

# 訪問介護重要事項説明書

- 1 立川市社会福祉協議会（以下「当会」という。）が提供するサービスについての相談窓口  
 月曜日～金曜日（祝日を除く） 8:30～18:00  
 祝 日（1 月 1 日を除く） 8:30～17:00  
 電 話 番 号 042-540-0821 担 当

## 2 当会のホームヘルプサービスの概要

### (1) 事業所の概要

事業所名	立川市社会福祉協議会ホームヘルプサービス
所在地	立川市富士見町二丁目 36 番 47 号
介護保険及びその他のサービスの指定番号	訪問介護 (東京都 1373000460 号)
	通所介護 (東京都 1373000478 号)
	居宅介護支援 (東京都 1373000049 号)
サービスを提供する地域	立川市全域

### (2) 事務所の職員体制

	資 格	常 勤	非常勤	計
管理者	社会福祉士・介護福祉士	1 名		1 名
サービス提供責任者	介護福祉士 実務者研修修了者	3 名		3 名
事務職員		1 名		1 名
訪問介護員等	介護福祉士		10 名	10 名
	介護職員初任者研修 (旧ヘルパー2級) 修了者等		14 名	14 名

(2025 年 7 月 1 日現在)

### (3) サービスの提供時間

月曜日から金曜日まで 午前8時から午後6時まで  
 土曜日及び日曜日、1 月 1 日は休業します。

## 3 サービスの内容

### (1) 身体介護（できるだけご自分で行えるよう声かけをします）

- ・ 食事介助・入浴介助・排泄介助・清拭・洗髪・衣類の着脱の介助など

### (2) 生活援助（できるだけ一緒に行うようにします）

- ・ 買い物・掃除・調理・洗濯など

### (3) その他のサービス

- ・ 介護相談 … 利用者のご要望に応じ、介護や悩みごとの相談をお受けします。

## 4 利用料金

### (1) 利用料

別紙「別表1」のとおり。

## (2) その他の費用

サービスを提供するために利用者のお住まいで使用する水道、ガス、電気及び電話の費用は、利用者ご自身によってご負担いただきます。

また、外出時等、ヘルパーが移動する際の交通費は実費をいただきます。

利用者が、自身のサービス提供に関する記録を複写するときには実費をいただきます。

(参考:現在 複写1枚あたり10円)

## (3) 支払い方法

毎月15日までに前月分の利用料の請求をいたしますので、翌々月の5日に口座自動引き落としの方法によりお支払いください。

なお、引き落とし確認後に、当会から利用者宛て領収書を発行いたします。

(領収書の再発行は致しかねますので、保管には十分にお気をつけ下さい。)

## 5 サービスの利用に関する留意事項

### (1) サービス提供を行う従事者

サービス提供に当たっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

訪問介護員は、常に身分証を携帯しており、初回、もしくは必要に応じて提示をいたします。

### (2) 訪問介護員の交替

#### ① 利用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、事業者にお申し出下さい。ただし、利用者から特定の訪問介護員の指名はお受けできません。

#### ② 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員の交替をすることがあります。

なお、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) 利用の中止、変更、追加

#### ① 利用者の都合により、サービスの利用を中止若しくは変更し、又は新たなサービスの利用を追加することができます。

このときは、サービス実施予定日の前営業日の午後5時00分までにお申し出下さい。

例えば、(イ) サービス実施予定日が火曜日の場合は、前営業日の月曜日午後 5 時 00 分までにお申し出ください。

(ロ) サービス実施予定日が月曜日の場合は、前営業日の金曜日午後 5 時 00 分までにお申し出ください。

#### ② ①に規定する日時までに申し出がなく、当日になって利用の中止又は利用日の変更の申し出をされた場合、1,000 円の取消料をお支払いいただきます。

#### ③ 訪問介護員の稼働状況等の理由により、利用者の希望する日時に訪問介護員を派遣することができないときは、事業者は他の利用可能日時を利用者に提示して協議をします。

#### ④ 訪問介護員の稼働状況等の理由により、利用者の希望する日時に訪問介護員を派遣することができないときは、事業者は他の提供可能日時を利用者に提示して協議をします。

#### (4) 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

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出下さい。

##### ② 当会の都合でサービスを終了する場合

当会の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ときは、終了1ヵ月前までに文書で通知いたします。

##### ③ 自動終了の場合

次の場合は、自動的に終了となります。

ア 利用者が介護保険施設に入院又は入所をされたとき

イ 要介護認定区分が要支援又は非該当(自立)になったとき

ウ 利用者がお亡くなりになったとき、又は被保険者資格を喪失したとき

エ 利用者が立川市外へ転居したとき、又は利用者の居住する所が市外遠方となったとき

##### ④ 利用者が当会に問題があると判断して終了する場合

次の場合は、利用者は当会に対して文書で解約をご通知することにより、直ちにサービスを終了することができます。

ア 当会が正当な理由なくサービスを提供しないとき

イ 守秘義務に反したとき

ウ 利用者やご家族などに対して非常識な行為があったとき

##### ⑤ 当会が利用者の問題があると判断して終了する場合

次の場合は、当会が利用者に対し文書で通知することにより、直ちにサービスを終了させていただきます。

ア 利用者がサービス利用料金の支払いを3ヵ月以上延滞し、相当期間を定めた督促にもかかわらず、これらが支払われないとき

イ 利用者が正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返したとき

ウ 利用者が入院又は病気等により、3ヵ月以上にわたってサービスが利用できない状態であるとき、又はその事実が明らかになったとき

エ 利用者やご家族等が当会や当会訪問介護員に対し、この契約を継続し難いほどの背信行為を行ったとき、又は本会がその背信行為を事実と認めたとき

#### 6 当会の訪問介護サービスの特徴等

##### (1) 運営方針

① これまでに実施してきた高齢者や障害者に対するホームヘルプサービス事業の経験を生かし、利用者のニーズに合った介護を行います。

② 利用者の訪問介護計画の作成に当たっては、状況を的確に把握して分析し、アセスメントによって掌握した情報や判断に従って、援助の方向性や目標を明らかにします。

③ 訪問介護員は、要介護の状態にある利用者の家庭でサービスを提供する立場にありますので、その家庭の状況等を的確に判断し、ご家族等とともに手を携えて支援してまいります。

④ 訪問介護員の資質を高めるために、社会福祉の理念を涵養する研修、及びサービス内容の向上に資する研修を積極的に行ってまいります。

⑤ 事業の実施に当たっては、関係団体並びに地域の保健医療、福祉サービスとの密接な

連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

## (2) サービス利用の充実

- ① サービスマニュアルを作成し、訪問介護員の自主学習の用に供しております。
- ② 訪問介護員は、サービスを提供した際にホームヘルプ業務実施報告書及び確認書（以下「報告書」といいます。）を作成しています。その報告書は、サービス終了時に御確認いただき、当月終了後に内訳書を利用者に交付します。

## 7 緊急時の対応方法

サービスの提供中（※）に利用者の体調が悪くなったときは、直ちにご家族等、医療機関、主治医、救急隊、居宅介護支援事業所その他に連絡し、必要な措置を講じます。

ご家族	氏名	続柄
	連絡先（名称） （または住所）	電話番号 . .
主治医	病院又は診療所名	
	医師名	
	住所	電話番号 —

※事業所の緊急時対応可能時間は、2の(3)「サービスの提供時間」内になります。

## 8 個人情報の情報提供

訪問介護契約書【第10条（守秘義務）第2項、および第3項】に定める通り、利用者又は利用者の家族等の個人情報を、次に定める条件で、必要最小限の範囲内で情報提供することがあります。

### (1) 使用する目的

【法令に基づき事業者（法人）が行うべき義務として明記されているもの等】

- ① 利用者の介護サービスの向上のための個別居宅サービス計画書にかかわる諸会議
- ② かかりつけ医師との協議
- ③ 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
- ④ 事故、又は虐待防止法による通報義務が発生した場合の区市町村・東京都への連絡
- ⑤ 利用者等からの苦情に関して区市町村等が行う調査への協力
- ⑥ 利用者に病状の急変が生じた場合等の医療機関への連絡等
- ⑦ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【任意に当会が行うもの】

立川市社会福祉協議会個人情報保護規程第5条第3項第2号から第4号に基づく以下の内容

- ① 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- ② 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- ③ 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該

事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

(2) 情報提供事業者等

- ① 居宅介護支援事業者（または地域包括支援センター、及び立川市）
- ② 医療機関（「緊急時の対応方法」に記入の主治医等）
- ③ その他（個別居宅サービス計画書にかかる他の居宅サービス事業者）  
（ ）

(3) 使用にあたっての条件

- ① 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係する者以外の者に漏れることのないよう、細心の注意を払います。
- ② 個人の情報を使用した会議の内容、経過を記録します。

9 事故発生時の対応方法

- ① 利用者に対するサービスの提供により事故が発生し、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契約者に対して損害を賠償します。  
但し、契約者に重大な過失がある場合は、損害賠償を減額することができます。
- ② 本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。  
保険会社名 東京海上日動火災保険株式会社  
保険種類 超ビジネス保険

10 虐待の防止について

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

- ① 虐待防止に関する責任者及び担当者を選任しています。
  - ・虐待防止に関する責任者：在宅支援事業課長 岡部俊一
  - ・虐待防止受付担当者：在宅サービス係長 比留間敏郎
- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 苦情解決体制を整備します。
- ④ 従業者に対し、定期的な研修を実施します。
- ⑤ 虐待防止のための対策を検討する委員会を設置します。
- ⑥ サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等障害者を現に擁護する者）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します。

11 身体拘束の適正化

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。

ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

- (1) 緊急性：直ちに身体拘束を行わなければ、利用者又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事が考えられる場合
- (2) 非代替性：身体拘束以外に、利用者又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事を防止す

る事ができない場合

- (3) 一時性:利用者又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶ事がなくなった場合は、直ちに身体拘束を解く

## 12 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的(年1回以上)に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

## 13 衛生管理等

- (1) 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設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。
- (4) 訪問介護員等の清潔及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (5) 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。

## 14 ハラスメントの防止対策

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- ① 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
- (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

- ② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

## 15 サービス内容についての苦情

当会は、利用者からの相談、苦情その他に対応する窓口を設置し、迅速に対応することを心掛けております。

- ① 当会苦情受付担当

・事務局在宅支援事業課長

電話番号042-540-0202

- ② その他

・立川市福祉保健部介護保険課介護給付係

電話番号042-523-2111

・東京都国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口

電話番号03-6238-0177

## 16 当会の概要

- (1) 名称 社会福祉法人 立川市社会福祉協議会  
(2) 代表者職氏名 会 長 橋 本 正 明  
(3) 所在地及び電話番号 立川市富士見町二丁目 36 番 47 号  
042-529-8300(代)

### (4) 定款の目的に定めた事業

- ① 社会福祉を目的とする事業の企画及び実施
- ② 社会福祉に関する活動への住民の参加のための援助
- ③ 社会福祉を目的とする事業に関する調査、普及、宣伝、連絡、調整及び助成
- ④ ①から③のほか、社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図るために必要な事業
- ⑤ 保健医療、教育その他の社会福祉と関連する事業との連絡
- ⑥ 共同募金事業への協力
- ⑦ 老人デイサービス事業の経営
- ⑧ 老人居宅介護等事業の経営
- ⑨ 障害福祉サービス事業の経営
- ⑩ 特定相談支援事業の経営
- ⑪ 移動支援事業の経営
- ⑫ 在宅福祉サービスの推進
- ⑬ 福祉サービス利用援助事業の経営
- ⑭ 生活困窮者自立相談支援事業
- ⑮ 立川市総合福祉センターの経営
- ⑯ 地域活動支援センターの経営
- ⑰ 指定障害児相談支援事業の経営
- ⑱ 基幹相談支援センターの経営
- ⑲ その他この法人の目的達成に必要な事業

- (5) 営業所等 訪問介護 1 カ所  
通所介護 1 カ所

訪問介護サービスの契約締結に先立ち、重要事項の説明を受け、これに同意し、承諾します。

年 月 日

事業者 住 所 立川市富士見町二丁目 36 番 47 号  
名 称 社会福祉法人 立川市社会福祉協議会  
(事業所番号 東京都 1373000460 号)  
会 長 橋 本 正 明 (印)

説明者 所 属 当会在宅支援事業課在宅サービス係  
サービス提供責任者  
氏 名 (印)

利用者 住 所  
氏 名 (印)

代理人 住 所  
氏 名 (印)

利用者との関係





別表 I

4.利用料金

(1)利用料金

次の表の額となります。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービスは、全額利用者の負担となります。

- ※ 利用料の額は、特定事業所加算Ⅱおよび介護職員処遇改善加算Ⅳを適用した金額になっています。
- ※ 介護保険利用者負担額とは、介護保険の適用を受けたときの自己負担額です。
- ※ 端数処理により、個々の利用者負担額と実際の請求額とに若干の差異が生ずる場合があります。
- ※ 上記の時間は、ケアプランに定められた目安の時間を基準として設定しています。
- ※ やむを得ない事情により、利用者の同意を得て訪問介護員が2人で訪問したときは、2人分の利用料金をいただきます。
- ※ この表には記載しておりませんが、外出時の交通費、記録の複写費など、実費をいただくものがあり、それらは別途請求いたします。

(2024 年6月1日から適用)

	区分	利用料 全額(円)	利用料金(1)		利用料金(2)		利用料金(3)		
	摘要		保険者負担額 【9割】(円)	利用者負担額 【1割】(円)	保険者負担額 【8割】(円)	利用者負担額 【2割】(円)	保険者負担額 【7割】(円)	利用者負担額 【3割】(円)	
身体介護	身体介護1	3,327	2,994	333	2,661	666	2,328	999	利用 1 回 あ た り
	身体介護2	5,289	4,760	529	4,231	1,058	3,702	1,587	
	身体介護3	7,739	6,965	774	6,191	1,548	5,417	2,322	
	身体介護4	8,867	7,980	887	7,093	1,774	6,206	2,661	
	身体介護5	9,983	8,984	999	7,986	1,997	6,988	2,995	
	身体介護6	11,100	9,990	1,110	8,880	2,220	7,770	3,330	
	身体介護7	12,227	11,004	1,223	9,781	2,446	8,558	3,669	
	身体介護8	13,344	12,009	1,335	10,675	2,669	9,340	4,004	
身体介護＋生活援助	身体1＋生活1	4,216	3,794	422	3,372	844	2,951	1,265	
	身体1＋生活2	5,105	4,594	511	4,084	1,021	3,573	1,532	
	身体1＋生活3	5,994	5,394	600	4,795	1,199	4,195	1,799	
	身体2＋生活1	6,167	5,550	617	4,933	1,234	4,316	1,851	
	身体2＋生活2	7,067	6,360	707	5,653	1,414	4,946	2,121	
	身体2＋生活3	7,945	7,150	795	6,356	1,589	5,561	2,384	
	身体3＋生活1	8,628	7,765	863	6,902	1,726	6,039	2,589	
	身体3＋生活2	9,517	8,565	952	7,613	1,904	6,661	2,856	
	身体3＋生活3	10,406	9,365	1,041	8,324	2,082	7,284	3,122	
	身体4＋生活1	9,745	8,770	975	7,796	1,949	6,821	2,924	
	身体4＋生活2	10,634	9,570	1,064	8,507	2,127	7,443	3,191	
	身体4＋生活3	11,522	10,369	1,153	9,217	2,305	8,065	3,457	
生活援助	生活援助2	2,449	2,204	245	1,959	490	1,714	735	
	生活援助3	3,002	2,701	301	2,401	601	2,101	901	
その他	初回加算	2,482	2,233	249	1,985	497	1,737	745	
	緊急時訪問加算	1,246	1,121	125	996	250	872	374	
	キャンセル料			1,000		1,000		1,000	