

訪問介護事業所そわか 移動支援事業重要事項説明書

1 事業者

名称	株式会社おむすび
所在地	〒733-0874 広島県広島市西区古江新町8-14
電話番号	082-942-6715
代表者氏名	代表取締役 楠 浩輝
設立年月	2019年11月

2 事業所の概要

事業所の名称	訪問介護事業所そわか
サービスの種類	居宅介護
事業所の所在地	〒733-0874 広島県広島市西区古江新町 8-14
電話番号	082-942-6715
F A X 番号	082-942-6716
事業所番号	34102
管理者の氏名	柏木 裕一郎
指定年月日	2025年4月1日
通常の事業の実施地域	広島市中区、東区、南区（似島町、宇品町を除く）、西区、佐伯区（湯来地域は除く）、安佐南区、安佐北区、廿日市市（吉和地域及び宮島町は除く）

3 営業時間

営業日 月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日、年末年始及びお盆を除く。

営業時間 9時から18時

但し、営業時間外でも相談に応じサービス提供可能な体制をとる。

尚、台風、豪雨、大雪、路面の凍結等でヘルパー派遣時に危険が予測できる場合等、やむを得ず業務を遂行できない日を除く。

4 事業所の職員体制

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1 名
サービス提供責任者	1 居宅介護の利用の申込みに係る調整を行います。 2 居宅介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ居宅介護計画を交付します。 3 居宅介護等の実施状況の把握及び居宅介護計画の変更を行います。 4 従業者等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6 居宅介護支援事業者等に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。 7 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 8 従業者等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 9 従業者等の業務の実施状況を把握します。 10 従業者等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 11 従業者等に対する研修、技術指導等を実施します。 12 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	1 名以上
従業者	1 居宅介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な居宅介護のサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。 3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。	常勤換算方法 で 2.5 以上

事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常 勤 0 名 非常勤 1 名
------	----------------------------	------------------------

当事業所では、利用者に対して居宅介護等を提供する職員として、上記の職種の職員を配置しています。

5 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1)「居宅介護計画」とサービス内容

当事業所では、下記のサービス内容から居宅介護等計画を定めて、サービスを提供します。「居宅介護計画」は、市町村が決定した「支給量」と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。

<サービス区分及びサービス内容>

居宅介護

①身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。）

- ・入浴介助・清拭・洗髪…入浴の介助や清拭（体を拭く）や洗髪などを行います。
- ・排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います。
- ・食事介助…食事の介助を行います。
- ・衣服の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行います。
- ・通院介助…通院の介助を行います。
- ・その他必要な身体介護を行ないます。

※ 医療行為はいたしません。

②家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。）

- ・調理…利用者の食事の用意を行います。
- ・洗濯…利用者の衣類等の洗濯を行います。
- ・掃除…利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
- ・買い物…利用者の日常生活に必要となる物品の買い物をを行います。
- ・その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。

※預貯金の引き出しや預け入れは行いません。（預貯金通帳・カードはお預かりできません。）

※利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や玄関、庭等の敷地の掃除は原則として行いません。

③その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

※居宅介護におけるサービス行為ごとの区分及び個々のサービス行為の一連の流れを例示された老計 10 号に沿って作成された居宅介護計画に記載したサービスを行います。

（２）利用者負担額

上記サービスの利用に対しては、通常 9 割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費を代理受領する場合には、利用者は、利用者負担分としてサービス料金の 1 割（定率負担）を事業者にお支払いいただきます。（ただし、受給者証に記載された上限額の範囲内）の料金をいただきます。

（３）２人の従業者により訪問を行った場合

１人の従業者による介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと ２人のヘルパーでサービスを提供した場合は、２倍の利用者負担額をいただきます。

（４）利用者負担額の上限等について

介護給付費対象のサービスの利用者負担額は上限が定められています。

利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。

（５）償還払いについて

事業者が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、介護給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費が支給されます。）

（６）サービス利用にかかる実費負担額

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではないので、実費をいただきます。

①通常の事業実施地域以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、ホームヘルパーが訪問するための交通費をいただきます。（サービス利用料とともに１ヶ月ごとにお支払いいただきます。）

②通院介助において従業者に公共交通機関の交通費などが必要な場合、その実費をいただきます。（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）

（７）サービス利用料金について

下記の料金表によって、サービス利用料金から介護給付費の給付額を除いた金額（利用者負担）をお支払いいただきます。

① 基本サービス単位数表（広島市の一単位の単価は 10.6 円）

サービス名	時間	単位数	利用料（円）
身体介護	30 分未満	256	2,713
	30 分以上 1 時間未満	404	4,282
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	587	6,222
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	669	7,091
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	754	7,992

	2 時間 30 分以上 3 時間未満	837	8,872
	(3 時間以上 30 分を増すごとに 83 単位の加算)	921	9,762
通院等介助 (身体介護を伴う)	30 分未満	256	2,713
	30 分以上 1 時間未満	404	4,282
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	587	6,222
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	669	7,091
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	754	7,992
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	256	2,713
	(3 時間以上 30 分を増すごとに 83 単位の加算)	921	9,762
家事援助	30 分未満	106	1,123
	30 分以上 45 分未満	153	1,621
	45 分以上 1 時間未満	197	2,088
	1 時間以上 1 時間 15 分未満	239	2,533
	1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満	275	2,915
	(1 時間 30 分以上 15 分を増すごとに 35 単位の加算)	311	3,296
通院等介助 (身体介護を伴わない)	30 分未満	106	1,123
	30 分以上 1 時間未満	197	2,088
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	275	2,915
	(1 時間 30 分以上 30 分増すごとに 35 単位の加算)	345	3,657

② 加算単位数

下記に該当する場合は、①の基本単位数に加算を算定します。

加算名	内容	単位数	利用料 (円)	利用者負担 額 (円)
夜間早朝加算	夜間 (18 時～22 時)、早朝 (6 時～8 時) に支援を行った場合に算定	①の単位数に 25% を加算		
深夜加算	深夜 (22 時～6 時) に支援を行った場合に算定	①の単位数に 50% を加算		

緊急時対応加算	居宅介護支援計画に位置付けられていない居宅介護を利用者の要請を受けて 24 時間以内に行った場合に算定	1 回につき 100	1 回につき 1,090	1 回につき 109
初回加算	新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、初回又は初回に属する月に、サービス提供責任者が居宅サービスを提供した場合又は従業者のサービスに同行した場合に算定	1 月につき 200	1 月につき 2,180	1 月につき 218
喀痰吸引等支援体制加算	喀痰吸引等に関する認定特定行為業務従事者である介護職員等が、痰の吸引等を実施した場合に算定	1 日につき 100	1 日につき 1,090	1 日につき 109
利用者負担上限額管理加算	利用者の負担額合計額の管理を行った場合に算定	1 月につき 150	1 月につき 1,635	1 月につき 163
福祉専門職員等連携加算	サービス提供責任者が、精神障害者等の特性に精通する専門職と連携して、利用者の心身の状況等を共同で評価したうえで、居宅介護計画を作成し、サービスを提供した場合に算定。(90 日以内に 3 回まで)	1 回につき 564	1 回につき 6,147	1 回につき 614
行動障害支援連携加算	サービス提供責任者が、支援計画シート及び支援手順書兼記録用紙の作成者と連携して、利用者の心身の状況等を共同で評価したうえで、居宅介護計画を作成し、サービスを提供した場合に算定。(30 日以内に 1 回まで)	1 回につき 584	1 回につき 6,365	1 回につき 636
特定事業所加算 (Ⅱ)	居宅介護	居宅介護 所定単位の 10% を加算		
福祉・介護職員等 処遇改善加算(Ⅰ)	居宅介護	居宅介護 所定単位の 41.7% を加算		

（８）利用の中止、変更、追加

①利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅介護計画で定めたサービスの利用中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前々日 17 時迄に事業者申し出て下さい。

②利用者が予定されているサービスをキャンセルする場合は、以下の連絡先まで前々日までにご連絡下さい。前日又は当日のキャンセルの場合は、事情によっては下記の通りキャンセル料を頂きますので予めご了承下さい。

連絡先：訪問介護事業所そわか 082-942-6715

キャンセルの申し出	キャンセル料
サービス利用日の前々日まで	無料
サービス利用の前日まで	サービス提供金額の 20%
サービス利用の当日	サービス提供金額の全額

③市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。サービス利用の変更・追加は、従業者の稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします

（９）利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法

前記（２）、（６）、（７）及び料金、費用は、１か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月 25 日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（１か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします）

ア．指定口座への振り込み

期日までにお振込みねがいます。手数料は利用者負担となります。

イ．金融機関口座からの自動引き落とし

６ サービス利用に当たっての禁止行為

従業者はサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

① 医療行為や預金の出し入れ等の金銭取り扱い。但し、生活援助として行う買物等に伴う少額の金銭取扱いは可能。

② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類、鍵などの預かり

③ 利用者又は家族からの金銭、贈物や飲食のもてなしは、お受けできません。

④ 利用者の同居家族に対するサービス

利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、草刈り、植物の水やり等。

⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除など）

- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食（水分補給を除く）
- ⑦ 身体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得ない場合を除く)
- ⑧ 利用者又は家族に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為
- ⑨ その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

7 サービス利用に当たっての留意事項

(1) サービス提供を行う従業者について

サービス提供時に、担当の従業者を決定します。但し、実際のサービス提供にあたっては、複数の従業者が交替してサービスを提供します。利用者から特定の従業者の指名はできません。

(2) 従業者の交替

① 利用者からの交替の申し出

選任された従業者の交替を希望する場合には、当該従業者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、事業者に対して従業者の交替を申し出ることができます。但し、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業者からの従業者の交替

事業者の都合により、従業者を交替することがあります。従業者を交替する場合は、利用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十分に配慮するものとします。

(3) 他、留意事項

- ① ご契約者は居宅介護計画書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 居宅介護の実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護にあたってご契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。
- ③ 備品等の使用はサービス提供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。従業者が事業所に連絡する場合の電話等も使用させて頂く場合もあります。
- ④ 利用者又はその家族は、体調の変化があった際には事業所の従業者にご一報ください。
- ⑤ 事業所では、原則として利用者宅の鍵のお預りはいたしません。鍵の取り扱いについては、利用者又はその家族とご相談させていただきます。
- ⑥ 従業者は、保険制度上、利用者の介護や家事の準備等を行うとされています。従って、ご家族の方の為の食事準備、掃除、洗濯などそれ以外の業務について保険外サービスとなりますので行うことが出来ません。

保険外サービスを希望される場合は自費サービスをご利用ください。

- ⑦ 利用者がサービス提供中にお買物等で外出される場合は、金銭等の紛失にかかるトラブルを避けるためにその時点でサービスを打ち切らせて頂きます。

⑧ サービス提供中にご利用者が危険であると判断される場合や、事故又は体調不良と思われる場合に遭遇した場合は、当方の判断で適切な対応をさせて頂くことがあります。

⑨ 受給者証の確認

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかに従業者にお知らせください。また、担当従業者やサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

⑩ 利用者等からの、下記のような行為や、ハラスメントに該当するとみなされる場合は当方の判断で適切な対応をさせて頂くと共に、その時点でサービスを打ち切らせて頂きます。

○通常のサービスをさせて頂けない場合

○暴力又は乱暴な言動、脅迫、無理な要求

・物を投げつける、物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける、怒鳴る、奇声
大声を発す、脅迫と感じられる事、対象範囲外のサービスの強要 等

○セクシュアルハラスメント

・従業者の体を触る、手を握る、腕を引っ張り抱きしめる、性的な話し卑猥な言動 等

○その他

・従業者の自宅の住所や電話番号を聞く、ストーカー行為 等

8 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

① 居宅介護等の支給決定を受けた方で、当事業者のサービス利用を希望される方は、電話等で連絡ください。当事業者のサービス提供に係る重要事項についてご説明します。

② サービス利用が決定した場合は契約を締結し、居宅介護等計画を作成して、サービスの提供を開始します。契約の有効期間は受給者証記載の支給期間と同じです。

③ 居宅介護等の提供にあたっては、適切なサービスを提供するために、利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

(2) サービスの終了

① 利用者が当事業者に対し7日間の予告期間をもって、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。

② 当事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業者が破産した場合、利用者は直ちにこの契約を解除することができます。

③ 利用者がサービス利用料金の支払いを3か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず

ず、10 日以内にお支払いいただけない場合、または利用者やご家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちに契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。

④ 当事業所を閉鎖または縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する日の 30 日前までに文書で通知します。

（3）契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

① 居宅介護等の支給期間が終了し、その後支給決定がない場合

（所定の期間の経過をもって終了します。）

② 利用者が亡くなった場合

9 緊急時の対応方法

サービス提供中に利用者の様態に急変があった場合は、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じて緊急連絡先へ速やかにご連絡します。

10 事故発生時の対応

① 事故が発生した場合、予めお知らせ頂いている「緊急連絡先」へ速やかに連絡致します。また、必要に応じて地方公共団体など関係機関にも連絡します。

② 事故の調査及び事故に際してとった処遇について記録します。また、事故を調査した結果に基づいて、家族等にその発生状況やその後の対応について事実を十分に説明します。

③ 利用者の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、速やかにご利用者に対して損害を賠償致します。但し、利用者に重大な過失がある場合には、事業所は賠償責任を免除され、または損害賠償を減額される事があります。

④ 管理者を長とする事故対策委員会を開催し、事故の原因を解明し、再発を防ぐ為の対策を講じます。

11 守秘義務に関する対策

事業者及び従業者等は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保守します。また、退職後においてもこれらの秘密を保守するべき旨を、従業者等との雇用契約の内容としています。

12 サービス提供の記録等

① サービスを提供した際には、予め定めた電子介護記録ソフト等使用し必要事項を入力及び記入します。

その際には記録の控えはありません。記録の控えが必要な場合は、利用された月の記録は、翌月以降

にまとめて、PDF でのメール又は紙媒体で送付します。

② 事業者は、1 ヶ月毎に介護記録等の内容に沿って、サービス提供の状況、目標達成等の状況等に関する介護記録等を作成して、居宅介護支援事業者に提出します。

③ 事業所は、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するとともに、当該記録をその完結した日から5年間保存し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、PDF でのメール、又は紙媒体での写しを実費負担（10 円/枚）にて交付します。但し、代理人その他の者（利用者の代理人を含みます。）に対しては、利用者の承諾その他必要と認められる場合に限り、これに応じます。

1 3 虐待防止のための措置

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講じるものとする。

① 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者等に周知徹底を図る。

② 虐待の防止のための指針を整備する。

③ 虐待を防止するための従業者等に対する研修の実施

④ 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備

⑤ 成年後見制度の利用支援

⑥ 前各号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

(2) 事業所は、サービス提供中に、従業者又は養護者（利用者の家族等高齢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、これを市町村に通報するものとします

1 4 身体拘束の禁止

事業所は、利用者の生命または身体を保護するため緊急で止むを得ない場合を除き、身体拘束やその他利用者の行動を制限する行為は行いません。

なお、やむを得ず身体拘束などを行う場合には、利用者又は家族へ説明し、身体拘束の介助の予定日を記入した身体拘束同意書に同意を得ます。また、身体拘束の実地に当たっては、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記入します。

1 5 苦情相談窓口

(1) 苦情処理の体制及び手順

① 利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(次表に記すとおり)

② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に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行います。

- ・管理者は従業者に事実関係の確認を行います。
- ・相談担当者は、把握した状況について検討を行い、時下の対応を決定します。
- ・相談担当者は、必要があると判断した場合には、事業所内で検討会議を行います。事業所内で処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処します。

当事業所ご利用相談・苦情窓口

担当者	管理者：柏木 裕一郎
電話番号	082-942-6715
受付時間	月曜日～金曜日 9:00～18:00

(2) 公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

広島市障害自立支援課 082-504-2841

1 6 損害賠償について

当事業所において、事業所の責任により利用者に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められた場合には、利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合に、事業所の損害賠償責任を減じさせていただきます。

1 7 衛生管理等

- (1) 従業者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おおむね 1 年に 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。

③ 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実施します。

1 8 業務継続計画の策定等について

(1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する居宅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を実施します。

(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。

19 外部評価の有無について

第三者機関による外部評価は実施しておりません。