

ヘルパーステーション Kakehashi 運営規程

(事業の目的)

第1条 羽塚運輸株式会社が開設するヘルパーステーション Kakehashi (以下「事業所」という。)が行う指定訪問介護の事業 (以下「事業」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する。

(指定訪問介護の運営の方針)

第2条 指定訪問介護の基本方針として、訪問介護員等は、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、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。

2 事業の実施に当たっては、関係市町村、居宅介護支援事業者、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。

(事業所の名称など)

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- ・名称 ヘルパーステーション Kakehashi
- ・所在地 愛知県西尾市羽塚町北側 45 番地の 1

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

(1) 管理者 1 名

管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

(2) サービス提供責任者 2 名以上

サービス提供責任者は、次に掲げる事項を行う。

- ・訪問介護計画の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整をすること。
- ・利用者の状態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こと。
- ・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すること。
- ・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すること。

(3) 訪問介護員 4 名以上 (常勤換算)

訪問介護員等は、訪問介護の提供に当たる。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- ・月曜日～金曜日
但し、祝日及びGW 5/3～5/5・お盆 8/13～8/15・年末年始 12/30～1/3 は除く
- ・営業時間 午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分までとする。
- ・電話等により、24 時間常時連絡が可能な体制とする。

(事業の内容及び利用料等)

第6条 指定訪問介護の内容は次のとおりとし、指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、介護報酬告示上の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とする。

- ①身体介護
- ②生活介護
- ③通院等乗降介助

- 2 第8条の通常の事業の実施地域を超えて行う事業に要した交通費は、事業所の実施地域を超える 地点から自宅までの交通費の実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

事業所の実施地域を超える地点から、片道1キロメートル当たり 20円

- 3 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者またはその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けることとする。

(緊急時等における対応方法)

第7条 訪問介護員等は、事業の提供を行っているときに、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治の医師に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告しなければならない。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、西尾市(佐久島を除く)・碧南市の区域とする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第9条 ヘルパーステーション kakehashi「以下(事業所)という」は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じるものとする。

- (1) 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において従業者に対し、虐待の防止のための研修の実施(研修方法や研修計画)を定期的に行い、研修を通じて、人権意識の向上・知識や技術の向上に努めます。
- (4) 研修を適切に実施するための担当者を置く。

- 2 虐待又は虐待が疑われる事実が発生した場合には、再発の確実な防止策を講じるとともに市町村へ報告する。

(その他運営についての留意事項)

第10条 事業所は、すべての訪問介護員等(登録型の訪問介護員等を含む。以下同じ。)に対し、個別の訪問介護員等に係る研修計画を策定し、当該計画に従い、研修(外部における研修を含む。)を実施する。なお、研修計画は機会を次のとおり設けるものとし、また業務体制を整備する。

- ・採用時研修 採用後1カ月以内
- ・継続研修 年1回

- 2 事業所は、すべての訪問介護員等に対し、健康診断等を定期的の実施する。
- 3 訪問介護員等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。
- 4 訪問介護員等であった者に、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、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。
- 5 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は羽塚運輸株式会社と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この規程は、平成 30 年 6 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 31 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 1 年 8 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 2 年 5 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 3 年 5 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 3 年 6 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 4 年 6 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 5 年 6 月 1 日から施行する。

訪問介護重要事項説明書
(令和 7年 9月 1日 現在)

当事業所は利用者に対して訪問介護サービスを提供いたします。事業所の概要や提供されるサービス内容、契約上ご注意頂きたいことを次のとおり説明致します。

1. 当事業所が提供するサービスについてのご質問・ご相談窓口

電話番号	0563-65-0507
営業時間	月曜日～金曜日 (午前8時30分～午後5時30分)
担当者	管理者 井之上貴代美

※ご不明な点は、ご遠慮なくお尋ねください。

2. 事業者の概要

事業者名	羽塚運輸株式会社
本社所在地	〒444-0316 愛知県西尾市羽塚町北側45番地の1
代表者氏名	代表取締役 杉浦 直広
電話番号	0563-59-8308
FAX番号	0563-59-8021

3. ご利用事業所の概要

事業所名	ヘルパーステーション Kakehashi
指定事業者番号	2373201520
所在地	〒444-0316 愛知県西尾市羽塚町北側45番地の1
電話番号	0563-65-0507
FAX番号	0563-65-0508
サービス提供 実施地域	西尾市(佐久島を除く)・碧南市

4. 事業の目的と運営方針

事業の目的	要介護状態等になった利用者が可能な限りその居宅において、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、訪問介護計画に基づく日常生活上の世話や介護その他必要な援助を行うことによって、利用者の社会的孤独感の解消や心身機能の維持、その家族の身体的・精神的負担の軽減を図ることを目的とします。
運営方針	利用者の意思および人格を尊重し、常に利用者の立場に立ちながら、他の保険医療サービス及び福祉サービスを提供する者、地域との連携に努めます。明るく和やかな雰囲気の中で、丁寧なサービスの提供を心がけるとともに、適切な介護技術をもってサービスの提供を行います。

5. 職員の配置状況

管 理 者	1名	介護福祉士・看護師 介護職員初任者研修修了 訪問介護2級課程修了
サービス提供責任者	2名以上	
訪問介護員	4名以上	

6. 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 但し、祝日及びGW5/3～5/5・お盆8/13～8/15 年末年始12/30～1/3は除く
営業時間	午前8時30分～午後5時30分
備 考	電話等により24時間連絡可能な体制とします。

※ 必要に応じて営業時間外もご相談に応じています。

7. 提供するサービス内容

身体介護 (介護保険内)	入浴介助 : 入浴の介助又は入浴困難の方は清拭 排泄介助 : 排泄の介助、おむつ交換 食事介助 : 食事の介助 体位変換 : 体位の交換 外出介助 : 外出時の介助 通院等乗降介助
生活援助 (介護保険内)	買い物 : ご契約者の日常生活に必要な物品の買い物 (預貯金の取り扱いは除く) 掃除 : ご契約者の居室の掃除 (ご契約者の居室以外の居室、庭等は除く) 洗濯 : ご契約者の衣類等の洗濯 (ご家族分は除く)
通院等乗降介助 (介護保険内) (介護保険外)	玄関⇄玄関まで送迎いたします。 予約優先とさせていただきます。 通院等の送迎・買い物等(保険外)に安全にご利用できるよう乗降介助します。 意思の疎通が困難なご利用者様には、付き添いをお願いします。 「福祉タクシーチケット」がご利用いただけます。 障害者手帳をお持ちの方は運賃に対し、1割引になります。
介護保険外 サービス	毎日の暮らし中で困っていることがあるけど…介護保険が使えない、認定が おりなかった。介護認定適用ではない生活サービスをお願いしたい(病院の付き 添い、生活応援等) 介護保険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。

※以下のサービスは、介護保険の訪問介護サービスとしては提供できません。

- ・利用者以外の洗濯・調理・買い物・布団干しなど
- ・草むしり・植木の剪定・花木の水やり・ペットの世話など
- ・大掃除・窓ガラス磨き・床のワックスがけなど
- ・来客の応対(お茶、食事の手配など)
- ・特別な手間をかけて行う調理(例:おせち料理)
- ・家具/電化器具の移動・修繕など

8. 提供するサービスの利用料について

指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準
によるものとし、当該指定訪問介護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
合を乗じた額とさせていただきます。

① 指定訪問介護の料金

(1割負担の場合)

サービス名	時間・内容	サービス単位数	ご利用者負担額
身体介護	20分未満	163単位	170円
	20分～30分未満	244単位	254円
	30分～1時間未満	387単位	403円
	1時間以上	567単位	591円
	1時間以上は30分増すごとに 右記額を加算	82単位	85円
生活援助	20分以上45分未満	179単位	187円
	45分以上	220単位	229円
初回加算	新規に訪問介護計画を作成させていただいた時	200単位/月	209円/月
生活機能向上 連携加算Ⅰ	訪問リハビリと連携を図り、訪問介護計画を作成させていただいた時	100単位/月	105円/月
緊急時対応加算	緊急・必要時 ケアマネジャーと連携を図り 対応させていただいた場合	100単位/月 通常料金に追加	105円/月 通常料金に追加
介護職員等 処遇改善加算Ⅱ	当月利用合計単位の22.4%		
身体介護に引き 続き生活援助が 中心である場合	20分以上45分未満……+1×65単位 45分以上70分未満……+2×65単位 70分以上……………+3×65単位		
通院等乗降介助		97単位	101円

○保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなった場合には1割負担から3割負担になることがあります。

○1人の訪問介護員による介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと2人の訪問介護員でサービスを提供した場合は、通常の料金の2倍の金額をいただきます。

○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。

② その他の費用について

サービス提供にあたり必要となるご利用者の居宅での電気・ガス・水道の費用は、利用者負担となります。

③ キャンセル料

ご利用者さまの都合によりサービスを中止する場合は、次のキャンセル料をいただきます。ただし、ご利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は不要です。

ご利用日の前日までにご連絡いただいた場合	無 料
ご利用日の2時間前迄にご連絡いただいた場合	無 料
ご利用日の1時間前から開始迄にご連絡が無かった場合	基本料金の 100%
※通院等乗降介助については、別紙参照	

④ 交通費

ご利用者宅が事業者の通常の事業実施地域外である場合、交通費の実費をお支払いいただきます。
 なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額をお支払いいただきます。
 常の実施地域を超える地点から 片道1kmごとに20円

⑤ 利用料金のお支払方法

料金・費用はサービス利用月の月末で締め、翌月の20日迄に請求書をお届け、請求月の26日(26日が土日の場合は翌営業日)に口座振替いたします。
 (口座振替できなかった場合は集金いたします)

9.事故・トラブル発生時の対応について

サービス提供中に利用者に病状の急変など緊急の事態や事故が発生した場合、速やかに利用者の家族・主治医・市町村等にご連絡するとともに予め指定された連絡先にも連絡し、救急治療あるいは救急入院などの必要な措置を講じます。必要に応じて、ケアマネジャー・他のサービス事業者・市町村窓口等へ連絡等必要な措置を講じます。
 また、事故の状況及び事故に際して行なった処置について記録するとともにその原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。

10.サービス提供に関する相談・苦情について

当事業所は苦情相談受付窓口を設置しており、利用者・家族からのご不明な点に迅速かつ適切に対応いたします。また、本事業所へのご意見やご相談は、行政やその他苦情受け付け機関に相談することもできます。

苦情相談 受付窓口	担当者 : 井之上貴代美 月曜日～金曜日 (8:30～17:30) 電 話 : 0563-65-0507 FAX : 0563-65-0508
西尾市役所 福祉部 長寿課	所在地 : 西尾市寄住町下田22番地 電 話 : 0563-56-2111 (代表)
碧南市役所 健康推進部 高齢介護課	所在地 : 碧南市松本町28 電 話 : 0566-41-3311 (代表)
岡崎市役所 長寿課	所在地 : 愛知県岡崎市十王町2丁目9番地 電 話 : 0564-23-6000 (代表)
国民健康保険団体連合会 介護保険課苦情調査係	所在地 : 名古屋市東区泉1丁目6番5号 電 話 : 052-971-4165

第三者評価実施の有無	無
------------	---

【サービスの中止】

- ①他人に伝染する恐れのある疾病にかかっている利用者、又は疾病のため他人に害を及ぼす恐れのある利用者、その他医師が不適当と認めた利用者へのサービスは中止する。
- ②利用者は、利用期日前において、訪問介護サービスの中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者に出すものとします。
- ③事業者は、利用者からのサービス利用の変更の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により利用者からの希望する期間にサービス提供出来ない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議するものとする。

【自然災害時のサービスの中止・取り扱い】—BCP「業務継続計画」

この規定は、緊急時や災害時にやむを得ず事業を中断する場合、当事業所サービスを利用されているご利用者様またその関係者様に多大な影響が予想されることから、地震等自然災害・感染症による安全管理を図るため、必要な事項をさだめるものとする。

【台風】

気象庁の発表する「台風情報」にて危険と思われるときは、事業所の判断によりサービスを中止する場合があります。

11時までに警報が解除された場合は、午後からのサービスの提供は通常通り行う。

【雪】

積雪の場合は、積雪量によりヘルパーの安全が確保された時点で、サービスの提供をするものとする。

【地震】

地震の場合は、地震の規模によりヘルパーの安全が確保された時点で、サービスの提供をするものとする。

【感染症】

感染症の場合は、感染者1名・感染疑い者の検査対応中に、感染拡大防止体制の確立を迅速に対応することができるよう準備するものとする。

※その都度、事業所より連絡を入れることとする。

ヘルパーステーション Kakehashi
西尾市介護予防・日常生活支援総合事業における
第1号訪問事業（訪問介護相当・生活支援訪問型サービス）運営規程

（事業の目的）

第1条 羽塚運輸株式会社が開設するヘルパーステーション Kakehashi（以下「事業所」という。）が行う西尾市介護予防・日常生活支援総合事業における訪問型サービス（訪問介護相当・生活支援訪問型サービス）（以下「事業」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、要支援又は事業対象者の状態にある高齢者に対し、適正な第1号訪問事業（訪問介護相当サービス・生活支援訪問型サービス）を提供することを目的とする。

第2条 第1号訪問事業（訪問介護相当・生活支援訪問型サービス）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引き出す支援を行う。

- 2 第1号訪問事業（訪問介護相当・生活支援訪問型サービス）の実施手順に関する具体的方針として、サービス提供の開始に当たり、利用者の心身状況等を把握し、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、個別計画の作成後、個別計画の実施状況の把握（モニタリング）をし、モニタリング結果を指定介護予防支援事業者へ報告することとする。
- 3 第1号訪問事業（訪問介護相当・生活支援訪問型サービス）の提供に当たっては、利用者の心身機能、環境状況を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する特効率性・柔軟性を考慮した上で、利用のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。

（事業所の名称等）

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- ① 名 称 ヘルパーステーション Kakehashi
- ② 所在地 愛知県西尾市羽塚町北側 45 番地の 1

（職員の職種、員数及び職務の内容）

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

（1）管理者 1名

管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

（2）サービス提供責任者 1名以上

サービス提供責任者は、次に掲げる事項を行う。

- ・ 訪問サービス個別計画の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整をすること。
- ・ 利用者の状態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介護予防支援事業者との連携に関すること。
- ・ 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すること。
- ・ 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すること。

（3）訪問介護員等 3名以上 （常勤換算数 2.5人以上）

訪問介護員等は、訪問介護の提供に当たる。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- ① 営業日 月曜日から金曜日までとする。
但し、祝日及びGW 5/3～5/5・お盆 8/13～8/15・年末年始 12/30～1/3 は除く。
- ② 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。
- ③ 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(事業の内容及び利用料等)

第6条 第1号訪問事業(訪問介護相当・生活支援訪問型サービス)を提供した場合の利用料の額は、西尾市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用者から介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額の支払いを受けるものとする。

- ・訪問介護相当サービス 11…… 1週に1回程度
- ・訪問介護相当サービス 12…… 1週に2回程度
- ・訪問介護相当サービス 13…… 1週に2回を超えた場合
- ・生活支援訪問型サービスⅠ…… 1週に1回程度
- ・生活支援訪問型サービスⅡ…… 1週に2回程度

(緊急時等における対応方法)

第7条 訪問介護員等は、事業の提供を行っているときに、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治の医師に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告しなければならない。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、西尾市(佐久島を除く)の区域とする。

(虐待の防止のための措置に関する事項)

第9条 ヘルパーステーション kakehashi「以下(事業所)という」は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じるものとする。

- (1) 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において従業者に対し、虐待の防止のための研修の実施(研修方法や研修計画)を定期的に行い、研修を通じて、人権意識の向上・知識や技術の向上に努めます。
- (4) 研修を適切に実施するための担当者を置く。

2 虐待又は虐待が疑われる事実が発生した場合には、再発の確実な防止策を講じるとともに市町村へ報告する。

(その他運営についての留意事項)

第10条 事業所は、すべての訪問介護員等(登録型の訪問介護員等を含む。以下同じ。)に対し、個別の訪問介護員等に係る研修計画を策定し、当該計画に従い、研修(外部における研修を含む。)を実施する。なお、研修計画は機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

- ① 採用時研修 採用後1カ月以内
- ② 継続研修 年1回
- 2 事業所は、すべての訪問介護員等に対し、健康診断等を定期的実施する。
- 3 訪問介護員等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。
- 4 訪問介護員等であった者に、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、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。
- 5 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は羽塚運輸株式会社と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この規程は、平成30年6月1日から施行する。
この規程は、平成31年4月1日から施行する。
この規程は、令和 1年8月1日から施行する。
この規程は、令和 2年5月1日から施行する。
この規程は、令和 3年4月1日から施行する。
この規程は、令和 3年6月1日から施行する。
この規程は、令和 4年6月1日から施行する。
この規程は、令和 5年6月1日から施行する。
この規程は、令和 6年4月1日から施行する。
この規定は、令和 6年6月1日から施行する。

料 金 表

1. 訪問介護相当サービス

訪問介護相当サービス11	イ) 1週当たりの 標準的な回数 を定める場合	(1) 1週に1回程度の場合	(1月につき) 1, 176単位	
訪問介護相当サービス11日割			日割の場合	(1日につき) 39単位
訪問介護相当サービス12		(2) 1週に2回程度の場合	(1月につき) 2, 349単位	
訪問介護相当サービス12日割			日割の場合	(1日につき) 77単位
訪問介護相当サービス13		(3) 1週に2回を超える 程度の場合	(1月につき) 3, 727単位	
訪問介護相当サービス13日割			日割の場合	(1日につき) 123単位
訪問介護相当サービス21	ロ) 1月当たりの 回数を定める 場合	(1)標準的な内容の指定相当 訪問型サービスである場合		(1回につき) 287単位
訪問介護相当サービス22		(2)生活援助が中心 である場合	所要時間20分以上 45分未満の場合	(1回につき) 179単位
			所要時間45分以上 の場合	(1回につき) 220単位
訪問介護相当サービス23		(3)短時間の身体介護 が中心である場合	(1回につき) 163単位	

(2) 加算

初回加算	(1月につき) 200単位
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	所定単位数の224/1000

※西尾市の地域区分(6級地)の規定により、1単位当たりの金額は、10.42円となります。

算定した額に1円未満の端数がある場合は切り捨てとなります。

2. 生活支援訪問型サービス

生活支援訪問サービスⅠ 1割・2割・3割／月	事業対象者、要支援1・2	(1月につき)
	(週1回程度)	1,077単位
生活支援訪問サービスⅡ 1割・2割・3割／月	要支援2	(1月につき)
	(週2回程度)	2,151単位
生活支援訪問サービスⅠ 1割・2割・3割／日	事業対象者、要支援1・2	(1日につき)
	(週1回程度)	35単位
生活支援訪問サービスⅡ 1割・2割・3割／日	要支援2	(1日につき)
	(週2回程度)	71単位

(2) 加算

初回加算	(1月につき) 200単位
------	---------------

※西尾市の地域区分の規定により、1単位当たりの金額は、10,42円となります。

算定した額に1円未満の端数がある場合は切り捨てとなります。

西尾市介護予防・日常生活支援総合事業における
訪問型サービス重要事項説明書

（令和 7年 9月 1日現在）

当事業所は利用者に対して訪問介護サービスを提供いたします。事業所の概要や提供されるサービス内容、契約上ご注意頂きたいことを次のとおり説明致します。

1. 当事業所が提供するサービスについてのご質問・ご相談窓口

電話番号	0563-65-0507
営業時間	月曜日～金曜日 （午前8時30分～午後5時30分）
担当者	管理者 井之上 貴代美

※ご不明な点は、ご遠慮なくお尋ねください。

2. 事業者の概要

事業者名	羽塚運輸株式会社
本社所在地	〒444-0316 愛知県西尾市羽塚町北側45番地の1
代表者氏名	代表取締役 杉浦 直広
電話番号	0563-59-8308
FAX番号	0563-59-8021

3. ご利用事業所の概要

事業所名	ヘルパステーション Kakehashi
指定事業者番号	2373201520
所在地	〒444-0316 愛知県西尾市羽塚町北側45番地の1
電話番号	0563-65-0507
FAX番号	0563-65-0508
サービス提供 実施地域	西尾市（佐久島を除く）

4. 事業の目的と運営方針

事業の目的	要介護状態等になった利用者が可能な限りその居宅において、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、訪問介護計画に基づく日常生活上の世話や介護その他必要な援助を行うことによって、利用者の社会的孤独感の解消や心身機能の維持、その家族の身体的・精神的負担の軽減を図ることを目的とします。
運営方針	利用者の意思および人格を尊重し、常に利用者の立場に立ちながら、他の保険医療サービス及び福祉サービスを提供する者、地域との連携に努めます。 明るく和やかな雰囲気の中で、丁寧なサービスの提供を心がけるとともに、適切な介護技術をもってサービスの提供を行います。

5. 職員の配置状況

管理者	1名	介護福祉士・看護師 介護職員初任者研修 訪問介護員2級課程修了
サービス提供責任者	1名以上	
訪問介護員	3名以上	

6. 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 但し、祝日及びGW5/3～5/5・お盆8/13～8/15 年末年始12/30～1/3は除く
営業時間	午前8時30分～午後5時30分
備考	電話等により24時間連絡可能な体制とします。

※ 必要に応じて営業時間外もご相談に応じています。

7. 提供するサービス内容

身体介護 (介護保険内)	入浴介助 : 入浴の介助又は入浴困難の方は清拭 排泄介助 : 排泄の介助、おむつ交換 食事介助 : 食事の介助 体位変換 : 体位の変換 外出介助 : 外出時の介助
生活援助 (介護保険内)	買い物 : ご契約者の日常生活に必要な物品の買い物 (預貯金の取り扱いは除く) 掃除 : ご契約者の居室の掃除 (ご契約者の居室以外の居室、庭等は除く) 洗濯 : ご契約者の衣類等の洗濯 (ご家族分は除く)
介護保険外 サービス	毎日の暮らし中で困っていることがあるけど…介護保険が使えない、認定がおりなかった。介護認定適用ではない生活サービスをお願いしたい (病院の付き添い、生活応援等) 介護保険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。

※以下のサービスは、介護保険の訪問介護サービスとしては提供できません。

- ・利用者以外の洗濯・調理・買い物・布団干しなど
- ・草むしり・植木の剪定・花木の水やり・ペットの世話など
- ・大掃除・窓ガラス磨き・床のワックスがけなど
- ・来客の対応 (お茶、食事の手配など)
- ・特別な手間をかけて行う調理 (例: おせち料理)
- ・家具/電化器具の移動・修繕など

8. 提供するサービスの利用料について

第1号訪問事業 (訪問介護相当・生活支援訪問型サービス) を提供した場合の利用料の額は、西尾市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用者から介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額の支払いを受けるものとする。

- ・訪問介護相当サービス11……1週に1回程度
- ・訪問介護相当サービス12……1週に2回程度
- ・訪問介護相当サービス13……1週に2回を超えた場合
- ・生活支援訪問型サービスⅠ……1週に1回程度
- ・生活支援訪問型サービスⅡ……1週に2回程度

料 金 表

1. 訪問介護相当サービス

訪問介護相当サービス11	イ) 1週当たりの標準的な回数を定める場合	(1) 1週に1回程度の場合	(1月につき) 1, 176単位	
訪問介護相当サービス11日割			日割の場合	(1日につき) 39単位
訪問介護相当サービス12		(2) 1週に2回程度の場合	(1月につき) 2, 349単位	
訪問介護相当サービス12日割			日割の場合	(1日につき) 77単位
訪問介護相当サービス13		(3) 1週に2回を超える程度の場合	(1月につき) 3, 727単位	
訪問介護相当サービス13日割			日割の場合	(1日につき) 123単位
訪問介護相当サービス21	ロ) 1月当たりの回数を定める場合	(1)標準的な内容の指定相当訪問型サービスである場合		(1回につき) 287単位
訪問介護相当サービス22		(2)生活援助が中心である場合	所要時間20分以上45分未満の場合	(1回につき) 179単位
			所要時間45分以上の場合	(1回につき) 220単位
訪問介護相当サービス23		(3)短時間の身体介護が中心である場合	(1回につき) 163単位	

(2) 加算

初回加算	(1月につき) 200単位
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	所定単位数の224/1000

※西尾市の地域区分（6級地）の規定により、1単位当たりの金額は、10.42円となります。

算定した額に1円未満の端数がある場合は切り捨てとなります。

2. 生活支援訪問型サービス

生活支援訪問サービスⅠ 1割・2割・3割／月	事業対象者、要支援1・2	(1月につき)
	(週1回程度)	1,077単位
生活支援訪問サービスⅡ 1割・2割・3割／月	要支援2	(1月につき)
	(週2回程度)	2,151単位
生活支援訪問サービスⅠ 1割・2割・3割／日	事業対象者、要支援1・2	(1日につき)
	(週1回程度)	35単位
生活支援訪問サービスⅡ 1割・2割・3割／日	要支援2	(1日につき)
	(週2回程度)	71単位

(2) 加算

初回加算	(1月につき) 200単位
------	---------------

※西尾市の地域区分の規定により、1単位当たりの金額は、10,42円となります。

算定した額に1円未満の端数がある場合は切り捨てとなります。

○保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなった場合には1割負担から3割負担になることがあります。

○1人の訪問介護員による介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと2人の訪問介護員でサービスを提供した場合は、通常の料金の2倍の金額をいただきます。

○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。

② その他の費用について
サービス提供にあたり必要となるご利用者様の居宅での電気・ガス・水道の費用は、利用者負担となります。

③ キャンセル料

ご利用者さまの都合によりサービスを中止する場合は、次のキャンセル料をいただきます。ただし、ご利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は不要です。

ご利用日の前日までにご連絡いただいた場合	無 料
ご利用開始時間の2時間前迄にご連絡いただいた場合	無 料
ご利用開始時間の1時間前から開始迄に連絡なかった場合	基本料金の 50%

④ 交通費

ご利用者宅が事業者の通常の事業実施地域外である場合、交通費の実費をお支払いいただきます。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額をお支払いいただきます。
常の実施地域を超える地点から 片道1kmごとに20円

⑤ 利用料金のお支払方法

料金・費用はサービス利用終了後翌月の20日前後に請求書を発行、翌月の26日に口座振替いたします。（口座振替できなかった場合は集金いたします）

9.事故・トラブル発生時の対応について

サービス提供中に利用者に病状の急変など緊急の事態や事故が発生した場合、速やかに利用者の家族・主治医・市町村等にご連絡するとともに、予め指定された連絡先にも連絡し、救急治療あるいは救急入院などの必要な措置を講じます。

必要に応じて、ケアマネジャー・他のサービス事業者・市町村窓口等へ連絡等必要な措置を講じます。

また、事故の状況及び事故に際して行った処置について記録するとともにその原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。

10.サービス提供に関する相談・苦情について

当事業所は苦情相談受付窓口を設置しており、利用者・家族からのご不明な点に迅速かつ適切に対応いたします。また、本事業所へのご意見やご相談は行政やその他苦情受付、行政やその他苦情受け付け機関に相談することもできます。

苦情相談 受付窓口	担当者：井之上貴代美 月曜日～金曜日（8：30～17：30） 電話：0563-65-0507 FAX：0563-65-0508
西尾市役所 健康福祉部 長寿課	所在地：西尾市寄住町下田22番地 電話：0563-65-2119（直通）
国民健康保険団体連合会 介護保険課苦情調査係	所在地：名古屋市東区泉1丁目6番5号 電話：052-971-4165

第三者評価実施の有無	無
------------	---

【サービスの中止】

- ①他人に伝染する恐れのある疾病にかかっている利用者、又は疾病のため他人に害を及ぼす恐れのある利用者、その他医師が不適当と認めた利用者へのサービスは中止する。
- ②利用者は、利用期日前において、訪問型サービスの中止又は変更することができません。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者に出すものとします。
- ③事業者は、利用者からのサービス利用の変更の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により利用者からの希望する期間にサービス提供出来ない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議するものとする。

【自然災害時のサービスの中止・取り扱い】—BCP「業務継続計画」

この規定は、緊急時や災害時にやむを得ず事業を中断する場合、当事業所サービスを利用されているご利用者様またその関係者様に多大な影響が予想されることから、地震等自然災害感染症による安全管理を図るため、必要な事項をさだめるものとする。

【台 風】

気象庁の発表する「台風情報」にて危険と思われる時は、事業所の判断によりサービスを中止する場合がある。

11時までに警報が解除された場合は、午後からのサービスの提供は通常とおり行う。

【地 震】

地震の場合は、地震の規模によりヘルパーの安全が確保された時点で、サービスの提供をするものとする。

【 雪 】

積雪の場合は、積雪量によりヘルパーの安全が確保された時点で、サービスの提供をするものとする。

【感染症】

感染症の場合は、感染者1名・感染疑い者の検査対応中に、感染拡大防止体制の確立を迅速に対応することができるよう準備するものとする。

※事業所より連絡を入れる

ヘルパーステーション Kakehashi 運営規程

（事業の目的）

第1条 羽塚運輸株式会社が開設するヘルパーステーション Kakehashi（以下「事業所」という。）が行う障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号。以下「法」という。）に規定する居宅介護及び重度訪問介護（以下「居宅介護等」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、事業所の従業者が支給決定を受けた利用者及び障害児に対し、適正な居宅介護等を提供することを目的とする。

（運営の方針）

- 第2条 事業所の従業者は、利用者及び障害児が居宅において日常生活を営むことができるよう、その利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、生活等に関する相談及び助言その他生活全般にわたる援助を行うものとする。
- 2 事業所の従業者は、利用者及び障害児の意思及び人格を尊重し、常に利用者及び障害児の立場に立ってサービスの提供を行う。
- 3 事業の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、関係市町村、他の障害福祉サービス事業者、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。
- 4 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者福祉サービス事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年厚生労働省令第171号）及び指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成24年愛知県条例第72号）その他関係法令を遵守し、事業を実施する。

（事業所の名称等）

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名称 ヘルパーステーション Kakehashi
- (2) 所在地 愛知県西尾市羽塚町北側45番地の1

（従業者の職種、員数及び職務の内容）

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名
管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、自らも居宅介護等の提供に当たるものとする
- (2) サービス提供責任者 2名以上
サービス提供責任者は、事業所に対する指定居宅介護の利用の申込みに係る調整、従業者に対する技術指導等のサービス内容の管理及び居宅介護計画の作成等を行う。
- (3) 従業者 4名以上（常勤換算）
従業者は、指定居宅介護等の提供に当たる。

（営業日及び営業時間）

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から金曜日までとする。
但し、祝日及び 5/3～5/5、8/13～8/15、12/30～1/3 は除く
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。
- (3) 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(通常の事業の実施地域)

第6条 通常の事業の実施地域は、西尾市、碧南市の区域とする。

(居宅介護等の内容及び主たる対象者)

第7条 居宅介護等の内容は、次のとおりとする。

(1) 居宅介護

① 身体介護

② 家事援助

(2) 重度訪問介護

2 事業所において居宅介護等を提供する主たる対象者は、特定しない。

(利用者から受領する費用の額)

第8条 指定障害福祉サービスを提供した場合の利用料の額は、告示上の額とし、当該指定障害福祉サービスが法定代理受領サービスであるときは、市町村が定める月額負担上限額の範囲内において利用者負担額の支払を受けるものとする。

2 第6条の通常の事業の実施地域を越えて行う居宅介護等に要した交通費は、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する。

(1) 通常の事業の実施地域を越える地点から片道1キロメートル未満20円

(2) 通常の事業の実施地域を越える地点から片道1キロメートルを越える場合は、20円に1キロメートル増すごとに20円ずつ加算した額とする。

3 前三項の費用の支払いを受ける場合は、利用者又はその扶養義務者に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名又は記名押印を受けることとする。

(緊急時等における対応方法)

第9条 従業者は、居宅介護等の提供を行っているときに、利用者及び障害児に病状の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずるとともに、管理者へ報告しなければならない。

(虐待防止に関する事項)

第10条 事業所は、利用者及び障害児の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるものとする。

(1) 事業所における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し、その結果について従業者に周知徹底を図る。

(2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備する

(3) 事業所において従業者に対し、虐待の防止のための研修の実施（研修方法や研修計画）を定期的に行い、研修を通じて人権意識の向上・知識や技術の向上に努めます。

(4) 研修を適切に実施するための担当者を置く。

2 虐待又は虐待が疑われる事実が発生した場合には、再発の確実な防止策を講じるとともに市町村へ報告する。

(その他運営に関する重要事項)

第11条 事業所は、利用者及び障害児に対して適切な居宅介護等を提供するため、従業者の勤務体制を整備するとともに、従業者の資質の向上を図るため、研修（前条に規定する利用者及び障害児の人権の擁護、虐待の防止等の内容を含む。）の機会を次のとおり設けるものとする。

(1) 採用時研修 採用後1か月以内

(2) 継続研修 年1回

- 2 従業者は、業務上知り得た利用者及び障害児または、その家族の秘密を保持する。
- 3 従業者であった者に、業務上知り得た利用者及び障害児またはその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。
- 4 事業所は他の指定障害福祉サービス事業者等に対して、利用者及び障害児並びにその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者並びにその家族の同意を得るものとする。
- 5 事業所は、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備するものとする。
- 6 事業所は、居宅介護等に要した費用の請求及び受領に係る記録を整備し、当該費用の受領の日から5年間保存するものとする。
- 7 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は設置者と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則

この規程は、平成 3 0 年 7 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 3 1 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 1 年 8 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 2 年 5 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 3 年 6 月 1 日から施行する。

この規程は、令和 5 年 6 月 1 日から施行する。

障害福祉サービス重要事項説明書
(居宅介護・重度訪問介護)

(令和 7年 5月 1日現在)

当事業所は利用者に対して指定居宅介護・重度訪問介護のサービスを提供いたします。

当事業所の概要や提供されるサービス内容、契約上ご注意頂きたいことを次の通り説明いたします。

1. 当事業所が提供するサービスについてのご質問・ご相談窓口

電話番号	0563-65-0507
営業時間	月曜日～金曜日 (午前8時30分～午後5時30分)
担当者	管理者 井之上貴代美

※ご不明な点は、ご遠慮なくお尋ねください。

2. 事業者の概要

事業者名	羽塚運輸株式会社
本社所在地	〒444-0316 愛知県西尾市羽塚町北側45番地の1
代表者氏名	代表取締役 杉浦 直広
電話番号	0563-59-8308
FAX番号	0563-59-8021

3. ご利用事業所の概要

事業所名	ヘルパーステーション Kakehashi		
指定事業者番号	指定居宅介護事業所	2313600401	平成30年7月1日指定
	指定重度訪問介護事業所	2313600401	平成30年7月1日指定
所在地	〒444-0316 愛知県西尾市羽塚町北側45番地の1		
電話番号	0563-65-0507		
FAX番号	0563-65-0508		
サービス提供 実施地域	西尾市・碧南市		

4. 事業の目的と運営方針

事業の目的	事業所において実施する指定障害福祉サービス事業の指定居宅介護・指定重度訪問介護の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定居宅介護、指定重度訪問介護、円滑な運営管理を図るとともに、利用者・障害児及び障害児の保護者（以下「利用者等」という）の意思及び人格を尊重して、常に利用者等の立場に立った指定居宅介護等の提供を確保することを目的とします。
運営方針	事業所は、利用者等が居宅において、自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者等の身体、その他の状況及びその置かれている環境に応じて、生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うものとします。 指定居宅介護等の実施にあたっては、地域の相談支援事業者・支援施設・その他福祉サービス・保険医療サービスと連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

5. 職員の配置状況

管理者	1名	介護福祉士・看護師 介護職員初任者研修修了 訪問介護2級課程修了
サービス提供責任者	2名以上	
訪問介護員	4名以上	

6. 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 但し、祝日及びGW5/3～5/5・お盆8/13～8/15 年末年始12/30～1/3は除く
営業時間	午前8時30分～午後5時30分
備 考	電話等により24時間連絡可能な体制とします。

※ 必要に応じて営業時間外もご相談に応じています。

7. 提供するサービス内容（居宅介護・重度訪問介護）

居宅介護	身体介護	入浴介助 : 入浴の介助（衣類着脱）又は入浴困難の方は清拭・洗髪等 排泄介助 : 排泄の介助、おむつ交換 食事介助 : 食事の介助 その他 : 褥瘡防止のために体位の変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護
	家事援助	調 理 : 利用者の食事の用意（ご家族分は除く） 掃 除 : 利用者の居室の掃除・整理整頓（ご家族分は除く） 洗 濯 : 利用者の衣類等の洗濯（ご家族分は除く）
重度訪問介護		重度の肢体不自由者で常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排泄・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、移動介護、その他の生活全般にわたる見守り等の支援を行います。

※従業者はサービスの提供にあたって次の

- ・医療行為
- ・利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ・利用者以外の洗濯・調理・買い物・布団干しなど
- ・利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除など）
- ・草むしり・植木の剪定・農作業等の生産援助・花木の水やり・ペットの世話など
- ・来客の応対（お茶、食事の手配など）
- ・特別な手間をかけて行う調理（例：おせち料理）
- ・家具/電化器具の移動・修繕など

8. サービスの料金と利用者負担額について

介護給付費によるサービスを提供した際は、サービス利用料金（厚生労働大臣の定める基準により算出した額）のうち9割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費等の給付を市町村から直接受け取る（代理受領する）場合、利用者負担分として、サービス利用料金全体の額を事業者にお支払いいただきます。（定率負担又は利用者負担額といいます）

なお、定率負担又は利用者負担額の軽減等が適用される場合は、この限りではありません。
障害福祉サービス受給者証をご確認ください。

(2) 通常の事業の実施地域を超えて行う居宅介護等に要した交通費は、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する。

①通常の事業の実施地域を超える地点から片道1キロメートル未満20円

②通常の事業の実施地域を超える地点から片道1キロメートルを超える場合は、20円に1キロメートル増す毎に20円ずつ加算した額とする。

上記、費用の支払いを受ける場合は、利用者又はその扶養義務者に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名又は記名押印を受けることとする。

(3)1人の訪問介護員による介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと2人の訪問介護員でサービスを提供した場合は、通常の料金の2倍の金額をいただきます。

・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。

(4) その他の費用について

サービス提供にあたり必要となるご利用者様の居宅での電気・ガス・水道の費用は、利用者負担となります。

(5) 利用料金のお支払方法

料金・費用はサービス利用終了後翌月の20日前後に請求書を発行、翌月の26日に口座振替いたします。（口座振替できなかった場合は集金いたします）

9. 事故・トラブル発生時の対応について

サービス提供中に利用者に病状の急変など緊急の事態や事故が発生した場合、速やかに利用者の家族・主治医・市町村等にご連絡するとともに予め指定された連絡先にも連絡し、救急治療あるいは救急入院などの必要な措置を講じます。
必要に応じて、相談支援事業所・ケアマネジャー・他のサービス事業者・市町村窓口等へ連絡等、必要な措置を講じます。
当事業所は損害賠償保険に加入しています。当事業所の責任により利用者に対して賠償すべきことが起こった場合は、誠実に対応するとともに適切な補償をいたします。
また、事故の状況及び事故に際して行った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。

10. サービス提供に関する相談・苦情について

当事業所は苦情相談受付窓口を設置しており、利用者・家族からのご不明な点に迅速かつ適切に対応いたします。
また、本事業所へのご意見やご相談は、行政やその他苦情受け付け機関に相談することもできます。

苦情相談 受付窓口	担当者：井之上貴代美 月曜日～金曜日（8：30～17：30） 電話：0563-65-0507 FAX：0563-65-0508
西尾市役所 福祉部 福祉課	所在地：西尾市寄住町下田22番地 電話：0563-56-2111（代表）
碧南市役所 福祉課 社会福祉係	所在地：碧南市松本町28 電話：0566-41-3311（代表）
愛知県社会福祉協議会	所在地：名古屋市東区白壁一丁目50番地 電話：052-212-5515

第三者評価実施の有無	無
------------	---

【サービスの中止】

- 他人に伝染する恐れのある疾病にかかっている利用者、又は疾病のため他人に害を及ぼすおそれのある利用者、その他医師が不適当と認めた利用者へのサービスは中止する。
- 利用者は、利用期日前において、訪問介護サービスの中止又は変更することができます。
この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出るものとします。
- 事業者は、利用者からのサービス利用の変更の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により利用者からの希望する期間にサービス提供出来ない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議するものとする。

【自然災害時のサービスの中止・取り扱い】—BCP「業務継続計画」

この規定は、緊急時や災害時にやむを得ず事業を中断する場合、当事業所サービスを利用されているご利用者様またその関係者様に多大な影響が予想されることから、地震等自然災害・感染症による安全管理を図るため、必要な事項をさだめるものとする。

【台風】

気象庁の発表する「台風情報」にて危険と思われるときは、事業所の判断によりサービスを中止する場合がある。

午前11時までに警報が解除された場合は、午後からのサービスの提供は通常通り行う。

【雪】

積雪の場合は、積雪量によりヘルパーの安全が確保された時点で、サービスの提供をするものとする。

【地震】

地震の場合は、地震の規模によりヘルパーの安全が確保された時点で、サービスの提供をするものとする。

【感染症】

感染症の場合は、感染者1名・感染疑い者の検査対応中に、感染拡大防止体制の確立を迅速に対応することができるよう準備するものとする。

※その都度、事業所より連絡を入れることとする。