

# 訪問介護重要事項説明書

〈令和 年 月 日 現在〉

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、指定訪問介護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

## 1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	生活協同組合・東京高齢協
代表者氏名	代表理事 福地 久仁子
所在地 (連絡先及び電話番号等)	東京都豊島区南大塚3丁目43番12号 (本部事務局) Tel 03-5904-9011 Fax 03-5904-9012
法人設立年月日	平成11年3月25日

## 2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

### (1) 事業所の概要

事業所名称	東京高齢協 のぞみ
介護保険指定 事業者番号	訪問介護 1372101103
事業所所在地	東京都足立区谷中4-13-11 南勢堂ビル103
管理者名	鈴木 正史
連絡先 相談担当者名	電話 03-5856-0886 Fax 03-5888-6997 鈴木 正史
事業所の通常の 事業の実施地域	足立区、荒川区、北区、葛飾区

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態ある高齢者に対し、適正な訪問介護サービス事業を提供し、自立支援を目指します。
運営の方針	すべての高齢者が人間らしく尊重され、人生の完成期である高齢期を輝いて生きたいという願いを実現するために、「寝たきりにならない、しない」「元気な高齢者がもっと元気に」を掲げて、利用者本位の訪問介護サービス業務を実施しています。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜から土曜日 ただし、12月30日から1月3日までを除く
営業時間	午前9時から午後5時

(4) サービス提供可能な時間帯

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時間帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後10時まで	×

(5) 事業所の人員体制

職	人員数	職務内容
管理者	1名	管理者は、事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行います。
サービス提供責任者	1名以上	サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護等の利用の申込みに係る調整、訪問介護計画の作成等を行います。訪問介護員に対して具体的援助内容の指示、技術指導、業務管理を行います。
訪問介護員	9名以上（常勤職員3名以上・非常勤職員6名以上）	訪問介護計画に基づき、指定訪問介護のサービスを提供します。サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。
事務職員		事業所に必要な事務を行います。

(6) サービス提供に関する事項

- ① 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明し、交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- ② サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- ③ 訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示等は、すべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。
- ④ 利用者のご事情により、担当する訪問介護員の変更を希望される場合は、相談担当者までご相談ください。

※担当する訪問介護員の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行います  
が、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください  
い。

- ⑤ 担当の訪問介護員が急病または事故発生等、その他都合により訪問できない場合は、速やかに代  
わりの訪問介護員の派遣に努めます。
- ⑥ 訪問介護員には採用時研修を実施します。また、年1回以上の継続的な研修機会を設け質の向上  
に努めます。
- ⑦ 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。職員へのハラスメント等により、サービスの中  
断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いいたします。

### 3 提供するサービスについて

#### (1) サービスの内容

サービス区分と種類		サービスの内容
訪問介護計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。
身 体 介 護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、高脂血症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。

	自立生活支援のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含みます。）を行います。</li> <li>○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含みます。）を行います。</li> <li>○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心で必要な時だけ介助）を行います。</li> <li>○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る）</li> <li>○ 車イスでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。</li> <li>○ 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。</li> </ul>
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
通院等のための乗降又は降車の介助		通院等に際して、ヘルパーが運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送に係る運賃は別途必要になります。）

## (2) 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
- ⑦ 身体拘束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むを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

## 4 提供するサービスの料金について

### (1) 利用料

介護保険から給付サービスを利用する場合は、基本料金の1割から3割です。

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。

#### ① 訪問介護サービス基本料金（料金表 別紙）

- \* 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。

- \* 上表の基本設定の基本になる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、利用者の居宅サービス計画（ケアプラン）に定められた目安の時間を基準とします。
- \* やむを得ない事情で、かつ、利用者の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。
- \* 通院等の介護に関わる交通費については、実費を請求させていただきます。

## ②初回加算（料金表 別紙）

新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自らの訪問介護を行う場合、又は他の訪問介護員が訪問介護を行う際に同行訪問した場合、初回加算料金が発生します。

## ③緊急時訪問介護加算（料金表 別紙）

利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、ケアマネージャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者、又はその他の訪問介護員等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、緊急時訪問介護加算が発生します。

この加算は、一回の要請につき一回を限度として算定されるものです。

## ④特定事業所加算（料金表 別紙）

体制、人材、重要度介護者対応について要件を満たした場合、特定事業所加算を受けることができます。

## ⑤介護職員処遇改善加算・特定処遇改善加算（料金表 別紙）

処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。

## ⑥同一建物減算

- ・当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者（以下に該当する場合を除く）または当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物の利用者に対し、訪問介護を行った場合は上記金額の90/100となります。
- ・当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者の人数が1月あたり50人以上の建物に居住する利用者に対し、訪問介護を行った場合は上記金額の85/100となります。

## (2) 交通費

通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、訪問介護員がお訪ねするための交通費の実費が必要です。

## (3) キャンセル料（料金表 別紙）

- ① 利用者がサービスの利用を中止する際には、すみやかに所定の連絡先までご連絡ください。  
連絡先電話：03-5856-0886

- ② 利用者の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前日までにご連絡ください。当日のキャンセルは、一定のキャンセル料を申し受けることとなりますので、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）。

#### (4) その他

- ① 利用者の住まいで、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、利用者のご負担となります。
- ② 料金のお支払方法  
毎月、10日までに前月分の請求をいたしますので、当月の25日までにお支払ください。お支払いただきますと、領収証を発行します。お支払方法は、銀行または郵便局自動払込、現金集金又は銀行振り込みの中から、ご契約の際に選べます。

#### (5) その他の料金

利用者の請求に対し、記録のコピー費などは実費でのご負担をお願いする場合があります。

### 5 秘密の保持と個人情報の保護について

- ① 事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- ② 事業者は、従業者に、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
- ③ 事業者は利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族についても予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

### 6 事故発生時の対応及び賠償責任

- ① 当事業所は、サービス提供に際し、利用者に事故が発生した場合には、速やかに区市町村、介護支援専門員、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ② 事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、その完結の日から2年間保存します。
- ③ 利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	超ビジネス保険（事業活動包括保険）

## 7 緊急時の対応方法

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医	医療機関名	
	主治医氏名	
	連絡先	
緊急時	希望医療機関①	
	希望医療機関②	
ご家族	第一連絡先 氏名 (続柄)	
	連絡先	
	第二連絡先 氏名 (続柄)	
	連絡先	
	第三連絡先 氏名 (続柄)	
	連絡先	
居宅支援事業所	ケアマネジャー 氏名	
	連絡先	

◎また、緊急時に救急車の同乗など介護保険では提供できないサービスが発生する場合は、利用者及び家族と事前に介護保険外サービスの利用を検討させていただきます。

## 8 サービス内容に関する苦情

### (1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 当事業所は、利用者からの相談、苦情等に対して下記の窓口を設置し、指定居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。また、苦情の内容等について記録し、その完結の日から2年間保存します。
- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
  - i) 利用者からの苦情があった場合には、ただちに管理者が相手方に連絡を取り、直接訪問等を行い詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を聞き確認する。
  - ii) 管理者が必要があると判断した場合は、検討会議を行う。
  - iii) 検討の結果、必ず翌日までには具体的な対応をする。  
(利用者に謝罪に行くなど)
  - iv) 記録を台帳 (パソコンのデータベース等) に保管し、再発を防ぐために役立てる。

### (2) 当方お客様相談・苦情担当

担当部署: **お客様相談・苦情係**

電話 03-5856-0886

担当 : 鈴木 正史



## 1.2 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、そのおかれている環境、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に努めるものとします。

## 1.3 居宅介護支援事業所等との連携

- ① 訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業所及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- ③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

## 1.4 衛生管理等

訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。  
事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

令和 年 月 日

- 訪問介護の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

事業者

所在地 東京都豊島区南大塚3丁目43番12号  
法人名 生活協同組合・東京高齢協  
代表者名 代表理事 福地 久仁子 (印)

事業所名 東京高齢協のぞみ  
説明者 サービス提供責任者  
氏名 (印)

- 私は、本書面により、事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受けました。

利用者 住所  
氏名 (印)

(代理人) 住所  
氏名 (印)