

訪問介護 重要事項説明書

この訪問介護重要事項説明書は、要介護状態にある利用者様が、訪問介護サービスを受けられるに際し、利用者様やそのご家族に対し、当社の事業運営規程の概要や訪問介護従事者などの勤務体制等、利用者様のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記したものです。

第1条 企業理念

合同会社 あんじゅが開設するケア あんじゅ（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護（以下「指定訪問介護等」という。）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介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護等を提供することを目的とする

第2条 運営方針

事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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 事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域包括支援センター、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 会社及びサービス事業所の概要

1. 本社（以下、「当社」とします）

法人名	合同会社 あんじゅ
本社所在地	〒132-0022 東京都大杉 5-20-1
代表者氏名	代表社員 荒井 有美
代表番号	電話： 03 (6795) 9937 FAX： 03 (6795) 9938
設立	平成 27 年 4 月 1 日
資本金	100 万円
実施事業	訪問介護・総合事業・居宅介護支援・障害福祉サービス等

2. サービス提供事業所（以下、「当事業所」とします）

事業所名	ケア あんじゅ
所在地	〒132-0022 東京都大杉 5-20-1
電話番号	03 (6795) 9937
FAX番号	03 (6795) 9938
介護保険指定事業所番号	1372308245
訪問介護以外に指定を受けるその他のサービス	総合事業・居宅介護支援・障害福祉サービス等
通常の事業の実施地域	江戸川区・葛飾区
損害賠償責任保険加入先	介護労働安定センター：東京海上日動火保険(株)

3. 職員体制

職 種		内 訳			兼務の有無
管理者		1名（常勤）			有
者 提 サ 供 ー 責 ビ 任 ス	介護福祉士	2名（常勤	2名（非常勤	名）	有
	実務者研修課程修了者	名（常勤	名（非常勤	名）	
	旧介護職員基礎研修課程修了者	名（常勤	名（非常勤	名）	
	旧1級研修課程修了者	名（常勤	名（非常勤	名）	
事務職員		名（常勤 名 非常勤 名）			
従 事 者 サ ー ビ ス	介護福祉士	2名（常勤	1名（非常勤	1名）	
	実務者研修課程修了者	名（常勤	名（非常勤	名）	
	介護職員初任者研修課程修了者	3名（常勤	1名（非常勤	2名）	
	旧介護職員基礎研修課程修了者	名（常勤	名（非常勤	名）	
	生活援助従事者研修課程修了者	名（常勤	名（非常勤	名）	
	旧訪問介護員1級研修課程修了者	名（常勤	名（非常勤	名）	
	旧訪問介護員2級研修課程修了者	4名（常勤	名（非常勤	4名）	

4. 営業日及び営業時間

営業日	下記の休業日を除く毎日			
休業日	原則として、土曜日・日曜日・国民の祝日、年末年始			
相談受付時間	午前 9時 ～ 午後 6時			
サービス提供 時間帯	6:00～8:00	8:00～18:00	18:00～22:00	22:00～6:00
	○	○	○	
緊急を要する場合などは、上記の営業日、時間に限らずご相談を承ります。				

5. 従事者の業務内容

職種	業務内容
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ○事業所の訪問介護員等の管理、訪問介護の利用の申込に係る調整業務の実施状況の把握、その他業務の管理を一元的に行います。 ○事業所の訪問介護員等に対し、法令等で規定されている訪問介護の実施に関する規定を遵守させるために、必要な指揮命令及び指導を行います。
サービス提供 責任者	<ul style="list-style-type: none"> ○お客様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ます。 ○訪問介護計画を作成します。 ○介護職員等に対し、具体的な援助目標・援助内容を指示するとともに、お客様の状況について情報を伝達します。 ○サービス担当者会議等を通じて、お客様の心身の状況やその置かれている環境等の把握、また居宅介護支援事業所や他の保険医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握や連携等に努めます。 ○訪問介護員の業務の実施状況の把握、業務管理、研修、技術指導を行います。 ○居宅介護支援事業所等にお客様の服薬状況、口腔機能その他のお客様の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報を提供します。 ○居宅サービス計画の標準的なサービス提供時間と実際のサービス提供時間が著しく乖離している場合、実際のサービス提供時間を記録し、介護支援専門員に連絡します。
事務職員	訪問介護事業所の運営上の必要な事務処理を行います。
訪問介護員	お客様の居宅に訪問し、身体介護、生活援助等サービスの提供を行います。

第4条 サービス内容

身体介護	<p>身体介護とはお客様の身体に直接接触して行う介助等と、日常生活に必要な機能の向上等のための介助・専門的な援助のことをいいます。</p> <p>① 入浴、排泄、食事、清拭、更衣介助、身体整容、体位変換、服薬介助、移動移乗介助など、お客様の身体に直接接触して行う介助ならびに、これを行うために必要な準備及び後片付けのサービス。</p> <p>②お客様の日常生活動作能力や、意欲の向上のためにお客様とともにを行う自立支援のためのサービス。</p> <p>③通院等に関する、準備、移動移乗介助等のサービス。</p>
生活援助	<p>生活援助とは日常生活に支障が生じないように行われる、調理、洗濯、掃除、買い物等をいいます。生活援助はお客様が独り暮らし、または同居家族が障害、疾病及びやむを得ない事情のため、本人や家族がこれら家事を行うことが困難な場合に限り提供されることになっています。</p>
院内待機	<p>病院内での待ち時間等は介護保険外のサービスとなります。</p> <p>別途契約に基づき、利用者の全額負担によってサービスを提供することは可能です。</p>

*当事業所は、介護支援専門員に対して、お客様に必要なないサービスを位置付けるよう求めることその他の不当な働きかけを行うことはありません。

第5条 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行えません。

- ① 医療行為
- ② 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
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除・庭掃除・など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食（暑い時など水分補給をさせて頂くことはあります）
- ⑦ 身体拘束的その他利用者の行動を制限する行為
（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急ややむを得ない場合を除く）
- ⑧ 利用者又は家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

下記に掲げるような保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

- 「直接本人の援助」に該当しない場合
 - ・利用者以外の物に係る洗濯、調理、買い物、布団干し
 - ・主として利用者が使用する居室以外の掃除 等
- 「日常生活の援助」に該当しない行為
 - ・草むしり ・植木や花の水やり 等
- 「日常的に行われる家事の範囲を超える行為」
 - ・家具・家電器具等の移動、修繕、模様替え
 - ・窓のガラス拭き、床のワックスがけ、室内外の家屋の修理、ペンキ塗り 等

第6条 利用料金

1. 基本料金（消費税非課税）

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金（料金表）の1割、2割もしくは3割です。但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—基本料金・日中 午前9時00分—午後6時00分】

地域区分 1級地（1単位単価：11.4円）

訪問介護 種類	ご利用時間	単位数	利用者負担金		
			1割負担	2割負担	3割負担
身体介護	30分未満	244単位	279円	557円	835円
	30分以上1時間未満	387単位	442円	883円	1324円
	1時間以上1時間30分未満	567単位	647円	1293円	1939円
	1時間30分以上30分ごとの加算	82単位	94円	187円	281円
身体生活	身体30分生活20分	309単位	353円	705円	1057円
	身体30分生活45分	374単位	427円	853円	1279円
	身体60分生活20分	452単位	516円	1031円	1546円
	身体60分生活45分	517単位	590円	1179円	1768円
生活援助	20分以上45分未満	179単位	204円	408円	612円
	45分以上	220単位	251円	502円	753円

*3割負担の適用は、平成30年8月からになります。介護保険の自己負担割合は保険者から届く「介護保険負担割合証」をご確認ください。

*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。

*2名の訪問介護員によりサービスを提供する必要があると判断される場合には、お客様またはそのご家族等の同意を得た上で通常利用料金の2倍の料金をいただきます。

*緊急時に計画外のサービスを提供する場合がありますが、そのサービスが介護保険外のサービスの場合には、お客様より別途料金をいただくことがあります。

2. 各種加算（消費税非課税）

本事業所では、厚生労働大臣が定める基準、地域、施設基準等に適合することから、基本料金に次のとおり割り増しさせていただきます。

加算項目	加算単位
新設処遇改善加算Ⅴ（13）	1ヶ月当たりの総単位数×サービス別加算率（10%）
特定事業所加算（ ）	

サービス提供に係るその他の加算は次のとおりです。

① 初回加算

新規にサービス契約を結んだ初月にサービス提供責任者によるサービスの提供、または同行訪問があった場合に所定単位数を加算させていただきます。

該当要件	加算単位
新規にサービス契約を結んだ初月。 (過去二月に当該事業所よりサービス提供を受けていない)	200 単位

② 緊急時訪問介護加算

該当要件	加算単位
お客様やご家族等からの要請で、かつ、担当介護支援専門員が必要と認められた身体介護が中心のサービス（元々の計画に無いもの）を実施した場合。	100 単位

③ 生活機能向上連携加算（Ⅰ）

該当要件	加算単位
①訪問リハビリテーション事業所・通所リハビリテーション事業所・医療提供施設の医師・理学療法士等から助言を受ける体制を構築し、助言を受けた上で、サービス提供責任者が訪問介護計画を作成した場合。 ②当該医師・理学療法士等が通所リハビリ等のサービス提供の場、もしくは ICT を活用した動画等によりお客様の状況を把握した上で助言を行った場合。	100 単位

④ 生活機能向上連携加算（Ⅱ）

該当要件	加算単位
サービス提供責任者が、訪問リハビリテーション事業所・通所リハビリテーション事業所・医療提供施設の医師・理学療法士等が自宅を訪問する際に同行し、当該医師・理学療法士等と共同して実施したアセスメント結果に基づき訪問介護計画を作成し、またサービスを提供している場合。	200 単位

3. 減算

当事業所と同一敷地内または隣接する敷地内の建物に居住するお客様、あるいは左記以外の建物に居住するお客様が1ヵ月あたり20名以上の場合、所定単位数の10%の単位が、1ヵ月あたり50名以上の場合、所定単位数の15%の単位が減算されます。また、当該減算の対象となったお客様における区分支給限度基準額の算定は、減算を適用する前の単位数で算定します。

4. 交通費（消費税課税）

第3条に記載する通常の事業の実施地域外にお住まいのお客様につきましては、下記に定める交通費の実費をご負担いただきます。その場合の実費は、通常の事業の実施地域を超えた地点から目的地までの区間における往復の自動車使用時の諸経費（ガソリン代、有料道路代、通行料等）または公共交通機関利用料金となります。

移動交通手段	負担していただく交通費等
公共交通機関	実費
自動車等	実費 / 1 km 当り（消費税込）

- *通院介助に於けるお客様の居宅と病院の往復により移動交通費（訪問介護員等の移動交通費を含みます）が発生する場合には、原則としてお客様にご負担いただきます。
- *買い物代行サービスに於けるお客様の居宅と商店の往復により移動交通費が発生する場合には、原則としてお客様にご負担いただきます。
- *訪問介護員等の移動手段は地域により異なります。

第7条 訪問介護サービス計画及び利用料金の見積り

居宅サービス計画に基づいて提供する訪問介護計画及びその利用料金の見積りは、「訪問介護サービスご利用確認票」に記載のとおりです。なお、「訪問介護サービスご利用確認票」は、居宅サービス計画の変更により訪問介護計画の変更があった場合、変更が軽微で一過性のものを除き、新たにお客様に交付しその内容を確認するものとします。

曜日	訪問時間	サービス種類	サービス内容	利用料	利用者負担額
月					
火					
水					
木					
金					
土					
日					

第8条 お支払方法

1. 当社は、利用実績に基づいて1ヶ月毎にサービス利用料金を請求し、お客様は原則として当社の指定する期日に口座引き落としの方法により支払うものとします。1ヶ月に満たない期間のサービス利用料金は、利用実績に基づいて計算した額とします。

毎月月末締め、翌月の中旬に請求書を発行致します。
 指定口座より毎月27日（土日祝日の場合はその翌日）に引き落としとしてご請求致します。

2. 給付制限を受けた場合その他償還払いとなる場合には、サービス利用料金の全額を当社にお支払いいただきます。この場合には、後日当社がお客様に対してお渡しする、領収書及びサービス提供証明書を保険者（市区町村）の窓口へ提出して承認された後、お客様には利用者負担額分を除いた金額が払い戻されます。

第9条 キャンセル

1. お客様の都合でサービスを中止する場合には、サービス実施日の24時間前までにご連絡下さい。それ以降のご連絡のない無断のキャンセルは、次のキャンセル料を申し受けることとなりますので予めご了承下さい。
 但し、お客様の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。

キャンセルの連絡先名称	ケア あんじゅ
連絡先電話番号	03 (6795) 9937

2. キャンセル料は、サービス利用料金に合わせてお支払いいただきます。

時間	キャンセル料	備考
サービス利用日の 24 時間前	無料	但し、利用者の病変・急な入院などのやむを得ない事情がある場合は考慮する。
サービス利用日の 12 時間前	1000 円	
サービス利用日の 12 時間前までにご連絡がない場合	1500 円	

第 10 条 緊急時の対応方法（①サービス提供中、②その他緊急対応要請に際して）

- ① サービス提供中にお客様の容体の変化などがあった場合は、事前の打ち合わせに従って、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者などへ連絡いたします。
- ② 予定される訪問時以外に、訪問介護員等による緊急対応が必要な場合は次項に記載の窓口にご連絡ください。

（医療的処置、救急搬送等の必要がある場合は各専門機関へのご連絡をお願い致します）

お客様の主治医	主治医名	
	医療機関の名称	
	所在地	
	電話番号	()
ご家族 ご親族等	氏名	(続柄:)
	住所	
	電話番号	()
ご担当介護 支援専門員	氏名	
	事業所の名称	
	所在地	
	電話番号	()

第 11 条 相談・要望・緊急対応要請・苦情などの当事業所窓口

訪問介護サービスに関する相談、要望、緊急対応要請・苦情などは専門相談員か下記窓口までお申し出下さい。

①当事業所のサービス相談、要望、緊急対応要請、苦情等窓口

電話番号	03 (6795) 9937
受付時間	営業日の午前 9 時 00 分～午後 6 時 00 分
受付担当者	荒井 有美 ・ 丹治 由喜子
苦情解決責任者	荒井 有美
備考	

②外部の苦情申し立て機関

お住いの市区町村の苦情窓口	江戸川区役所
電話番号	03 (3652) 1151
国民健康保険団体連合会	
電話番号	03 (5326) 0878

第 12 条 第三者評価の実施状況について

本事業所の第三者評価に実施状況は下記のとおりです。

実施の有無	あり ・ なし
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

* 苦情への対応について

当事業所は、お客様に対して、自ら提供した訪問介護サービスに係る苦情を受付けた場合、以下の基本手順に基づいた対応を実施します。

- ① 苦情の受付
- ② 苦情内容の確認
- ③ 苦情解決責任者等への報告
- ④ お客様への苦情解決に向けた対応の事前説明・同意
- ⑤ 苦情の解決に向けた対応の実施
- ⑥ 再発防止及び改善の実施
- ⑦ お客様への苦情解決結果の説明・同意
- ⑧ 苦情解決責任者等への最終報告

第 13 条 虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等の為に、下記の対策を講じます。

1. 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	合同会社 あんじゅ 丹治 由喜子
-------------	------------------

2. 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について従業員に十分に周知する。
3. 虐待の防止のための指針を整備する。
4. 従業員に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
5. サービス提供中に当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報します。

第 14 条 身体拘束について

事業者は、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護する為、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行わない。

身体拘束を行う場合には、その様体及び時間、その際の利用者の心身の状況、並びに緊急やむを得ない利用を記録します。

第 15 条 ハラスメントについて

事業者は、当該従業者の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けられるようハラスメント防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

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を組織として許容しません。
 - ① 身体的な力を使って危険を及ぼす（及ぼされそうになった）行為。
 - ② 個人の尊厳や人格を言動によって傷つけたり、おとしめたりする行為。
 - ③ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為。上記は、当該従業者、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

第 16 条 守秘義務及び個人情報保護について

1. 当社及びその従業者は、お客様及びそのご家族の個人情報を、次に掲げるサービス提供のために必要な範囲内において、使用、提供又は収集させて頂くとともに、お客様及びそのご家族は、予めこれに同意するものとします。なお、個人情報の利用目的を変更する場合には、予め通知又は公表するものとします。
 - ①お客様にサービスを提供するために必要な場合。
 - ②お客様に関わる居宅サービス計画及び介護計画の立案、作成及び変更に必要な場合。
 - ③サービス担当者会議及び運営推進会議その他介護支援専門員及び関係サービス事業所等との情報共有及び連絡調整等のために必要な場合。
 - ④お客様が医療サービスの利用を希望され、主治医の意見を求める必要のある場合。
(予め担当の従業者により連絡先を確認させていただきます)
 - ⑤お客様の様態の変化等に伴い、ご親族、医療機関及び行政機関等に緊急連絡を要する場合。
 - ⑥行政機関の指導又は調査を受ける場合。
 - ⑦サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による評価を受ける場合。
2. 当社は、お客様及びそのご家族の個人情報に関して、お客様から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正するものとします。
3. 当社及びその従業者は、サービスを提供する上で知り得たお客様及びそのご家族に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は、従業者退職後及び本契約終了後も同様とします。
4. 個人情報に関するお問い合わせにつきましては、「第 10 条の 1 または 2 当事業所・当社サービス相談、要望、苦情等窓口までご連絡ください。

第 17 条 ご協力いただきたい事項

お客様およびそのご家族は、以下の事項についてご理解いただき、事業所が行う訪問介護の提供にご協力ください。

- ①お客様の疾患および心身の状況などの事項は訪問介護を行う上で、重要な情報です。詳細にお知らせいただき、従事者が行う状況把握にご協力ください。
- ②従事者個人の電話番号や住所はお知らせできませんので、予めご了承ください。
- ③従事者への仕事中的茶菓子、お礼は固くお断りしております。ご理解いただけますようお願い申し上げます。

以上

当社は、お客様またはそのご家族に対し、本サービス重要事項説明書により重要事項、第14条に定める守秘義務及び個人情報の使用等について説明し、お客様及びそのご家族はサービスの提供開始、重要事項、個人情報の使用等について同意しました。

説明日 令和 年 月 日

<お客様> 住所
氏名 _____ 印

<ご家族> 住所
氏名 _____ 印
(お客様との続柄： _____)

<立会人> 住所
氏名 _____ 印

<事業所> サービス提供事業所所在地
〒132-0022 東京都江戸川区大杉 5-20-1
名称 ケア あんじゅ
説明者 _____ 印

(注)「立会人」欄には、本人とともに契約内容を確認し、緊急時などにお客様の立場に立って事業者との連絡調整等を行う方がいる場合に記載してください。なお、立会人は、契約上の法的な義務等を負うものではありません。