重要事項説明書

(訪問介護)(第1号訪問介護事業)
(訪問介護サービス・生活援助特化型訪問サービス)

(2025年08月1日現在)

1　事業者の概要

事業者(法人)名	株式会社オムエル
代表者	黒本正雄
所在地	住所　〒731－0138 広島県広島市安佐南区祇園五丁目2番45号－ 303
電話番号	電話:082-874-8152　　FAX ： 082-875-0070

2. 事業所の概要

事業所の名称	オムエルヘルパーステーション		
所在地 電話番号	住所　〒738-0001 広島県廿日市市佐方2丁目11番18号 電話：0120-791-167　　及び　0829-31-1359 FAX：0829-31-1306		
事業所番号	3472700370号	指定取得日	2001年10月 1日
管理者名	野路由香		
事業の目的	介護を必要とされる方が、慣れ親しんだ自宅での生活を続けることが出来るようサービスの提供を行う。		
運営の方針	要介護者等の心身の特性を踏まえ、その有する能力に応じて、自立した日常生活を営むことが出来る様、入浴、排泄、食事の介助その他の生活全般にわたる援助を行う。		

3. 事業所の職員体制

職種	常勤	非常勤	合計員数	資格等	業務内容
管理者	1	0	1	介護福祉士	介護従業者及び業務の管理
サービス提供責任者	7	1	8	介護福祉士 実務者研修修了	利用調整、技術指導、入浴,排泄、食事等生活全般の援助
訪問介護員	常勤換算2.5名以上			介護福祉士 ヘルパー2級	入浴、排泄、食事等生活全般の援助

4. 通常の事業の実施地域

実施地域	廿日市市(旧吉和町除く)　広島市西区、広島市佐伯区(湯来町は除く)

5 ,営業日時

営業日	月曜日～金曜日	営業時間外は転送電話にて 24時間対応します
営業時間	9時00分～18時00分	

(注)年末年始12月31日～ 1月3日は休日とします

6. サービス内容

(1) 訪問介護計画書に基づき、次のサービス項目について、訪問介護サービスを実施いたします。

事前チェック：顔色、発汗の観察記録など
記録など　　：環境整備・助言相談・記録など

身体介護		生活援助	
排泄介助	・トイレ介助・ポータブルトイレ介助 ・尿器介助・パッド交換・おむつ交換 ・排尿、排便の回数、性状の観察記録	清掃	・居室、寝室、台所、 トイレ、ポータブルトイレ 浴室、廊下　・ゴミ出し ・準備、後片付け
食事介助	・全介助 一部介助 ・きざみ食、つぶし食 ・水分補給、量の記録 ・食事量、食事内容の観察記録	洗濯	・洗濯・乾燥(物干し)・アイロン ・取り入れ収納
身なりの保清、整容	・清拭(全身、部分)・洗髪・爪きり ・洗面・口腔ケア、整容・更衣介助 ・部分浴(手、足、陰部)	寝具の手入れ衣類	・シーツ交換・ベットメイク ・布団干し ・衣類の整理・被服の補修
移動	・体位交換・移乗介助・移動介助 ・通院、外出介助		
起床就寝服薬	・起床介助・就寝介助 ・服薬介助。服薬確認	調理 配下膳 買物等	一般的な調理・配下膳 ・後片付け ・日常品等の買物・薬の受け取り ・通所準備
自立支援	・ともに行う調理・ともに行う家事 ・ともに行う買い物 ・意欲、関心の引き出し ・入浴、更衣、移動時等の安全の見守り ・自立への声掛け		
退室時の確認・火元・電気・水道等のチェック			

※「生活援助」は身体介護以外の、掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助を指しますが、次のような行為は「生活援助」には含まれません。

①商品の販売・農作業等の生業の援助的な行為

②直接、本人の日常生活の援助に属さないと判断される行為

※公共交通機関、一般のタクシーを利用する外出介助については、身体介護の移動介助サービスになります。

(2) このサービスの提供に当たっては、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止、となるよう適切にサービスを提供します。

(3) サービスの提供は、懇切丁寧に行い、わかり易いように説明します。もしわからないことがあれば、いつでも担当職員にご質問ください。

(4) 職員は、常に身分証明書を携行していますので、必要な場合はいつでもその場でお求めください。

7. サービス利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。だだし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替で訪問することもあります。

(2) 訪問介護員の交替

(ア) 利用者からの交替申し出

訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護職員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

(イ)事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合には、利用者及びそのご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充分に配慮するものとする。

(3)サービス実施時留意点

(ア)定められた業務以外の禁止

ご契約者は「6.サービス内容」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

(イ)サービスの実施に関する指示、命令

サービスの実施に関する指示、命令はすべて事業者が行います。ただし、事業者はサービスの実施にあたって、利用者の事情、意向等に充分に配慮するものとします。

(ウ)備品等の使用

サービス実施のために必要となる備品等及び水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者にご負担いただきます。

(4)サービス内容の変更

サービス利用の当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスが実施できない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合は、事業者は変更したサービス内容と時間に応じたサービス利用料を請求します。

(5)訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者に対する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。

(ア)医療行為又は医療補助行為

(イ)利用者もしくはその家族からの物品等の授受

(ウ)利用者の家族等に対するサービスの提供

(エ)飲酒及び喫煙

(オ)利用者もしくはその家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

(カ)その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(6)貴重品の一時保管について

鍵等の貴重品については原則として預かりません。ただし、サービス提供において支障がある場合、保管目的等の協議の上、「預り証」をお渡しし一時保管させていただくことがあります。

8.利用料

(1)サービス利用料につきましては、介護保険法、その他関連法に基づき厚生労働省が定めた法定利用料をご負担いただきます。保険制度の改正等により、利用料金が変更となった際には、事前に文書にてお知らせします。

【基本単位】訪問介護

身体介護	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上
	163単位	244単位	387単位	567単位 30分を増すごとに+82単位
生活援助	20分以上45分未満		45分以上	
	179単位		220単位	

※早朝(6：00～8：00)夜間(18：00～22：00)は25%割増、深夜(22：00～6：00)は50 %割増になります。

【基本単位】第1号訪問介護事業(廿日市市)

訪問型サービスⅠ	訪問型サービスⅡ	訪問型サービスⅢ
1,176単位／月	2,349単位／月	3,727単位／月
生活援助型訪問サービス	生活援助型訪問サービスⅡ	生活援助型訪問サービスⅢ
990単位／月	1,977単位／月	3,136単位／月

※回数は1週に1回程長　※回数は1週に2回程度　※回数は1週に2回を超える場合

【基本単位】訪問介護サービス・生活援助特化型訪問サービス(広島市)

訪問介護サービスⅠ	訪問介護サービスⅡ	訪問介護サービスⅢ
1,176単位／月	2,349単位／月	3,727単位／月
主活援助特化型訪問サービスⅠ	生活援助特化型訪問サービスⅡ	生活援助特化型訪問サービスⅢ
990単位／月	1,977単位／月	3,136単位／月

※回数は1週に1回程-蔓.　※回数は1週に2回程妥.　※回数は1週に2回を超える場合

【加算】

初回加算	200単位／月 (初回時)
緊急時訪問加算	100単位／回 (適時)

【その他加算】

介護職員等処遇改善加算Ⅰ	総単位数／月×28.7%

(2) 上記の単位数に地域単価(廿日市在住：10.21円／広島市在住：10.70円)を乗じ、その合計単位数のうちの自己負担分をお支払い頂きます。

(3) 要介護、要支援、事業対象者とも負担割合は毎年度8月に更新される介護保険負担割合証に準じた割合になります。

（4）介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額超過分等）
全額自己負担となります。介護保険外のサービスとなる場合、居宅サービス計画を作成する際に居宅介護支援専門員から説明のうえ、利用者または家族の同意を得ることになります。

※第1号訪問介護事業、訪問介護サービス・生活援助特化型訪問サービスは月定額制です。
月途中で終了、中止となった場合でも先の基本料金となります。
※月途中で下記の変更があった場合は、日割り計算となります。
(ア)要支援から要介護に変更となった場合
(イ)要介護から要支援に変更となった場合
(ウ)同一保険者管内で事業所を変更した場合
(エ)死亡によりサービス終了になった場合
(オ)月途中のサービス開始・終了の場合、契約日又は契約解除日をもって日割請求となります。

【その他の費用】
(ア)　交通費・・・,通常の実施地域以外の場合、自動車を利用した場合、通常の事業の実施地域を越えた時点から1km当り30円の実費をいただきます。
(イ)「8.利用料」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、その後市長村に対し保険給付分(負担割合による)を請求することになります。

(ウ)キャンセル料・・・サービスの利用をキャンセルする場合は、キャンセル通知の時期によりキャンセル料をいただきますのですみやかに下記の連絡先まで連絡ください。
連絡先：0120―791-167　及び　0829-31-1359
キャンセルする場合には、できるだけサービス利用の前々日までにご連絡ください。当日のキャンセル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ください(ただし、利用者の容態の急変で入院になるなどやむを得ない事情がある場合を除きます。)

時期	キャンセル料
前日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
当日のご連絡の場合	基本料の100％

9.利用者負担額請求及び支払方法について
サービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。請求書には利用したサービス内容につきその利用回数、介護保険適用の有無等を明示します。お支払いは月末締めで、介護保険ご利用分を毎月6日にご指定の金融機関の口座から引き落としいたします。

10.情報提供の制限
当該事業所は、利用者本人様又はご家族、法定代理人から記録等の情報開示の申し出があった場合は情報の開示を致します。

利用者本人又はご家族、法定代理人以外への情報提供はできません。情報提供の請求には、本人又はご家族、法定代理人であることを証明する書類が必要です。
情報提供することで、本人や第三者の権利利益を害するおそれのある場合は、例外的にその全部又は一部について開示しない事があります。

本人の同意を得ずに情報の提供を行う例外的な場合は、①検査等の業務を委託する場合、②外部監査機関への情報提供、③あらかじめ特定の機関(病院等)と情報を共有することを利用者との間で取り決めている場合があります。

11、個人情報の保護について

当該事業所は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考え、事業所が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取り扱いに努めるとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守します。

(ア)当該事業所の従業員は介護保険法等の規定に基づき、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。

(イ)当該事業所の従業員であったものは、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。

(ウ)当該事業所では利用者の医療上緊急の必要がある場合又は、サービス担当者会議等で必要がある場合に限りあらかじめ利用者もしくはご家族からの文書による同意を得た上で必要な範囲内で利用者又はご家族の個人情報を用います。

12.事故発生時の対応

サービスの提供により万が一事故が発生した場合は、利用者がお住まいの市町ならびにご家族、居宅介護支援事業所に連絡致します。(詳細は別紙参照)

また、サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、不可抗力による場合を除き速やかに利用者に対して損害を賠償します。だだし、当該事故の発生については利用者又は利用者のご家族に重大な過失がある場合は、この限りではありません。

13、緊急時の対応

サービスの提供中に容体の急変等の緊急事態が発生した場合は、事前の打ち合わせにより、利用者の主治医、救急隊、緊急連絡先(ご家族等)、介護支援専門員(ケアマネージャー)等に連絡致します。

14.相談窓口、苦情対応

サービスに関する相談や苦情については次の窓口で対応致します。

※苦情相談窓口でも解決が難しい場合は、苦情解決責任者が対応を行う。

電話番号	0120-791-167　及び　0829-31-1359
FAX番号	0829-31-1306
苦情相談窓口	野路由香
苦情解決責任者	黒本正雄
受付時間	月曜日～金曜日　9時00分～18時00分時間外は 転送電話にて対応します。

次の公的機関においても苦情申し出ができます。

広島県国民健康保険団体連合会	TEL ： 082-554-0783 受付時間:月曜日～金曜日　8時30分～17時15分
広島市健康福祉局高齢福祉部介護保険課	TEL：082-504-2183 受付時間:月曜日～金曜日 8時30分～17時15分
廿日市市保険福祉部高齢介護課	TEL：0829-30-9155 受付時間:月曜日～金曜日　8時30分～17時15分

15. 記録の保管について

(ア)用紙で保管する場合

・鍵のかかる保管場所に保管します。
・保管期間はサービス提供終了から5年間、請求にかかる資料とその請求の根拠となる記録は5年間保管をします。
・保管期間が終了した書類についてはシュレッダーにかけた上で破棄します。

(イ)電子媒体で保管する場合

・利用者のデータを保存するパソコンは、ログイン時にパスワードを求める等のセキュリティを設定し、利用者データに対してアクセス権限のない第三者が不正にパソコン操作を行えないようにします。
・データの閲覧、利用に関してデータアクセス時にパスワードを要求する等のセキュリティを設定し、許可された者のみがアクセスできるようにします。
・外部へのデータの持ち出しは禁止し、保管期間が終了したデータはパソコンより消去します。

16、第三者評価機関による評価の実施について

当事業所は現在、第三者評価機関による評価を受けていません。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	オムエルヘルパーステーション
申請するサービス種類	訪問介護・第１号訪問介護事業・訪問介護サービス、生活援助特化型サービス

措置の概要

１利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)担当者の設置

相談,苦情に対する常設の窓口として,相談担当者を置く。担当者が不在の場合は,
基本的な事項については,事業所内の職員が対応する。
また、時間外については、携帯電話に転送する方式をとり、24時間対応を行う。

①事業者：オムエルヘルパーステーション　　電話番号：0120-791ー167

管理者：野路由香　　0829-31-1359

FAX番号：0829-31-1306

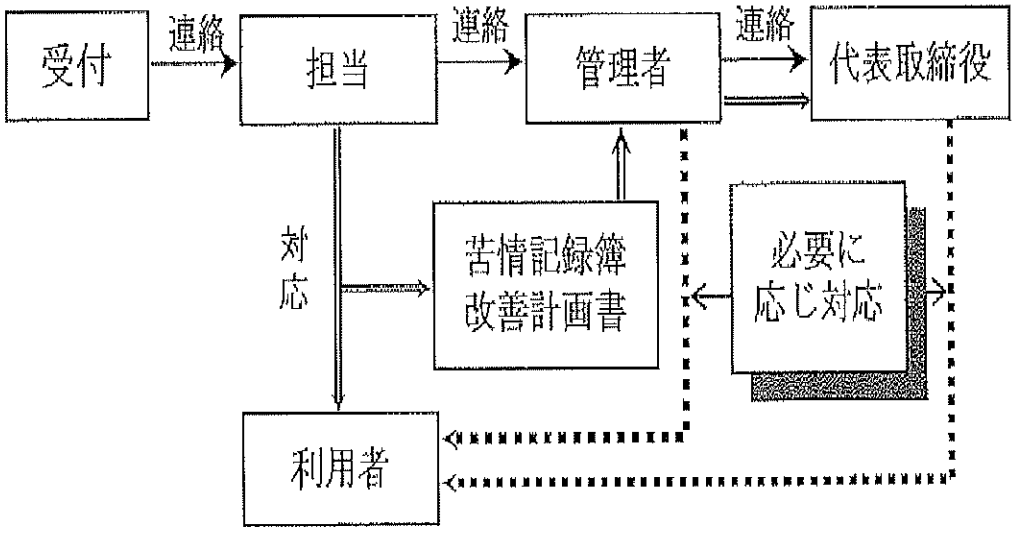
②関係市町等

広島国民健康保険団体連合会		介護保険課	電話番号　082-554-0783
広島県健康福祉局	高齢福祉部	介護保険課	電話番号　082-504-2183
廿日市市保険福祉部	高齢介護課	高齢介護係	電話番号　0829-30-9158

２円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

①自ら提供した指定訪問介護に関し、市が行う文書その他の物件の提出の求め又は、質問・照会に応じる。又,利用者からの苦情に関しては,市が行う調査に協力するとともに、市からの指導又は助言を受けた場合は速やかに必要な改善を行う。

②苦情の経路

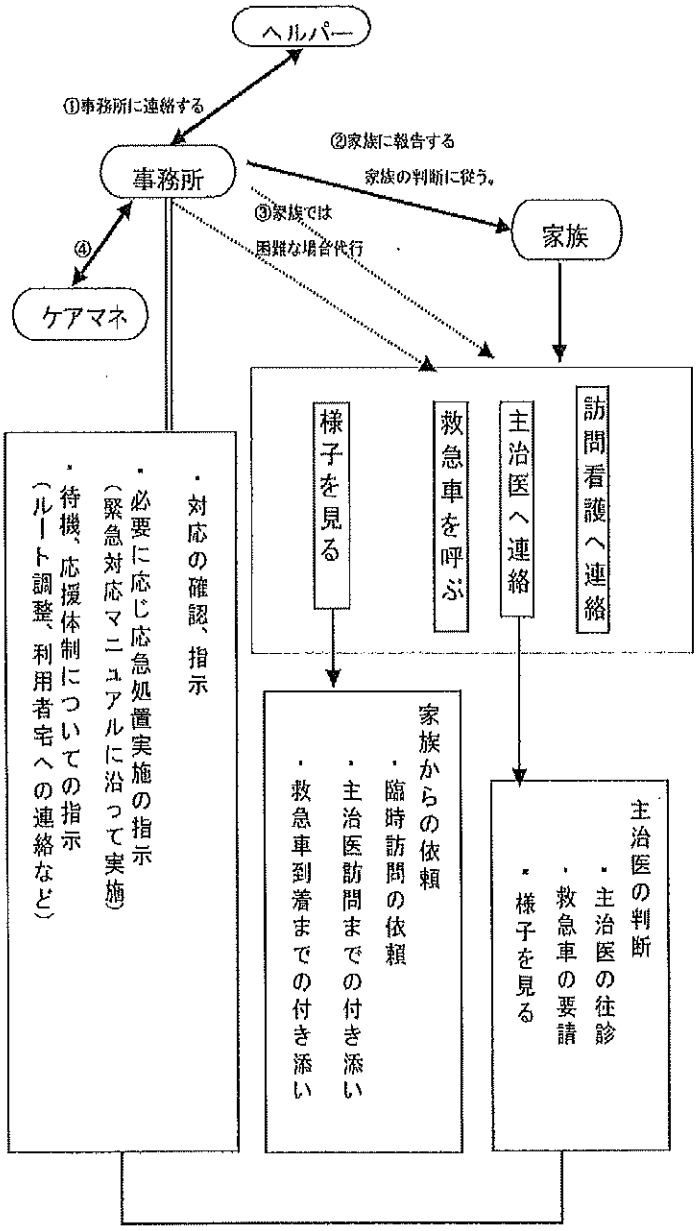


３その他参考事項

①苦情の相手方については,改善策を示して了解を得る。
②苦情の記録を台帳に保存し,再発防止の資料とする。
③苦情を未然に防ぐための管理者,訪問介護員の研修を行う。

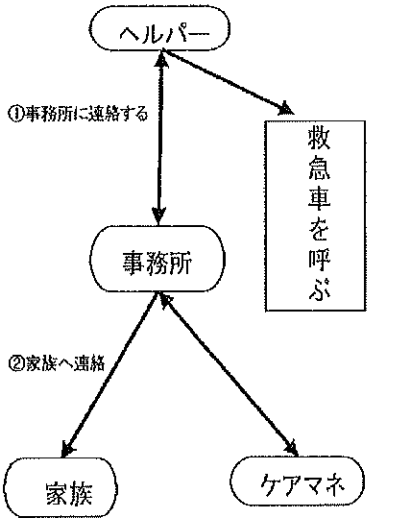
【事故発生時の緊急対応連絡図】

利用者の不調時に訪問した場合



明らかに救急車対応が必要な場合

（家族不在時）



個人情報の使用について

当社は、福祉事業者としての社会的責任及び個人情報の重要性に鑑み、厚生労働省医療・介護関連事業における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン(以下、「ガイドライン」という。)に基づき、個人情報の使用に関する基本的な指針を定めます。

☆個人情報保護方針

1　社会福祉事業の社会的責任を考慮し、守秘義務を遵守するとともに、適切な個人情報の収集利用及び提供を定めた社内規則を整備し、これを遵守します。

2　個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざん及び漏えいなどに関して予防措置を講ずるとともに、万一の発生時には速やかな是正対策を実施します。

3　個人情報に関する法令、ガイドライン、その他の規範を遵守します。

4　個人情報管理の仕組みを継続的に改善します。

☆個人情報の利用目的

当社は取得したご利用者及びご家族の個人情報を、業務の遂行に必要な範囲内において予めご本人の同意を得た上で、以下の利用目的のために利用します。

1　介護保険制度による指定居宅介護支援・指定訪問介護サービスの提供

2　介護保険制度に依らない、任意の在宅介護サービスの提供

3　サービス担当者会議による情報共有及び事例検討

(事例検討発表については利用者個人の特定ができないよう架名の使用遵守)

4　適切な在宅療養のための医療機関への医療情報の提供

☆サービス提供責任者会議における個人情報利用について

当社は、ご利用を担当するケアマネージャーが介護保険制度に基づき開催するサービス担当者会議において、ご利用者に対するサービスの充実を図るため、サービス利用状況等当社が保有するご利用者及びご家族の個人情報を利用します。この場合、当社は当該会議以外秘密を保持します。

☆個人情報の安全管理措置

当社は、取り扱う個人データの漏えい、紛失または棄損の防止その他の個人情報の安全管理のため、安全管理に関する取り扱い規定等の整備及び実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じるとともに、利用目的の達成に必要とされる正確性・最新性を確保するために適切な措置を講じています。

☆個人情報の第三者への提供

当社は、以下の場合を除き、個人データをご本人の同意なく第三者に提供しません。

1　本人の同意を得ている場合

2　介護保険法に基づく不正受給者の市町村への通知

3　児童虐待防止法に基づく児童虐待の通知

4　刑事起訴法、税法等に基づく捜査または取り調べに対する回答

5　地方公共団体による当社の指導監査、報告命令、情報提供依頼に対する回答

6　人の生命、身体及び財産の保護のために必要がある場合で、かつ本人の同意を得ることが困難なとき

7　公衆衛生の向上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な場合

8　介護サービスの安全性の向上のため、サービス提供中に発生した事故等に関する地方公共団体への報告及び情報提供

☆当社に対するご照会

当社は個人情報の使用について下記窓口を設置し、ご利用者及びご家族からの問い合わせ苦情、照会、訂正、停止等の申し出に応じます。

《個人情報の使用に関する窓口》
事業者：株式会社オムエル
指定訪問介護事業所：オムエルヘルパーステーション
個人情報取り扱い責任者：黒本正雄（TEL：0829−31−1359・FAX：0829−31−1306）

居宅サービス契約書、重要事項説明書
及び個人情報の使用についての同意書

居宅サービス契約書、重要事項説明書、並びに事業者が提示する個人情報の使用について、介護保険法、介護保険法関連法、また厚生労働省が定める基準、ガイドライン等に基づき、双方の同意の上で、居宅介護サービスを開始することに同意します。
また上記の書類は2部作成し、事業者、利用者の双方が1部ずつ保管することとする。

【説明日】　2026年　月　日

（説明者）氏名	

【事業者】

所在地	広島市安佐南区祇園五丁目2番45号-303
事業者(法人名)	株式会社オムエル
代表者名	黒本正雄
事業所名	オムエルヘルパーステーション

【利用者】

自筆・代筆

代筆理由

住所	
氏名	
電話番号	

【家族】

住所	
氏名	
電話番号	

【代理人又は立会人】

住所	
氏名	
電話番号	

※立会人とは、事業者と利用者のどちらにも属さないで、双方の意思を確認する第3者をいいます。