11　介護保険適用外

（1）　次のような場合は、介護保険のサービスとして利用することはできません。

・ご家族のために行う行為や、ご家族が行うことが適当と判断できる行為。

・ヘルパーが行わなくても日常生活に支障がない行為。

・日常的に行われる家事の範囲を超える行為。

（2）　介護保険が使えない場合のヘルパーのサービス提供につきましては、ご利用者様の全額自己負担とさせていただきます。

３０分未満	３０分以上６０分未満
１，５００円	３，０００円

※３０分増す毎に１，５００円加算させて頂きます。

※今後、価格が改定される場合があります。

尚、同行介助の場合など、ヘルパーの帰路の公共交通機関分の実費交通費をご負担いただく場合がございますのでご了承下さい。

令和　　年　　月　　日

サービスの締結に当たり、上記により重要事項を説明しました。

事業者　所在地　　名古屋市緑区六田一丁目１９２番地

名　称　　株式会社　たんぽぽ

説明者　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

サービスの締結に当たり、上記のとおり説明を受け同意しました。

利用者　　住　所　〒＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代理人　　住　所　〒＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　　続柄　＿＿＿＿＿

2026.9.1

ヘルパーステーション重要事項説明書

1　事業所の概要

事業所名　：　ヘルパーステーションぽぽ

所在地　：　名古屋市緑区六田一丁目１９２番地

介護保険事業所番号　：　２３７１４００４８８

提供可能サービス　：　訪問介護等

管理者　：　南島　幸恵

連絡先　：　Tel：052-629-0553　　Fax：052-629-0552

サービス提供区域　：　通常の事業の実施地域は、名古屋市(緑区、南区、天白区)とする

2　事業所の職員体制等

	資　格	常　勤	非常勤	計
管　理　者	介護福祉士	1名	0名	1名
サービス提供責任者	介護福祉士	4名	1名	5名
従　業　者	介護福祉士 実務者研修終了 初任者研修修了者 （旧ヘルパー2級）	0名	25名	25名

3　営業時間

区分	平日・祝日
訪問介護	8：30～17：00

休日：　原則として　土曜日・日曜日　・　12月30日～1月3日

但し時間、曜日は相談可

4　サービス内容及び利用者負担金

（1）　サービスを開始するにあたり、ケアプラン（居宅サービス計画・介護予防サービス計画）に基づき、介護計画書を作成します。内容をご確認・ご同意頂いたうえサービスを開始いたします。

（2）　提供するサービスの内容は次の通りです。

訪問介護・予防専門型訪問介護

（3）　指定訪問介護及びそれに類する訪問介護を提供した場合の利用料は、介護報酬等の告示上の額（月単位）とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用者負担はその額から保険給付額を差し引いた額とします。

（4）　いきいき支援センター等で作成された支援訪問計画等に沿ったサービスを提供した場合の利用料は、名古屋市規定の告示上の額（月単位）とします。

（5）　介護報酬については、厚生労働大臣が定める地域区分に該当する１単位あたりの単価で介護保険料が計算されます。

（6）　当事業所は厚生労働大臣が定める基準に適合するものとして、特定事業所の指定を受けています。利用者に対し指定訪問介護等を行った場合は、所定単位数に相当する単位の加算を行います。

（７）　初回訪問、早朝・夜間訪問、緊急時対応についての加算は次のとおりとし、提供した場合の加算額は、介護報酬の告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用者負担金はその額から保険給付額を差し引いた額とします。

初回訪問　：　初回に実施する訪問介護等のサービスを、サービス提供責任者自らが行う場合や、他の訪問介護員等がサービスを行う際に同行訪問した場合。

早朝・夜間訪問　：　早朝（6:00～8：00）・夜間（18：00～22：00）の時間帯に訪問介護等のサービスが行われた場合。

緊急時対応　：　利用者やその家族から要請を受けて介護支援専門員と連携を図り、サービス提供責任者、又はその他の訪問介護員が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合。

（８）　その他、法定の加算が認められる場合は、所定の単位数の加算を行います。

（９）　通常の事業の実施区域を越えて行う事業に要した交通費は、別途徴収させていただきます。

（10）　生活援助で買い物に行く場合(利用者は同行せず、訪問介護員のみで行く場合)

原則として、徒歩や自転車を使用して買い物代行を行います。訪問介護員が車を使用した場合には、実費相当額(1 キロメートル単価・燃費)をご負担いただきます。

（11）　利用者負担の支払いについて

利用者ご指定の金融機関の口座からサービス提供月の翌月に引き落としを行います。

ゆうちょ銀行（郵便局）：毎月末日

銀行：毎月 27 日（土日の場合は翌営業日）

その他：上記の利用者負担金は「法定代理受領（現物給付)」の場合について記載しています。

居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったん利用者が利用料（10 割）を支払い、その後市区町村に対して保険給付分（9 割）を請求することになります。

5　キャンセル

① 利用者がサービスの利用を中止する際には、すみやかに下記の連絡先までご連絡ください。

連絡先の電話番号　０５２－６２９－０５５３

② 利用者の都合でサービスを中止する場合には、サービス利用の前日 15 時までにご連絡ください。それ以降のキャンセルにつきましては次のキャンセル料を申し受けることになりますのでご了承下さい。

キャンセル料金：１，０００円（サービス利用料と一緒に引落します）

6　当事業所の訪問介護サービスの方針

（１）事業の実施にあたっては、利用者の意思および人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。また、利用者がもっている能力に応じた、自立した生活ができるように援助いたします。

（２）事業の実施にあたっては、関係市区町村、関係地域の保険・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスにより一元化したものにするために努めます。

（３）事業の質的向上を図るため、従事者の教育、研修等を行い、常にサービスの向上に努めます。

（４）事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に偏る事のないよう公正中立に実施させていただきます。

（５）利用者様の求めに応じてサービス提供記録を開示させていただきます。

7　緊急時の対応

サービス提供中に緊急事態が生じた場合は、事前に利用者の指定された緊急連絡先に速やかに連絡する等必要な措置を講じます。

サービス提供中に利用者の病状に急変が生じた場合は、速やかに主治医又は協力機関と連絡をとる等必な措置を講じます。なお、緊急搬送を必要とする場合、救急隊への申し送り後は、事業者は原則同行できません。

8　天災、災害時のサービス提供について

以下の場合、サービスの提供を中止とさせていただく場合があります。

・暴風警報、大雨洪水警報が発令されたとき。
・大規模地震の判定会が召集されたとき、または警報が発令されたとき、または発生時。
・事業所が火災・損壊などにより使用できなくなったとき。
・大雪や路面凍結・道路冠水などにより事業者の訪問が困難なとき。

災害発生時には株式会社たんぽぽを災害対策本部とし、利用者家族への連絡等を行います。利用中の場合、各家庭の避難場所を家人とヘルパーで決定しておく必要があり、家族の方に迎えにきて頂くこととなります。

9　虐待防止について

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

（１）　虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図っています。

（２）　虐待の防止のための指針を整備しています。

（３）　従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施しています。

（４）　上記(１)から(３)までを適切に実施するための担当者を置いています。

10　相談窓口及び苦情対応

当社でのサービスに関する相談や苦情の窓口は、次の窓口で対応いたします。

当事業所苦情相談窓口	電話番号	０５２－６２９－０５５３
	ＦＡＸ番号	０５２－６２９－０５５２
	相談責任者	三溝　恵

次の機関において苦情・相談ができます。

愛知県国民健康保険団体連合会介護保険課内苦情相談室	所在地	名古屋市東区泉一丁目６番５号
	電話番号	０５２－９７１－４１６５
	ＦＡＸ番号	０５２－９６２－８８７０
	対応時間	午前９時から午後５時まで（土・日・祝日・１２/２９～1/3 を除く）
緑区役所・福祉課	所在地	名古屋市緑区青山二丁目 15 番地
	電話番号	０５２－６２５－３９５７
	ＦＡＸ番号	０５２－６２１－６８４１
	対応時間	午前８時４５分から午後５時１５分まで（休日・祝日・年末年始を除く）

上記以外の地域については、各管轄の市区町村窓口において苦情相談ができます。