

訪問介護サービス

重要事項説明書

株式会社トータルサポート  
青い空ヘルパーステーション平塚

## 訪問介護 重要事項説明書

様（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者が利用者に説明すべき重要事項は、次のとおりです。

### 1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社トータルサポート
主たる事務所の所在地	神奈川県横浜市泉区中田南4-8-27
代表者（職名・氏名）	代表取締役 朝倉 勇人
電話番号	045-987-0264

### 2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	青い空ヘルパーステーション平塚	
サービスの種類	訪問介護	
事業所の所在地	神奈川県平塚市横内3758-3 パールハウス2 101	
電話番号	0463-79-5670	
指定年月日・事業所番号	2024年10月1日指定	1472005014
管理者の氏名	小林 竜大	
通常の事業の実施地域	平塚市、厚木市、伊勢原市、大磯町、寒川町	

### 3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者が、その有する能力に応じ、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、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、訪問介護サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要支援状態の軽減や悪化の防止となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

#### 4. 提供するサービスの内容

訪問介護サービスは、訪問介護員等が利用者の自宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の支援を行うサービスです。具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

身体介護	利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な支援を行います。 例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭(せいしき)、入浴介助、体位交換、服薬介助など
生活援助	家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の支援を行います。 例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など

#### 5. 営業日時

営業時間	月曜日から土曜日まで（事業所の営業は月曜～土曜9：00～18：00） ※ただし、日曜日及び年末年始（12月30日から1月3日）を除きます。 祝日は営業する。
サービス提供時間	7：00～20：00まで ただし、利用者の希望に応じて、サービスの提供については、24時間対応可能な体制を整えるものとします。

#### 6. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数
管理者	常勤 1人、 非常勤 0人
サービス提供責任者	常勤 1人、 非常勤 0人
訪問介護員	常勤 2人、 非常勤 1人
事務員	常勤 0人、 非常勤 0人

#### 7. サービス提供の責任者

利用者へのサービス提供の責任者は下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

サービス提供責任者の氏名	小林 竜大
--------------	-------

#### 8. 利用料

利用者がサービスを利用した場合の「基本利用料」は契約書別紙とおりであり、利用者からお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に応じた基本利用料の1割～3割の額です。ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。利用料については、厚生労働省で定めるとおりとなります。

### (1) 交通費

前記2のサービスを提供する地域にお住まいの利用者は無料です。それ以外の地域にお住まいの利用者につきましては、当事業所の職員がお伺いするための実費をいただきます。また、自動車を使用した場合の交通費は、1kmあたり20円を請求いたします。

### (2) その他

利用者のご自宅で、サービスを提供するために使用する水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担になります。

### (3) 支払い方法

上記(1)及び(2)の利用料(利用者負担分の金額)は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、以下の方法によりお支払いください。

事業者は利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し、領収書を発行します。

支払い方法	支払い要件等
払込用紙	利用者は当月の料金の合計額を翌々月10日までに所定の払込用紙にて支払います。

## 9. サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当社職員がお伺いいたします。

契約を締結した後、サービスの提供を開始します。

※居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

### (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

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ください。

#### ② 当社の都合でサービスを終了する場合

人員不足等止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ございます。その場合は、終了1ヶ月前までに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いたします。

- ・利用者が介護保険施設等に入所した場合
- ・利用者の要介護認定区分が、要支援1及び要支援2または非該当(自立)と認定された場合。

※この場合、条件を変更して再度契約することができます。

- ・利用者がお亡くなりになった場合。

#### ④ その他

- ・当社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、または当社が破産した場合、利用者は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。
- ・利用者が、サービス利用料金の支払いを2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも関わらず10日以内に支払わない場合、または利用者やご家族などが当社や当社のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

## 10. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名称 氏名 所在地 電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名 (利用者との続柄) 電話番号	

### 11. 秘密の保持

サービス提供をする上で知り得た利用者及びそのご家族に関する秘密や情報については、正当な理由なく第三者に漏らしません。サービス担当者会議等で利用者及びそのご家族に関する個人情報を用いる場合がある為、個人情報に関する同意書を以って、利用者からの同意をいただいたことといたします。

### 12. 虐待の防止

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲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を選定しています。  
虐待防止に関する責任者：小林 竜大（管理者）
- 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ています。
- ④ 職員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ⑤ 事業者は、サービス提供中に職員または養護者（高齢者を現に養護する家族・親族・同居人）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、速やかにこれを区市町村に通報するものとします。

### 13. 事故発生時の対応

サービスの提供にともなって事故が発生した場合には、速やかに市区町村、親族等に連絡を致します。また、当社の責めに帰すべき事由により利用者の生命、身体、財産に損害を及ぼした場合は、その損害を賠償します。

### 14. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、速やかに親族、主治医等へ連絡を取り、必要な措置を講じます。

## 15. 相談・苦情窓口

(1) サービス提供に関する相談は、下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号	0463-79-5670
	FAX番号	0463-26-4330
	受付時間	午前9時00分から午後6時00分まで

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付 機 関	平塚市役所	所在地	平塚市浅間町9-1
		所 管	高齢福祉課
		電話番号	0463-21-9622
		FAX番号	0463-21-9621
		受付時間	午前8時30分から午後5時15分まで (土日・祝日・年末年始を除く)
	大磯市役所	所在地	中郡大磯町東小磯183
		所 管	介護保険課
		電話番号	0463-61-4100
		FAX番号	0463-61-1991
		受付時間	午前8時30分から午後5時15分まで (土日・祝日・年末年始を除く)
	厚木市役所	所在地	厚木市中町3-17-17
		所 管	介護福祉課
		電話番号	046-225-2240
		FAX番号	046-224-4599
		受付時間	午前8時30分から午後5時15分まで (土日・祝日・年末年始を除く)
	伊勢原市	所在地	伊勢原市田中348
		所管	介護高齢課
		電話番号	0463-94-4722
		FAX番号	0463-94-2245
		受付時間	午前8時30分から午後5時まで (土日・祝日・年末年始を除く)
寒川町	所在地	高座郡寒川町宮山165	
	所管	高齢介護課	
	電話番号	0467-74-1111	
	FAX番号	0467-74-9141	
	受付時間	午前8時30分から午後5時まで (土日・祝日・年末年始を除く)	

	神奈川県国民健康 保険団体連合会	所在地	神奈川県横浜市西区楠町27-1
		所管	介護サービス相談係
		電話番号	045-329-3447
		受付時間	午前8時30分から午後5時15分まで (土日・祝日・年末年始を除く)

## 16. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) サービス提供の際、訪問介護員等は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。
  - ① 医療行為及び医療補助行為
  - ② 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
  - ③ 他の家族の方に対する食事の準備 など
- (2) 訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに事業所の担当者又は担当のケアマネジャーへご連絡ください。

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

2025年 月 日

事業者 所在地 神奈川県横浜市泉区中田南4丁目8番地27  
事業者 株式会社トータルサポート  
代表取締役 朝倉 勇人  
説明者 小林 竜大

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。  
また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

利用者 住所  
氏名

身元保証人（又は法定代理人）

住所  
本人との続柄  
氏名

立会人 住所  
氏名

