

ヘルパーステーションひがし野 重要事項説明書

令和7年1月1日現在

有限会社ノリテック

この重要事項説明書は、お客様が、弊社の運営するヘルパーステーションひがし野の指定訪問介護をご利用されるに際し、あらかじめ、お客様やご家族に対して、事業の目的や運営の方針等の重要事項についてお知らせするために作成しているものです。

また、これらの重要事項は、松山市の条例に基づき事業所内にも掲示しています。

なお、以下の説明では、「お客様」を「利用者」、「弊社」を「事業者」、「ヘルパーステーションひがし野」を「事業所」、「指定訪問介護」を「訪問介護」としておりますので、ご了承ください。

1 事業者の概要

- (1) 名称 有限会社ノリテック
- (2) 所在地 〒790-0852 松山市石手2丁目5番11号
- (3) 電話番号 089-914-3300 (代表)
- (4) 代表者 代表取締役 今井 典子
- (5) 資本金 5,000千円
- (6) 事業内容 グループホーム、認知症対応型デイサービス、地域密着型デイサービス、デイサービス、訪問介護、居宅介護支援事業所、サービス付き高齢者向け住宅、介護用品販売、介護福祉士実務者養成研修施設 等

2 事業所の概要 (運営規程第3、9条参照)

- (1) 名称、所在地、事業の実施地域等

事業所名	ヘルパーステーションひがし野
所在地	〒790-0852 松山市石手2丁目5番11号
電話番号、FAX番号	電話 089-914-3300、ファックス 089-914-3303
介護保険指定事業者番号	(当初) 平成26年9月26日 (更新) 令和2年9月26日 第3870110271号 (6年間)
サービス対象者	要介護の認定を受けた方。ただし、要支援の認定を受けた方については、別途、松山市による介護予防型訪問サービスによるサービスの提供が可能です。
通常の事業の実施地域	松山市 (旧北条市、島しょ部を除く)
第三者評価の実施の有無	無

3 事業の目的及び運営の方針

- (1) 事業の目的 (運営規程第1条参照)

訪問介護の提供を通じて、利用者が、可能な限りその居宅において、能力に応じ自立した日常生活を営むことを目的とします。

(2) 運営の方針（運営規程第2条参照）

- ① 訪問介護は、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止に資するよう、目標を設定して計画的に行います。
- ② 提供する訪問介護の質の評価を事業所自ら行い、常にその改善を図ります。
- ③ 訪問介護の提供に当たっては、事業者の理念である「誠心誠意」を念頭に、笑顔で対応します。

*事業者の理念「誠心誠意」は、次のとおりです。

理念「誠心誠意」	
一、	人のために社会のためにそして自分自身のために真心を尽くします。
一、	利用者様を人生の先輩として尊敬し、その人らしい生活を提供します。
一、	職員同士が尊重しあい、助け合い、チームワークを大切にします。
一、	仕事に誇りを持ち、向上心を持って従事します。
一、	職員と職員の家族を守り大切にします。

4 職員の職種、員数及び職務の内容（運営規程第4条参照）

職種、員数	職務の内容
管理者 1名	職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、自らも訪問介護を提供します。
サービス提供責任者 2人以上	利用申込みの調整や訪問介護員の技術指導、訪問介護計画の作成等を行います。
訪問介護員 20人以上	訪問介護を提供します。

5 営業日及び営業時間（運営規程第5条参照）

営業日	日曜日から土曜日まで
営業時間	8時20分から17時20分まで
連絡体制	電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とし、利用者の要請に基づき、営業時間外の対応を行うこともできます。

6 訪問介護計画の作成及びサービスの内容

(1) 訪問介護計画の作成（運営規程第7条参照）

訪問介護計画の作成	<ul style="list-style-type: none"> ① 訪問介護の提供に先立って、サービス提供責任者が、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問介護の目標や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。 ② 既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿
-----------	--

	って訪問介護計画を作成します。 ③ 訪問介護計画の内容は利用者や家族に説明し、利用者の同意をいただきます。 ④ 提供する訪問介護の質の評価を事業所自ら行い、常に改善を図ります。
--	--

(2) 訪問介護の内容（運営規程第6条参照）

種 類	内 容
身体介護	食事介助、入浴介助、排せつ介助、清拭、体位交換等、利用者の身体に直接接触して行う介助や、これを行うために必要な準備及び後始末のほか、利用者の日常生活を営むのに必要な機能の向上等のための介助及び専門的な援助を行います。
生活援助	身体介護以外の調理、掃除、洗濯等、日常生活の援助を行います。

7 利用者負担額、その他の費用の額（運営規程第8条参照）

(1) 利用料

利用者にお支払いいただく利用料は、介護保険の対象となるサービス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（1～3割）を乗じた額と、介護対象外となるその他の費用を合算した金額です。

- * 介護保険の対象となるサービス利用料は、A表（基本利用料）に、B表（加算、減算）の額を加算又は減算した額となります。なお、利用者の負担割合分を除く利用料については、法定代理受領により事業者が市町から直接受領します。
- * ただし、法定代理受領が受けられない場合には、利用者にご利用料の全額をお支払いいただきます。その際には、お支払いを受けた際にサービス提供証明書を発行します。その証明書を市町の介護保険担当窓口へ提出されると、後日払い戻しが受けられます。
- * その他の費用は、C表のとおりです。

A表－1 身体介護が中心である場合 基本利用料 (単位：円)

区 分		基本利用料 (注1)	利用者負担額 (注2)		
			1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	昼間	1,630	163	326	489
	早朝・夜間	2,040	204	408	612
	深夜	2,450	245	490	735
20分以上 30分未満	昼間	2,440	244	488	732
	早朝・夜間	3,050	305	610	915
	深夜	3,660	366	732	1,098
30分以上 1時間未満	昼間	3,870	387	774	1,161
	早朝・夜間	4,840	484	968	1,452

	深夜	5,810	581	1,162	1,743
1時間以上 1時間30分未満	昼間	5,670	567	1,134	1,701
	早朝・夜間	7,090	709	1,418	2,127
	深夜	8,510	851	1,702	2,553
1時間30分以上 30分を増すごとに右 記料金を加える	昼間	820	82	164	246
	早朝・夜間	1,030	103	206	309
	深夜	1,230	123	246	369

A表-2 生活介護が中心である場合 基本利用料 (単位：円)

区 分		基本利用料 (注1)	利用者負担額 (注2)		
			1割負担	2割負担	3割負担
20分以上 45分未満	昼間	1,790	179	358	537
	早朝・夜間	2,240	224	448	672
	深夜	2,690	269	538	807
45分以上	昼間	2,200	220	440	660
	早朝・夜間	2,750	275	550	825
	深夜	3,300	330	660	990

B表 加算、減算 (単位：円)

加算、減算の種類	加算、減算 (注1)		利用者負担額 (注2)		
			1割 負担	2割 負担	3割 負担
初回加算(注3)	1月につき	2,000	200	400	600
緊急時訪問介護加算(注4)	1回につき	1,000	100	200	300
2人の訪問介護員等による指定訪問介護(注5)	1回につき	所定単位数の200/100			
訪問介護同一建物減算Ⅰ(注6)	1回につき	所定単位数の△10/100			
介護職員処遇改善加算Ⅱ(注7)	1月につき	所定単位数の224/1,000			

(注1) 上記の基本利用料及び加算、減算は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料等も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料等を書面でお知らせします。

(注2) 介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご注意ください。ただし、事業所は、利用者から支払いを受ける利用料の額と指定訪問介護に係る居宅介護サービス費用基準額との間に、不合理な差額が生じないようにします。

(注3) 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回の訪問月に指定訪問介護を行った場合、若しくはサービス提供管理者が初回の訪問月の指定訪問介護に同行した場合に算定します。

(注4) 緊急時訪問介護加算は、利用者又はその家族からの要請に基づき、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携し、当該介護支援専門員が必要と認めた場合に、居宅サービス計画外の指定訪問介護を緊急に行った場合に算定します。

(注5) 2人の訪問介護員等による指定訪問介護は、あらかじめ利用者又はその家族の同意を得ている場合であって、次のいずれかに該当する場合に、算定します。

- ・利用者の身体的理由により1人の訪問介護員等による介護が困難と認められる場合
- ・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
- ・その他利用者の状況等から判断して、上記に準ずると認められる場合

(注6) 訪問介護同一建物減算Ⅰは、事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者、又は指定訪問介護事業所における1月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物（同一敷地内建物等を除く。）に居住する利用者に対して指定訪問介護を行った場合に算定します。

(注7) 介護職員処遇改善加算Ⅱは、それぞれ厚生労働大臣が定める基準に適合する介護職員の賃金の改善等を実施している事業所として松山市に届け出て、指定訪問介護を行った場合に算定します。

C表 その他の費用

(1) 交通費

利用者のご希望により通常の事業の実施地域である松山市（旧北条市及び島しょ部を除く。）を越えて訪問介護を提供した場合に、要した交通費を利用者にお支払いいただきます。

*計算方法：通常の事業の実施地域を超える地点から再びその地点に戻るまでに要する車の走行距離を1km当たり30円として計算します。

(2) 自費でご利用できるサービス（ただし、サービス付き高齢者向け住宅ひがし野ゆめ組及び夢の石手の入居者については、その入居契約書によります。）

①身体介護：食事の介助、排せつのお世話、衣服の着脱、整容、身体の清拭、通院・散歩・買い物等の付き添い、ご自宅での入浴、体位の変換等

②生活援助：生活必需品の買い物、家事の代行、ペットの散歩、草むしりや水やり、安否確認や話し相手、定期的な見守り等

サービス内容と金額

サービス内容	所要時間	料金（円、税込）
身体介護	20分未満	1,670
	20分以上30分未満	2,500
	30分以上1時間未満	3,960
	以降10分増すごとに	550
生活援助	20分未満	920
	20分以上45分未満	1,830

	以降 10 分増すごとに	460
早朝（午前 6 時から午後 8 時まで）：25%増し		
夜間（午前 6 時から午後 10 時まで）：25%増し		
深夜（午前 10 時から午前 6 時まで）：50%増し		

（2）キャンセル料

利用予定日の前にサービス利用の中止又は変更をすることができます。この場合には、利用予定日の前営業日の午後 4 時までには事業所にご連絡ください。利用日の前営業日の午後 4 時までにご連絡がなく、サービス提供をキャンセルされた場合は、次のとおりキャンセル料をいただきます。午後 4 時までにご連絡をいただけると訪問介護員のシフト変更等が容易になるものです。早期のご連絡にご協力をお願いします。

ただし、利用者の体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料はいただきません。

キャンセルの時期	キャンセル料
サービス利用日の前営業日の午後 4 時までご連絡いただいた場合	無 料
ご利用日の前営業日の午後 4 時までにご連絡がなかった場合	予定されていたサービスの利用者負担金の全額

（3）利用料のお支払方法

利用料については、翌月の 20 日までに請求書をお送りし、次のいずれかの方法によりお支払いいただきます。

- ① 口座引き落とし 毎月 25 日
- ② 口座振込み 月末までに振込み
口座番号：愛媛銀行桑原支店 普 2986505 伊予銀行東野支店 普 1293662
- ③ 持参（集金） 毎月月末までに持参

8 サービスの利用に当たっての留意事項

- （1）サービスの提供に当たっては、事業所が選任した訪問介護員がサービスを行います。利用者が訪問介護員を指名することはできません。
- （2）選任された訪問介護員の交代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、その他交代を希望する理由を明らかにして、交代を申出ることができます。また、事業所の都合により訪問介護員を交代することがあります。その場合、利用者に対してサービスご利用上の不利益が生じないよう十分に配慮いたします。
- （3）利用者のお住まいで、訪問介護員が、サービスを提供するために水道、ガス、電気等を利用者の負担により使用させていただくことがあります。また、訪問介護員が事業所に連絡するために、利用者の電話を使用させていただく場合、電話代は事業所にて負担

いたします。

9 緊急時等における対応方法（運営規程第 10 条参照）

訪問介護の提供中に利用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。

10 事故発生時の対応（運営規程第 11 条参照）

- (1) 訪問介護の提供により事故が発生した場合は、松山市、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

*事業所は、損害保険ジャパン株式会社の損害賠償保険に加入しています。

11 サービス内容に関する相談、苦情窓口（運営規程第 13 条参照）

- (1) サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。いただいた相談や苦情については、お客様相談窓口で内容や原因を確認し方針を決定し迅速に対応するとともに、対応状況を苦情報告書に記録し 5 年間保存します。

お客様相談窓口

担当者：今井典子(代表取締役)、今井勇治(専務取締役)、管理者

電話番号：089-914-3300

受付時間：午前 8 時 20 分～午後 5 時 20 分（営業時間内）

- (2) 次の公的機関においても相談や苦情申立て等ができます。

松山市指導監査課	所在地：松山市二番町 4-7-2 電話番号：089-948-6968 受付時間：月～金曜日 8：30～17：15（祝日除く）
愛媛県国民健康保険団体連合会	所在地：松山市高岡町 101-1 電話番号：089-968-8700 受付時間：月～金曜日 8：30～17：15（祝日除く）
愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	所在地：松山市持田町三丁目 8-15 電話番号：089-998-3477（愛媛県社会福祉協議会内） 受付時間：月～金曜日 9：00～12：00、13：00～16：30（祝日除く）

12 秘密保持（運営規程第 14 条参照）

- (1) 職員は、正当な理由がなく業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。
- (2) 職員の退職後も、正当な理由がなく業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。

- (3) 利用者の支援方法等について検討を行うためのサービス担当者会議等において、利用者及び家族の個人情報を用いる場合には、別紙「個人情報取扱規程」(抜粋)に基づいて用いるとともに、利用者及び家族の同意を、あらかじめ文書によりいただきます。

13 虐待防止 (運営規程第 15 条参照)

- (1) 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます。
- ① 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的で開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ること。
 - ② 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
 - ③ 当該指定訪問介護事業所において、訪問介護員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
 - ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。
- (2) 事業所は、サービス提供中に、職員又は養護者(利用者の家族等利用者を現に養護する者)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、速やかに松山市に通報します。

14 その他の運営に関する重要事項 (運営規程第12、16～20条参照)

以上のほか、衛生管理、身体的拘束等の禁止、業務継続計画の策定、地域との連携、記録の整備及び保存等についても運営規程に規定し、サービス提供に当たって留意します。