

訪問介護みらい 重要事項説明書

〈令和 7年 1月 15日現在〉

この訪問介護重要事項説明書は、要介護状態であって認知症を有するお客様が、訪問介護サービスを受けられるのに際し、お客様やそのご家族に対して、当社の事業運営規定の概要や訪問介護従事者などの勤務体制等、お客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。

1 事業の目的

当法人理念「あなたもあなたらしく 私も私らしく 生きる」の下、サービスを必要とされる方が住みなれた地域のなかで、尊厳の保持並びに有する能力に応じ自立した日常生活が営めるように支援いたします。

2 運営方針

当事業所は訪問介護事業者の役割を十分認識してサービスに当たっております。

訪問介護員は初任者研修(旧ホームヘルパー2級)以上の資格を所持し、定期的に研修を実施し、サービスと技術の向上を常に図っております。

サービスを提供するうえで知り得たお客様及びその家族等の秘密・個人情報等を正当な理由なく第三者に漏らしません。

3 会社概要

(1)本社

法人名	株式会社 MIRAI Quality
本社所在地	東京都調布市西つつじが丘四丁目 42 番地 18
代表者氏名	市川 裕太
実施事業	居宅介護支援、訪問介護

(2)サービスを提供する事業所の概要

事業所名	訪問介護 みらい
所在地	東京都狛江市中和泉 2-3-13
電話番号	03-6773-9084
FAX 番号	03-6773-9084
介護保険指定事業所番号	1374501367
損害賠償責任保険加入先	カイボケ保険

(3)提供できるサービスの種類と地域

サービス内容	生活援助、身体介護、通院同行
サービスを提供する地域 *	狛江市、調布市の一部、世田谷区の一部

* 運営規定参照。その他上記地域以外の方でもご希望の方はご相談下さい。

(4)当事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	計
管理者	介護福祉士	1		
サービス提供責任者				
	介護福祉士	2		
従事者	介護福祉士		1	
	介護職員実務者研修終了者			
	介護職員初任者研修修了者	1		
	ヘルパー2級研修修了者			

(5)当事業所の営業日および営業時間

営業日	月～金曜日			
休業日	土・日・祝日			
相談受付時間	午前9時～午後6時			
サービス提供時間帯	通常時間帯 8:00～20:00	早朝 6:00～8:00	夜間 20:00～22:00	深夜 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承ります。

(6)従事者の業務内容

職種	業務内容
管理者	・事業所の訪問介護等の管理、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相談、指導を行います。
サービス提供責任者	・お客様の状態の変化やサービスに関する意向を定期的

任者	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へ出席し、居宅介護支援事業所・関係機関との連携を図ります。 ・ご利用申し込みに係る調整をします。 ・サービス従事者への技術指導を行います。
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。
サービス従事者	お客様の居宅を訪問し、身体介護、生活支援等サービスの提供を行います。

4 サービス内容

身体介護	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。 ①見守り ②食事介助 ③入浴介助 ④洗髪 ⑤排泄介助 ⑥清拭 ⑦調理 ⑧体位変換 ⑨外出介助 ⑩身体整容 ⑪口腔ケア ⑫更衣介助 ⑬服薬介助 ⑭その他 ※自立支援のために、生活援助を利用者と一緒に行う場合は身体介護となります。
------	---

生活 援 助	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、疫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。 ①買い物 ②調理 ③掃除 ④洗濯 ⑤薬の受け取り ⑥配膳・下膳 ⑦その他 ※同居のご家族等がいらっしゃる場合、原則として生活援助は適用できません。 次のような行為は生活援助の内容として認められません。 ①商品の販売、農作業など生業の援助的な行為 ②直接本人の援助に属しないと判断される行為 ③日常生活の支援に該当しない行為
--------------	--

5 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～3割(所得に応じて変動)です。

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。

運営規定別紙利用料金表参照

(2) 交通費

前記3(3)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

(3) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金を頂きます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡下さい。(連絡先 電話:080-7994-9929 市川)

※但し、ご利用者の急変など、緊急、やむを得ない事情がある場合はキャンセル料はいただきません。

サービス利用日の前日の営業日までにご連絡いただいた場合・営業時間内まで	無料
サービス利用当日にご連絡いただいた場合・前日	当該基本料金の10%

営業時間終了後	
訪問時不在の場合	当該基本料金の 20%

(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、電気等の費用は、お客様ご負担となります。

② 料金の支払い方法

利用者は下記の支払い方法からいずれかひとつを選択し、当日 1 日から末日までの合計金額を、その選択した方法にて利用者負担金等の料金を支払います。

1) 銀行口座引き落とし

(株)MIRAI Quality は翌月 27 日に利用者の口座から自動引き落としをします。引き落としの手数料は(株)MIRAI Quality が負担します。

2) 銀行口座振込み

利用者は当月の料金の合計金額を翌月末日までに、当社指定口座に振り込み送金して支払います。振り込み手数料は利用者が負担します。

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支給限度額を超える場合を含む)には、全額自己負担となります。

また、要介護認定区分が自立と判定した方など、何らかの理由にて介護保険の給付を受けない方についても全額自己負担となります。

6 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込み下さい。当社社員がお伺い致します。

契約後に居宅サービス計画を基に訪問介護計画作成し、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下さい。

(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下さい。

い。

②当社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、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・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要支援もしくは非該当(自立)と認定された場合
※この場合、条件を変更して再契約することができます。
- ・お客様がお亡くなりになった場合

④その他

- ・当社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サービスを終了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 2 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 14 日以内に支払わない場合、またはお客様やご家族などが当社や当社のサービス従事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には、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。

7 当社の訪問介護サービスの特徴等

(1)運営の方針

- ・当法人理念「あなたもあなたらしく 私も私らしく 生きる」の下、事業所の訪問介護職員等は、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います。
- ・事業の実施にあたっては、関係区市町村、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し

ます。

(2) サービス利用のために

事項	有無	備考
ホームヘルパーの変更の可否	○	変更を希望される方はお申し出下さい
男性ヘルパーの有無	○	ご希望はお申し出下さい
従業員への研修の実施	○	年 1 回以上研修を実施
サービスマニュアルの作成	○	各サービス内容についてマニュアルを作成しています
その他	○	緊急時対応について BCP を作成しています

8 緊急時の対応方法

緊急時対応時間： 営業時間外

緊急時対応担当者： 市川 裕太

電話: 080-7994-9929

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打合せにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援者等へ連絡いたします。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	

9 相談・要望・苦情などの窓口

訪問介護サービスに関する相談、要望、苦情などは以下の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	03-6773-9084
受付時間	営業日の午前 9 時 ～ 午後 6 時
受付担当者	管理者 照井 重陽
苦情解決責任者	管理者 照井 重陽

(2) 当事業所以外の当社サービス相談、要望、苦情等窓口

担当機関	株式会社 MIRAI Quality 代表取締役 市川 裕太
電話番号	080-7994-9929
受付時間	24 時間

(3) 外部の苦情申し立て機関

名称	東京都国民健康保険団体連合会 介護相談指導係
電話番号	03-6238-0177
住所	東京都千代田区飯田橋 3 丁目 5 番 1 号 東京区政会館 11 階
受付時間	9 時 ～ 17 時(土・日・祝日を除く)

* 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けた場合、以下の手順に基づいた対応を実施します。

①苦情受付 ➡ ②苦情内容の確認 ➡ ③苦情解決責任者等への報告
➡④苦情解決に向けたお客様への対応の事前説明・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

10 秘密保持及び個人情報保護について

- (1) 当社は業務上知り得たお客様及びそのご家族等の秘密・個人情報等について、守秘義務を遵守し個人情報を適切に取扱い、関連機関等と連携を図る等正当な理由がない場合以外には開示しません。
- (2) 当社はそのサービス提供上知り得たお客様及びその家族等の秘密・個人情報等について、その守秘義務が守られるように必要な措置を講じます。また、その守秘義務は、就業中はもとより退職後も同様とします。
- (3) 当社は必要な範囲においてお客様及びそのご家族等の個人情報を取扱います。なお、お客様及びその家族等から取得した個人情報は別紙「個人情報試用同意書」に定められた範囲とさせていただきます。
- (4) 上記に定める守秘義務は、契約期間中はもとより契約期間後も同様とします。
- (5) 個人情報に関するお問い合わせにつきましては、当社サービス相談、

要望、苦情等窓口までご連絡下さい。

11 事業者の損害賠償について

- (1) 事業者はサービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により、お客様及びそのご家族の生命・身体・財産または名誉に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。
- (2) 前項の損害賠償義務の履行を確保するため、事業者は損害賠償責任保険に加入します。
- (3) 物品の賠償にあたっては現状の復帰を原則とし、その対応にあたっては専門家による修理または復元を原則とします。
- (4) 修理又は復元が不可能な場合は、原則として購入時の価格ではなく時価(購入価格や使用年数・耐用年数を考慮した額)をその賠償額範囲とします。そのため購入から長年を経過した品物については賠償を致しかねることがあります。
- (5) 取扱いに特別な注意が必要なもの等については、あらかじめご提示をお願いします。ご提示のない場合、賠償を致しかねることがあります。
- (6) 事業者は以下の事由に該当する場合、その他事業者の責に帰すべからざる事由により生じた損害については、損害賠償の責任を負わないものとします。
 - ① お客様またはその家族が、サービス提供のために必要な事項に関する聴取及び確認に対して、故意にこれを告げず、または不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合
 - ② お客様の身体の素因等による急激な体調の変化、その他事業者が提供した販売商品を原因としない事由に起因して損害が発生した場合
 - ③ お客様またはその家族の金銭その他の財産が、事業者の責に帰すべからざる事由により紛失した場合
 - ④ サービス提供のため、お客様またはその家族の所有物品を通常の使用方法により使用したにも関わらず、当該物品が耐用年数の超過その他の理由により破損した場合
 - ⑤ 安全及び適正なサービス提供を確保するため、事業者またはその従事者の指示、依頼に反して行ったお客様またはそのご家族の行為に起因して損害が発生した場合

12 お客様の損害賠償について

- (1) お客様及びその家族は、お客様またはその家族の責に帰すべき事由により、事業者又はそのサービス従事者の生命・身体・財産または信用に

損害を及ぼした場合には、その損害賠償の責任を負うものとします。

- (2) お客様及びそのご家族は、家屋の内外に問わず、お客様またはその家族が飼われている犬、猫その他のペットが、サービス従事者に危害を及ぼしまたは負傷等をさせた場合には、本件に関する治療費を含む損害賠償の責任を負うものとします。

13 ご協力いただきたい事項

お客様およびその家族は、以下の事項についてご理解いただき、事業が行う訪問介護サービスの提供にご協力下さい。

- (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。詳細をお知らせいただき、従事者が行う状況把握にご協力下さい。
- (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、予めご了承下さい。
- (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致します。

以上