

訪問介護 重要事項説明書

＜ 2025 年 4 月 1 日現在 ＞

1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 042-396-7456

(日曜及び1月1日を除く午前8時30分～午後5時まで)

担当 原山 瑞枝

※ご不明な点は、何でもおたずねください。

2. 事業所の概要

(1) 事業所の指定番号及びサービス提供地域

介護保険指定番号	1372700334
事業所名	東村山市社会福祉協議会 指定訪問介護事業所
所在地	〒189-0022 東京都東村山市野口町1-25-15 東村山市地域福祉センター内
サービス提供地域	東村山市内全域

※上記地域以外でも、ご希望の方はご相談ください。

(2) 事業所の職員体制

	常勤	非常勤	資格
管理者	1名(兼務)		社会福祉士
サービス提供責任者	3名		介護福祉士
訪問介護員		14名	介護福祉士
		28名	ホームヘルパー2級、 介護職員初任者研修修了
事務員		2名	

(3) サービスの提供時間帯

	早 朝 7:00～8:00	通常時間帯 8:00～18:00	夜 間 18:00～19:00
平 日	○	○	○
土曜、祝日	○	○	○
日曜、1月1日	×	×	×

3. 介護保険給付対象サービスの主な内容

(1) 身体介護(日常生活上必要な、身のお手伝いをします)

- ・食事介助 ・入浴介助 ・排泄介助 ・清拭 ・部分浴
- ・移動、移乗 ・体位交換 ・自立生活支援のための見守りの援助
- ・通院、外出介助 ・デイサービスの送り出し、迎え入れ

(2) 生活援助(日常生活上必要な、家事のお手伝いをします)

- ・買物 ・調理 ・掃除 ・洗濯 ・薬の受け取り
- ・支払い(外出するのが困難な方へ、日常生活上必要な支払い等を代行します)

(3) その他のサービス

- ・在宅介護に関する相談、関係機関との調整

4. 介護保険給付対象外サービス（自費サービス）の内容（全額自己負担）

- (1) 通院時の付き添い（利用者の状態によって、介護保険給付の対象となる場合があります）
- (2) 緊急時の救急車への同乗
- (3) 入退院又は入退所の際の準備、付き添い（利用者の状態によって、介護保険給付の対象となる場合があります）
- (4) 病院や施設の間を移動する際の準備、付き添い、入院・入所中の身の回りのお世話
- (5) 家族、友人等のお見舞い
- (6) 趣味の外出（映画鑑賞、観劇、イベントへの外出、散歩など）
- (7) 代筆、代読（視覚障害者の方はガイドヘルパーが対応できる場合がありますのでご相談下さい）
- (8) その他

5. 訪問介護員の禁止行為

- (1) 法令で禁止されている行為

家政婦さんは雇い主の指示で仕事を行いますが、ホームヘルパーは自立支援の立場からサービスを提供しますので、利用者の方が日常生活を送るうえで困っていることに対してサービスを行います。また、家族の分の洗濯など、直接利用者の方の援助にならない行為は行うことができません。なお、介護保険外のサービスとして行うことが可能な場合もありますので、ご希望の際はご相談下さい。

①医療行為及び医療補助行為

- ・傷の処置、ガーゼ交換 ・インシュリン注射 ・経管栄養にかかる作業
- ・摘便、導尿 ・リハビリ、マッサージ など

②商品の販売や農作業など、生業の援助

③家族が行うことが適当と判断される行為

- ・利用者以外の洗濯、調理、買い物 ・利用者が使用しない部屋の掃除
- ・来客の対応 ・洗車 など

④ヘルパーが行わなくても日常生活を営むのに支障がないと判断される行為

- ・草むしりや花木の水やり ・ペットの世話 など

⑤日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・家具、電気製品の移動、修繕、模様替え ・室内外の修理、ペンキ塗り
- ・大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ、換気扇の掃除 ・庭木の剪定等の園芸
- ・おせち料理など特別な手間をかけて行う調理 など

⑥その他

- ・銀行等からの預貯金の引き出し ・利用者の出入り以上の範囲に及ぶ除雪
- ・留守宅でのサービス ・自宅以外でのサービス ・お金の立替
- ・本の代読、手紙の代筆 ・趣味のための外出付き添い
- ・飲酒しているなど利用者が正常な判断が出来ない場合 など

(2) 事業所として禁止している行為

以下の行為については、当事業所として、ホームヘルパーが行うことを禁止していますので、ご了解下さい。

- ・あらかじめ契約した内容以外の活動（活動内容の変更を希望する場合はご相談下さい）
- ・車、バイクによる移動 ・活動日以外に訪問すること（退職後も同様）
- ・物品のやりとり（家にあるもの、家で作ったものを届けることを含む）
- ・宗教や政治活動への勧誘 ・販売活動 ・入院先、入所先への個人的な訪問
- ・利用者から個人的に鍵を預かること ・利用者宅での飲食
- ・利用者に関する情報を他言すること ・活動に関係ない場所に立ち入ること
- ・ヘルパーの住所や電話番号を教えること ・飲食しながらの話し相手
- ・利用者又は家族の運転する車に同乗すること ・個人的な金銭のやりとり
- ・酒類、たばこ、市販薬の購入 ・趣味、嗜好品の購入 ・宗教関係の品物の購入など

6. 利用料金

訪問介護等を提供した場合の利用料の額は、別に記載の料金表によるものとします。

当該指定訪問介護等が法定代理受領サービスである時は、介護保険負担割合証により、1割あるいは2割、あるいは3割の額とします。

- (1) 介護保険の支給限度額を超えたサービス利用は全額利用者の自己負担となります。
- (2) 介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により法定代理受領ができなくなる場合があります。その場合は一旦介護保険適用外の料金をいただき、サービス提供証明書を発行いたします。サービス提供証明書を後日、市の窓口に出しますと、差額の払い戻しを受けることができます。
- (3) 当事業所は、厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施する届け出をしています。それにより当事業所では、介護職員処遇改善加算Ⅳ（以下、処遇改善加算）を算定しています。処遇改善加算は、基本報酬及び初回加算など全ての加算額の14.5%に相当する加算です。この加算は、全額を介護職員の処遇改善に充てなければならないと使途が定められています。当事業所において処遇改善加算は、介護職員の基本給や毎月支払われる手当、一時金などに用いています。
- (4) 当事業所では、介護保険給付対象外の内容について自費サービスを行っています。利用には、別途契約が必要です。なお、自費サービスのみの利用契約は行っておりません。
- (5) 利用者のお住まいで、サービスを提供するために必要な水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担になります。

7. 介護保険対象サービスの交通費

ヘルパーの自宅から利用者宅までの移動	無料
利用者宅が東村山市外の場合	東村山駅からご自宅までの通常の交通費
交通機関を利用した移動介護	交通費実費
入退院、入退所時の援助	交通費実費

8. 当日キャンセル料

急なキャンセルの場合は、当事業所のキャンセル規定に基づき所定の料金をいただく場合があります。利用を中止するときは至急ご連絡ください。

(連絡先：電話 042-396-7456)

9. 料金のお支払い方法

利用料金は、口座振替による支払いとなります。口座振替日は、利用された翌々月の27日となります(27日が休日の場合は翌営業日の引き落とし)。請求に伴う事務手数料として1件につき100円のご負担をお願いします。

10. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まず、お電話で申し込みください。サービス提供の依頼を受けた後、契約を結び、利用者とケアマネジャー又は地域包括支援センター職員、当事業所のサービス提供責任者等が協議のうえで訪問介護計画を作成して、サービスの提供を開始します。

(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1週間前までに文書でお申し出ください。文書は当方で用意しておりますので、必要なときにはお申しつけ下さい。

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ございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知します。

3) 自動終了

以下の場合は、双方の文書がなくても自動的にサービスを終了いたします。

○利用者が長期間サービスをご利用にならない場合

○利用者が介護保険施設等に入所した場合

○利用者の要介護認定区分が、要支援又は非該当(自立)と認定された場合

○利用者が亡くなられた場合および被保険者資格を喪失した場合

4) その他

○当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者や家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が訪問介護事業を閉鎖した場合は、利用者が文書で解約を通知することによってすぐにサービスを終了することができます。

○利用者が、サービス利用料金の支払いを3ヶ月以上延滞し、料金を支払うよう催促したにも拘わらず10日以内に支払わない場合、または利用者や家族等が当事業所のサービス従事者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することによってすぐにサービスを終了させていただくことがあります。

11. 当事業所の訪問介護サービスの特徴

(1) 運営方針

身体介護や生活支援を必要とする高齢者(介護保険法の定める40歳以上の特定疾病を含む)の方が、いつまでも自宅で過ごしていただけるように、関係機関と連携をとりながら計画的にサービスを提供していきます。

(2) サービス利用のために

事 項	有 無	備 考
ホームヘルパーの変更の可否	○	変更を希望される方はお申し出ください。
職員への健康診断の実施	○	年 1 回
職員研修の実施	○	年 5 ～ 6 回の研修会を実施します。
サービスマニュアル	○	
個人情報の使用同意書	○	

1 2. 秘密の保持

当事業所は、業務上知り得た利用者および家族の秘密を厳守いたします。利用者またはその家族の個人情報を用いる場合はその範囲を含め、あらかじめ利用者および家族より文書にて同意をいただきます。なお、この秘密を保持する義務は、訪問介護の提供の契約が終了した後においても継続します。

1 3. 緊急時の対応方法

サービス提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせに基づいて作成された緊急時連絡票に沿って、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター等へ連絡します。

1 4. 事故発生時の対応方法

当事業所が利用者に対して行う訪問介護の提供により、事故が発生した場合には速やかに家族、市区町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、当事業所が利用者に対して提供した訪問介護により、損害賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

1 5. サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所 利用者相談・苦情担当

当事業所の訪問介護事業に関するご相談・苦情を承ります。

苦情受付担当者 原山 瑞枝 (介護保険係長)

電話 042-394-6333

(2) 苦情対応の手順

- ① 苦情の解決は、「社会福祉法人東村山市社会福祉協議会苦情解決に関する要綱」に基づき対応いたします。
- ② お客様の苦情は、苦情受付担当者がお受けいたします。申し出の方法は、「苦情申出書」、様式によらない文書、口頭でも受付いたします。
- ③ 苦情受付担当者は、申し出の内容を苦情受付責任者に報告します。
- ④ 苦情受付責任者は、申し出の内容を苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。
- ⑤ 苦情解決責任者は、お客様と申し出の内容を解決するため話し合いを行います。
- ⑥ 第三者委員は必要に応じて解決策の調整と助言を行います。
- ⑦ 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経緯と結果について記録します。

- (3) 当事業所以外に、下記の窓口相談・苦情等を申し出ることができます。

東村山市健康福祉部介護保険課

電話 042-393-5111 (代表)

東京都国民健康保険団体連合会

電話 03-6238-0177 (介護相談窓口専用)

16. 虐待の防止について

当事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げる必要な措置を講じます

- ① 虐待の防止に関する責任者を選任しています

虐待防止責任者	管理者・原山 瑞枝
---------	-----------

- ② 成年後見制度の利用を支援します

- ③ 苦情解決体制を整備しています

- ④ 従業者は、虐待防止を啓発・普及するための研修を受講しています

17. 身体拘束の原則禁止

当事業所では、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その他利用者の行動を制限する行為は行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合は、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記録として残します

18. 感染症対策について

当事業所では、感染予防対策を徹底しながら訪問介護に努めています

- (1) 訪問介護員は、毎朝検温を行い、体調に変化がないか確認を行っています。当日、発熱や体調不良がある場合、事業所は、速やかに交替の訪問介護員を立てるように調整します
- (2) 訪問時、利用者に発熱がある等、体調が悪い場合には当日の利用をお控えいただき、かかりつけの医療機関にご相談いただくようお願いいたします
- (3) 活動に入る前、活動終了時には、訪問介護員は必ず手洗い、消毒薬による手指消毒を行います。訪問介護員は常に消毒薬を携行しています
- (4) 訪問介護員は、常にマスクを着用しています。活動中は、利用者も原則的にマスクの着用をお願いします。但し、マスクの着用が体調に大きな影響を及ぼす場合は、その限りではありません。また、訪問中は、お部屋の換気にご協力ください
- (5) 訪問介護員は、活動したお宅ごとに使用したエプロンの交換を行っています
- (6) その他、感染予防に必要な安全対策を講じながら活動します

19. 業務継続計画の策定

当事業所では、業務継続計画を策定し、感染症や非常災害の発生時においても、サービスの継続的な実施や非常時の体制での早期の業務再開を図ることができるように努めます

- (1) 事業所内で業務継続計画を周知し、研修及び訓練を行ないます
- (2) 定期的に業務継続計画の見直しと変更を行ないます

説明終了確認書

事業者名 東村山市社会福祉協議会指定訪問介護事業所
事業者番号 1372700334
住 所 東村山市野口町1-25-15
代表者名 会長 大原 喜美子
説 明 者 介護保険係 () 印

上記内容の説明を受け、了承しました。

年 月 日

利用者氏名 _____ 印

家族氏名 _____ 印
(続柄)

代理人氏名 _____ 印
(利用者との関係)

訪問介護事業所 別紙料金表（令和 7 年 4 月改定）

介護保険給付対象サービス

サービス 名称	サービス内容	単位数	費用額 (10 割分)	利用者負担額		
				1 割負担	2 割負担	3 割負担
身体介護	20 分未満	163	1,801 円	181 円	361 円	541 円
	20 分以上 30 分未満	244	2,696 円	270 円	540 円	809 円
	30 分以上 1 時間未満	387	4,276 円	428 円	856 円	1,283 円
	1 時間以上	567	6,265 円	627 円	1,253 円	1,880 円
	1 時間を超えて 30 分を増すごとに	+82	906 円	90 円	182 円	272 円
生活援助	20 分以上 45 分未満	179	1,977 円	198 円	396 円	594 円
	45 分以上	220	2,431 円	244 円	487 円	730 円

※表中の金額は、当事業所の所在地（3 級地：東村山市）の 1 単位単価（11.05 円）で算定しています
※開始時間が早朝（午前 7 時～午前 8 時）、夜間（午後 6 時～午後 7 時）の場合は、上記単位数の 25% 増しとなります
※やむを得ない事情で、且つ、利用者の同意を得て 2 名で訪問した場合は、2 名分の料金となります

その他加減算

加算名	頻度	単位数	費用額 (10 割分)	利用者負担額		
				1 割負担	2 割負担	3 割負担
初回加算	初回月のみ	200	2,210 円	221 円	442 円	663 円
緊急時訪問介護加算	1 回につき	100	1,105 円	111 円	221 円	332 円
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	1 月につき	100	1,105 円	111 円	221 円	332 円
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	1 月につき	200	2,210 円	221 円	442 円	663 円
介護職員処遇改善加算Ⅳ	1 月につき	総単位数 ×14.5%	左の単位数 ×11.05 円	左の費用額×負担割合		

※事業所において高齢者虐待防止措置が未実施の場合、業務継続計画が未策定の場合は、所定の単位数から 100 分の 1 に相当する単位数が減算となります

介護保険対象サービスの交通費

ヘルパーの自宅から利用者宅までの移動	無料
利用者宅が東村山市外の場合	東村山駅からご自宅までの通常の交通費
交通機関を利用した移動介護	交通費実費
入退院、入退所時の援助	交通費実費

介護保険給付対象外（自費）サービス

早 朝 7：00～8：00	通常時間帯 8：00～18：00	夜 間 18：00～19：00
3,750 円	3,000 円	3,750 円

※上記の金額は、1 時間当たりの金額になります
※料金は、サービス開始時間の単価を引き続き終了までいただきます
※訪問介護員の交通費実費、チケット代金等は利用者に負担していただきます
※利用には、別途契約が必要です

キャンセル規定

ご利用前日の午後 5 時までにご連絡がなかった場合 （日曜日は事務所がお休みとなりますのでご注意ください）	1 回につき 1,200 円
--	----------------

※台風や大雪などの悪天候等の場合は除きます

事務手数料

利用料金の請求に伴う事務手数料	1 件につき 100 円
-----------------	--------------