

重要事項説明書

指定（介護予防訪問介護相当サービス）

訪問介護事業所

ヘルパーステーション ゆうゆう鹿角

（指定訪問介護事業所 3770111486）

（指定介護予防訪問介護相当サービス 3770111486）

（指定介護訪問型サービス A 3770111486）

重要事項説明書

当該事業所は、ご契約者様に対して指定訪問介護サービス（介護予防訪問介護相当サービス）を提供致します。

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申し上げます。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」または「要支援」と認定された方事業対象者が対象となります。要介護認定等をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◇◆目次◆◇

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	3
4. 職員の体制	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	4
6. サービスの利用に関する留意事項	7
7. 苦情の受付について	8

1. 事業者

- | | |
|-----------|------------------------------------|
| (1) 法人名 | 株式会社悠遊社 高松事業所
ヘルパーステーション ゆうゆう鹿角 |
| (2) 法人所在地 | 香川県高松市鹿角町 269 番地 1 |
| (3) 電話番号 | 087-813-0232 |
| (4) 管理者氏名 | 山根 明子 |
| (5) 設立年月 | 令和 5 年 1 月 1 日 |

2. 事業所の概要

- | | |
|------------|------------------------------|
| (1) 事業所の種類 | 訪問介護（介護予防訪問介護相当サービス）事業所 |
| (2) 事業の目的 | 主に高松市・さぬき市・三木町において、介護が必要な高齢者 |

に対し、居宅サービス、在宅介護支援事業を行ない、地域の福利向上に寄与する事を目的とします。

(3) 事業所の名称

株式会社悠遊社 高松事業所
ヘルパーステーション ゆうゆう鹿角

令和5年1月1日指定

(4) 事業所の所在地

香川県高松市鹿角町 269-1

(5) 電話番号

087-813-0232

(6) 管理者職責氏名

山根 明子

(7) 開設年月

令和5年1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 高松市・さぬき市・三木町

(2) 営業日及び営業時間

営 業 日	年中無休
受 付 時 間	毎日（営業日） 8時30分～17時30分
サービス提供時間帯	毎日（営業日） 8時30分～17時30分 （時間外については随時対応する。）

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者様に対して訪問介護サービス（介護予防訪問介護相当サービス）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	常 勤	職務の内容
1. 管理者	1 名	サービス提供責任者と兼務
2. サービス提供責任者	1 名	訪問介護職員と兼務
3. 訪問介護員	9 名	

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。
当事業所が提供するサービスについて、

- (1) 利用料金が介護保険から給付される場合
 - (2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

の2種類があります。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、通常利用料金の7割～9割が介護保険から給付されます。

- ☆ 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、居宅サービス計画（ケアプラン）等がある場合には、それを踏まえた訪問介護（介護予防訪問介護相当サービス）計画に定められます。

① 身体介護

○ 入浴介助

…入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。

○ 排せつ介助

…排せつの介助、おむつ交換を行います。

○ 食事介助

…食事の介助を行います。

○ 体位変換

…体位の変換を行います。

○ 通院介助

…通院の介助を行います。

② 生活援助

○ 調理

…ご契約者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）

○ 洗濯

…ご契約者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。）

○ 掃除

…ご契約者の居室の掃除を行います。（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）

○ 買い物

…ご契約者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

<サービス利用料金>

それぞれのサービスについて、平常の営業時間帯（８時００分～６時００分）での料金は次の通りです。

A：訪問介護費一覧（令和 7 年 3 月から特定事業所加算Ⅱ 算定）

身 体 介 護	サ－ビスに要する時間	20 分未満	20 分以上 30 分未満	30 分以上 1 時間未満	20 分未満
	サ－ビス略称	身体介護 O1	身体介護 1	身体介護 2	身体介護 O1 夜
生 活 援 助	サ－ビス利用に係る 自己負担額	179 円	268 円	426 円	224 円
	サ－ビスに要する時間	20 分以上 45 分未満	45 分以上 65 分未満		
	サ－ビス略称	生活 2	生活 3		
	サ－ビス利用に係る 自己負担額	197 円	242 円		

☆1 割負担の方の利用料

B：介護予防訪問介護相当サービス一覧

イ：訪問型 I	要支援 1・2、事業対象者 週 1 回程度の訪問型サービス	1 ヶ月 1、176 円
ロ：訪問型 II	要支援 1・2、事業対象者 週 2 回程度の訪問型サービス	1 ヶ月 2、349 円
ハ：訪問型 III	要支援 2 事業対象者 週 2 回を超える訪問型サービス	1 ヶ月 3、727 円

C:サービス A

イ：週 1 回まで	1 回 220 円
ロ：週 2 回まで	1 回 220 円

☆1 割負担の方の利用料

☆地域区分別の単価 10,21 円を含んだ金額です。

☆令和 8 年 6 月より、所定単位数に 28.7%を乗じた単位数で「介護職員等処遇改善加算Ⅰ口」が算定されます。

☆平成 27 年 8 月から介護サービスを利用する場合、利用者負担について、これまでは所得にかかわらず、一律サービス費の 1 割としていましたが、一定以上の所得がある方についてはサービス費の 2 割、平成 30 年 8 月から 3 割を負担いただくこととなります。

☆「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で定められた標準的な所要時間です。

☆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、（介護予防訪問介護相当サービス）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に基づいて、介護給付費体系により計算されます。

☆平常の時間帯（8時00分～6時00分）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となります。

- ・ 夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）：25%
- ・ 早朝（午前 6 時から 8 時まで）：25%

☆ご契約者様がまだ要介護認定等を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護認定等を受けた後、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も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「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、ご契約者様の負担額を変更します。

（2）介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

〈サービスの概要と利用料金〉

- ① 介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス（介護予防訪問介護相当サービス）

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ご契約者の負担となります。

- ② 訪問介護サービス（介護予防訪問介護相当サービス）に係る車両等の駐車料金
通常の事業の実施地域以外で訪問介護員が使用する車両の駐車に関し、有料駐車場等を利用しなければならぬ時に要する駐車料金はご契約者の負担となります。

(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 20 日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア. 下記指定口座への振り込み	
百十四銀行 松山支店	普通預金 No.0520151
株式会社 悠遊社	
イ. 現金払い	

(4) 利用の中止、変更、追加

○ 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護サービス（介護予防訪問介護相当サービス）の利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加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事業者へ申し出てください。

○ 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消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。但しご契約者の体調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
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の 10% (自己負担相当額、2 割・3 割の方も含む)

○ サービス利用の変更・追加の申し出に対して、（介護予防訪問介護相当サービス）訪問介護員の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

6. サービス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

サービス提供時に、担当の（介護予防訪問介護相当サービス）訪問介護員を決定しま

す。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の（介護予防訪問介護相当サービス）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

① ご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、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して（介護予防訪問介護相当サービス）訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者様から特定の訪問介護員の指名はできません。

②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。

訪問介護員を交替する場合は契約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

定められた業務以外の禁止

契約者は「５．当事業所が提供するサービス」で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。

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービス及び介護予防訪問介護相当サービスの実施に関する指示・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契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

②備品等の使用

訪問介護サービス及び介護予防訪問介護相当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

サービス利用当日に、ご契約者様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には、サービス内容の変更を行います。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。

（５）訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護サービス及び介護予防訪問介護相当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。

7. 苦情の受付について

- | |
|---|
| ① 医療行為 |
| ② ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受 |
| ③ ご契約者の家族等に対する（介護予防訪問介護相当サービス）訪問介護サービスの提供 |
| ④ 飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙 |
| ⑤ ご契約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 |
| ⑥ その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為 |

（１）苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○ 苦情受付窓口（担当者）

〔職 名〕 管理者 山根 明子

○ 受付時間 毎週月曜日～土曜日
9時30分～16時00分

（３）行政機関その他苦情受付機関

高松市介護保険課	所在地 高松市番町1丁目8-15 電話番号 087-839-2326 受付時間 8:30～17:00
香川県国民健康保険 団体連合会	所在地 高松市福岡町2丁目3-2 電話番号 087-822-7431 受付時間 8:30～17:15

香川県社会福祉協議会 (運営適正化委員会)	所在地 高松市番町1丁目 10-35 電話番号 087-861-1300 受付時間 8:30~17:00
--------------------------	--

・8 緊急時・事故時等における対応方法と損害賠償

サービス提供中に事故または病状の急変などがあった場合は、速やかにお客様の主治医、救急隊、緊急時連絡先（ご家族等）、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者、関係市町村へ連絡を行い、迅速に対応いたします。訪問介護サービスの提供にあたって、事故によりご利用者様又はその家族の生命、身体、財産に損害が発生した場合は、速やかにその損害を賠償いたします。ただし、職員に故意、過失がない場合はこの限りではありません。

（1）緊急時の連絡先

管理者	山根 明子	TEL：087-813-0232
対応可能時間	8時30分～17時30分（時間外については随時対応する）	

(参考様式6)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	ヘルパーステーションゆうゆう鹿角
申請するサービス種類	訪問介護・介護予防訪問介護相当サービス・訪問型サービスA

措 置 の 概 要	
1	利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置 ・相談・苦情に関する常設窓口として苦情受付担当者設けている。また、担当者不在の場合、事業所の誰もが対応可能なように苦情受付書を作成し、苦情受付担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。 また、24時間体制で担当者と携帯電話により連絡が取れるようにしている。 利用者には、この内容を印刷物で配布し、周知する。 常設窓口（電話）087-813-0232（FAX）087-813-0234 苦情受付担当者 山根 明子
2	円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ・苦情があった場合は、直ちにサービス提供責任者から相手方に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聴くとともに、サービス担当者からも事情を聴き、事実の確認を行う。 ・サービス提供責任者が必要と判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。 担当者会議を行わない場合も、管理者に報告する。 ・検討の結果、翌日までに具体的な対応、処理を行う。 ・相談・苦情の状況について、記録を保管し、再発防止に努める。 ・改善後の状況について確認を行う。
3	その他参考事項 ・普段から苦情が出ないようなサービス提供を心掛け、職員の資質向上を目的とした研修会、職員との連絡体制の整備等を行い、苦情が出ないよう努める。 ・毎日朝礼で確認するなど、普段から苦情が出ないようなサービスの提供を心掛ける。
4	行政機関その他苦情受付期間（月曜日～金曜日・祝祭日を除く8:30～17:15） ○高松市役所 健康福祉局 介護保険課 電話：087-839-2326 ○香川県社会福祉協議会内 福祉サービス運営適正化委員会事務局 電話：087-861-1300 ○香川県国民健康保険団体連合会 介護保険課 電話：087-822-7431

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。

当事業所は、重要事項説明書に基づいて、サービスについての重要事項の説明をしました。

令和 年 月 日

説明者氏名： 山根 明子 印

住 所： 香川県高松市鹿角町 269 番地 1

事業者名： 株式会社悠遊社

代表取締役 寺河 駿 印

事業所名： ヘルパーステーション ゆうゆう鹿角

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービス（介護予防訪問介護相当サービス）の提供開始に同意しました。

利用者住所：

氏名： 印

※ この重要事項説明書は、厚生省令第 37 号（平成 11 年 3 月 31 日）第 8 条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

