

訪問介護及び第一号訪問介護（のぞみ介護支援サービス）重要事項説明書

(2025年 11月 1日現在)

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(福岡県指定 第4070200649号)

当事業所はご契約者に対して、訪問介護及び第一号訪問介護サービスを提供します。事業所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次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方々が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	1
2. 事業所の概要	1
3. 職員の配置状況	2
4. 営業日及び営業時間	3
5. 事業の内容及び利用料等	3
6. 緊急時における対応方法	4
7. 通常事業の実施地域	4
8. 衛生管理対策	4
9. 非常災害対策	5
10. 利用者に関する市町村への通知	6
11. 利益供与の禁止	6
12. 秘密保持	6
13. 緊急時又は事故発生時の対応	6
14. 提供するサービスの第三者評価の実施状況	6
15. 苦情処理	6
16. 虐待の防止	6
17. ハラスメントの防止対策	7
18. 業務継続計画の策定	8
19. 地域との連携等	8
20. 苦情の受付について	8

1. 事業者

- | | |
|-----------|-----------------------|
| (1) 法人名 | 株式会社のぞみ総合プラン |
| (2) 法人所在地 | 北九州市若松区畠田三丁目 749 番地 1 |
| (3) 電話番号 | 093-701-0919 |
| (4) 代表者氏名 | 代表取締役 八幡 博宣 |
| (5) 設立年月日 | 2002年12月17日 |

2. 事業所の概要

- | | |
|------------|---------------------------------|
| (1) 事業所の種類 | 訪問介護及び第一号訪問介護事業所
2021年3月1日更新 |
|------------|---------------------------------|

- | | |
|------------|---|
| (2) 事業所の目的 | 株式会社のぞみ総合プランが開設するのぞみ介護支援サービス（以下「事業所」という）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態又は要支援状態又は事業対象者にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とします。 |
|------------|---|

第2条 事業所は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護又は調理、洗濯、掃除等の家事を常に総合的に提供するものとし介護等のうち特定の援助に偏しない。

2、事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

第3条 指定訪問介護事業所及び第一号訪問事業所の基本方針として、利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限に引き出す支援を行うこととする。

2、指定訪問介護事業所及び第一号訪問事業所の実施手順に関する

具体的方針として、サービスの開始に当たり、利用者の心身状況を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成するとともに、作成後実施状況の把握（モニタリング）をし、結果を指定介護支援事業者へ報告するものとする。

3、訪問介護及び第一号訪問介護の提供にあたっては、利用者の心身機能、環境状況を把握し、介護保険以外の代行サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者のできることは利用者が行う事を基本としたサービス提供に努めるものとする。

- (3) 事業所の名称 のぞみ介護支援サービス
(4) 事業所の所在地 北九州市若松区畠田三丁目 749 番地 1
(5) 電話番号 093-701-0919
(6) FAX番号 093-701-0929
(7) 管理者 福田 幸子
(8) 事業所理念 『自分らしく 自分のリズムで 自分の生活を』
(9) 開設年月日 2003年3月1日

3. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して訪問介護及び第一号訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

〈 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。

2025.6.1 現在

職 種	常 勤	非常勤
1. 管理者（訪問介護員と兼務）	1 名	0 名
2. サービス提供責任者（専従）	1 名	1 名
3. 訪問介護員（内常勤 1 名管理者と兼務）	1 名	9 名

（職務内容）

- (1) 管理者 ヘルパー2 級課程修了者 1 名

①管理者は、事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行うものとする。

- (2) サービス提供責任者 介護福祉士 2 名

サービス提供責任者は、次に掲げる事項を行います。

- ① 訪問介護計画及び第一号訪問介護計画の作成・変更等を行い、利用の申し込

みに係る調整をします。

- ② 利用者の状況の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携に関するを行います。
- ③ 訪問介護員に対し、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、業務の実施状況を把握します。
- ④ 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施します。

(3) 訪問介護員 介護職員初任者研修修了者（旧２級課程修了者） ９名

- ① 訪問介護員等は、指定訪問介護及び第一号訪問介護の提供にあたります。

4. 営業日及び営業時間

営業日	お盆（8月13日から8月15日まで）及び正月（12月30日から翌年の1月3日まで）を除く月曜日から土曜日
営業時間	８：００～１７：００
訪問介護サービス提供対応日	無休
訪問介護サービス対応時間	２４時間
その他	２４時間常時連絡が可能な体制

5. 事業の内容及び利用料等

(1) サービス内容

- ①身体介護（食事介助、清拭、入浴介助、洗面、体位変換、起床・就寝介助、排泄介助、自立支援のための見守りの介助など。）
- ②生活援助（清掃、洗濯、ベッドメイク、衣類の整頓、裁縫・衣類の修繕、調理、配膳下膳、買物代行、薬の受け取りなど。）

(2) 利用料等

- ①訪問介護及び第一号訪問介護を提供した場合の利用料の額は、別表の通り厚生労働大臣が定める基準によるものとし、訪問介護及び第一号訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、その１割及び２割、３割の額とします。
- ②２人のホームヘルパーが同時でサービスを行う必要がある場合は、サービス料金の２倍（２人分）の料金をいただきます。

③キャンセル料金は、利用当日２時間以内の場合は発生する。

④料金の支払い方法は、利用月の翌月に請求いたします。支払い方法は利用者の希望に沿います。

(3) 事業の実施地域を越えて行う訪問介護及び第一号訪問介護に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。

①実施地域を越えた地点から、片道おおむね１０キロメートル未満 １６０円

②実施地域を越えた地点から、片道おおむね１０キロメートル以上 ２４０円

(4) 前項の費用の支払を受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとします。

6. 緊急時等における対応方法

(1) 訪問介護員は、サービス提供中に利用者の病状が急変、その他緊急事態が生じたとき、又は事故が発生したときは、速やかに主治医に連絡し適切な措置を講ずるとともに、管理者の指示に従い、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に報告を行うものとします。

(2) 事故の状況及び事故に際してとった処置を記録します。

(3) 事業所は、事故の状況や事故に際して取った処置について記録するとともに、事故発生の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとします。

7. 通常事業の実施地域

通常の実施地域は北九州市、宗像市、遠賀郡、鞍手郡、直方市、中間市、田川市とします。

8. 衛生管理対策

(1) 前項の「衛生管理マニュアル」の作成に当たっては、保健福祉（環境）事業所等の助言を受けるとともに、研修等により従業者に周知徹底を行う。

(2) 感染症が発生又はまん延しないように必要な措置を講じるとともに、従業者については、適宜に健康診断等を実施する。

9. 非常災害対策

(1) 事業所及びその従業者は、風水害、地震、火災等の非常等の非常災害に際して、利者

者の安全確保を最優先とした避難、誘導型の措置を取るものとする。

- (2) 事業所の従業者は、消火設備、救急品、避難器具等の備え付け及びその使用方法並びに非常災害時の避難場所及び避難経路を熟知しておくものとする。
- (3) 事業者の従業者は、非常災害等を発見又は発生の危険性を察知したときは、臨機の措置を取るとともに、所轄消防署に通報する等の適切な措置を講じるものとする。
- (4) 防火管理者又は火気・消防等についての責任者は、非常災害に関する具体的計画を策定するとともに当該計画に基づく防災訓練（消火、避難等）を年2回以上行うものとする。
- (5) 事業所は、前項に規定する訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めるものとする。

10. 利用者に関する市町村への通知

- (1) 事務所は利用者が正当な理由なしに訪問介護及び第一号訪問介護の利用に関する指示に従わないことにより利用者の要介護状態の程度を悪化させたときまたは悪化させるおそれがあるとき及び、利用者に不正な受給があるとき等には、意見を付して当該市町村（一部事務組合及び広域連合を含む。以下同じ。）に通知することとする。

11. 利益供与の禁止

- (1) 事業所及びその訪問介護員は、利用者にサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならない。

12. 秘密保持

- (1) 事業所及びその訪問介護員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- (2) 訪問介護員であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、訪問介護員でなくなった後においても、これらの秘密を保持する旨を訪問介護員との雇用契約の内容とします。
- (3) サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書で得ておくものとします。

13. 緊急時又は事故発生時の対応

- (1) 事業所及びその従業者は、サービスの提供中に利用者の病状が急変、その他緊急事態が生じたとき、又は事故が発生したときは、速やかに主治医に連絡し適切な措置を講ずるとともに、管理者の指示に従い、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に報告を行うものとします。

(2) 事故の状況及び事故に際してとった処置を記録します。

(3) 事業所は、事故の状況や事故に際してとった処置について記録するとともに、事故発生の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとします。

1 4. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

(1) 提供するサービスの第三者評価の実施はありません。

1 5. 苦情処理

(1) 利用者その家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するために、事務所に苦情受付窓口を設置する。苦情が生じた場合は、直ちに相手方に連絡を取り、詳しい事情を把握するとともに、従業者で検討会議を行い、必ず具体的な対応を行う。また、苦情記録、その対応を台帳に保管し、再発を防ぐ。

1 6. 虐待の防止

1. 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生またはその再発を防止するため次の措置を講じるものとする。

(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。）を定期的を開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。

(2) 虐待防止のための指針の整備。

(3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施。

(4) 前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置。

2 事業所はサービス提供中に当該事業所従業者は擁護者（利用者の家族等高齢者を擁護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合、速やかにこれを、市町村に通報するものとする。

1 7. ハラスメントの防止対策

(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容認しません。

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

① 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。

② 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、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になります。

- (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。

18. 業務継続計画の策定

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、非常時の体制で早朝の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該事業継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
- (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に実施するものとする。

19. 地域との連携等

- (1) 指定訪問介護事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して、指定訪問介護を提供する場合には、当該建物に利用者以外の者に対しても指定訪問介護事業者の提供を行うよう努めるものとする。

20. 苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口 福田 幸子
- 受付時間 24時間の対応を原則とする。
- 電話番号 093-701-0919
- FAX番号 093-701-0929

(2) 公的機関相談窓口

福岡県国民健康保険団体連合会	介護保険相談窓口 092-642-7859
遠賀町役場	
福祉高齢者支援係	093-293-1294
水巻町役場	
福祉課高齢者支援係	093-201-4321

芦屋町役場		
福祉課高齢者支援係		0 9 3 - 2 2 3 - 3 5 3 6
岡垣町役場		
長寿あんしん課長寿支援係		0 9 3 - 2 8 2 - 1 2 1 1
鞍手町役場		
福祉人権課高齢者支援係		0 9 4 9 - 4 2 - 2 1 1 1
中間市役所保険福祉部		
介護保険課給付係		0 9 3 - 2 4 6 - 6 2 8 3
直方市役所		
保険課高齢者保険料係		0 9 4 9 - 2 5 - 2 1 1 6
北九州市役所門司区役所		
保健福祉課介護保険担当		0 9 3 - 3 3 1 - 1 8 9 4
北九州市役所小倉北区役所		
保健福祉課介護保険担当		0 9 3 - 5 8 2 - 3 4 3 3
北九州市役所小倉南区役所		
保健福祉課介護保険担当		0 9 3 - 9 5 1 - 4 1 2 7
北九州市役所若松区役所		
保健福祉課介護保険担当		0 9 3 - 7 6 1 - 4 0 4 6
北九州市役所八幡西区役所		
保健福祉課介護保険担当		0 9 3 - 6 4 2 - 1 4 4 6
北九州市役所八幡東区役所		
保健福祉課介護保険担当		0 9 3 - 6 7 1 - 6 8 8 5
北九州市役所戸畑区役所		
保健福祉課介護保険担当		0 9 3 - 8 7 1 - 1 5 0 5
		0 9 3 - 8 7 1 - 4 5 2 7
		0 9 3 - 8 7 1 - 3 9 1 2
福岡県介護保険広域連合	遠賀支部	0 9 3 - 2 9 1 - 5 2 6 6
	鞍手支部	0 9 4 9 - 3 4 - 5 0 4 6

年 月 日

訪問介護及び第一号訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

訪問介護及び第一号訪問介護事業所
株式会社のぞみ総合プラン のぞみ介護支援サービス

説明者職名.....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、より良い介護サービス実施のため、サービス担当学会等で契約者並びに家族の情報を利用するほか、医療機関・居宅介護支援事業者への情報の提供を含め、訪問介護及び第一号訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

契約者
住所.....

氏名.....印

家族（身元保証人）
住所.....

氏名.....印
(契約者との続柄.....)

家族（身元保証人）
住所.....

氏名.....印
(契約者との続柄.....)

家族（身元保証人）
住所.....

氏名.....印
(契約者との続柄.....)

家族（身元保証人）
住所.....

氏名.....印
(契約者との続柄.....)