

「指定訪問介護」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
〔前橋市指定 第1070100787号〕

当事業所は、ご契約者に対して指定訪問介護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、契約上ご注意いただきたいことを次の
とおりにご説明します。

※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」と認定された
方が対象となります。
要介護認定をまだ受けてない方でもサービスの利用は可能です。

◇◆◇目次◆◆◇

1. 事業者	1
2. 事業所の概要	1
3. 事業実施地域及び営業時間	1
4. 職員の体制	2
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	2
6. サービスの利用に関する留意事項	6
7. 虐待の防止・身体拘束適正化について	8
8. 感染症の予防及びまん延防止について	9
9. 業務継続計画について	9
10. 苦情の受付について	9
11. 提供するサービスの第三者評価の実施状況	10

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人前橋市社会福祉協議会
- (2) 法人所在地 群馬県前橋市日吉町二丁目17番地10
- (3) 電話番号 027-237-1112
- (4) 代表者氏名 会長 南 雲 厚
- (5) 設立年月日 昭和26年7月23日 法人化 昭和42年3月31日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所・平成12年3月1日指定
前橋市1070100787号
- (2) 事業の目的 訪問介護
- (3) 事業所の名称 前橋市社会福祉協議会ヘルパーステーション
- (4) 事業所の所在地 群馬県前橋市日吉町二丁目17番地10
- (5) 電話番号 027-237-1113
- (6) 事業所長（管理者） 藤宮 美苗
- (7) 当事業所の運営方針

利用者の意志及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。

- ① 利用者が要介護状態のなった場合においても、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、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。
- ② 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センターその他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

- (8) 開設年月 指定訪問介護 平成12年3月1日

(9) 当事業所が行っている他の業務

当事業所では、次の事業も併せて実施しております。

[予防訪問介護事業] 平成29年4月1日指定 前橋市1070100787号

[指定居宅介護事業] 平成15年4月1日指定 前橋市1010100335号

[地域生活支援事業・自費訪問介護サービス事業・前橋市産後ヘルパー訪問派遣事業・前橋市ヤングケアラー訪問派遣事業]

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の実業の実施地域
前橋市

(2) 営業日及び営業時間等

営業日	月曜日～金曜日 (ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から1月3日までを除きます。)
営業時間	8時30分～17時15分
サービス提供日	月曜日～日曜日
サービス提供時間	7時から22時

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護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〉 ※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
1. 事業所長（管理者）	1			1名	管理全般
2. サービス提供責任者	5			5名	サービス計画作成
3. 訪問介護員		27	14.9	2.5名	訪問介護

令和8年4月1日現在

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 |
|---|

があります。

(1) 介護保険給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分（9割、8割、7割）が介護保険から給付されます。

〈サービスの概要と利用料金〉

- ① 身体介護…身体介護とは、利用者の身体に直接接触して行う介助サービス（そのために必要となる準備、後片付け等の一連の行為を含む）及び利用者と共に自立支援・重度化防止のためのサービス、並びに専門的知識・技術をもって行うサービスで

す。

ア. 入浴介助…入浴の介助、または入浴が困難な方には体を拭く介助を行います。

イ. 排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います。

ウ. 食事介助…食事の介助を行います。

エ. 体位変換…体位の変換を行います。

オ. 外出介助…目的地に行くための介助を行います。

カ. 見守りの援助…自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助を行います。

② 生活援助…身体介護以外の訪問介護です。

ア. 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。)

イ. 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。)

ウ. 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。)

エ. 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。

(原則として預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。)

☆ 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)がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。ただし、契約者の状態の変化、居宅サービス計画に位置付けられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。

☆ ご契約者の状態の変化等により、サービス提供量が、訪問介護計画に定めた実施回数、時間数等を大幅に上回る場合には、居宅介護支援事業者と調整の上、ケアプランの変更又は要介護認定の変更申請の援助等必要な支援を行います。

〈サービス利用料金〉(契約書第8条参照)

☆ 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全額をいったんお支払いいただきます。要介護認定を受けた後、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、ご契約者の負担額を変更します。

① 訪問介護サービスの料金(要介護1～要介護5の方)

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)での料金は次のとおりです。(事業所加算Ⅱが含まれています)

サービス内容	所要時間	特定事業所加算(10%)を含む利用料	利用者負担額(円)		
			10割	1割負担の場合	2割負担の場合
身体介護	20分未満	1,790円	179円	358円	537円
	20分～30分未満	2,680円	268円	536円	804円
	30分～60分未満	4,260円	426円	852円	1,278円
	60分～90分未満	6,240円	624円	1,248円	1,872円
	90分～30分毎	900円	90円	180円	270円
生活援助	20分～45分未満	1,970円	197円	394円	591円
	45分以上	2,420円	242円	484円	726円
身体介護中心型に引き続き行う生活援助	20分～45分未満	720円	72円	144円	216円
	45分～70分未満	1,430円	143円	286円	429円
	70分以上	2,150円	215円	430円	645円

- ☆ 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、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（午前8時から午後6時）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7時から午前8時まで）：25%
- ☆ 2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、ご契約者の同意のうえで、通常利用料金の2倍の料金をいただきます。
 - *利用者の身体的理由により、1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合
 - *利用者に、暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合
- ☆ 利用者やそのご家族等からの依頼を受け、サービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、居宅サービス計画にない訪問介護(身体介護)を行った場合は、緊急時訪問介護加算として、1回につき100単位が加算されます。
- ☆ 新規にサービス提供責任者が訪問介護計画を作成し、初回に訪問した時は、初回月につき200単位が、加算されます。
- ☆ 同一の建物で20人以上サービスを利用した場合は、その利用者は、通常利用料金の9割に減算されます。
- ☆ 虐待の発生や再発を防止するための措置が講じられていない場合、上記の利用料金から1%減算されます。
- ☆ 感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が策定されていない場合、上記の利用料金から1%減算されます。

- ☆ 前橋市は「7級地」に区分されているため、上記に、介護報酬1単位当たり、
2. 1%上乗せされた利用料金となります。
- ☆ 介護職員等処遇改善加算Ⅲにより、上記の所定単位数に加算率20.7%を
乗じた利用料金となります。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス (契約書第5条、第8条参照)

以下のサービスは、利用料金の全額(10割)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〉

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。

サービスに要する時間	20分未満	20分～30分未満	30分～60分未満	60分～90分未満	90分～30分増ごと
身体介護	1,790円	2,680円	4,260円	6,240円	900円
サービスに要する時間	20分～45分未満	45分以上			
生活援助	1,970円	2,420円			

- ☆ 平常の時間帯（午前8時から午後6時）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。
 - ・ 夜間（午後6時から午後10時まで）：25%
 - ・ 早朝（午前7時から午前8時まで）：25%
- ☆ 経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合、事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2ヶ月前までにご説明します。

(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ヶ月ごとに計算し、ご請求し、指定された預金口座より、原則翌月27日に引き落としします。

(4) 利用の中止、変更 (契約書第9条参照)

- ☆ 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、サービスの利用を中止または変更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申し出て下さい。
- ☆ 訪問介護サービス（要介護1～5の方）において、利用当日の一時間前までに申し出がなかった場合、取消料として下記の料金をお支払いいただきます。

利用予定日の一時間前までに申し出があった場合	無料
利用当日の一時間前までに申し出がなかった場合	一回当たり500円

- ☆ サービス利用の変更の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況によりご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ご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替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替（契約書第6条参照）

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、ご契約者及びそのご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（契約書第7条参照）

① 定められた業務以外の禁止

ご契約者は、「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 サービスの実施に関する指示・命令

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。ただし、事業者はサービスの実施にあたってご契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

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 その他

- ☆ サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、訪問介護員が入室させていただくお部屋には、貴重品や大切な品物は置かないようにご配慮をお願いします。万一の紛失や破損時の責任は負いかねます。
- ☆ 利用者が不在の場合は、サービスを提供できません。また、留守宅に入室し待機することもできません。5分程度は外で帰宅を待ち、それ以上はサービス中止の取り扱いとさせていただきます。
- ☆ 訪問介護員個人の住所や電話番号はお教えできません。訪問介護員への連絡はサービス提供責任者を通じて事業所から行います。
- ☆ サービス利用日、時間変更の希望は、直接事業所又はサービス提供責任者にご相談ください。訪問介護員と直接交渉はお断りしておりますのでご了承ください。

(4) ハラスメント対策（契約書第21条参照）

事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲をえたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

2 ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員の心身に悪影響を与えます。下記の様な行為があった場合、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。

① 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為

例：コップを投げつける/蹴られる/唾を吐く

② 精神的暴力

個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

例：大きな声を発する/怒鳴る/特定の職員に嫌がらせをする/「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

③ セクシャルハラスメント

意に添わない性的な誘い掛け、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

例：必要もなく手や腕を触る/抱きしめる/入浴介助中、あからさまに性的な話をする

(5) サービス内容の変更（契約書第10条参照）

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、訪問介護サービス（要介護1～5の方）においては、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。

(6) 訪問介護員の禁止行為（契約書第14条参照）

訪問介護員は、ご契約者に対する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ご家族等からの物品等の授受

③ご契約者のご家族等に対するサービスの提供

④飲酒及びご契約者もしくはそのご家族等の同意なしに行う喫煙

⑤ご契約者もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

⑥身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（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）

⑦暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメント等の行為

⑧その他ご契約者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為

(7) 緊急時の対応方法

サービス提供中に利用者の容態に急変があった場合は、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じて下記の緊急連絡先へ速やかにご連絡します。

[主治医]

医療機関名	
住 所	
電話番号	
主治医名	

[ご家族等緊急連絡先]

氏 名	
住 所	
電話番号	
続 柄	

(8) 緊急時のサービス提供

利用者又はご家族等からの依頼を受け、サービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、ケアマネージャーが必要と認めたとき、訪問介護計画における計画的な訪問時以外もサービス提供が可能な場合があります。

事業所の各担当サービス提供責任者にご連絡ください。受付時間、対応可能時間は、事業所の営業時間の範囲内です。

7. 虐待の防止・身体拘束適正化について

(1) 事業所は虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講ずるものとします。

- ① 虐待の防止・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会を設置するとともに委員会での検討結果を従業員に周知徹底します。
- ② 虐待の防止・身体拘束等の適正化のための指針を整備しています。
- ③ 虐待の防止・身体拘束等の適正化のための従業員に対する研修を実施します。
- ④ 事業所はご利用者が成年後見人制度を利用できるよう支援を行います。
- ⑤ やむを得ず身体拘束等を行う場合、その態様及び時間、利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。
- ⑥ 虐待・身体拘束防止に関する措置を適切に実施するための担当者を設置しています。

【担当者】 管理者 藤宮 美苗

- (2) 事業所は、指定訪問介護等の提供中に従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）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、速やかに市町村に通報するものとします。

8. 感染症の予防及びまん延防止について

事業所は感染症の発生と、まん延を防止するために必要な措置を講じます。

- ① 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会として、感染症対策委員会を設置するとともに、委員会での検討結果を従業員に周知徹底します。
- ② 感染症及びまん延防止のための指針を整備しています。
- ③ 感染症及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

9. 業務継続計画について

感染症や非常災害の発生でもご利用者への居宅介護を継続的に実施するためと、非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

- ① 事業所内で業務継続計画を周知するとともに、研修及び訓練を定期的実施します。
- ② 定期的業務継続計画の見直しと変更を行います。

10. 苦情の受付について（契約書第23条参照）

(1) 苦情の受付

当事業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。

- 責任者 事務局長 北川 公啓
- 窓口担当 前橋市社会福祉協議会ヘルパーステーション
電話 027-237-1113
管理者 藤宮 美苗
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:15

(2) 行政機関その他苦情受付機関

前橋市役所 介護保険課	前橋市大手町2-12-1 電話 027-224-1111 FAX 027-243-4027
国民健康保険団体連合会	前橋市元総社町335-8 電話 027-290-1323 FAX 027-255-5077
群馬県社会福祉協議会 福祉サービス 適正化委員会	前橋市新前橋町13-12 電話 027-255-6669 FAX 027-255-6173

(3) 第三者委員会

当法人が設置する第三者委員の助言や立ち合いを求めることができます。

◎ 第三者委員

社会福祉士 福井 和江 電話 254-3327
民生委員・児童委員 石綿 敏彦 電話 226-6471
保護司 川端 利保 電話 264-0866

11. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無	令和8年4月1日現在実施無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

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。

説明者

前橋市社会福祉協議会 ヘルパーステーション

職 名 サービス提供責任者

氏 名

印

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または指定介護予防訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

またサービス担当者会議等において、私及び家族の個人情報を用いることに同意します。

利用者

住 所 前橋市

氏 名

印

家族または代理人等

住 所

氏 名

印

本人との関係