

# 重 要 事 項 説 明 書

<令和8年2月1日現在>

## 1. ヘルパーステーション こころの概要

### (1) 提供できるサービスの種類と地域

法人名	合同会社 優華
事業所名	ヘルパーステーション こころ
代表者名	中山 佳世子
所在地（法人及び事業所）	〒856-0017 長崎県大村市荒瀬町172-2 電 話：0957-42-5800 F A X：0957-42-5142
介護保険指定番号	訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業 (長崎県4270501689)
サービスを提供する地域	・長崎市・大村市・東彼杵町 生きがい対応型訪問サービスは大村市のみ

### (2) 同事業所の職員体制

	資 格	常 勤	非常勤
管 理 者	介護福祉士	1名	
サービス提供責任者	介護福祉士	1名以上	
	実務者研修		
総務	初任者研修	1名	
従事者	看護師	2名以上	
	介護福祉士	3名以上	1名以上
	実務者研修		
	初任者研修	1名以上	1名以上

### (3) サービスの提供時間帯

営業日	営業時間
平日	9:00~18:00
土曜日	9:00~18:00
営業しない日 (※但し、ご相談に応じます)	日曜日・祝祭日 1月1日~1月3日、8月13日~8月15日

## 2. サービス内容

### (1) 身体介護

- ・食事介助
- ・入浴介助
- ・排泄介助
- ・清拭
- ・体位交換
- ・着替え
- ・離床
- ・洗髪
- ・通院
- ・その他

### (2) 生活援助

- ・買い物
- ・調理
- ・掃除
- ・洗濯
- ・補修（ボタン付け）
- ・整理整頓
- ・その他

### (3) 要介護の方のみ通院等乗降介助・通院に伴う一連の行為（離床、着脱、オムツ交換、車椅子介助、通院の準備等 20 分以内の介助）

### (4) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護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家族等からの金銭又は高価な物品の授受

#### ③ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

#### ④飲酒およびご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

#### ⑤ご契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

#### ⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

## 3. 利用料金

### (1) 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金の 1 割～3 割です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス料金は、全額自己負担になります。

提供するサービスの内容およびお支払いいただく料金の詳細は、当事業者発行の請求書及び領収書に記載します。

※上記の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなくお客様の居宅サービス計画又は介護予防サービス計画に定められた目安の時間を基準とします。

※要介護の方のみやむを得ない事情でかつ、お客様の同意を得て、二人で訪問した場合は二人分の料金となります。

### (2) キャンセル料

ご契約者のご都合でサービスを中止する場合、下記のキャンセル料がかかります。

ご利用日の前営業日の午後 5 時迄にご連絡いただいた場合	無 料
------------------------------	-----

ご連絡が遅れた場合またはご連絡を頂かなかった場合	ご負担いただく利用料全額
--------------------------	--------------

※ キャンセルの場合の連絡先 0957-42-5800

ただし利用者の病変、急な入院、施設入所などやむを得ない事情による中止の場合にはキャンセル料はいただきません。

### (3) その他

- ①お客様の住まいで、サービスを提供するために使用する水道、ガス、電気、電話および交通費の実費（通院・買い物などの際、交通機関を使用した場合）の費用はお客様のご負担になります。
- ②料金のお支払い方法  
毎月、中旬までに前月分の請求をいたしますので、当月末日までにお支払いください。お支払い方法は、現金支払い・当社口座への振込み・金融機関口座自動引き落としのどれかをご契約の際に選べます。なお、現金支払いの方は、支払いの際に領収証をお渡しします。口座振込み及び口座引き落としの方は、入金確認後に領収書を発行します。
- ③お客様に関するサービス提供記録の複写物の交付を希望される場合は、その実費相当をご負担いただきます。

## 4. サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始

訪問介護計画、又は生きがい対応型訪問サービス計画を作成し、サービスの提供を開始します。  
※居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

## 5. 当社の訪問介護サービスの特徴など

### (1) 運営の方針

- ①訪問介護員などは、お客様の心身の特徴を踏まえてその有する能力に応じて、自立した日常生活を営むことが出来るよう、身体介護・生活援助・その他の生活全般にわたる援助を心をこめていたします。
- ②ホームヘルプサービスの提供方法について、わかりやすく説明し、懇切丁寧にサービスを提供いたします。
- ③お客様が不在などのため、サービス提供が出来ない場合は30分間現地にて待機いたします。この時間を過ぎてもお客様が不在の場合は、サービスの中止とみなし、キャンセル料を頂きます。また30分以内に開始となる場合には、予定通りのサービス時間帯といたします。
- ④訪問介護員の交替
  - ・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

し出すことができます。ただし、ご契約者からの訪問介護員の指名はできません。

・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契約者およびその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します。

⑤ 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する場合もあります。

⑥ 交通事情や自然災害を理由による中止

・本事業の地域特性による豪雨・降雪等における通行規制や交通渋滞、もしくは訪問介護員の安全確保が困難等で、当日のサービス提供が難しい場合は、ご契約者に対して事業者はサービスの中止をお願い致します。この場合はサービス提供料の算定は致しません。

(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	有	変更を希望される場合はお申し出ください。
男性ヘルパーの有無	無	同性介助・トランス時の力仕事等
従業員への研修の実施	有	介護技術・連携の向上を目的とした研修を実施しています。

## 6・虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1)虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	代表社員 中山 佳世子
-------------	-------------

(2)虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。

(3)虐待防止のための指針の整備をしています。

(4)従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修（年1回以上）を実施しています。

(5)サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを市町村に通報します。

## 7. 業務継続計画の策定等

(1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策

定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的  
に実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

## 8. 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
  - ①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を概ね6カ月に1回  
以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
  - ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。  
従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的  
に実施します。

## 9. 身体拘束等の原則禁止

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合  
など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対し  
て説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。そ  
の場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行い、記録は完結の日より5年間  
保管します。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険  
が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶこ  
とを防止することができない場合に限ります。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場  
合は、直ちに身体拘束を解きます。

## 10. ハラスメントについて

11. 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超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、状況によっては重要事項説明書に基づき介護サービスの提供を停止させて  
頂く場合があります。

- (1) 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
- (2) 特定のヘルパーに嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力

- (3) 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
- (4) 長時間の電話、ヘルパーや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等の、その他行為

## 11. 緊急時の対応方法

サービス提供中に容態の変化があった場合は、事前の打ち合わせにより 主治医・救急隊・親族・民生委員・居宅介護支援事業者などへ連絡いたします。

## 12. サービス内容に関する苦情相談

①当社お客様相談・苦情担当（月～金 8：30～17：30）

訪問介護及び介護予防・日常生活支援総合事業に関する相談、要望、苦情等はサービス担当責任者か下記窓口までお申し出ください。

・サービス相談窓口：電話 0957-42-5800、FAX 0957-42-5142

②その他

当社以外に各市町村の相談・苦情窓口などに苦情を伝えることができます。

・長崎県国民健康保険団体連合会	介護保険課	095-826-1599
・大村市	長寿介護課	0957-20-7301
・長崎県福祉保健部	長寿社会課	095-895-2431

## 13. 担当のサービス提供責任者

あなたを担当するサービス提供責任者は.....ですが、やむを得ない事由で変更する場合は、事前に連絡を致します。

当事業者は、サービス内容説明書及び重要事項説明書に基づいて、訪問介護のサービス内容及び重要事項の説明をしました。

令和 年 月 日

**事業者**

住所 〒856-0017  
長崎県大村市荒瀬町172-2

名称 ヘルパーステーションこころ  
代表者名 中山 佳世子

説明者 .....

私は、サービス内容説明書及び重要事項説明書に基づいて、訪問介護のサービス内容及び重要事項の説明を受けました。

**利用者**

住所

氏名

**代理人または立会人等**

住所

氏名