

指定訪問介護 重要事項説明書

当説明書は、2026 年 6 月 1 日時点のものであり、今後変更することもあります。

1 目的

富山医療生活協同組合 在宅福祉総合センター ひまわりヘルパーステーション（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護の適正な運営を確保するため、人員および管理運営に関する事項を定め、介護福祉士または訪問介護員研修修了者が要介護状態の利用者に対し、適切な訪問介護サービスを提供することを目的とします。

2 基本方針

利用者が可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、心身機能の改善や環境調整等を通じて自立支援を図り、生活の質の向上に資するサービスを提供します。また、利用者の意欲を高め、自立の可能性を最大限引き出すための適切な働きかけを行います。

3 運営方針

1. サービス提供開始時には、利用者の心身機能・生活状況・家族状況等を把握し、利用者ができることは利用者自身が行うことを基本として、個別に目標・内容・実施時期を定めた訪問介護計画書を作成します。
2. 訪問介護計画書の作成・変更時には、利用者または家族に内容を説明し、同意を得ます。
3. 訪問介護計画書に基づきサービスを提供するとともに、継続的な管理・評価を行い、必要に応じてケアマネジャーへ報告します。
4. 関係市町村および地域の保健・医療・福祉サービスと連携し、総合的なサービス提供に努めます。
5. 利用者の人権擁護および虐待防止のため必要な体制整備と研修を行います。
6. 適切な介護技術をもってサービスを提供します。

4 事業所の概要

- 開設法人 : 富山医療生活協同組合（代表者：理事長 火爪 健一）
- 法人所在地 : 富山市豊田町一丁目 1 番 8 号
- 事業所名 : 在宅福祉総合センター ひまわりヘルパーステーション
- 事業所所在地 : 富山市栗島町二丁目 2 番 1 号
- 介護保険指定番号 : 富山市 第 1660190016 号
- サービスの種類 : 訪問介護
- サービス提供地域 : 富山市 ※ 上記地域以外でも希望があれば相談に応じます。

5 職員体制および営業時間

従業者体制

- 管理者 : 1 名
- サービス提供責任者 : 3 名以上（介護福祉士）
- ヘルパー : 10 名以上（介護福祉士・1 級/2 級ヘルパー・初任者研修修了者）

営業時間

- 月～土曜日 7:00～22:00（8 月 15 日・16 日、12 月 29 日～1 月 3 日を除く）
- 日・祝日 : 要望に応じて対応
- 電話等により 24 時間連絡可能な体制を整備

連絡相談窓口 電話 : 076-433-2592 担当 : 鶴見 恭子

6 サービス内容

1. 訪問介護計画書の作成
2. 身体介護
3. 生活援助
4. 相談・助言

※介護保険法に基づく「生活援助中心型」の制限については、必要に応じて説明します。

7 訪問介護計画の作成

1. サービス提供開始時には、利用者の心身の状況、希望、生活環境、家族等介護者の状況を十分に把握し、個別に訪問介護計画を作成します。
2. すでに居宅サービス計画書が作成されている場合は、その内容に沿って訪問介護計画書を作成します。
3. 訪問介護計画の作成・変更時には、利用者または家族に内容を説明し、同意を得ます。
4. 訪問介護計画に基づきサービスを提供し、継続的な管理・評価を行います。

8 料金・利用料

1. 利用料は「重要事項説明書別紙」のとおりとします。
※ 介護保険給付の範囲を超えるサービスは 全額自己負担となります。
2. その他
 - ・サービス提供時に使用する水道・ガス・電気等の費用は利用者負担となります。
 - ・支払い方法：口座引き落とし（毎月 10 日付けで前月分の請求をおこない、22 日に引き落としされます。お支払いいただきますと、領収証を発行します。）
 - ・予定の日時変更は、事前相談のうえ双方合意で行います。

9 緊急時の対応

サービス提供中に容体の変化があった場合は、事前の取り決めに基づき、主治医・救急隊・親族・居宅介護支援事業所等へ連絡します。

10 虐待防止について

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するために次の措置を講じます。

1. 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
2. 虐待防止のための指針を整備します。
3. 従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的を実施します。
4. 上記措置を適切に実施するための担当者を設置します。
5. サービス提供中に当事業所従業者又は養護者（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、速やかに市町村へ通報いたします。

11 身体拘束について

事業所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、自傷他害のおそれがある場合等、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時は、生命又は身体を保護するため緊急やむをえない場合に限り、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲で行うことがあります。

その際は身体拘束を行った日時、理由及び状態等について記録を行います。また、事業所として、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。

12 衛生管理について

1. 従業員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防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）をおおむね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
 - ② 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指針を整備します。
 - ③ 従業員に対し、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。
4. インフルエンザや新型コロナウイルス感染症、食中毒、疥癬などの感染症に対してマニュアルに基づいた対策を行っています。利用者が明らかに感染症の診断を受けた場合は、集団感染を防止するために、サービスを控えさせていただく場合や感染状況によっては、事業自体をやむなく、縮小もしくは休止する場合がありますので、ご協力をよろしくお願いいたします。

13 業務継続計画（BCP）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、利用者に対する訪問介護サービスの提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期に業務再開を図る為の計画（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. 従業員に対して、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。

14 苦情処理・事故発生時の対応

1. 提供したサービスに係わる利用者からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するために、受付窓口の設置、担当者の配置、事実関係の調査、改善措置、利用者又は家族に対する説明、記録の整備その他必要な措置を講じます。
2. 利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族に連絡を行って必要な措置を講じるとともに、提供したサービスにより賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

【加入損害保険】

- ・ 保険会社 : 日新火災海上保険（株）
- ・ 保険名 ; 居宅サービス事業者賠償責任保険

3. 相談・苦情・事故対応窓口

- ① 苦情解決責任者 : 施設長 徳堂 栄
 - ② 苦情受付担当者／事故時連絡責任者: 管理者 鶴見 恭子 (電話番号 076-433-2592)
4. 上記以外にも、市町村の相談・苦情窓口等に苦情を申し立てることができます。

富山市介護保険課	電話 : 076-433-2041
富山県国民健康保険団体連合会	電話 : 076-431-9833
富山県福祉サービス運営適正化委員会	電話 : 076-432-3280

15 事故防止に関する事項

当事業所では、介護保険法令に基づいて、要介護状態の維持・改善や悪化の防止を目的として、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう、居宅サービス計画に沿ってサー

ビスを提供しております。

加齢や疾患により様々な機能低下や体調不良が重なり、事前に策定した計画を講じても防げない事故（不可抗力）が発生する可能性は否定できません。具体的には以下のような危険が考えられます。

(1) 転倒・転落

移動や入浴、排泄などの日常動作において歩行が不安定な利用者には、状況に応じて付き添いや介助を行い、安全に配慮した支援に努めています。また、歩行時の見守りなど転倒防止のための対策も行っています。しかし、めまい・発熱・下痢などで体調がすぐれない場合は、普段より転倒の危険が高まります。こうした体調や環境の変化により、予期せぬ転倒・転落が起こる可能性を完全に防ぐことは難しい場合があります。

(2) 誤嚥・窒息

利用者の嚥下能力に応じて食事形態を調整し、誤嚥予防に努めています。また、食事中は様子を観察し、異常の早期発見に努めています。しかし、嚥下機能は体調によって変化するため、誤嚥や窒息を完全に防ぐことは難しい場合があります。

(3) 機器の破損・故障

居室や寝室等の掃除の際には、ご自宅の掃除機などを使用させていただくことがあります。取り扱いには注意しておりますが、使用方法については事前にご指示いただけますようお願いいたします。また、経年劣化に伴う故障や、通常の使用範囲内で生じる不具合等の修理費等については、利用者の負担となります。

(4) ペットに関するトラブル

訪問中のペットによるトラブルが増えています。利用者にとっては家族同様の存在ですが、従業者が安全に支援を行うため、サービス提供中は居室以外の場所に移動していただくか、ケージに入れる、またはリードにつなぐなどのご協力をお願いいたします。従業者が訪問中にペットから被害を受けた場合は、「第三者行為」とみなされ、その治療費は利用者・家族の負担（自費 10 割）となります。

16 ハラスメント防止

1. 事業所は、職場におけるハラスメント防止に取り組み、従業者が働きやすい職場づくりを目指します。
2. 利用者及びその家族から、事業所や従業者に対して次のような行為があった場合は、サービスの提供を中止、又は契約を解除することもあります。
 - ① 身体的暴力（暴力又は乱暴な言動、殴る、蹴る、物を投げつける等）
 - ② 精神的暴力（能力がないという、威圧的な態度、いやがらせ、長時間の電話等）
 - ③ ハラスメント行為（不必要に体に触れる、卑猥な言動、抱きしめる等）
 - ④ その他（過大な要求、理不尽な要求、従業者の個人情報を求める行為、ストーカー行為、SNS への書き込み、宗教への勧誘、営利行為等）

17 秘密保持

1. 事業所及び従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者又はその家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。
2. 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を厳守すべき旨に従業者との雇用契約（誓約）としています。
3. 事業所は、サービス担当者会議等において利用者及びその家族の個人情報を使用する場合は、あらかじめ文書により同意を得るものとします。

18 提供するサービスの評価

1. 提供するサービス内容について、利用者及びその家族・居宅介護支援事業所等に定期的にアンケートを実施し、評価を行い、ホームページ等で公開しています。
2. 当事業所では、外部評価機関を活用し、第三者の視点から事業者の提供するサービス内容を評価する審査を受審しています。
 - ・受審評価機関 : NQA-Japan
 - ・適用規格 : ISO9001:2015
 - ・審査月 : 2025 年 8 月
 - ・評価結果の開示 : 未実施（適用認証を事業所入口に掲示）

19 その他運営上の留意事項

1. 事業所は、従業員の質的向上を図るための研修の機会を設けるものとし、また業務体制を整備します。
2. サービスを提供する従業員は、身分証明書を携行し、訪問時及び利用者又はその家族から求められたときはこれを提示します。
3. 従業員（訪問介護員）の交代について
 - ① 専任された訪問介護員の交代を希望する場合は、当該事業者が業務上不適切と認められる事情その他、交代を希望する理由を明らかにして、事業所に対して交代を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の従業員の指名はできません。
 - ② 事業所の都合により、訪問介護員を変更することがあります。その場合は利用者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いたします。

20 個人情報の取り扱い

1. 使用目的

事業所が、介護保険法に関する法令に従い、居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、指定訪問介護サービスを円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において、必要な場合に使用します。

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留め、情報提供の際には関係者以外に決して漏れることのないよう細心の注意を払います。
- (2) 事業所は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等についての記録を保管します。

3. 個人情報の内容（例示）

- ・氏名、生年月日、住所、健康状態、病歴、家庭状況等、事業所が指定訪問介護サービスを行うために必要最低限度の個人に関する情報
- ・その他の情報

※「個人情報」とは、利用者個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものを指します。

4. 使用期間

契約締結日から契約終了日までの期間（但し、契約書第 2 条の規定に基づき、自動更新された場合は、更新後の期間とします）

当事業所は、指定訪問介護サービスの提供開始にあたり、本書面の重要事項及び個人情報の取り扱いについて、利用者（又はその家族・代理人）に説明を行いました。

事業所名： 富山医療生活協同組合 在宅福祉総合センターひまわり ヘルパーステーション
管理者名： 鶴見 恭子

____年 ____月 ____日 説明者氏名（_____）

【重要事項説明の受領及び同意】

本重要事項説明書に基づき、事業所から重要事項についての説明を受け、その内容を了承のうえ、本書面の交付を受けました。

《利 用 者》

住 所：_____

氏 名：_____

上記署名は _____ 続柄（_____）が代行しました。

《代理人を選任した場合》

住 所：_____

氏 名：_____ 本人との続柄（_____）

※利用者がご自身で契約や手続きを行うことが難しい場合、代わって手続きを行う人を「代理人」といいます。 代理人には次のような方がなります。

- ・法定代理人（成年後見人など、法律で代理権が認められている方）
- ・任意代理人（利用者の意思を理解し、手続きを手伝う家族や親族など）

任意代理人は、利用者の状況や希望を理解し、代わりに手続きを行うことができる方が望ましいとされています。

【個人情報の取り扱いに関する同意】

本書面における「個人情報の取り扱いについて」の内容に同意します。

《家族の代表》 住 所：_____

氏 名：_____ 本人との続柄（_____）