管理番号 No. _____

重要事項説明書

(訪問介護・介護予防訪問サービス)

利用者： _____ 様

株式会社ほっとケアネット

事業者： ヘルパーステーション ほっとケアネット

訪問介護重要事項説明書

[令和6年6月1日現在]

1 ヘルパーステーション ほっとケアネットが提供するサービスについての相談・苦情などの窓口

株式会社 ほっとケアネット TEL 0533-89-7171

重要事項説明者 山本 りか / 管理責任者 山本 りか

※ ご不明な点は、何でもお尋ねください。

2 事業者の概要

(1) 事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	ヘルパーステーション ほっとケアネット
所在地	愛知県豊川市当古町一色81番地
介護保険指定番号	訪問介護・介護予防訪問介護 (愛知県 2372601746号)
サービスを提供する地域	豊川市・豊橋市

※ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 営業時間

月～金 12/29～1/3・5/3～5/5・8/13～8/15 は除く	午前08:30～午後05:30

(3) 職員体制

	資格	常勤	非常勤	計
管理者	介護福祉士	1名	名	1名
サービス提供責任者	介護福祉士	2名	名	2名
サービス従業者	訪問介護員養成研修2級修了者	5名	5名	10名
	介護福祉士	5名	5名	10名

(4) サービス提供の時間帯

	早朝 6:00～8:30	通常時間帯 8:30～17:30	夜間 17:30～22:00
平日・土・祝日	△	○	△
日	△	○	△

※ 時間帯により料金が異なります。

※ 早朝、夜間、深夜(22:00～6:00)のご利用につきましては、ご相談ください。

(5) 事業計画及び財務内容について

事業計画及び財務内容については、利用者及びその家族にとどまらず全ての方に対し、求めがあれば閲覧することができます。

3 サービス内容

(1) 身体介護

① 食事介助 ② 入浴介助 ③ 排泄介助 ④ 清拭 ⑤ 体位変換 等

(2) 生活援助

① 買い物 ② 調理 ③ 掃除 ④ 洗濯 等

(3) 介護予防訪問サービス

① 買い物 ② 調理 ③ 掃除 ④ 洗濯 等

(4) その他サービス ① 介護相談 等

4 利用料金

(1) 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該事業が法定代理受領サービスであるときには、介護報酬告示上の額(介護予防は、東三河広域連合の定める額)に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額をお支払いいただきます。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は、全額自己負担となります。

[料金表 — 訪問介護基本料金・通常時間] 豊橋市・豊川市7級地 1単位=10.21円

身体介護	20分未満	20分以上30分未満	30分～1時間未満	1時間以上～1時間30分未満	1時間30分以上(30分増すごとに)
	1,664円	2,491円	3,951円	5,789円	6,626円(+837円)
生活援助		20分以上45分未満	45分以上		
		1,827円	2,246円		

[料金表 — 介護予防訪問介護・通常時間] 豊橋市・豊川市7級地 1単位=10.21円

介護予防訪問介護費 (I)	概ね週1回程度の訪問	1月あたり 12,006円
介護予防訪問介護費 (II)	概ね週2回程度の訪問	1月あたり 23,983円
介護予防訪問介護費 (III)	週2回を超える訪問	1月あたり 38,052円

- ※ 基本料金に対して、早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～午後10時)帯は25%増し、深夜(午後10時～午前6時)は50%増しとなります。
- ※ 上記料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、お客様の居宅サービス計画(ケアプラン)によって定められた目安の時間を基準とします。
- ※ やむを得ない事情で、且つお客様の同意を得て、サービス従業者2人で訪問した場合は2人分の料金をいただきます。
- ※ 初回のサービス提供責任者のサービス(または同行)は、200単位 2,042円をいただきます。
- ※ 介護職員処遇改善新加算(I)として、毎月算定した総単位の24.5%分の一割負担金をいただきます。
- ※ 緊急時訪問介護加算の対象となるサービスを行った場合は、100単位、1,021円をいただきます。

(2) 交通費

前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

サービスを提供する地域以外にお住まいの方は、サービス従業者がお訪ねするための交通費の実費をいただきます。(事業実施地域を超える地点から1kmあたり25円)

(3) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。(体調不良等やむを得ない場合を除きます。)キャンセルが必要になった場合は至急ご連絡ください。(連絡先:株式会社ほっとケアネット TEL 0533-89-7171)

①	ご利用日の前営業日までにご連絡いただいた場合	無料
②	ご利用日の前営業日までにご連絡がなかった場合	自己負担額の全額

(4) その他

- ① お客様の住まいでサービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用はお客様のご負担になります。
- ② 通院介助などで交通機関を利用した場合、サービス従業者の交通費はお客様のご負担になります。
- ③ 料金の支払方法

料金の支払方法は、毎月月末締めとし、翌月 15 日までに当月分の料金を請求いたしますので、27 日までにお支払いください。お支払い方法は、原則銀行または、郵便局からの振り込みか引き落としとさせていただきます。

- ④ まれに、交通事情によりサービス時間が、多少前後することがございますがご了承ください。
- ⑤ サービス期間中、当事業所のヘルパーが同行研修する場合がございますのでご了承ください。
- ⑥ お客さまのご希望に沿ってヘルパーを決めておりますが、固定ヘルパーご希望の場合、必ずしもご希望に添えない場合がございます。やむを得ずヘルパーが変更する場合がございますのでご了承下さい。
- ⑦ 誠に恐縮ではございますが、お茶・お菓子などの心遣いはご遠慮下さい。

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずはお電話などでお申し込みください。当ステーション職員がお伺いいたします。訪問介護計画作成と同時に契約を結び、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 お客様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 当ステーションの都合でサービスを終了する場合
人員不足等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（以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了します。）
  - ・ お客様が介護保険施設に入所した場合
  - ・ 介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、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。
  - ・ お客様が亡くなられた場合
- ④ その他
  - ・ 当ステーション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、お客様やご家族など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、お客様は文書で解約を通知することによって即座に契約を解約することができます。
  - ・ お客様が、サービス利用料金の支払いを 3 ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず 10 日以内に支払わない場合、またはお客様やご家族の方などが、当ステーションや当ステーション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、当ステーションにより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。
- ⑤ 利用者様・ご家族様との信頼関係のもとに、安全安心な環境で質の高い介護を提供できるよう、ご協力ください。カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合は、しかるべき対応をとらせていただいた上で、注意、警告をさせていただきます。改善なき場合はただちに契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。

(3) 事故発生時の対応

利用者に対する指定訪問介護のサービス提供により事故が発生した場合は、東三河広域連合、市役所、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。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ないます。

6 当ステーションの訪問介護サービスの特徴など

事 項	有無	備 考
ホームヘルパーの変更の可否	有	基本的に変更できませんが、どうしても変更を希望される方はお申し出ください
男性ヘルパーの有無	有	希望される方はお申し出ください
従業員への研修の実施	有	1ヶ月に1回全体研修があります
サービスマニュアルの作成	有	

7 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

事前に提出していただいております緊急連絡票に基づき連絡させていただきますので、常に情報は最新のものになるようご協力お願いいたします。

8 サービス内容に関する苦情

- (1) 当ステーションお客様相談・苦情窓口

担当 サービス提供責任者 山本 りか / 管理者 山本りか 電話 0533-89-7171

- (2) 第三者委員

手嶋 雅史 椋山女学園大学 人間関係学部 教授 0561-74-1186

- (3) その他（当社以外に、市役所の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

東三河広域連合 介護保険課 0532-26-8471 平日 8:30～17:15

豊川市役所 介護高齢課 0533-89-2173 平日 8:30～17:15

豊橋市役所 長寿介護課 0532-51-2359 平日 8:30～17:15

愛知県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口 052-971-4165 平日 9:00～17:00

東三河広域連合 介護保険課 0532-26-8471 平日 8:30～17:15

9 第三者評価の実施状況

実施しておりません。

会社の概要

社名 株式会社 ほっとケアネット

資本金 3,000,000円

設立 平成24年7月4日

所在地 愛知県豊川市当古町一色81番地

代表者 代表取締役 武田 和敏

事業内容 訪問介護事業／介護予防訪問サービス／通所介護／介護予防通所サービス／障害者自立支援法に基づく居宅介護等／講師派遣／心理カウンセリング・リンパセラピー等

事業者

株式会社ほっとケアネット

愛知県豊川市当古町一色81番地

取締役 武田 和敏

印

事業所

ヘルパーステーション ほっとケアネット

愛知県豊川市当古町一色81番地

管理者 山本 りか

(愛知県 指定番号 2372601746)

上記の内容の説明を受け、了承しました。

令和 年 月 日

利用者氏名 _____ 印

代理人氏名 _____ 印