

重要事項説明書

「訪問介護サービス」

当事業所はご利用者様に対して指定訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

◆◆目次◆◆

1. 事業所の概要
2. 事業目的
3. 運営の方針
4. 事業実施地域及び営業時間・休日
5. 職員体制
6. 訪問介護サービス内容及び利用料金
7. サービスのご利用にあたりまして
8. 本サービスの実施に関する留意事項
9. 従業者
10. 料金のお支払方法
11. 緊急時の対応
12. 事故発生時の対応
13. 損害賠償
14. 高齢者虐待防止
15. サービス内容に関する苦情
16. 秘密の保持

訪問介護事業所 愉来

令和 8 年 6 月 1 日改定

1 事業所の概要

法人名	合同会社 愉来
法人所在地	東京都大田区上池台 1-30-4
電話番号	03-6425-7160
代表者氏名	代表社員 磯和 由季子

事業所名	訪問介護事業所 愉来
事業所所在地	東京都大田区上池台 1-30-4
電話番号	03-6425-7160
FAX番号	03-6425-7161
指定事業所番号	訪問介護 / 1371112481
指定年月日	令和 元 年 7 月 1 日
管理者	田中 英子

2 事業目的

訪問介護事業所愉来が実施する指定訪問介護（以下、単に「訪問介護」という。）は事業所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、要介護状態にある方に対し、適正な訪問介護を提供することにより要介護状態の維持、改善を目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。

また、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

3 運営の方針

- (1) 指定訪問介護は、利用者様の要介護状態の維持もしくは改善をするよう、その目標を設定し、計画的に行います。
- (2) 事業者自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図ります。
- (3) 指定訪問介護の提供に当たっては、訪問介護計画書に基づき、利用者様が日常生活を営むのに必要な援助を行います。
- (4) 指定訪問介護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者様又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行い同意を得るものとします。
- (5) 指定訪問介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行います。

- (6) 指定訪問介護は、常に利用者様の心身の状況を的確に把握しつつ、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者様又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。
- (7) 指定訪問介護の提供に当たっては、入浴、排泄、食事等の介護、見守りの援助（身体介護）又は、調理、洗濯、掃除等の家事（生活援助）を常に総合的に提供するものとし、特定の援助に偏らないようにします。

4 事業実施地域及び営業時間・休日

サービス提供地域	大田区、品川区、目黒区、世田谷区
営業日・営業時間	月～金（祝日を含む） 9：00～18：00
事業所開所日時	月～金（12月30日～1月3日は休み） 9：00～18：00
休日	土、日、12月30日～1月3日

*利用者から要請があった場合は、上記以外の時間帯にも可能な限り対応致します。

5 職員体制

（職員の職種、員数及び職務内容）

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 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。
- 二 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、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。
- 三 訪問介護員等 常勤換算 2.5名以上（サービス提供責任者を含む。）
訪問介護員等は、指定訪問介護等の提供にあたる。
- 四 事務職員 1名（ヘルパー兼務）
必要な事務を行う。

6 訪問介護サービス内容及び利用料金

(1) サービス内容

介護保険法で定める本サービスを実施します。なお、居宅サービス計画が作成されている場合は、当該契約の内容に沿って介護保険法で定める本サービスを実施します。また、各サービス内容やその実施方法等の詳細につきましては、従業者までお気軽におたずねください。

1. 身体介護

- ①入浴介助：入浴の介助を行います。
- ②排泄介助：排泄の介助・オムツ交換を行います。
- ③食事介助：食事の介助を行います。
- ④更衣介助：更衣の介助を行います。
- ⑤体位交換：体位交換を行います。
- ⑥清拭：入浴が困難なお客様を対象に、清潔保持のために身体を拭きます。
- ⑦外出介助：外出の介助や通院介助等を行います。
- ⑧整容介助：身繕いを整える介助をします。
- ⑨移動・移乗介助：移動や移乗の介助を行います。
- ⑩起床及び就寝介助：起床の介助、就寝の介助を行います。
- ⑪服薬介助：服薬の介助を行います。
- ⑫自立支援のための見守りの援助：転倒予防の為の見守り・声掛け、共に行う調理・掃除などを行います。

2. 生活援助

- ①調理：利用者様の食事を用意します。
 - ②洗濯：利用者様の衣類等の洗濯をします。
 - ③掃除：利用者様の居室の掃除をします。
 - ④買物：利用者様の日常生活必需品の買物を行います。
 - ⑤ベッドメイク：シーツの交換、布団干し等を行います。
 - ⑥衣類の整理・被服の補修：衣類の整理や被服の補修を行います。
- ※サービスは利用者様を対象としたものに限られ、上記の生活援助の場合、利用者様以外の方のお食事の調理、衣類等の洗濯、買物、利用者様の居室以外の掃除はできません。
- ※調理の中でも、きざみ食やミキサー食、及び糖尿病食などの特別食（医療食・治療食（特段の専門的配慮を持って行なう調理）は、介護保険法のサービス区分上、身体介護として取り扱われる場合があります。

(2) 利用料金

介護保険からの給付サービスを利用する場合の、利用者負担額は原則として基本料金（料金表）の1割または2割または3割です（非課税）。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（非課税）

*介護保険の適用であっても、介護保険の給付金が保険者から当事業所に支払われない事由（介護保険料の滞納）がある時は、利用者様に一旦利用料金の全額をお支払い頂きます。

その際には、当事業所から領収書とサービス提供証明書を発行いたします。

後日、介護保険課にてご相談ください。

基本料金：昼間 ＜午前8時～午後6時＞

① 身体介護 日中（基本）

	自己負担割合	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 60分未満	60分以上 90分未満	90分以上 (30分増 すごとに)
	1割	186円	279円	442円	647円	94円追加
	2割	372円	557円	883円	1,293円	187円追加
	3割	558円	835円	1,324円	1,939円	281円追加
総費用額		1,858円	2,781円	4,411円	6,463円	934円追加

② 生活援助 日中（基本）

	自己負担割合	20分以上 45分未満	45分以上
	1割	204円	251円
	2割	408円	502円
	3割	612円	753円
総費用額		2,040円	2,508円

③ 身体介護に続けて算定可能な生活支援を行った場合

	自己負担割合	生活援助 20分以上 45分未満	生活援助 45分以上 70分未満	生活援助 70分以上
身体介護費用に 加算する額	1割	75円	149円	223円
身体介護費用に 加算する額	2割	149円	297円	445円
身体介護費用に 加算する額	3割	223円	445円	667円
総費用額		+741円	+1,482円	+2,223円

- ④通常時間帯以外の時間帯にサービスを提供する際には、上記の基本料金に、次のとおり割り増しされます。

サービス提供時間帯	加算率
早朝（午前6時00分～午前8時00分）	25%
夜間（午後6時00分～午後10時00分）	25%
深夜（午後10時00分～午前6時00分）	50%

※上記の基本料金は、実際にサービスの提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画に定められた本サービスの提供に要する目安の時間を基準とします。

※やむを得ない事情で、かつ、利用者様の同意を得て、サービス従業者が2人で訪問した場合は、基本料金の2倍に当たる金額となります

- (3) 本サービスにおける加算及びその該当条件は次のとおりです。(非課税となります。)

加算の種類	(基準単位 ・ 加算率)
緊急時訪問介護加算	(100単位/回) 1回につき (身体介護のみ)
特定事業所加算Ⅱ	10%の加算
初回加算	(200単位/月) 初月のみ
口腔連携強化加算	50 単位/月
令和8年6月より	
介護職員処遇改善加算Ⅰ	所定単位数 (※) × 28.7%の加算

※ 所定単位数は、基本単位数に各種加算減算を加えた総単位数を指します。

特定事業所加算については、本事業所が厚生労働省の定める基準に適合している場合に、基本料金に加算されます。

- ①緊急時訪問介護加算については、利用者様またはそのご家族からの要請に基づき、本事業所のサービス提供責任者が指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員と連携し、当該介護支援専門員が必要と認めた場合に、本事業所のサービス提供責任者または訪問介護員等が利用者様の居宅サービス計画において、計画的に訪問することになっていない本サービス（身体介護中心に限る）を24時間以内に行なった場合に算定します。
- ②初回加算については、新規訪問介護計画を作成した利用者様に対して、初回もしくは初回の属する月の本サービス提供に関して、サービス提供責任者もしくはサービス提供責任者の同行のもとサービス提供を行った場合に加算します。
- ④ 口腔連携強化加算については、事業所の従業者が口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供した場合に、1カ月に一回に限り所定単位数を加算する。

- ④特定事業所加算・介護職員処遇改善加算については、別に厚生労働大臣が定める基準に適合している場合に加算します。

(4) 交通費

①前記4の通常のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、サービス従業者が訪問するための交通費の実費をご負担いただきます。なお、自動車を使用した場合の交通費は、その実費をご負担いただきます。

②通院介助等の外出介助において利用者様の居宅と目的地の往復により移動交通費（従業者の移動交通費を含みます）が発生する場合や、買い物代行サービスにおける利用者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、原則として利用者様の負担になります。なお、負担していただく交通費は実費となります。

(5) キャンセル料

サービス利用日の前々日までにキャンセルのご連絡を頂けなかった場合は、下記の料金をいただきます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。

連絡先 電話 03-6425-7160

1. サービス利用日の前日 17 時までにご連絡いただいた場合	無料
2. サービス利用日の前日 17 時以降にご連絡いただいた場合	利用料金の 50 %
3. サービス利用日当日にご連絡いただいた場合	利用料金の 50 %

*ただし、利用者様の容体の急変など、緊急やむを得ない事情の場合は、キャンセル料は不要です。

*利用料金は、事業所加算Ⅱで算出された金額となります。（総費用額に 10%加算）

(5) 介護度の認定変更により下記の場合日割り計算が行われます。

【日割り計算を行う場合】

- ・月の途中で要介護から要支援に変更となった場合
- ・月の途中で要支援から要介護に変更となった場合

- ・同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合

※注 介護給付額（介護報酬）の改定があった場合は、料金体系は、改定された厚生労働省が定める介護給付費に準拠するものとします。

8 サービスのご利用にあたりまして

本事業所では、金銭授受の取り扱いを以下のようにさせていただきます。ご不明な点がございましたら直ちに本事業所までご連絡ください。

- (1) サービス提供上必要な場合（※）を除きまして、利用者様の現金をお預かりする事はできかねますのでご了承ください。

※ 本サービスにおける買物代行サービス等を行うにあたって、少額の現金をお預かりするケースはございますが、その際には、利用者様またはそのご家族等にその場で必ず金額等に関するご確認・ご了承をいただきます。

- (2) 利用者様の貯金通帳・キャッシュカード・健康保険証・印鑑・その他の有価証券等をお預かりすることはできかねますのでご了承ください。
- (3) 利用者様の預金通帳・キャッシュカード・健康保険証・印鑑・その他の有価証券等が保管されている場所はお聞きいたしません。

- (1) 利用者・家族との信頼関係のもとに安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう、以下の点についてご協力ください。

○大切なペットを守るため、また職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードを付けていただくか、ゲージや使用スペース以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットにかまれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。

○職員へのハラスメント等によりサービスの中断や契約の解除をする場合がございます。暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りいたします。

9 本サービスの実施に関する留意事項

- (1) サービス提供のために利用者様の居宅において使用する水道、電気、ガス、電話等の費用は利用者様の負担となります。
- (2) 訪問予定時間は、遅れることのないように注意しておりますが、公共交通機関の事故等やむを得ない事情により前後する場合があります。その場合は、必ず電話にてご連絡致します。
- (3) サービス従業者は、医療行為はいたしかねますので、ご了承ください。
- (4) サービス従業者は、介護保険制度上、草むしり、犬の散歩等ペットの世話、大掃除、家屋の修繕など「日常生活の援助」に該当しない行為については、行うことができません。これらを行う場合は、別途ご契約が必要となりますのでご了承ください。
- (5) サービス従業者は、事業者のサービスに関する事項を除き、利用者様に対し、または利用者様とともに行う経済的・営利的活動または政治・宗教活動その他これに類する行為は禁止されておりますので、ご了承ください。

10 従業者

- (1) 従業者とは、利用者様に本サービスを提供する本事業所の従業者であり、主として訪問介護員（介護福祉士、介護職員実務者研修修了者、旧ホームヘルパー2級）、そしてサービス提供責任者が該当します。
- (2) 利用者様の担当になる訪問介護員の選任（担当の変更を含みます）は、本事業所が行い、利用者様が訪問介護員を指名することはできません。本事業所の都合により担当の訪問介護員を変更する場合は、利用者様やそのご家族に対し事前にご連絡すると共に、サービス利用に関する不利益が生じないよう十分に配慮します。
- (3) 利用者様が、担当の訪問介護員の変更を希望する場合には、その変更希望理由（業務上不適当と判断される事由）を明らかにして、事業所の管理者まで申し出てください。
※ 業務上不適当と判断される事由がなき場合、変更を致しかねることがあります。
- (4) 本事業所は、介護保険法に定められている人員の基準に基づいて人員体制を整備し、利用者様に対して本サービスを提供します。
- (5) サービス従業者は、利用者様のお住まいへの出入りの際、感染症の予防の為、手洗い、うがい等をさせていただきますのでご了承ください。
- (6) サービス従業者に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

11 料金のお支払方法

毎月、月末を締め日とした当月料金の合計額の請求書に明細を付して、請求しますので、請求書の内容を確認の上、翌月末日までにお支払いください。お支払方法は集金によるもの、口座からの引き落としのどちらかでもお願いいたします。

12 緊急時等の対応

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者等へ連絡をいたします。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族等	氏名	
	連絡先	

介護支援専門員 (ケアマネジャー)	事業者名	
	氏名	
	連絡先	
その他 ()	氏名	
	連絡先	

1 3 事故発生時の対応

- (1) サービスの提供中に事故が発生した場合は「1 2 緊急時の対応」に記載した連絡先及び市区町村に連絡を行うとともに、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採った処置については記録し、事故の要因を十分に検討して原因解明を行い、再発防止に努めます。
- (2) 事故の原因が当社の責めに帰す場合、所定の手続きを経て損害賠償を速やかに行います。ただし、事故防止に十分注意したにもかかわらず生じた損害については、その賠償責任を負わないものとします。

1 4 損害賠償

- (1) 本事業所は、利用者様に対する本サービスの提供にあたって、本事業所の責めに帰すべき事由により利用者様またはそのご家族等の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害を賠償します。ただし、利用者様またはそのご家族等に過失がある場合は、本事業所は賠償責任を免除され、または賠償額を減額されることがあります。
- (2) 物品の賠償にあたっては原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。
- (3) 修理また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。
- (4) 利用者様またはそのご家族等は、利用者様またはそのご家族等の責めに帰すべき事由により、本事業所の従業員の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害賠償を請求される場合があります。

1 5 高齢者虐待防止

事業者は、利用者様等の人権の擁護・虐待の防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- (2) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (3) 従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

※高齢者虐待防止委員会 担当者 磯和 由季子

03-6425-7160

1 6 サービス内容に関する苦情

- (1) 相談・苦情窓口

担当者 管理者 田中 英子 電話 03-6425-7160

- (2) 公的機関の相談窓口

大田区 介護保険課介護サービス担当	03-5744-1655
品川区 高齢者福祉課	03-5742-6927
世田谷区保健福祉サービス苦情審査会	03-5432-2605
目黒区介護保険管理係	03-5722-9574
東京都国民健康保険団体連合会	03-6238-0177

土、日、祝日、年末年始を除く 8：30～17：00

(東京都国民健康保険団体連合会は 9 時より 17 時、土、日、祝日、年末年始を除く)

- (3) 苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① サービス提供中に苦情を受けた場合は、直ちに管理者が直接詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認します。
- ② サービス終了後、電話などして苦情を受け付けた場合には、直ちに管理者が連絡を取り、直接伺うなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認します。
- ③ 管理者が必要と判断した場合には、検討会議を行います。
- ④ 検討会議の内容を踏まえ、速やかに具体的な対応を行います。
- ⑤ 上記の対応は、必要に応じて管理者の上長その他の当事業所の従業者が行います。
- ⑥ 受け付けた苦情の内容等の記録は保管し、事例検討会などを通じて職員間の共有を

図り、再発防止に役立てます。

1 7 秘密の保持

- (1) 事業者およびサービス従事者は、サービスを提供する上で知り得た利用者様および利用者様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、利用者様からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議（利用する居宅サービス等の担当者を招集して行う会議）等において、利用者様の個人情報を用いません。
- (3) 事業者は、利用者様の家族からあらかじ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。

令和1年10月1日より施行するものとする。

令和2年10月1日より施行するものとする。

令和3年4月1日より施行するものとする。

令和3年6月1日より施行するものとする。

令和4年9月28日より施行するものとする。

令和5年7月10日より施行するものとする。

令和6年4月1日より施行するものとする。

令和7年6月1日より施行するものとする。

令和8年6月1日より施行するものとする。

《署名欄》

契約の締結にあたり、事業者からの訪問介護サービスに関する重要事項説明書の説明を受け、同意し、署名をします。

説明日 令和 年 月 日

所在地 東京都大田区上池台 1-30-4

事業所名 合同会社愉来 訪問介護事業所 愉来

説明者 _____

利用者 住 所 _____

お名前 _____

署名代行人

私は、利用者の契約意思を確認し、利用者 _____ に代わり、
上記署名を行いました。

住 所 _____

お名前 _____

<利用者との関係（続柄）> _____

訪問介護契約を締結するため、本書は2通作成し、利用者および事業者が、1通ずつ保有するものとします。