

指定訪問介護事業及び指定介護予防訪問サービス きらら浜松ヘルパーセンター

重要事項説明書

当事業所が提供する指定訪問介護サービス（指定介護予防訪問介護サービス）に関し、あなたに説明すべき重要事項は次のとおりです。

1. 法人概要

開設者の名称	社会福祉法人 県民厚生会
事業主事務所の所在地	〒426-0009 静岡県藤枝市八幡198番地
電話番号・FAX番号	電話054-646-6766 FAX054-646-6755
法人の種別及び名称	社会福祉法人 県民厚生会
代表者職	理事長
代表者氏名	望月 忍

2. 事業所概要

事業所の名称	きらら浜松ヘルパーセンター
事業所所在地	〒430-0855 浜松市中央区楊子町218番地
電話番号・FAX番号	電話 053-443-2732 FAX053-443-2740
介護保険事業所番号	2277200206
指定年月日	平成20年1月1日
サービス提供地域	浜松市中央区（一部除外）
交通の便	JR浜松駅から車で5分。徒歩20分

3. 事業所職員の概要 事業所の勤務体制は別紙Ⅰによる。

4. サービスの提供時間

時間帯	早 朝	通常時間	夜 間	深 夜
平日・土・日・祭日	6:00～8:00	8:00～18:00	18:00～22:00	22:00～6:00

時間帯により利用料金が異なります。ヘルパーの調整ができない場合はご希望時間に提供できない場合もあります。

5. 訪問介護（介護予防訪問介護）の運営方針

- (1) 利用者を担当する支援専門員と十分な連携のもとにケアプランに添った介護を提供致します。
- (2) 利用者の個別援助計画を作成し、訪問を担当する複数の訪問介護員が共通のサービスを提供できるようにいたします。
- (3) 家族支援も考慮しながら、利用者の残存機能を活かし、家族と相談して利用者への介護を提供いたします。

6. 利用料金

(1) サービス利用料金

訪問介護サービス（介護予防訪問介護サービス）の提供に際し、ご利用者が負担する利用料金は、ご利用者の所得の状況に応じて、介護保険給付費の1割・2割又は3割となります（介護保険負担割合証に記載）。ただし、介護保険の給付の範囲を超えた部分のサービスについては、全額ご利用者の自己負担となります。
なお、サービス利用料金の詳細は別紙Ⅱ・Ⅲによります。

(2) 交通費

サービスご利用にかかる交通費は、当事業所の実施地域にお住まいの方は無料です。それ以外の方は、指定提供区域境界から1Kmにつき30円（税別）の交通費がご利用者の負担となります。

(3) その他の費用

訪問介護（介護予防訪問介護）を提供するため、利用者のお宅で使用する水道、ガス、電気や物品に関する費用は利用者の負担になります。買物等の生活援助において、利用者の希望により訪問介護員等の車を使用する場合は、1Kmにつき30円（税別）が自己負担となります。

(4) 料金の支払い方法

利用料金は1か月（月末締め）ごとに計算し、翌月15日までに請求致します。ご契約時にご指定された金融機関口座より、毎月27日（金融機関が休日の場合は、翌営業日）に自動引き落としさせていただきます。それまでに契約時の口座へ振り込みください。

ただし、あなたのご都合により、事業者の指定する所定口座に振込みするか、現金によって27日までにお支払いできるものとします。なお、自動引き落としできなかった場合には、連絡いたしますので、前記の方法により至急お支払いください。

(5) キャンセル料

利用者のご都合により当日の訪問介護をキャンセルした場合には、下記の料金を頂きます。

ご利用の前日までにご連絡いただいた場合	無 料
ご利用日の当日ご連絡いただいた場合	30分につき390円 (1時間の場合は780円)

(6) その他

利用者の介護保険被保険者証に支払い方法の変更の記載（利用者が保険料を滞納しているため、サービスの利用料金を償還払いとする旨の記載）があるときは、料金の全額を支払っていただきます。この場合、当事業所でサービス提供証明書を発行しますので、後日、当該市の介護保険担当窓口へ提出して（介護保険適用部分の9割・8割・7割）の払い戻しを受けてください。

7. サービスの利用方法

(1) 利用開始

利用者のケアプラン作成を担当している居宅介護支援事業所（地域包括支援センター）と連絡をとり、ケアプランに基づいてサービス個別援助計画を作成しサービスを開始します。

(2) サービスの終了

① 利用者のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の3日前までに当事業所にご連絡ください。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情によりサービスの提供を終了させていただく場合があります。この場合は、他の訪問介護事業所及び居宅介護支援事業所（地域包括支援センター）と連携をとり介護サービスの利用が続行できるように万全を図ります。

③ 自動終了

次の場合は、サービスは自動的に終了となります。

ア 利用者が介護保険施設等に入院又は入所した場合

イ 利用者の要介護状態区分等が非該当又は事業対象者でなくなった場合

ウ 利用者が亡くなられた場合

(3) その他

① 当事業所が、正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に違反した場合、利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、当事業所が破産した場合、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を終了することができます。

② あなたがサービスの利用料を3か月以上滞納し、支払の催促を再三したにも関わらず支払われないとき、あなたが当事業所・職員・他の利用者に対して、生命・身体・財物・信用等を傷つけるなどこの契約を継続し難いほどの不信行為を行った場合、あなたや家族などが反社会的団体と密接な関係があると認められた場合は、文書であなたに通知することにより、直ちにこのサービスを終了させていただく場合があります。なお、この場合、契約終了後の予約は無効となります。

8. サービスの内容

(1) 当事業所が利用者に提供するサービスは以下のとおりです。

身体介護	1. 起床介護 2. 就寝介護 3. 排泄介護 4. 整容介護 5. 食事介護 6. 更衣介護 7. 清拭 8. 体位変換 9. 服薬管理 10. 入浴介助 11. 通院介助 12. その他身体介護に類すると判断されるもの
生活援助	1. 買物 2. 調理 3. 洗濯 4. 掃除 5. 薬受け取り 6. 衣服入替 7. その他生活援助に類すると判断されるもの

上記のサービスを訪問介護計画書（介護予防訪問サービス計画書）に基づいて提供します。

- (2) サービスの提供は懇切丁寧に行い、サービスの提供方法等については、利用者にわかりやすいように説明します。
- (3) サービスの提供に用いる設備、器具等については原則として、ご自宅にあるものを使用させていただきます。

9. 担当の職員

- (1) 担当する訪問介護員は、サービス提供に支障がないように2人以上で対応します。
- (2) 職員は常に身分証明書を携帯しているので、必要な場合は提示をお求めください。
- (3) 利用者は、いつでも担当の職員の変更を申し出ることができます。
(これを拒む正当な理由がない限り、事業所は変更の申し出に応じます。)
- (4) 当事業所は、利用者の担当の職員が退職する場合、又は職員数の関係上変更せざるを得ない状況が生じた場合等の正当な理由がある場合には、担当を変更することがあります。
- (5) サービス提供責任者は、利用者の口腔に関する事項や、服薬状況について必要な情報を居宅介護支援事業所に連絡します。

10. 虐待防止

利用者の人権擁護・虐待防止等の観点から、必要な研修を実施するとともに、関係機関との連携を図ります。

11. 身体拘束廃止

利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等の行動を制限する行為を行いません。身体拘束を行う場合は、身体拘束を行った日時、理由及び様態等についての記録を行います。

12. 感染症対策

事業所において、感染症の発生防止またはまん延防止のための研修を実施するとともに、必要な措置を講じます。

13. 事業継続計画について

大規模な感染症や自然災害が発生した場合にも事業継続ができるよう、定期的な研修や訓練等の措置を講じます。

14. 緊急時の対応方法

訪問介護の提供中に利用者に容態の変化があった場合は、速やかに利用者の主治医等に連絡します。

主治医	病院名	医師氏名
	電話番号 ()	—
緊急連絡先	氏名	()
	電話番号 ()	—

15. 緊急時及び事故発生時の対応

- (1) 利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、利用者のご家族等、居宅介護支援事業所（地域包括支援センター）、市等に連絡して必要な措置を講じます。また、当該事故の状況及び事故に際して取った措置について記録します。
- (2) 事故の原因がきららの責めに帰す場合、所定の手続きを経て損害賠償を速やかに行います。

16. サービスに対する相談・苦情・要望等の窓口

サービスに対する相談・苦情及び要望等（以下「苦情」とします。）については、下記の窓口にて対応いたします。苦情については真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決に臨み、対応内容も記録保存し、常に事業者としてサービスの質の向上に努めます。

(1) きらら浜松ヘルパーセンター 苦情窓口

苦情受付担当者 センター長 清田 敏美 電話 (053) 443-2732
 苦情解決責任者 施設長 鈴木 薫 電話 (053) 443-2730

(注) 苦情対応の基本手順

- ① 苦情の受付 ② 苦情の内容と確認 ③ 苦情解決責任者への報告
- ④ 苦情解決に向けた対応の実施 ⑤ 原因究明 ⑥ 再発防止・改善の措置
- ⑦ 苦情解決責任者への最終報告 ⑧ 利用者等への説明

(2) きらら以外の苦情窓口

市区町村受付窓口

浜松市役所 健康福祉部 介護保険課 電話 (053) 457-2875
 浜松市中央区役所 長寿保険課 電話 (053) 457-2324
 浜松市東行政センター 長寿保険課 電話 (053) 424-0184
 浜松市西行政センター 長寿保険課 電話 (053) 597-1119
 浜松市南行政センター 長寿保険課 電話 (053) 425-1572
 静岡県国民健康保険団体連合会保険課 電話 (054) 253-5590
 静岡県福祉サービス運営適正化委員会 電話 (054) 653-0840

17. 個人情報の使用について

当事業所とその職員は、業務上知り得た利用者又は身元保証人若しくはその家族等に関する個人情報を正当な理由なく第三者に漏らしません。ただし、別紙Ⅲの場合には、事前に

承諾なく個人情報を使用させていただきます。つきましては、別紙Ⅲの同意書に署名捺印の上、ご提出をお願いいたします。

以上

改定日：平成 28年 10月 1日
改定日：平成 29年 4月 1日
改定日：平成 30年 4月 1日
改定日：平成 30年 8月 1日
改定日：平成 31年 4月 1日
改定日：令和 元年 5月 1日
改定日：令和 元年 6月 19日
改定日：令和 元年 10月 1日
改定日：令和 2年 1月 1日
改定日：令和 2年 9月 15日
改定日：令和 3年 4月 1日
改定日：令和 3年 6月 18日
改定日：令和 4年 10月 1日
改定日：令和 6年 1月 1日
改定日：令和 6年 4月 1日
改定日：令和 6年 5月 1日
改定日：令和 6年 7月 1日
改定日：令和 6年 11月 1日

令和 年 月 日

(きらら浜松ヘルパーセンター)

指定訪問介護サービス（指定介護予防訪問介護サービス）の提供に当たり、この説明書に基づいて重要事項を説明いたしました。

(事業所説明者)

所在地 〒430-0855 浜松市中央区楊子町218番地

名称 きらら浜松ヘルパーセンター

説明者 職種 () 氏 名 印

(利用者)

この説明書により、指定訪問介護サービス（介護予防訪問介護サービス）に関する重要事項の説明を受けました。

住 所 〒

氏 名 印

(代理人（又は家族代表者）)

利用者とのご関係

住 所

氏 名 印

きらら浜松ヘルパーセンター

事業所職員の概要と勤務体制

令和6年11月1日現在

職 種	資 格	員 数	勤務体制	備 考
センター長 サービス提供責任者	介護福祉士	1人	常勤	
サービス提供責任者	介護福祉士	5人	常勤	
訪問介護員	介護福祉士	4人	非常勤	
	介護職員養成講座 受講者	7人	非常勤	

きらら浜松ヘルパーセンター料金表（令和6年4月1日改定）

別紙Ⅱ

○要介護

※利用料は、利用者の所得に応じて、1割・2割・3割となります。

サービス区分	利用時間帯	利用時間区分	単位数	利用料(1割)	利用料(2割)	利用料(3割)
身体0・Ⅱ	朝(6時～8時)・夜(18時～22時)	20分未満	224	229 円	457 円	686 円
	日中(8時～18時)		179	183 円	366 円	548 円
	深夜(22時～翌6時)		270	276 円	551 円	827 円
身体1・Ⅱ	朝(6時～8時)・夜(18時～22時)	20分以上 30分未満	336	343 円	686 円	1,029 円
	日中(8時～18時)		268	274 円	547 円	821 円
	深夜(22時～翌6時)		403	411 円	823 円	1,234 円
身体1生活1・Ⅱ	朝(6時～8時)・夜(18時～22時)	身体20分以上30分未満	425	434 円	868 円	1,302 円
	日中(8時～18時)	生活20分以上45分未満	340	347 円	694 円	1,041 円
身体1生活2・Ⅱ	朝(6時～8時)・夜(18時～22時)	身体20分以上30分未満	515	526 円	1,052 円	1,577 円
	日中(8時～18時)	生活45分以上70分未満	411	420 円	839 円	1,259 円
身体1生活3・Ⅱ	朝(6時～8時)・夜(18時～22時)	身体20分以上30分未満	604	617 円	1,233 円	1,850 円
	日中(8時～18時)	生活70分以上	483	493 円	986 円	1,479 円
身体2・Ⅱ	朝(6時～8時)・夜(18時～22時)	30分以上 60分未満	532	543 円	1,086 円	1,630 円
	日中(8時～18時)		426	435 円	870 円	1,305 円
	深夜(22時～翌6時)		639	652 円	1,305 円	1,957 円
身体2生活1・Ⅱ	朝(6時～8時)・夜(18時～22時)	身体30分以上60分未満	622	635 円	1,270 円	1,905 円
	日中(8時～18時)	生活20分以上45分未満	497	507 円	1,015 円	1,522 円
身体2生活2・Ⅱ	朝(6時～8時)・夜(18時～22時)	身体30分以上60分未満	711	726 円	1,452 円	2,178 円
	日中(8時～18時)	生活45分以上70分未満	569	581 円	1,162 円	1,743 円
身体2生活3・Ⅱ	朝(6時～8時)・夜(18時～22時)	身体30分以上60分未満	801	818 円	1,636 円	2,453 円
	日中(8時～18時)	生活70分以上	640	653 円	1,307 円	1,960 円
身体3生活1・Ⅱ	朝(6時～8時)・夜(18時～22時)	身体60分以上90分未満	869	887 円	1,774 円	2,662 円
	日中(8時～18時)	生活20分以上45分未満	695	710 円	1,419 円	2,129 円
身体3生活2・Ⅱ	朝(6時～8時)・夜(18時～22時)	身体60分以上90分未満	958	978 円	1,956 円	2,934 円
	日中(8時～18時)	生活45分以上70分未満	767	783 円	1,566 円	2,349 円
身体3生活3・Ⅱ	朝(6時～8時)・夜(18時～22時)	身体60分以上90分未満	1,048	1,070 円	2,140 円	3,210 円
	日中(8時～18時)	生活70分以上	838	856 円	1,711 円	2,567 円
生活2・Ⅱ	朝(6時～8時)・夜(18時～22時)	20分以上 45分未満	246	251 円	502 円	753 円
	日中(8時～18時)		197	201 円	402 円	603 円
生活3・Ⅱ	朝(6時～8時)・夜(18時～22時)	45分以上	303	309 円	619 円	928 円
	日中(8時～18時)		242	247 円	494 円	741 円
身体3・Ⅱ	日中(8時～18時)	60分以上90分未満	624	637 円	1,274 円	1,911 円
身体4・Ⅱ	日中(8時～18時)	90分以上120分未満	714	729 円	1,458 円	2,187 円
身体5・Ⅱ	日中(8時～18時)	120分以上150分未満	804	821 円	1,642 円	2,463 円
身体6・Ⅱ	日中(8時～18時)	150分以上180分未満	894	913 円	1,826 円	2,738 円
身体7・Ⅱ	日中(8時～18時)	180分以上210分未満	985	1,006 円	2,011 円	3,017 円
身体8・Ⅱ	日中(8時～18時)	210分以上240分未満	1,075	1,098 円	2,195 円	3,293 円

きらら浜松ヘルパーセンター料金表（令和6年6月1日改定）

別紙Ⅲ

○要支援・事業対象者

※利用料金は、利用者の所得に応じて、1割・2割・3割となります。

対象		単位	単位数	利用料(1割)	利用料(2割)	利用料(3割)
事業対象者 要支援1 要支援2	介護予防訪問介護Ⅰ(週1回程度の利用)	月	1,176	1,201 円	2,401 円	3,602 円
	介護予防訪問介護Ⅱ(週2回程度の利用)	月	2,349	2,398 円	4,797 円	7,195 円
要支援2	介護予防訪問介護Ⅲ(週3回程度の利用)	月	3,727	3,805 円	7,611 円	11,416 円

○要介護・要支援・事業対象者共通

加算項目	緊急時訪問介護加算	100 単位
	訪問介護初回加算(初回1回のみ)	200 単位
	訪問介護生活機能向上連携加算Ⅰ	100 単位
	認知症専門ケア加算(Ⅰ)(Ⅱ)	(Ⅰ)は3単位/日、(Ⅱ)は4単位/日
	特定事業所加算Ⅱ(上記の表の単位数に既に加算されています)	10.0%
	新加算:介護職員特定処遇改善加算Ⅰ(所定合計単位数に加算率を乗じます)	24.5%
	地域区分:7級地	1単位当たり 10.21 円

○キャンセル料について

ご利用者のご都合により当日の訪問介護をキャンセルした場合には下記の料金を頂きます。

ご利用の前日までにご連絡をいただいた場合	無料
ご利用日の当日ご連絡いただいた場合	30分につき390円 (1時間の場合は780円)

個人情報取扱に関する同意書

令和 年 月 日

当法人が運営する事業所とその職員は、業務上知り得た利用者及びその家族等に関する個人情報を、正当な理由なく第三者に漏らしません。ただし、下記の場合には事前承諾なく個人情報を使用します。

- ① 介護保険法に関する法令に従い、利用者のサービス計画に基づくサービス等を円滑に実施するため、サービス担当者会議等において使用する場合
 - ② 利用者が医療機関に受診又は入院するため、その医療機関に情報を提供する場合
 - ③ 市区町、その他の介護保険事業所等への情報提供や適切な在宅療養を受けるため、医療機関等への療養情報を提供する場合
 - ④ 当事業所の利用を終了し、他の事業所を紹介するなど援助を行うに際し、必要な情報を提供する場合
 - ⑤ 静岡県及び各市町等から介護サービスの維持や改善のため、基礎資料の提出を求められた場合
 - ⑥ 介護保険法等に定められた届出、報告（事故報告書等）を行うため、使用する場合
 - ⑦ 当施設で実習を行う者が報告書又は研究発表等の資料を作成するため、使用する場合
 - ⑧ 損害賠償保険の申請等するため、保険会社に必要な情報を提供する場合
 - ⑨ 法で定められた届出等するため、使用する場合
 - ⑩ 介護サービスの質の向上のため、学会・研究等で事例研究を発表する場合
- なお、この場合は利用者個人を特定できないよう仮名等を使用することを厳守します。
- ⑪ ①～⑩に掲げる事項は、利用終了後も同様の取り扱いとします。

社会福祉法人
県民厚生会

私は適切な介護等のサービスを受けるために、必要最低限度の範囲内で私及び私の家族に
関

する知り得た個人情報を、貴事業所の職員が上記の行為を行うことに同意します。

利用者

住所 _____

氏名 _____ ㊞

代理人（又は家族代表者）

住所 _____

氏名 _____ ㊞

(利用者との関係)