

訪問介護・予防専門型訪問サービス・家事援助限定型訪問サービス

シルバーコースト甲子園ホームヘルプサービス

重要事項説明書 《令和7年 4月1日現在》

当事業所は契約者に対して訪問介護・予防専門型訪問サービス・家事援助限定型訪問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通り説明します。

1. 法人の概要

- (1) 法人名 社会福祉法人 円勝会
- (2) 法人所在地 兵庫県たつの市誉田町福田780-3
- (3) 電話番号 0791-63-2700
- (4) 代表者氏名 理事長 西川 光明
- (5) 設立年月日 昭和62年4月8日

2. 事業所の概要

- (1) 事業の種類 介護保険事業所番号 第 2870902679 号
指定訪問介護 (令和5年8月1日指定)
指定予防専門型訪問サービス (令和5年8月1日)
指定家事援助限定型訪問サービス (令和5年4月1日)

(2) 事業所の目的

要介護者、要支援者、事業対象者（以下「要介護者等」という。）である契約者に対し、適切な訪問介護、予防専門型訪問サービス、家事援助限定型訪問サービスを提供することを目的とします。

- (3) 事業所の名称 シルバーコースト甲子園ホームヘルプサービス
- (4) 事業所の所在地 兵庫県西宮市枝川町17-40
交通機関 阪神甲子園駅より バス10分 下車 徒歩5分
- (5) 電話番号及びFAX番号 TEL 0798-43-0470
FAX 0798-43-0621
- (6) 事業所の長（管理者） 三戸呂 奈津枝

(7) 事業所の運営方針

要介護者等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、または要支援状態の維持もしくは改善を図り、要介護状態となる事を予防する為、日常生活上必要な援助を行うことにより、契約者の心身機能の維持回復を図り、もって契約者の生活機能の維持又は向上を目指すものとします。

(8)開設（サービス開始）年月日

訪問介護 平成17年8月1日指定

予防専門型・家事援助限定型訪問サービス 平成29年4月1日指定

(9)通常の事業の実施地域

西宮市 枝川・甲子園七～九番・甲子園・鳴尾・浜甲子園・古川・南甲子園・上田・笠屋・高須・東鳴尾各町とし当該地域を越える場合は相談により検討致します。

(10)営業日及び営業時間

営業時間	月～土	8：00～18：00
------	-----	------------

原則として、盆（8月13日から8月15日）、日祭日及び年末年始（12月30日から1月3日）等については休日となります。

上記営業日および時間外のサービス提供の必要性が生じた場合、事業所と契約者との話し合いにより調整いたします。

3. 契約締結からサービス提供までの流れ

(1)契約者に対する具体的なサービス内容・サービス提供方針について

「居宅サービス計画・介護予防サービス計画又は介護予防ケアプラン」がある場合は、その内容を踏まえ、契約締結後に作成するそれぞれのサービスに係る介護計画（以下「個別サービス計画」という。）に定めます。なお、家事援助限定型訪問サービスには個別サービス計画は無く、介護予防ケアプランもしくは介護予防サービス計画の内容に従ってサービス提供を行います。契約締結からサービス提供までの流れは次のとおりです。

①当事業所のサービス提供責任者が個別サービス計画の原案作成やそのために必要な調査等の業務を行います。



②サービス提供責任者は個別サービス計画の原案について、契約者及びその家族などに対して説明し、同意を得たうえで決定します。



③個別サービス計画は、居宅サービス計画・介護予防サービス計画又は介護予防ケアプランが変更された場合、もしくは契約者及びその家族等の要請に応じて、変更の必要があるかどうかを確認し、変更の必要のある場合には、契約者及びその家族等と協議して、個別サービス計画を変更します。



④個別サービス計画が変更された場合には、契約者に対して書面を交付し、その内容を確認していただきます。

(2) 契約者に係る「居宅サービス計画・介護予防サービス計画又は介護予防ケアプラン」が作成されていない場合のサービス提供の流れ

① 要支援認定・要介護認定を受けている場合

- 要支援認定の方は、高齢者あんしん窓口に連絡します。
- 要介護認定の方は、居宅介護支援事業所の紹介等必要な支援を行います。
- 暫定の個別サービス計画を作成し、それに基づき、契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。（償還払い）



高齢者あんしん窓口介護予防サービス計画又は介護予防ケアプランを、居宅介護支援事業所のケアマネジャーに居宅サービス計画を作成していただきます。



- 作成された居宅サービス計画又は介護予防サービス計画・介護予防ケアプランに沿って、個別サービス計画を確定・変更し、それに基づき、契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

②要介護認定を受けていない場合

- 要介護認定の申請に必要な支援を行います。
- 暫定の個別サービス計画を作成し、それに基づき、契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。（償還払い）



事業対象者・要支援・要介護と認定された場合



- 高齢者あんしん窓口介護予防サービス計画又は介護予防ケアプランを、居宅介護支援事業所のケアマネジャーに居宅サービス計画を作成していただきます。



- 作成された居宅サービス計画又は介護予防サービス計画・介護予防ケアプランに沿って、個別サービス計画を確定・変更し、それに基づき、契約者にサービスを提供します。なお、家事援助限定型訪問サービスは個別サービス計画がありません。



自立と認定された場合



- 契約は終了します。
- 既に実施されたサービスの利用料金は全額自己負担となります。

4. 職員の配置状況

〈主な職員の配置状況及び勤務体制〉

職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	配置人員	指定基準
1.管理者	1	1
2.サービス提供責任者	2 以上	2
3.訪問介護員・介護予防・生活支援員	10 以上	2.5 以上

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

〈サービスの概要〉

○身体介護

入浴・排泄・食事等の介護を行います。

○生活援助

調理・洗濯・掃除・買物等の日常生活上の援助を行います。

① 身体介護

- ・入浴介助 … 入浴の介助または、入浴が困難な方は身体を拭く(清拭)等を行います。
- ・排泄介助 … 排泄の介助、おむつ交換を行います。
- ・食事介助 … 食事の介助を行います。
- ・体位変換 … 体位の変換を行います。
- ・通院介助 … 通院の介助を行います。

② 生活援助

- ・調理 … 契約者の食事の用意を行います。(家族分の調理は行いません)
- ・洗濯 … 契約者の衣服等の洗濯を行います。(家族分の洗濯は行いません)
- ・掃除 … 契約者の居室の掃除を行います。
(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)
- ・買物 … 契約者に日常生活に必要となる物品の買物を行います。
(預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません)

(注) 日常的に行われる家事の範囲を超えるものについては、サービスに含まれません。

○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、介護予防サービス計画・介護予防ケアプラン・居宅サービス計画がある場合には、それを踏まえた個別サービス計画に定められます。なお、家事援助限定型訪問サービスは介護予防サービス計画・介護予防ケアプランに従います。

○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

基づいて算出されます。

○家事援助限定型訪問介護サービスでは主に提供するサービスは生活援助に限られます。

〈サービス利用料金〉

別表「サービス利用料金表」に記載いたします。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額が契約者の負担となります。

サービスの概要と利用料金

①介護保険給付の支給限度額を超えたサービス

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、サービス利用料金表に定められた「サービス利用料金」欄の全額（自己負担額ではありません。加算分も含まれます。）が必要となります。

②複写物の交付

契約者は、サービス提供についての記録その他複写物を必要とする場合には実費相当分をご負担いただきます。

1枚につき 20円

③交通費

通常の事業実施地域外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

(3) 利用料金のお支払い方法

利用料金・費用は次のとおりお支払い下さい。

1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月20日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい

- | |
|------------------------|
| ア．郵便口座自動引落とし
イ．郵便払込 |
|------------------------|

(4) 利用の中止、変更、追加

○利用予定日の前に、契約者の都合により、サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合、利用予定日の前日午後5時までに事業者申し出て下さい。

○当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し契約者の体調不良等正当な事由がある場合には、この限りではありません。

利用予定日の前日に申し出があった場合	無 料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の全額

○介護保険給付の対象となるサービスの取消料については、自己負担額の全額とな

ります。

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所及び訪問介護員等の稼働状況により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、他の利用可能期間又は日時を契約者に提示して協議させていただきます。

6. 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及び介護予防生活支援員

サービス提供時に、担当の訪問介護職員等を決定します。

ただし、実際のサービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員等が交替してサービスを提供させていただきます。

②訪問介護員等の交替

ア. 契約者からの交替の申し出

選任された訪問介護員等の交替を希望する場合には、当該訪問介護員等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等の交替を申し出ることができます。ただし、契約者から特定の訪問介護員等の指定はできません。

イ. 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員等を交替させていただくことがあります。訪問介護員等を交替する場合は契約者及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に十分に配慮いたします。

③サービス実施時の留意事項

ア. 定められた業務以外の禁止

訪問介護サービス利用にあたり、契約者は「5. 当事業所が提供するサービスと利用料金」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。

イ. 備品等の使用

訪問介護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。訪問介護員等が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただくことがあります。

④サービス内容の変更

サービス利用当日に、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、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。

⑤訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、契約者に対する訪問介護・介護予防専門型訪問サービス・家事援助限定型訪問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医療行為又は医療補助行為
- ②契約者又は家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③契約者又は家族等からの金銭、物品、飲食の授受
- ④契約者の家族等に対するサービスの提供（家族の利便に供する行為）
- ⑤契約者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥契約者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦契約者又はその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

7. サービス提供における事業者の義務

当事業所は、契約者に対してサービスを提供するにあたって、契約者の生命、身体、生活環境等の安全やプライバシーの保護などに配慮する義務を負います。当事業所では、契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①契約者の生命、身体、財産の安全に配慮いたします。
- ②契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、契約者の請求に応じて閲覧していただき、複写物を交付します。ただし、コピー代は有料となります。
- ③契約者へのサービス提供時において、契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医への連絡を行う等必要な処置を講じます。
医療機関（ ） TEL（ ）
第1連絡先（ ） TEL（ ）
第2連絡先（ ） TEL（ ）
- ④事業者及びサービス従事者または従業員は、サービスを提供するに当たって知り得た契約者または家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません（守秘義務）。ただし、契約者の居宅サービス計画・介護予防サービス計画・介護予防プランに基づくサービスを円滑に実施するため、サービス担当者会議等で情報を提供する場合があります。

8. 事故発生時の対応について

事故が発生した場合には、契約者やその家族に対し速やかに状況を報告説明し、その被害の拡大防止を図るなど必要な措置を講じます。

9. 損害賠償について

- (1)事業者の責任により契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、その損害の発

生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

(2)事業者は、事故の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- ①契約者（その家族も含む）が、契約締結に際し、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
- ②契約者（その家族も含む）が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
- ③契約者の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合。
- ④契約者が、事業者もしくはサービス従事者の指示等に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。

10. 苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付担当者

〔氏名〕 三 戸 呂 奈 津 枝

〔職名〕 在宅・地域支援課在宅支援係主任

受付時間 毎週月曜日～土曜日

8：45～17：15（土曜日は12：45まで）

○第三者委員

〔氏名〕 中 村 輝 美

〔職名〕 評議員

連絡先(TEL) 0798-49-5788

○苦情解決責任者

〔氏名〕 北 條 優

〔職名〕 施設長

なお、苦情の受付窓口は、受付担当者となります。また、第三者委員も直接苦情を受け付ける事ができます。さらに第三者委員は、苦情解決を円滑に図るため双方への助言や話し合いへの立ち会いなどもいたします。

苦情解決責任者は、苦情の申し出をされた方と話し合いによって円滑な解決に努めます。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

○国民健康保険 団体連合会	所在地 神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801号 電話番号 (078) 332-5617 FAX番号 (078) 332-5650 受付時間 9:00~17:15 月~金
○西宮市役所 法人指導課	所在地 西宮市六湛寺町10-3 電話番号 (0798) 35-3082 受付時間 9:00~17:00 月~金
○尼崎市役所 介護保険課	所在地 尼崎市東七松町1-23-1 電話番号 (06) 6489-6343 受付時間 9:00~17:00 月~金

※ 上記以外にも、契約者の居住地の行政機関でも受け付けております。

ホームヘルプサービス利用契約における 個人情報の使用について

利用者及び家族の個人情報については、次の記載するところにより必要最小限の範囲内で使用致します。

1 使用する目的

- ① 事業所が介護保険法に関する法令に従い、介護サービス計画を作成する際、ケアサービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議において必要な場合。
- ② サービス利用での健康管理にかかる医療機関との連携。
- ③ サービス利用での心身機能維持にかかる厚生労働省との連携。
- ④ 施設などにおいて行われる研修生、実習生、学生への教育。
- ⑤ 行政からの調査、外部機関による施設評価、研修等で個人名が特定されない形で報告する場合
- ⑥ 円滑な利用終了、次サービス利用のために必要とする場合。

2 使用にあたっての条件

- ① 個人情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限にとどめ、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- ② 事業所は、個人情報を使用した会議、内容等について記録しておくこと。

3 個人情報の内容（例示）

- ・ 氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況、その他一切の利用者や家族個人に関する情報
- ・ 介護認定調査票、主治医意見書、介護認定審査会における判定結果の意見
- ・ その他の情報

4 使用する期間 当事業所との利用契約が終了するまで。