

**指定障害福祉サービス事業**  
**(居宅介護 ホームヘルプサービス)**  
**重要事項説明書**

本重要事項説明書は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第 76 条に基づき、当施設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説明するものです。

※ 本事業所では、利用者に対して障害者総合支援法に基づく居宅介護又は同行援護又は重度訪問介護(以下「居宅介護等」という。)を提供します。当サービスの利用は、原則として介護給付の支給決定を受けた方が対象となります。

◇◆目次◆◇

1. 事業者 .....	2
2. 事業所の概要 .....	2
3. 事業実施地域 .....	2
4. 営業時間 .....	2
5. 職員の体制 .....	3
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金 .....	3
7. サービスの利用に関する留意事項 .....	6
8. サービス実施の記録について .....	7
9. 緊急時の対応方法 .....	7
10. 個人情報の情報提供 .....	8
11. 事故発生時の対応方法 .....	8
12. 虐待の防止について .....	9
13. 身体拘束の適正化 .....	9
14. 業務継続計画の策定等 .....	9
15. 衛生管理等 .....	9
16. ハラスメントの防止対策 .....	10
17. 苦情等の受付について .....	10

**社会福祉法人**  
**立川市社会福祉協議会ホームヘルプサービス**

当事業所は東京都の指定を受けています。  
(東京都指定 第 1312500265 号)

## 1. 事業者

名称	社会福祉法人 立川市社会福祉協議会
所在地	東京都立川市富士見町二丁目36番47号
電話番号	042-529-8300
代表者氏名	会長 橋本正明
設立年月	昭和35年9月14日

## 2. 事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護・重度訪問介護事業所 平成18年10月1日指定 指定同行援護事業所 平成23年10月1日指定 東京都指定 第1312500265号 対象者区分 身体障害者、知的障害者、精神障害者、難病等対象者
事業の目的	在宅における身体障害者・知的障害者・精神障害者・難病等対象者の自立支援
事業所の名称	立川市社会福祉協議会ホームヘルプサービス
事業所の所在地	東京都立川市富士見町二丁目36番47号
電話番号	042-540-0821
管理者氏名	比留間 敏郎
事業所の運営方針について	利用者が居宅において日常生活を営むことができるよう、おかれている環境に応じて、生活全般にわたる援助を適切に行うことを目的とします。
開設年月	平成15年4月1日
事業所が行なっている他の業務	指定訪問介護 平成12年4月1日指定 東京都 1373000460号

## 3. 事業実施地域

立川市全域
-------

## 4. 営業時間

営業日	月曜日～金曜日(1月1日を除く祝日は営業)
営業時間[事務所]	月曜日～金曜日(祝日を除く) 8時30分～18時00分 祝日(1月1日を除く) 8時30分～17時00分
サービス提供時間帯	月曜日～金曜日(1月1日を除く祝日) 8時00分～18時00分

## 5. 職員の体制

<主な職員の配置状況> ※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準
1. 事業所長(管理者)	1名			1名
2. サービス提供責任者	3名			1名以上
3. 居宅介護従事者(ホームヘルパー)		20名		常勤換算2.5以上
(1) 介護福祉士		9名		
(2) 介護職員初任者研修 (旧ヘルパー2級)修了者等		11名		

(2026年6月1日現在)

## 6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

### (1) 「居宅介護等計画」とサービス内容(契約書第3条・第4条参照)

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。「居宅介護等計画」は、市町村が決定した「支給量」(「受給者証等」に記載してあります。)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。「居宅介護等計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、写しを利用者に交付します。また、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

#### ■ 居宅介護 <サービス内容>

- 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。
  - その他必要な身体介護を行います。

※ 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。
  - 買物…利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
  - 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。)
- ③ 通院等介助 <通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動のための介助、通院先等での受診等の手続・移動等の介助(院内介助を要する場合)を行います。>

## (2) 利用者負担額(契約書第5条参照)

上記サービスにかかる利用料金に対しては、食費を除き、通常9割が介護給付費の給付対象となるため、利用者には利用者負担分としてサービス料金の1割(定率負担)をお支払いいただきます。これは、事業者が市からの介護給付費を代理受領する場合です。なお、受領した介護給付費の額については、受領書を送付しますのでご確認ください。

### <2人のホームヘルパーにより訪問を行った場合>

- ・ 1人のヘルパー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。

### <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利用者負担額は、上限が定められています。そのため、これらのサービスのご利用状況により、当事業所への月々の利用者負担額は変わることがあります。
- ・ 当事業所において利用者負担の上限管理を担当し、具体的に上限を超える際の調整を行った場合(この仕事を行う者を「上限管理者」といいます。)には、別途上限管理にかかる費用をお支払いいただきます。
- ・ 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。

## (3) サービス提供に要する実費負担額(介護給付費の対象とならない負担額)

### (契約書第5条参照)

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費の対象ではありませんので、実費をいただきます。

- ・ 「外出介護」や「通院介助」において利用する公共交通機関などの交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合はその料金。(サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。)
- ・ その他、利用者のお住まいでサービスを提供するために必要となる、水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者にご負担いただきます。

### <サービスの利用料金>

サービスに係る利用者負担額は、区市町村が定める利用者負担上限月額(サービスに要した総費用額の1割相当額が低い場合には、低い方の額)となります。また、サービスに要した総費用額から利用者負担額を差し引いた額を介護給付費として事業者が受領します。1割相当額については「別表1」をご参照ください。

## (4) 利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法(契約書第5条参照)

前記(2)及び(3)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、翌月15日までに請求させていただきます。お支払いは翌々月5日までにお願いします。なお、金融機関口座からの引き落としも、翌々月の5日に行いますので、ご承知おき願います。お支払いいただきますと領収書を発行いたします。お支払方法は、原則として口座自動引落としとさせていただきます。

## (5) 利用の中止、変更、追加(契約書第6条参照)

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅介護等計画で定めたサービスの利用を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実施予定日の前営業日の17

時00分までに事業者申し出て下さい。その場合取消料はかかりません。

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に規定する日までに申し出がなく、当日になって利用の中止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 立川市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。
- ④ サービス利用の変更・追加は、ホームヘルパー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。

## 7. サービスの利用に関する留意事項

### (1) ホームヘルパーについて

- ・サービス提供時に、担当のホームヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、予め利用者に説明するとともに、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します。
- ・利用者から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホームヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等に遠慮なくご相談ください。

### (2) サービス提供について

- ・サービスは、「居宅介護等計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。
- ・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。（ホームヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただくこともあります。）

### (3) サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由により居宅介護等計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。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) 受給者証の確認（契約書第3条参照）

「住所」、「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容の変更があった場合は速やかに事業所又はホームヘルパーにお知らせください。また、担当ホームヘルパー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。

### (5) ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、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 利用者又はご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③ 利用者又はその家族等から金銭・物品を受けたり飲食の提供を受けること
- ④ ご契約者の家族等に対するサービスの提供
- ⑤ 飲酒
- ⑥ 飲食及び喫煙（移動介護等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます。）
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（ただし、利用者又は第三者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除きます。）
- ⑧ その他利用者又はその家族等に対する宗教布教活動、政治活動、営利活動、その他客観的に見て迷惑行為と判断される行為

## 8. サービス実施の記録について

### (1) サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容等を記録しており、利用者はその内容を見直し、確認をすることができます。記録の内容に関し、お問い合わせやご意見等があるときは、担当者にお申し出ください。なお、居宅介護等計画及びサービス提供に関する記録は、サービス提供日より5年間保存します。

### (2) 利用者の記録や情報の管理、開示について（契約書第8条参照）

本事業所では、関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じて当該内容を開示します。（開示の際に発生した複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。）

## 9. 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、相談支援事業所、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、4「営業時間(サービス提供時間帯)」内になります。

## 10. 個人情報の情報提供

指定障害福祉サービス事業契約書第8条第3項において守秘義務を定めていますが、

利用者又は利用者の家族等の個人情報、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公的相談機関等との連携(サービス担当者会議等)、照会への回答
- ④事故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公的相談機関等、及び立川市
- ②医療機関(9.「緊急時の対応方法」に記入の主治医等)
- ③相談支援事業所
- ④その他(個別居宅サービス計画書にかかわ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。

11. 事故発生時の対応方法(契約書第9条参照)

- 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

## 12.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。

## 13.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

## 14.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。

## 15.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) ホームヘルパー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。

## 16.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。

#### 17. 苦情等の受付について(契約書第14条参照)

(1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談(お客様相談係)

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

##### ○お客様相談係

<苦情受付窓口> 在宅支援事業課長 電話番号 042-540-0202

<苦情解決責任者> 立川市社会福祉協議会理事 清水淳一

\*受付時間 毎週月曜日～金曜日 8時30分～17時15分

(2) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの次の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

<第三者委員> 連絡先:立川市社会福祉協議会(代表)電話番号 042-529-8300

\*受付時間 毎週月曜日～金曜日 8時30分～17時15分

(3) 行政機関その他苦情受付機関

立川市役所 障害福祉課	所在地 立川市泉町1156-9 電話番号 042-523-2111 F A X 042-529-8676 受付日・時間 毎週月曜日～金曜日 8時30分～17時15分
東京都福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 東京都千代田区神田駿河台1-8-11 電話番号 03-5283-7020 F A X 03-5283-6997 受付日・時間 毎週月曜日～金曜日 10時～16時

年 月 日

居宅介護等サービスの提供の開始に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

管理者 氏名 比留間 敏郎

説明者 職名 サービス提供責任者 氏名 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護等サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住所

氏名 印

代理人または立会人等

住所

氏名 印

利用者との関係

※この重要事項説明書は、厚生労働省令第171号(平成18年9月29日)第9条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

## 別表 I

## ① 居宅介護サービス費

2026年6月1日から適用

	時 間		利用料の額	利用者負担額
通院等介助(身体介護を伴う場合) 身体介護及び	(1)	30分未満	4,405 円	441 円
	(2)	30分以上1時間未満	6,925 円	693 円
	(3)	1時間以上1時間30分未満	10,087 円	1,009 円
	(4)	1時間30分以上2時間未満	11,491 円	1,150 円
	(5)	2時間以上2時間30分未満	12,939 円	1,294 円
	(6)	2時間30分以上3時間未満	14,375 円	1,438 円
		以降30分増すごとの加算		1,415 円
通院等介助(身体介護を伴わない場合) 家事援助【15分刻みを適用します】及び	(1)	30分未満	1,822 円	183 円
	(2)	30分以上45分未満 (家事援助のみ)	2,626 円	263 円
		45分以上1時間未満	3,387 円	339 円
	(3)	1時間以上1時間15分未満 (家事援助のみ)	4,105 円	411 円
		1時間15分以上1時間30分未満	4,727 円	473 円
	(4)	1時間30分以上1時間45分未満 (家事援助のみ)	5,338 円	534 円
		(4)以降15分増すごとの加算 (家事援助のみ)		611 円
	(3)以降30分増すごとの加算 (通院等介助)		1,189 円	119 円
その他	(1)	初回加算(1回につき)	3,119 円	312 円
	(2)	緊急時対応加算(月2回迄)	1,565 円	157 円
キャンセル料【取消料】			キャンセル1回につき 1000 円	

※利用料の額は、特定事業所加算Ⅱおよび福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅰ口を適用した金額になっています。

※端数処理により、個々の料金合計額と実際の月まとめ支払額とに若干の差異が生ずる場合があります。

※やむを得ない事情により、利用者または関係者(代理人等)の同意を得て居宅介護員が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いませんが、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。