２０２５.１０.０１
２０２６.１０.０１一部改正

指定居宅サービス事業所
東近江市社会福祉協議会
ヘルパーステーションハートピア

訪問介護事業重要事項説明書

介護保険法および関連する法令に基づいて、東近江市社会福祉協議会ヘルパーステーションハートピアならびに東近江市社会福祉協議会ヘルパーステーションハートピアサテライトゆうあいの家が提供する「訪問介護事業」について、この書類で説明をさせていただきます。

１．事業所を運営する法人の概要は、次のとおりです。

名称・法人名	社会福祉法人　東近江市社会福祉協議会
代 表 者 名	会　長　　森　野　　才　治
所在地・連絡先	〒５２７－００１６　東近江市今崎町２１番地１ 電　　話　０７４８－２４－１３０２ ＩＰ電 話　０５０－５８０２－９４７０
設立年月日	平成１７年２月１１日

２．訪問介護事業所の概要は、次のとおりです。

指定番号	２５７０５００６６６		
主たる 事業所名	東近江市社会福祉協議会ヘルパーステーションハートピア		
所 在 地	〒５２７-００１６　　東近江市今崎町２１番地１		
電　　話	0748-34-1770	IP電話	050-5801-1378
ＦＡＸ	0748-34-1771		
緊急連絡先	電　　話　080-2473-4964		
サテライト 事業所名	東近江市社会福祉協議会ヘルパーステーションハートピア サテライトゆうあいの家		
所 在 地	〒５２７-０２１２　　東近江市永源寺高野町４３７番地		
電　　話	0748-27-2066	IP電話	050-5802-9030
ＦＡＸ	0748-27-2067		
緊急連絡先	電　　話　090-6606-1257		
開設年月日	平成２１年１０月１日		
管 理 者	井戸　育代		
事業実施地域	東近江市内		

指定居宅サービス事業所
東近江市社会福祉協議会
ヘルパーステーションハートピア

３．事業所の営業日は、次のとおりです。

営 業 日	月曜日から金曜日
営業時間	開始時間　午前８時３０分　終了時間　午後５時１５分
サービス提供日	月曜日から日曜日（年中無休）
サービス提供時間	開始時間　午前７時００分　終了時間　午後１０時００分

４．事業所の職員体制は、次のとおりです。

従業者の職種		員数	職務内容
1.	管理者	１名	業務の総括・連絡調整
2.	サービス提供責任者	1名以上	サービスの調整・相談業務
3.	訪問介護員	２.５名以上（常勤換算）	訪問介護サービスの提供

※訪問介護員には管理者・サービス提供責任者も含みます。

５．事業の目的は次のとおりです。

利用者が日常的な生活の中で自立のための取組みを自ら進んで行うことにより、その有する能力の維持向上に努めることを前提に、可能な限り自立した日常生活が営めるように支援することを目的とします。

６．契約期間は、次のとおりです。

開始日と終了日（期間）	契約の期間は、契約の日から介護保険被保険者証に記載されている「認定の有効期間の満了日」までです。
自動更新による延長	利用者が、要介護状態等であることの更新もしくは、要介護度の変更を受けられた場合、新たな「認定の有効期間の満了日」まで延長されます。この場合、満了日までに利用者から契約の終了又は解約の申し出がなければ、この契約は自動更新されます。
終了と契約	上記の契約の期間において、利用者または事業所が、契約を終了又は解約する場合の説明は、項目７、８にて行います。

７．契約の自動終了については、次のとおりです。

終　　了	①利用者が、介護保険施設に入所された場合 ②利用者が、小規模多機能居宅介護・複合型サービス・認知症対応型共同生活介護を利用された場合 ③利用者が、居宅介護支援事業所との契約を解約又は、居宅サービス計画を変更されサービスの提供がなくなった場合 ④利用者が、要介護でなくなった場合 ⑤利用者が、お亡くなりになった場合

指定居宅サービス事業所
東近江市社会福祉協議会
ヘルパーステーションハートピア

８．契約の解約については、次のとおりです。

利用者 からの解約	◇訪問介護契約はいつでも解約できます。ただし、契約書添付の「契約解約申し出書」を解約予定日の7日前までに事業所に届け出てください。 緊急の入院などやむを得ない場合はこの限りではありません。
事業所 からの解約	①事業の廃止など契約内容を続けることができないやむを得ない事情が起きた場合 ②利用者が、契約内容を守らない場合 ③利用者が、契約に定めた事業実施についての合意が1ヶ月を超えても得られない場合 ④契約で合意した内容に反する言動が利用者からあった場合 ⑤利用者が、入院その他の事情で、続けて3ヶ月を超えて利用がないことが明らかな場合又は、実際に続けて3ヶ月を超えて利用がなかった場合 ◇①において、その理由が休止・廃止である場合は、1ヶ月前までに理由と解約日を記した文書で、利用者に通知させていただき、必要なサービスが継続的にご利用いただけるよう他事業者の紹介等便宜提供をおこないます。 ◇①において上記以外の理由、または②から⑤の場合は解約の7日前までにその理由または根拠と解約日を明確に記した文書で、利用者に通知をさせていただき、状況に応じ必要な援助を行うよう努めます。

９．提供するサービスの内容は次のとおりです。

事業者は、ご利用者の居宅（自宅）に訪問介護員(介護福祉士その他政令で定める者)を派遣して、入浴・排せつ・食事等の身体介護、調理・洗濯・掃除等の日常生活上の世話を提供します。

サービス内容	具　体　的　な　サ　ー　ビ　ス　内　容
身体介護	①食事介助・・・食事の介助を行います。 ②入浴介助・・・入浴の介助または、入浴が困難な方に対し体を拭く（清拭）などを行います。 ③排せつ介助・・排せつの介助、おむつ交換、清拭を行います。 ④体位交換・・・体位の交換を行います。 ⑤通院介助・・・公共交通機関等を利用した通院介助を行います。

生活援助	①調理・・・利用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。） ②買い物・・利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 （預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。） ③洗濯・・・利用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。） ④掃除・・・利用者の居室の掃除を行います。 （利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、窓ガラス拭きは行いません。）
相談援助	必要に応じて健康や日常生活の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。
その他	利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日および実施回数は、居宅サービス計画を踏まえた「訪問介護計画書」に定め、利用者に内容を確認のうえサービスを行います。

１０．サービス提供の記録等については次のとおりです。

事業者は、サービス提供記録をサービス終了後５年間適正に保管し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、又は実費負担によりその写しを交付します。

１１．利用料については、次のとおりです。

訪問介護費用	①サービスの基本料金は、**重要事項説明書別紙**の利用料金表のとおりです。 自己負担額は利用者の負担割合に応じた額です。 ただし、介護保険料の滞納などにより介護保険から事業者に支払いがされない場合には、全額を一旦お支払いいただきます。 ※ サービス提供証明書を発行しますので、後日証明書を市役所の介護保険担当窓口に提出していただくと、差額の払い戻しを受けることができます。 ②介護保険外のサービスとなる場合およびサービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合は、全額自己負担となります。 ③介護保険外のサービスとなる場合は、別途申請が必要となります。

交　通　費	①東近江市内については、交通費はいただきません。 ②市外については、訪問に必要な交通費などの実費をいただきます。 ③自動車（原付２輪を含む）を使用した場合は下記のとおりです。 事業実施地域を越えた地点からの自宅までの距離が ・３km未満の場合は、１回の訪問につき１５０円です。 ・３km以上は１kmを増すごとに５０円を加算します。
利用料の滞納等	①サービス利用料金の支払いが遅延された場合、電話や文書により再請求いたします。 ②遅延された場合の口座振替は、次月分と同時に振替えられます。 ③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は、居宅介護支援事業所および保険者（市役所）へ連絡すると共に、契約を解約します。

１２．利用日の中止・変更については、次のとおりです。

利用日の中止・変更連絡	利用者の都合により、訪問介護計画で定めたサービス利用を中止又は変更することが出来ます。 利用者が、サービス利用の中止・変更を行う場合は、速やかに（できれば利用日の前々日までに）次の連絡先までご連絡ください。 **主たる事業所** **ヘルパーステーションハートピア** **０７４８－３４－１７７０** **サテライト事業所** **ヘルパーステーションハートピアサテライトゆうあいの家** **０７４８－２７－２０６６**
キャンセル料	利用予定時刻までに申し出がなく、訪問時に不在の場合には、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理由がある場合にはキャンセル料はいただきません。 ・利用予定時刻までに申出があった場合‥無料 ・訪問時に不在の場合‥訪問介護員の手配および移動にかかった実費相当額として、1回につき1,500円のキャンセル料を請求いたします。

１３．料金の支払い方法は、次の3つから契約時にご指定をいただけます。

口座からの自動引落	口座振替用紙に必要事項をご記入いただき、事業所に提出ください。引落時期は、毎月27日（金融機関休業日と重なる場合は、翌営業日）となります。
振　　込	１ヶ月分の請求書を翌月中旬に送付しますので、通知のあった日から２週間以内にお近くの金融機関よりお振込みください。
現　　金	１ヶ月分の請求書を翌月中旬に送付しますので、通知のあった日から２週間以内に事業所窓口で直接お支払いください。

１４．秘密の保持と個人情報の保護については、次のとおりです。

守秘義務	①担当の従業者をはじめ当事業所のすべての従業者は、利用者のことについて知り得た情報を、関係者以外の他者に漏らしません。 ②個人情報の利用については、利用目的・範囲を「個人情報取扱業務概要説明書」で明確に定め、その内容を説明するとともに利用者の同意を得た上で利用します。（同意書にて、その内容を利用者と事業所双方が確認し、同意を得た上で利用することとします） ③上記の範囲及び法令等の定めに基づく場合を除いて、みだりに個人情報を外部に提供しません。
管　　理	利用者に提供する居宅サービスに関しての記録類は、細心の注意を持って取り扱い、厳重に管理します。

１５．損害補償保険への加入については、次のとおりです。

利用者に対して当事業所の責任において賠償すべきことが起こった場合は、当事業所加入の保険の範囲内において賠償します。

【保険会社名】　損害保険ジャパン株式会社
【保　険　名】　社協の保険

１６．緊急時の対応については、次のとおりです。

ヘルパーの訪問時に利用者の状態の急変や怪我等が起こった場合は、速やかに利用者の主治医、救急隊、緊急時連絡先（ご家族等）、担当介護支援専門員、医療系サービス等の関係者へ連絡対応をします。

１７．事故発生時の対応方法については、次のとおりです。

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかにご利用者の家族、担当の介護支援専門員及び市町村等へ連絡し、必要な措置を講じます。

また、利用者に賠償するべき事故が発生した場合には、損害賠償の手続きを行います。

１８．非常災害時の対応については、次のとおりです。

非常災害の発生の際にその事業が継続できるよう、他の社会福祉施設との連携および協力を行う体制を構築するよう努めます。

１９．サービス提供時に、担当の訪問介護員（以下「ヘルパー」という）を決定します。

①実際のサービス提供に当たっては、複数のヘルパーが交替でサービスを提供します。
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、交代を希望される場合には、事業所の管理者かサービス提供責任者までご相談ください。

指定居宅サービス事業所
東近江市社会福祉協議会
ヘルパーステーションハートピア

２０．サービス利用に関する留意事項については、次のとおりです。

①ヘルパーは、医療行為や年金等の金銭の取り扱いはいたしかねますのでご了承ください。（生活援助として行う買い物等に伴う小額の金銭の取り扱いは可能です。）

②ヘルパーは、公共交通機関等を利用した通院等介助は行えますが、ヘルパーが自ら運転する車両においての通院等乗車・降車介助は道路運送法第４条の規定に抵触するため行うことができません。

③ヘルパーの訪問中、業務に支障を来たさないように犬などペットを放し飼いにしないようにご協力をお願いします。

④ヘルパーに対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

⑤サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気・電話）は無償で使用させていただきます。

⑥当該地域の気象状況や自然災害等により、警報等が発令された場合は、サービスの休止や提供日時の変更をさせていただく場合があります。

２１．ハラスメント行為の禁止については、次のとおりです。

利用者およびその家族等その他関係者は、本事業者の従業者に対し、次の各号に掲げる行為（以下「ハラスメント行為」という）を行わないようお願いします。

①暴言、侮辱、誹謗中傷、威迫、威嚇、人格を否定する言動

②身体的な暴力、またはこれに準ずる行為

③セクシュアルハラスメントその他のハラスメント行為

④土下座の要求、過度な謝罪の要求

⑤正当な理由のない長時間の拘束、同一内容の繰り返し要求

⑥介護保険制度および本契約に基づくサービス内容を超える、不当または過度な要求

⑦その他、社会通念上相当な範囲を超え、従業者の就業環境を著しく害すると本事業者が判断する行為

利用者およびその家族等その他の関係者によるハラスメント行為が認められた場合には、その行為の中止および是正をお願いします。

事業者は、ハラスメント行為への対応にあたり、必要に応じて当該行為の内容を記録し（録画や録音も含む）、家族等、後見人、保険者等、居宅介護支援事業者や地域包括支援センター等、関係機関と情報共有を行うことがあります。

なお、是正が認められない場合や、ハラスメント行為により従業者の安全確保が困難となった場合や信頼関係が著しく損なわれ、適切なサービスの提供が困難と判断した場合は、やむを得ずサービスの提供を中止や契約を解除することがあります。

２２．サービス内容に関する相談・苦情窓口を当事業所、行政関係機関に設置しています。

※連絡先は別紙のとおりです。

指定居宅サービス事業所
東近江市社会福祉協議会
ヘルパーステーションハートピア

本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

この説明書により重要事項を説明した日

令和　　年　　月　　日

事業所名　指定居宅サービス事業所　　２５７０５００６６６

東近江市社会福祉協議会ヘルパーステーションハートピア
滋賀県東近江市今崎町２１番地１

東近江市社会福祉協議会ヘルパーステーションハートピア
サテライトゆうあいの家
滋賀県東近江市永源寺高野町437番地

説 明 者　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受けました。

令和　　年　　月　　日

本　人　住　所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

本人代理人（代理人を選任した場合）

住　所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

本人との関係　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿