管理を行います。
7. 本事業所は、訪問介護サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど医師・医療機関・居宅支援事業者等への連絡体制の確保に努めます。
8. 本事業所は、原則として現金の引き出し・送金や鍵類のお預かりを致しません。但し、サービス提供責任者が必要と認めた場合のみ、対応させて頂くことがあります。

第18条（サービス利用についての注意事項）

1. 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令
訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて本事業所が行います。但し、本事業所は訪問介護サービスの実施に当たってご利用者様の事情・意向等を十分に配慮します。
2. ご了承願うこと
訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますのでご了承願います。

第6章：守秘義務

第19条（秘密の保持）

従業員が業務上知りえたご利用者様及びご家族様の個人情報は、正当な理由なく第三者に漏洩しません。また、個人情報の使用・提供は、サービス担当者会議・サービス従事者、医師との連絡協議等必要最小限とし、用いる場合は予め同意書で確認をとります。尚、この守秘義務は従業者退職後及び契約終了後も継続します。

第7章：サービスに対する相談・苦情・要望窓口等

第20条（相談・苦情・要望受付）

本事業所の訪問介護サービス提供に関する相談・苦情・要望の受付連絡先は下記の通りです。ご相談、苦情等については真摯に受け止め誠意を持って問題の解決に望み、対応内容も記録保存し、常に事業者として資質の向上に努めます。また、介護に関するその他のご相談もご遠慮なくお話ください。

あいヘルパーステーション 相談窓口

相談窓口担当者	〈管理者〉
相談受付時間	9時～18時まで（土・日・祝日、8月13日～8月15日、12月30日～1月3日を除く）
電話・FAX	TEL 092-739-6096 / FAX 092-739-6086

あいヘルパーステーション その他相談窓口

相談受付時間	365日 24時間対応
電話	092-739-6096

上記以外の相談・苦情受付窓口

福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課	092-642-7859
福岡市早良区 福祉・介護保険課	092-833-4355
福岡市城南区 福祉・介護保険課	092-833-4112
福岡市中央区 福祉・介護保険課	092-718-1099
福岡市西区 福祉・介護保険課	092-895-7063
福岡市博多区 福祉・介護保険課	092-419-1082
福岡市東区 福祉・介護保険課	092-645-1071
福岡市南区 福祉・介護保険課	092-559-5125
春日市役所 高齢課 介護保険担当	092-584-1111
大野城市役所 介護サービス課 介護保険担当	092-580-1859
太宰府市役所 健康福祉部 高齢者支援課	092-921-2121
那珂川市役所 福祉課 地域福祉担当	092-953-2211

第8章：事故発生時・緊急時対応

第21条（事故発生時・緊急時の対応処理）

サービスの提供中に容態の変化または、事故が発生した場合は事前の打ち合わせに従い、サービス提供事業者、居宅介護支援事業者、主治医、救急隊、親族、市区町村へ連絡して速やかに必要な措置を講じます。また、ご利用者様に対する本事業所の訪問介護サービス提供に起因する賠償すべき事故が発生した場合は、所定の手続きを経て損害賠償します。

第9章：第三者評価

第22条（福祉サービス第三者評価の実施状況の有無）

第三者による評価 の実施状況	1 あり	実施日	
		評価機関の名称	
		結果の開示	有・無
	2 なし		

	お名前	電話番号	住所
ご家族			
主治医			
事業者	あいヘルパーステーション	092-739-6096	福岡市中央区大手門3丁目1-3-701

尚、本書を2部作成し、ご利用者様と当事業所の双方で1部ずつ保管する。

令和 年 月 日

訪問介護サービス提供にあたり、上記の通り重要事項の説明をさせて頂きました。

事業所 所在地 福岡市中央区大手門3丁目1-3-701
名称 あいヘルパーステーション
説明者 (印)

訪問介護サービス提供にあたり、上記の通り重要事項の説明を受けました。

ご利用者様 住所 _____

氏名 _____ (印)

ご家族代表 住所 _____
(代理人・立会人)

氏名 _____ (印)