

重要事項説明書（介護保険適用外）

<令和 8年 10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

電話番号	0422-43-8810
営業時間	原則として月～土曜日 午前8時から午後6時 (国民の祝日、12月29日～1月3日を除く) *上記以外でのサービス提供を希望の場合はご相談ください。

2. 当事業所の概要

(1) 当事業所の指定番号及びサービス提供地域

法人名	社会福祉法人三鷹市社会福祉事業団
事業所名	ヘルパーステーションはなかいどう
代表者	理事長 土 屋 宏
所在地	三鷹市牟礼6丁目12番30号 三鷹市牟礼老人保健施設はなかいどう内
介護保険指定番号	訪問介護（東京都 1373601804号）
	介護予防訪問介護（東京都 1373601804号）
	三鷹市介護予防・日常生活支援総合事業第1号事業
サービス提供地域	三鷹市内全域(事情によっては三鷹市外の対応も可能)

(2) 当事業所の職員体制

管理者	1 名
サービス提供責任者(介護福祉士・実務者研修終了者)	3 名
訪問介護員 (介護福祉士)	10 名
(実務者研修終了者)	4 名
(初任者研修終了者)	12 名

3. サービス内容

主なサービス内容は以下のとおりです。

- (1) 身体介護
介護保険では対応できない外出介助や身体介助などを行います。
- (2) 生活援助
生活援助では対応できない家事や買い物などを行います。
- (3) 通院介助
病院内で診察時間までの待ち時間や受付、会計の介助などを行います。
* 同時に2人の訪問介護員等がサービス提供を行った場合は、2倍に相当する料金となります。

4. 利用料金

- (1) サービス利用料金
介護保険適用外となるサービス提供を行った場合の利用料の額は「契約書別紙」に記載されている通りです。
- (2) キャンセル料
利用者の都合でサービスを中止する場合には、キャンセル料がかかります。キャンセル料については「契約書別紙」に記載されているとおりです。

(3) 交通費

利用者の居宅に伺うための交通費は無料です。通院介助や買い物などで交通機関を利用した場合は、交通費の実費をご負担いただきます。

5. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

事業者は「介護予防サービス計画」等に沿って「訪問介護計画書」を作成します。利用者より計画書の内容に同意いただいた場合、その計画書の内容に従ったサービス提供を行います。

(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

文書等でお申し出くだされば、随時可能です。

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あります。その場合は、1カ月の予告期間をおいて、理由を示した文書で通知いたします。

③自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了します。

○医療施設に入院した場合や介護保険施設等に入所した場合

* 入院入所の期間が短く、本人・家族に退院退所後も継続して利用する意思を確認した場合は除く

○前記2の(1)のサービスを提供する地域外へ転出された場合

○6ヵ月以上利用がない場合

○利用者が亡くなられた場合

6. サービス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

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代でサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交代

①利用者からの交代申し出

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、事業者に対し訪問介護員の交代を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②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利用者及びその家族等に対し、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) サービス実施の変更

サービス利用当日に、利用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。

(4) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用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利用者もしくはその家族等からの金銭または高価な物品の授受

③利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

④利用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

⑤その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(5) その他サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

利用者は「3. サービス内容」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。

②サービスの実施に関する指示・命令

自費サービスの実施に関する指示・命令は全て事業者が行います。ただし、事業者はサービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

自費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。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

④サービスの中断・契約解除

利用者や家族などが当事業所の職員に対して下記のようなハラスメント行為などにより健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合には、サービスの中断や契約を解除させていただきます場合があります。

○暴言・暴力、いやがらせ、誹謗中傷などの迷惑行為

○パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメント、ストーカーなどの行為

○訪問中の職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載すること。

7.個人情報の取り扱いについて

サービスを円滑に行うために必要な利用者及び家族に関する個人情報の取り扱いについては、「個人情報に関する同意書」で同意を頂いた範囲に留め、サービス関係者への情報提供の際には細心の注意を払って取り扱いを行います。

8.事故発生時の対応

サービス提供時の事故発生や、利用者の体調悪化等の緊急時の対応については、事前に定められた連絡方法に従って対応を行い、必要な措置を講じます。事故発生状況の経過、状況の記録に努め再発防止のための取り組みを行います。

9.感染症の予防及びまん延防止のための措置

感染予防の観点から、訪問介護員は感染対策に配慮したサービスに努めます。また、感染症の発生及びまん延防止に向けた指針を整備し、組織内での委員会の設置、研修及び訓練を実施します。

10.虐待防止への対応

利用者の尊厳保持や人格尊重に対する配慮を心掛けながらサービスにあたり、虐待等又はセルフネグレクト等の虐待に準ずる事案を発見しやすい立場にある事から、該当する事案の発見時には、適切な措置が取られるよう、通報等の協力に努めます。また、虐待防止のための対策を検討する委員会研修等を事業所内で実施します。

11. 事業継続計画の策定等

感染症、非常災害発生時のサービスの継続実施及び早期の業務再開については「事業継続計画」を定め、災害に備えての研修や訓練等を行います。

12. サービス内容に関する苦情等

(1) 当事業所の相談・苦情担当

利用者からの相談、要望及び苦情等については、苦情受付担当者が随時受け付けます。

電話番号 0422-43-8810

(2) 第三者委員

苦情等の解決にあたっては、中立的な立場で話し合いや助言を行う第三者委員を置いています。第三者委員へ直接苦情等を申し出ることもできます。

* 第三者委員

○浅野 貴博(ルーテル学院大学専任講師)

電話番号 0422-31-4611 内線209(ルーテル学院大学 代表)

○平岩 康美(民生・児童委員)

電話番号 0422-42-3774(自宅)

(3) その他

当事業所以外に、区市町村等保険者の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

- * 保険者 三鷹市高齢者支援課 高齢者相談係
電話番号 0422-45-1151
- * 東京都国民保険団体連合会 介護相談指導課
電話番号 03-6238-0177

13.提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	あり
実施した直近の年月日	令和7年1月8日
実施した評価機関の名称	特定非営利活動法人NPO専門職ネット
評価結果の開示状況	三鷹市社会福祉事業団ホームページにてご確認ください。 https://www.mitaka.or.jp/facility/herupasuteshon-hanakaido/

令和 年 月 日

訪問介護・訪問型サービス(介護保険適用外)ご利用にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者

所在地 東京都三鷹市牟礼六丁目12番30号

事業者名 社会福祉法人三鷹市社会福祉事業団
ヘルパーステーションはなかいどう

代表者名 理事長 土 屋 宏 印

説明者名 サービス提供責任者

私は、契約書および本書面により、事業者から訪問介護・訪問型サービス(介護保険適用外)についての重要事項の説明を受けました。

利用者

住所

氏名

家 族

住所

氏名 (続柄)

代理人

住所

氏名 (続柄)