

重要事項説明書

(訪問介護・予防専門型訪問 サービス)

ご利用者に対する訪問介護(予防専門型 訪問サービス)の提供にあたって、確認をいただく事項は次のとおりです

1. 事業者の概要

事業者名称	株式会社 Will Heart
本社所在地 〒	486-0912 春日井市高山町2丁目 22-28
代表者役職・氏名	代表取締役 田中 涼子
設立年月日	2025(R7) 4月1日
電話番号・FAX 番号	電話番号:0568-33-2066 FAX:0568-33-2066

2. 事業所の概要

事業所名称	ハートケア MAMORU	
事業区分	訪問介護	総合事業
サービス区分	介護サービス	訪問型サービス
訪問 サービス対象となる方	要介護度1~5	事業対象者 要支援1~2
事業開始年月日	2025年(R7)年4月1日	22025年(R7)年4月1日
介護保険指定番号	愛知県 2370305258	愛知県 23A0301474
事業所の所在地	〒462 0007 名古屋市北区如意1丁目 169番地	
電話番号・FAX 番号	電話番号:052 -508-8183 FAX 番号: 052-508-8184	
管理責任 者氏名	川畑守	
事業所営業時間	9:00-18:00	
事業所休日	土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始(12/30 1/5)	
サービスの 提供時間	7:00~20:00	
サービスの 提供休日	年末年始(12/30 1/5)のみ ※土日祝祭日も可能です。	
サービスの提供地域※	名古屋市北区、春日井市	

※1 サービスの提供地域内であっても安定的かつ継続的にサービスを提供できない場合(サービス提供できる訪問介護員が見つからない場合)もありますのでご了承ください。

※1 サービス提供地域外の方でもご希望の方はご相談ください。

3. 事業の目的及び運営の方針

事業区分		事業の目的及び運営の方針
訪問介護 (介護サービス)	目的	ご利用者の心身の状態を適切に把握し、その状態に応じ自立した日常生活を過ごせるよう入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を目的とします。
	運営方針	① ご利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止を目指し目標を設定し、ご利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止を目指し目標を設定し、計画的に行います。 ② 自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ります。 ③ サービスの提供にあたっては、居宅介護支援事業所、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
総合事業 (訪問型サービス)	目的	ご利用者の要支援状態の維持・改善を目指し、要介護状態になることを予防し、自立した日常生活を過ごせるよう、入浴、排せつ、食事の援助その他の生活全般にわたる支援サービスを通じ、ご利用者の心身機能の維持回復を図り、ご利用者の生活機能の維持向上を目的とします。
	運営方針	① ご利用者の要支援状態の軽減若しくは悪化の防止を目指し目標を設定し、計画的に行います。 ② 自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ります。 ③ サービスの提供にあたっては、サービスの提供にあたっては、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。 ④ サービスの提供にあたり、ご利用者ができる限り要介護状態とならないで自立した日常生活を営むことができるよう支援することが目的であることを常に意識して行います。 ⑤ ご利用者が、持っている能力を最大限活用することができるような方法によるサービスの提供に努めます。ご利用者が持っている能力を阻害する等の不適切なサービスの提供を行わないよう配慮いたします。 ⑥ サービスの提供にあたり、ご利用者とサービスの提供にあたり、ご利用者とのコミュニケーションに十分に努める等、ご利用者が主体的に事業に参加できるように努めます。

4. 事業所の特徴

事項	有 無	備考
訪問介護員の指定・指名制度	無	但し、利用者のご希望は最大限考慮いたします。
男性訪問介護員の有無	無	
職員への研修の実施	有	定期的に自社研修及び他業種との合同研修も実施
サービスマニュアルの整備	有	

5. 事業所の職員体制

- 1) 管理者 1名 (常勤)
- 2) サービス責任者 1名以上 (常勤)
- 3) 訪問介護員 2.5名以上 (常勤換算)

6. 訪問介護((訪問サービス))提供までの流れ

- 1)・訪問介護訪問介護等利用申込み利用申込み⇒⇒訪問介護等の訪問介護等の提供までの流れです。
- ① 重要事項説明書を交付し、説明を行い、同意をいただきます。
 - ② ご利用者の状態把握・課題分析を致します。(介護保険被保険者証等の確認)
 - ③ 訪問介護計画原案を作成し、ご利用者又は家族等に説明し、同意を頂きます。
 - ④ 契約を締結します。契約を締結します。
 - ⑤ 同意いただいた訪問介護訪問計画書に基づき、訪問介護サービスが計画的に提供されます。
 - ⑥ サービス提供責任者は、訪問介護計画書作成後においても、ご利用者及びご家族、ご利用者及びご家族、介護支援専門員支援専門員((ケアマネジャーケアマネジャー))と連携をはかり、ご利用者の同意をもって、訪問介護計画書を変更します。
 - ⑦ 作成・変更した訪問介護計画書の写しを介護支援専門員・訪問介護員・に提供します。
- 2)・サービス内容の詳細は、ご利用者の希望を確認したうえで、訪問介護計画書を作成し実施します。
- 3)・当事業所では当事業所では、指定の時間帯において次項、訪問介護(訪問型サービス)の提供できるサービスの中から選択されたサービスを提供します。

※介護保険給付内

※介護保険給付内から選択されたサービスを提供します。から選択されたサービスを提供します。

7. 訪問介護((訪問型サービス))で提供できるサービス ※介護保険給付内

区分	訪問介護 (介護サービス)		総合事業 (訪問型サービス)
	身体介護	生活援助	訪問型サービス
サービス提供について	介護支援専門員(ケアマネジャー)が作成した居宅サービス計画書(ケアプラン)、を基に、位置づけられた回数・時間によりサービスを提供します。		介護予防サービス・支援計画表(介護予防プラン)を基に、事業所が、ご利用者の目標等を勘案して、標準的に想定される提供回数や、1回当たりの提供時間を計画し、提供していきます
	排泄介助((トイレ)) 排泄介助((Pトイレ)) 排泄介助((尿器/便器)) 排泄介助((おむつ)) 食事介助 水分補給 服薬介助	<調理> 一般的な家庭調理 食事の配膳・下膳 食器洗浄 <掃除>※1	基本的に介護サービスに準じます。 ① ただし、訪問型サービスは、ご利用者のご自身で出来ることは可能な限りご自身で行う ② いつまでも自立した生活を過ごせるようご利用者自身が出来ることを増やして行くことを目標とする ③ いつまでも自立した生活を過ごせるようご利用者自身が出来ることを増やし

	口腔ケア((歯磨き) 全身清拭 手浴、足浴 洗髪 全身浴・シャワー浴 洗面介助 身体整容 更衣介助 体位変換 移乗、移動介助 外出介助((通院) 外出介助((買い物) 外出介助((散歩等) 自立生活支援のため の見守りの援助 その他の介助	洗面所、トイレ 廊下、玄関等 <洗濯>※2 普段着、下着 シーツ、タオル等 <寝具の整頓> 布団の上げ下げ 布団干し シーツ交換 <買い物> 食品、生活必需品 <その他> 代筆、代読 ご利用者が服用する薬 の受取り ご利用者の手紙の投函	て行くことを目標とする ④代行的なサービスを行う場合でも出 来るだけ、ご利用者がお持ちの力を生 かす工夫をしながら、サービスを提供 するする。 例)) ご利用者が、家事等をご自身で行 えるようになる為、訪問介護員がご利用 者を見守りながら一緒に家事を行ったり するなど
--	--	---	--

※1・ご利用者が日常的に使用している場所のみ((ご家族の部屋は不可))

※2・ご利用者が日常的に使用している家庭用洗濯機で洗えるもの(ご家族のものは不可)

8. 介護保険の給付対象にならないサービス ※介護保険給付外

みのり訪問介護センターにて、介護保険の給付対象にならないサービス((次表参照))をご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、ご利用者の全額自己負担によりサービスを提供できるものもありますので、サービス提供責任者にご相談ください。

また、民間サービス、市町村(社会福祉協議会等)が実施する日常日常生活自立支援事業・NPO、シルバー人材センター、有償ボランティアなどによるサービス等によりご利用できる場合もありますので、担当介護支援専門員(ケアマネジャー)にご相談下さい。

介護保険の給付対象にならないサービスの具体例の具体例
利用者本人が留守の場合の訪問サービス(留守番)
盆踊りなど地域行事への参加、仕事、趣味や嗜好のための利用(習い事、ドライブ、旅行等)
理美容、冠婚葬祭、日用品以外の買い物(通常利用している生活圏外の店舗での買い物)
ご友人、親戚等への病院お見舞い付き添い・訪問の付き添い
ご利用者本人以外の洗濯・調理・買い物・布団干し
主としてご利用者が使用する居室等以外の掃除

来客の応接(お茶、食事の手配など)
自家用車の洗車・清掃
ペットの世話
園芸(草むしり)、花木の水やり、植木の剪定など)
家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
室内外家屋の修理、ペンキ塗り
特別な手間をかけて行う料理(おせち料理など)
商売や農作業など生業の為の援助
職員が自動車の運転をする利用者との外出
ご利用者の財産管理(預金管理・貯金の引き出し、預け入れを含む) (但し、生活援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の管理は除く)
その他、ご利用者の日常生活に必要な介護・援助以外のサービス

9. サービス提供責任者等

サービス提供の責任者は次のとおりです。

なお、サービスについてご相談やご不満がある場合にはどんなことでもお寄せください。

・サービス提供責任者：田中 涼子

・サービス提供責任者：近藤 敬子

連絡先 ハートケア MAMORU

電話：052-508-8183

10. 利用者負担金利用者負担金

1)・介護保険給付サービス費

国が定めたサービスごとの所定単位数に基づき、各月毎に1日から月末の利用回数(日数)に基づき、を合計した総単位数した総単位数×各加算＝国が定めた地域単価(国が定めた地域単価(名古屋市：1単位×11.05))で計算いたします。

★利用者負担金は、総費用のうち市町村が決定する負担割合(1割、2割又は3割)となります。

(ご負担割合は、市町村から発行される「介護保険負担割合証」に記載されています。)

介護保険の適用がない場合や介護保険の給付範囲を超えた費用は全額自己負担となります。

■介護の現場で働く、介護職員の処遇改善を図るものとして、介護職員処遇改善Ⅰが加算されます。

内容	加算率
介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	所定単位数× 18.2%

【加算】※上記表の金額に含まれていない加算(対象サービス利用があった場合にのみ追加算)

●サービス提供の時間帯により料金が加算されます。

提供時間帯名	早朝	夜間	深夜
時間帯	午前6時～前8時	午後6時～10時	午後10時～午前6時
加算率	所定単位数の25%増	所定単位数の25%増	所定単位数の50%増

●新規に訪問介護等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介護等を行った場合、または従業者に同行した場合に加算されます。※1回につき

内容	所定単位数	総費用	利用者負担額
初回加算	200 単位	2,210 円	221 円

●居宅サービス計画書に位置付けられていない訪問介護等を利用者又はその家族等からの要請を受けてから24時間以内に行った場合に加算されます。※1回につき

内容	所定単位数	総費用	利用者負担額
緊急時対応加算	100 単位	1,105 円	110円

2)・交通費

交通費は、通常のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の住所の方は、公共交通機関を利用した場合の実費、又は、車移動に掛かるガソリン代実費をいただきます。

通常の実施地域を超えて行う事業に要した交通費は、その実施地域を超えた地点から 片道1キロメートル当たり、100円を徴収する。

3)・キャンセル料

ご利用者の都合によりサービスを中止する場合、次のキャンセル料をいただくことがあります。

ただし、ご利用者の病状の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は不要です。

時期	キャンセル料
・サービスご利用日の前日の18:00まで	無料
・サービスご利用日の当日、サービスご利用日前日の18:00以降	基本利用料の50%
・訪問時不在、キャンセルご連絡がないまま、お伺いした場合	基本利用料の100%

11. 利用者負担金の支払い方法等について

1)・ご利用料金の請求

ご利用の翌月 20 日までにご利用の1ヶ月分を請求します。

ご利用内容、介護保険適用・適用外金額の明細を記載した請求書を発行します。

2)・お支払日、お支払い方法

ご利用の翌月26日に、ご指定の口座より自動口座引落しにより、お支払いいただきます。

※引落日の26日が銀行休業日の場合は、翌銀行営業日になります。

引落しにかかる手数料は、事業者が負担します。

※自動口座引落しは、集金代行サービス会社に委託し行います。

自動口座引落しでのお支払いにあたり集金代行サービス会社の様式によりの、口座振替依頼書の記入をお願いします。(初回のみ)

※初回、自動口座引落しの登録完了までに1ヶ月程度かかりますので自動口座引落しのご利用の翌々月以降になる場合があります。

3)・その他のお支払い方法

自動口座引落しをご希望にならない場合、次のいずれかの方法をご指定下さい。

お支払期限は、ご利用の翌月お支払期限は、ご利用の翌月末日になります。

① 現金

事業所に事前にお電話いただき、ご来所の上お支払い下さい。

お支払いは、月～金曜日の午前9:00～午後6:00をお願いします。

② 口座振込

指定口座をお知らせいたします。振込手数料は、ご利用者のご負担になります。

4)・領収書の発行

事業者は、ご利用者からご利用者負担金の支払いを受けたときは、領収書を発行します。

12. 感染症等の対応について

サービス提供前において、感染症((コロナ・インフルエンザ・ノロウイルス等))の症状がある場合は、速やかにご連絡ください。

又サービス当日において感染症等の疑いがあると事業者が判断した場合には、感染拡大防止のため必要な対応策を図り、医療機関への受診をお願いする場合があります。

訪問介護員が発症した場合は、代替の介護員で対応させていただきます。

13. 緊急時の対応について

サービス提供を行っているときに、ご利用者の病状の急変が生じた場合、事前にお伺いしております、別紙【緊急連絡カード】の連絡先(ご家族・居宅介護事業所・地域包括支援センター・担当ケアマネジャー)等へ連絡いたします。

なお、特に緊急を要すると思われる場合につきましては、事業者の判断により、先に救急車の要請を行うなど必要な措置をとる場合があります。

14. 事故発生の防止及び発生時の対応について

事故防止のための職員研修を行うなどにより、事故発生の防止に努めます。

サービスの提供により事故が発生した場合は、ご利用者の安全確保を最優先として行動し、速やかにご家族及び主治医または関係医療機関、市区町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、事故の状況及び事故に際して採った処置については必ず事故報告書を作成し、職員全員への公表・検討会を実施し再発防止に努めます。

サービス提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により、ご利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、適正な賠償義務の履行を誠実に行うこととします。

15. 高齢者虐待防止について

ご利用者の人権の擁護・虐待の防止のために、職員研修を行うことにより、人権意識や知識の向上に努め、ご利用者の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます

16. 台風、地震等の悪天候時や災害時について

台風、積雪又は地震(地震予知警戒警報発令時も含みます。)等でサービスの提供が困難な場合は、やむを得ずサービスの提供を中止させていただく場合があります。

17. 訪問介護員の禁止行為

①医療行為

②利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

④利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑤ 身体的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)

⑥その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

18. サービス内容に関する苦情

苦情があった場合は、ご利用者の状況を把握するために必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認をいたします。把握した内容をもとに検討を行ない、今後の対応を決定します。必要に応じて関係者への連絡及び調整をし、ご利用者又はご家族に対して対応方法や結果の報告を行ないます。

(1) 事業所の相談・苦情担当

・苦情解決責任者：川畑 守

電話：052-508-8183

・苦情受付担当者：田中涼子・近藤敬子

電話：052-508-8183

(2) 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～18:00 (祝祭日 年末、12/30～年始1/5 除く)

担当者不在の場合は、他の職員が対応し、担当者に連絡、報告する流れを確立します。

受付時間外は 留守番電話とし、翌営業日に連絡して苦情の内容等の確認を行います。

(2) その他

区市区町村の相談・苦情窓口等に等に苦情を伝えることができます。

・北区役所 区民福祉部福祉課区民福祉部福祉課 介護保険係：

電話：052-917-6522

・名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 東桜分室：

電話：052-959-3087

・愛知県国民健康保険団体連合会 苦情調査係：

電話：052-971-4165

プライバシーポリシー

株式会社 Will Heart(以下、「法人」という)は、ご利用者本人及びご家族本人及びご家族の個人情報を適切に取り扱うことは重大な責務と考えます。

法人が保有するご利用者本人及びご家族の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

1. 個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

① 個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します。

① 個人情報の取得・利用・第三者提供にあたり、ご利用者本人及びご家族の同意を得ることとします。

③ 法人が委託をする医療・介護関係事業者等は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

2. 個人情報の安全性確保の措置

① 法人は、個人情報保護の取り組みを全職員等に周知徹底させるために、個人情報に関する規則類を整備し、必要な教育を行います。

② 個人情報への不正アクセス、個人情報の漏えい、滅失、またはき損の予防及び是正のため、法人内において規則類を整備し、安全対策に努めます。

3. 個人情報に関する窓口

法人は、ご利用者本人及びご家族の個人情報に関するお問い合わせや開示・訂正・更新・利用停止・削除・苦情について、下記の窓口にて受付を行います

株式会社 Will Heart ハートケア MAMORU 電話番号: 052-508-8183

住所 〒462-0007 名古屋市北区如意1丁目169番地

個人情報の利用目的

株式会社 Will Heart(以下「当社」という)では、個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「プライバシーポリシー」の下、「ご利用者本人及びご家族の個人情報をあらかじめ、ご利用者本人及びご家族本人及びご家族の同意を得た上で「ご利用者への介護サービス等の提供に必要な利用目的」の範囲内で使用致します。」の範囲内で使用致します。

1. 当社内部での利用目的

① 当社が運営する介護サービス事業所等でご利用者等に提供する介護サービス等

② 介護保険や補助金・助成金に関わる事務

③ 介護サービス等のご利用にかかる当社の管理運営業務のうち、ご利用状況等の管理、会計、経理、介護事故、緊急時等の報告、ご利用者の介護サービス等の向上等

2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

① 当社がご利用者等に提供する介護サービスのうち、ご利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所・かかりつけの医療機関等との連携(サービス担当者会議等)・照会への回答、ご利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合、ご家族等への心身の状況説明、要介護認定調査等

③ 介護保険や補助金・助成金に関わる事務のうち、審査支払い機関へのレセプトの提出、審査支払い機関又は保険者からの照会への回答等

③ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

④ 市町村への介護サービス等にかかる各種申請代行事務、入退所連絡

⑤ 訪問車輛の「駐車禁止時間制限・駐車区間規制道路駐車許可車」の警察署届出及び許可証書使用時における訪問先名簿の提示等

【令和7年4月1日改定】

