

ヘルパーステーション豊友：総合事業

重 要 事 項 説 明 書

当事業所はお客様に対して総合事業の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、ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

1. 法人の概要

法人名	社会福祉法人 豊寿会
法人所在地	大分県大分市大字大分 4772 番地の 2
電話・FAX	電話：097-583-5080 FAX：097-583-5090
代表者氏名	理事長 帆秋伸彦
設立年月日	平成 3 年 7 月 19 日

2. 事業所概要

事業所の名称	ヘルパーステーション豊友
事業所の所在地	大分県由布市挾間町鬼崎 4 番地 16
電話・FAX	電話：097-583-5080 FAX：097-583-5090
事業所の種類	指定訪問介護事業所 指定介護予防訪問介護事業所
指定年月日	平成 12 年 3 月 17 日指定
事業所番号	4472300393
通常の事業の実施地域	大分市、由布市
開設年月日	平成 10 年 4 月 1 日
併設事業所	ケアハウス豊友館

3. 運営方針

- ・ 事業所の訪問介護従事者は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その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。
- ・ 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

4. 提供するサービスの内容

- (1) 身体介護
 - ① 排泄・食事介助
 - ② 清拭・入浴、身体整容
 - ③ 体位変換、移動・移乗介助、外出介助
 - ④ 起床及び就寝介助
 - ⑤ 服薬介助
 - ⑥ 自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助
- (2) 生活援助
 - ① 掃除
 - ② 洗濯
 - ③ ベッドメイク
 - ④ 衣類の整理・被服の補修
 - ⑤ 一般的な調理、配下膳
 - ⑥ 買い物・薬の受け取り
- (3) 通院等乗降介助

※ご希望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）に基づいた訪問介護計画が立てられサービスが提供されます。

5. 営業日時

営業日	年間を通じて利用できます。
営業時間	午前9時から午後5時まで ただし、利用者の希望に応じて、上記時間外でも、サービス提供可能な体制をとります。

6. 事業所の従業員の体制

(令和7年4月1日現在)

管理者：加来静枝

職種	常勤		非常勤	
	専従	兼務	専従	兼務
管理者	1人	0人		
サービス提供責任者	2人	0人	0人	0人
訪問介護員	0人	0人	3人	0人

7. 利用料等

(1) 介護給付の対象となるサービスについて

サービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として基本利用料に利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額です。

ア. サービス利用料基準額

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前8時から午後6時）での料金は次の通りです。

介護予防ホームヘルプサービス		
基本単価	週1回程度	1176 円
	週2回程度	2349 円
	週3回程度	3727 円
介護予防ホームヘルプサービス 豊友館入居者：同一建物減算（-12%）適用		
基本単価	週1回程度	1035 円
	週2回程度	2067 円
	週3回程度	3280 円

※介護職員等処遇改善加算 22.4% が加算されます。

※上記表は、1割負担を基準としています

※介護保険負担割合証の割合に基づき金額が異なります。

☆「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に必要な時間に基づいて介護給付費体形により計算されています。

☆ご契約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金額をいったんお支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額をのぞ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は、変更された額に合わせてご契約者の負担額を変更いたします。

イ. 加算 要件を満たす場合：基本利用料＋加算

① 算定基準に適合したサービスの実施による加算

加算の種類	要件	利用料	利用者負担額		
			1 割	2 割	3 割
夜間・早朝 加算	夜間（18 時～22 時）、早朝（6 時～8 時）にサービスを提供した場合	1 回につき 基本利用料の 25%			
初回加算	新規に訪問介護計画を作成した利用者に、サービス提供責任者が自ら訪問介護を行うか他の訪問介護員に同行した場合	初回月にのみ 2000 円	200 円	400 円	600 円

☆ご契約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金額をいったんお支払いいただきます。要支援・要介護認定がなされた後、介護保険より自己負担額をのぞいた金額が介護保険より払い戻されます（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は、変更された額に合わせてご契約者の負担額を変更いたします。

（２）介護保険の給付対象とならないサービスについて

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担になります。

〈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てサービスを利用される場合は、サービス利用料金基準単位の全額がご契約者の負担になります。

②その他のサービス

サービス	利用金額
行政手続きの代行	実費
介護保険の対象とならない下記のサービス 室内清掃、通院介助（院内）、外出支援等	1500 円（1 時間）

（３）交通費について

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

(4) 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)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15日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。(1ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

ア、指定口座への振り込み

大分銀行 東支店 普通預金

イ、金融機関口座からの自動引き落とし

ご利用できる金融機関： 郵便局

(5) 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、訪問介護サービスの利用を中止又は変更、もしく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所に申し出て下さい。

○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 当日利用料金の10%
(自己負担相当額)

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、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利用者に提示して協議します。

8. サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間)を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

9. 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、複数の訪問介護員が交換してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交代

①ご契約者のからの交替の申し出

選任された訪問介護員の交代を希望する場合には、当核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) サービス利用時の留意事項

①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。

②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・命令は全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。

③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なども使用させていただきます。

④禁止行為

介護サービス利用時は次の事項にご留意ください。

1. 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
2. 職員に対する精神的暴力（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. 職員に対するセクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご契約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の提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ①医療行為
- ②ご契約者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受
- ③ご契約者の家族等に対する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

10. 苦情の受付について

(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 豊 友 館
(担当者) 石川亨
- 受付時間 毎週 月曜日～ 土曜日
 午前9時～午後5時

(2) 行政機関その他苦情受付機関

- 大分県ホームページ
トップページ>組織からさがす>企画振興部>広報公聴課>福祉や健康のこと
- 由布市ホームページ
トップページ>暮らしの情報>暮らしの相談窓口
- 大分県社会福祉協議会 大分県福祉サービス運営適正化委員会
所在地 大分市大津町 2-1-41
電話番号 097-558-0301
受付時間 月曜日～金曜日 午前9時～午後5時
- 由布市社会福祉協議会
所在地 大分県由布市庄内町庄内原 365 番地 1
電話番号 097-582-2756

11. サービス提供における事業者の義務

当事業者では、ご契約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ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご契約者又はその家族等から聴取、確認します。
- ③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・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご契約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。
- ⑤サービス実施時に、ご契約者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

⑥サービス従事者は、利用者が安心してサービスの提供を受けられるよう、身分を明らかにする名札等を携行し、求めに応じて提示します。

⑦サービスの提供中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかにご家族、主治医、及び介護支援専門員へ連絡を行う等必要な措置を講じる。

⑧事業所は、利用者に対し身体拘束、その他利用者の行動を制限する行為は行いません。（ただし利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く。）

⑨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ご契約者又はご家族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、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。

⑩事業者は、非常災害に備えるため、年2回以上非難、救出その他必要な訓練等を行います。

⑪事業者は、利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じ、また市町村等が行う調査等に協力し、市町村等から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。

⑫事業者は、利用者の人権の擁護、虐待等の防止のため、次の措置を講じます。

1. 虐待を防止するための従業者への教育の実施
2. 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
3. その他虐待防止のために必要な措置

また、事業者は、サービス提供中に、従業者又は擁護者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報告します。

⑬保健所と連携を図り、感染症や食中毒の発生を予防するため、法人内に設置された感染対策委員会による、職員に対しての、感染症や食中毒の予防及び蔓延防止のための研修を実施します。

⑭事業者は、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、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、その計画に従い必要な措置を講じます。また、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の実施するものとする。さらに、定期的に事業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。

⑮事業者は、事業の運営にあたって地域住民またはボランティア等との連携及び協力を行う等の地域と交流いたします。

⑯事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価します。

12. 損害賠償について

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

13. 契約の終了について

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合。
- ④施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合。
- ⑤当施設が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。

その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出下さい。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- 1) 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
 - 2) ご契約者が入院された場合
 - 3) ご契約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
 - 4) 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問介護サービスを実施しない場合
 - 5) 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
 - 6) 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合
- 以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。
- 1) ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
 - 2) ご契約者による、サービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
 - 3) ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
 - 4) 上記3)により契約を解除する場合、事業者は居宅介護支援事業所または保険者である由布市と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じて、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じます。

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境などを勘案し、必要な援助を行うように努めます。

令和 年 月 日

指定訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

ヘルパーステーション 豊友

説 明 者 _____

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の提供開始に同意しました。

利 用 者
住所 _____

氏名 _____

代 理 人
住所 _____

氏名 _____