重要事項説明書

（訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業）

指定訪問介護サービス等について、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、遠慮なく質問してください。
この「重要事項説明書」は、介護保険法及び関係法令に基づき、指定訪問介護サービス等提供契約締結に際して、ご利用者様にご注意いただきたい事項を説明するものです。

1. 指定訪問介護サービス等を提供する事業者について

項目	内容
法人名称	あしたば合同会社
代表者	代表社員　丹羽　亜耶
所在地	愛知県あま市甚目寺権現 97 番地 2
電話番号	052-890-8012
FAX 番号	052-888-3355
法人設立年月日	令和 2 年 3 月 24 日

2. 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

項目	内容
事業所名称	あしたば訪問介護事業所
介護保険事業所番号	2377601329
所在地	愛知県あま市甚目寺権現 97 番地 2
電話番号	052-890-8014
FAX 番号	052-888-3355
通常の実施地域	あま市、海部郡大治町

（2）事業の目的

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、必要な身体介護及び生活援助を行うことを目的とします。

（3）運営方針

1. 利用者の人格及び意思を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービス提供を行います。
2. 関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、保健・医療・福祉サービスとの連携に努めます。
3. 適切なサービス提供に努め、サービスの質の向上を図ります。

（4）営業日及び営業時間

項目	内容
営業日	月曜日から金曜日
休業日	土日、GW（5/3 から 5/5）、お盆（8/13 から 8/15） 年末年始（12/29 から 1/3）、会社カレンダーに準じた日
営業時間	午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分

（5）サービス提供日及び提供時間

項目	内容
提供日	月曜日から金曜日 但し、GW（5/3 から 5/5）、お盆（8/13 から 8/15） 年末年始（12/29 から 1/3）、会社カレンダーに準じた日 を除く
提供時間	午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分

（6）事業所の職員体制

管理者氏名	中家　広美

職種	職務内容	人員数
管理者	従業者及び業務の管理を一元的に行います。	1 名

サービス提供責任者	訪問介護計画の作成、利用者・関係機関との連携、訪問介護員への指導等を行います。	1 名以上
訪問介護員	訪問介護計画に基づき適切なサービスを提供します。	2.5 名以上 （常勤換算）

3. 提供するサービス内容

項目	内容
身体介護	入浴介助、排せつ介助、更衣介助、移動・移乗介助、食事介助、服薬介助、起床・就寝介助、自立支援のための見守り的援助等
生活援助	買い物、掃除、洗濯、調理、その他日常生活に必要な最低限の援助

4. 利用料金について

（1）基本利用料

介護保険法に基づく告示上の額とし、利用者負担割合証に記載された割合に応じた金額を負担していただきます。

（2）加算について

加算名称	内容
初回加算	新規利用時に算定
緊急時訪問介護加算 ※訪問介護のみ算定あり	緊急対応時に算定
特定処遇改善加算 ※訪問介護のみ算定あり	所定単位数に対して加算
介護職員等処遇改善加算 ※訪問介護、訪問従来型サービスのみ算定あり	所定単位数に対して加算

※介護職員等処遇改善加算は、介護職員等の処遇改善や職場環境の改善、資質向上等に取り組む事業所に認められる加算です。

（3）その他費用

通常の事業の実施地域以外の場合、運営規定の定めに基づき交通費の実費は一切徴収しないものとする。

（4）キャンセル料について

利用者の都合によりサービスを中止する場合は、できる限り速やかに事業所へご連絡ください。

①　訪問介護サービス

利用予定日の前日までにご連絡をいただいた場合は、キャンセル料は発生しません。

利用予定日の当日に連絡なくサービスを中止した場合又は訪問時に不在でサービス提供ができなかった場合は、次のキャンセル料をいただく場合があります。

連絡時期	キャンセル料
利用予定日前日までの連絡	無料
当日キャンセル（連絡あり）	1,000 円
無断キャンセル	2.000 円

※ただし、利用者の急な体調不良や入院等、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料をいただかない場合があります。

②　介護予防・日常生活支援総合事業

介護予防訪問介護相当サービス及び日常生活支援総合事業については、月額包括報酬となるため、キャンセル料は発生しません。

（5）ご利用料金等の請求及び支払い方法について

①　利用料金等の請求方法

利用者負担金及びその他の費用については、利用月ごとの合計金額により請求いたします。請求書については、利用明細書を添えて、利用月の翌月 20 日前後に利用者又は指定された送付先へお届け又は郵送いたします。

② 利用料金等の請求方法

利用料金等のお支払いは、原則として指定口座からの自動口座振替によりお支払いいただきます。

口座名義人については、利用者本人名義に限らず、ご家族等の口座もご利用いただけます。

なお、やむを得ない事情により口座振替が困難な場合に限り、現金支払い又は事業者指定口座への振込による対応を行います。

その場合、振込手数料は利用者負担となります。

③ 領収書の発行について

利用料金等の支払い確認後、領収書を発行いたします。

医療費控除等で必要となる場合がありますので、大切に保管してください。

④ 利用料金等の未払い時の対応について

利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用について、正当な理由がないにもかかわらず、支払期日から２か月以上遅延し、さらに支払いの督促後10日以内にお支払いが確認できない場合には、サービス提供契約を解除させていただく場合があります。

なお、この場合においても、未払いとなっている利用料金等についてはお支払いいただきます。

5. 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員はサービス提供にあたり、次の行為を行いません。

① 医療行為
② 利用者又は家族の金銭・通帳等の預かり
③ 金銭・物品等の授受
④ 同居家族に対するサービス提供
⑤ 日常生活の範囲を超えたサービス
⑥ 宗教活動・政治活動・営利活動
⑦ その他迷惑行為

6. 利用者及び家族等の禁止事項

利用者及び家族等は、職員に対して次の行為を行ってはなりません。

① セクシャルハラスメント、暴言、威圧的言動、暴行、その他迷惑行為
② 職員又は事業所の財物を損傷又は破壊する行為
③ サービス提供時間外又は契約外サービスの強要
④ 訪問介護員等に対する継続的な迷惑行為、カスタマーハラスメント行為

利用者又はその家族等による著しい迷惑行為、暴力行為、ハラスメント等により、サービス提供の継続が困難と判断した場合は、サービス提供の中止又は契約を終了させていただく場合があります。

7. 保険給付として適切でないサービス

次のようなサービスは介護保険給付の対象外となるため、提供できません。

① 利用者本人以外のための家事

- 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- 主として利用者以外が使用する居室等以外の掃除
- 同居の家族がいる場合の共用部分の掃除（トイレ、廊下、台所など）

② 日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- 家具・電気機器等の移動、修繕、模様替え
- 大掃除（日常生活に必要な最低限の掃除以上の過剰な掃除を含む）、窓のガラス拭き、床のワックスがけ
- 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理

③ 日常生活上必要性のない行為

- 草むしり、庭の掃除、手入れ
- ペットの世話（ペットのトイレ掃除を含む）

8. サービス利用にあたっての留意事項

① 体調不良時は事前にご連絡ください。

② サービス内容の変更希望時は事前にケアマネージャーまでご相談ください。

③ 貴重品等は利用者自身で管理をお願いします。

9. 事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合は、利用者の家族、関係機関等へ連絡を行い、必要な措置を講じます。

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	あいおいニッセイ同和損害保険
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険

補償の概要	対人・対物・管理財物賠償補償その他事業者が法律上の賠償責任を負った場合の補償

10. 緊急時の対応について

サービス提供中に利用者の病状の急変、事故、体調不良その他緊急事態が発生した場合は、速やかに利用者の家族、主治医、関係機関等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、必要に応じて救急搬送等の対応を行います。

緊急時の連絡については、あらかじめ確認した緊急連絡先へ連絡を行います。

なお、サービス提供中に事故等が発生した場合は、必要に応じて関係市町村等へ報告を行います。

利用者の生命又は身体の安全確保を最優先とし、状況に応じてサービス提供を中止し、必要な医療機関への連絡等を行う場合があります。

【緊急連絡先】

フリガナ	
氏名	
続柄	
住所	〒
連絡先 （携帯電話）	
連絡先 （携帯電話以外）	

11. 苦情相談窓口

事業者	連絡先	受付時間
あしたば訪問介護事業所	052-890-8014	8:30 から 17:30 （土日祝及び 8/13 から 8/15、12/29 から 1/3 を除く）
関係機関	連絡先	受付時間
愛知県国民健康保険団体連合会	052-971-4165	9:00 から 17:00 （土日祝及び 12/29 から 1/3 を除く）
あま市　高齢福祉課	052-444-3141	9:00 から 16:00 （土日祝及び 12/29 から 1/3 を除く）
大治町　長寿支援課	052-444-2711	8:30 から 17:15 （土日祝及び 12/29 から 1/3 を除く）

12. 個人情報の保護

事業所は、利用者及びその家族の個人情報について、「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定する「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めます。事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、サービス提供に必要な範囲内で利用するものとし、あらかじめ文書により利用者及び家族の同意を得ない限り、第三者に提供しません。

ただし、次の場合は関係機関等へ情報提供を行うことがあります。

- 居宅サービス計画に沿ったサービス提供を円滑に行うためのサービス担当者会議等での情報共有
- 医療機関、関係行政機関等との連携が必要な場合
- 緊急時における医療機関等への情報提供
- 法令に基づく場合

また、従業者に対し、個人情報の適切な取扱いについて必要な教育を行うとともに、業務上知り得た個人情報については、在職中及び退職後においても第三者に漏らしません。

事業所は、個人情報の漏えい、紛失、改ざん等の防止のため、必要かつ適切な安全管理措置を講じます。

13. 虐待防止について

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発防止のため、次の措置を講じます。

① 虐待防止のための指針を整備します。

② 虐待防止を検討するための委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者へ周知徹底を図ります。

③ 従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。

④ 虐待防止に関する担当者を配置します。

⑤ サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、速やかに市町村へ通報します。

事業所は、利用者の尊厳を守り、安全・安心なサービス提供を行うため、職員教育及び相談体制の整備に努めます。

虐待防止に関する責任者	中家　広美

14. 身体拘束の適正化について

事業所は、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）は行いません。

やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

事業所は、身体拘束等の適正化のための指針を整備し、従業者に対し定期的な研修を実施します。

また、身体拘束等の適正化を図るため、必要な研修の実施等を行います。

15. 感染症の予防および蔓延防止について

事業所は、感染症の発生及びまん延等に関して、利用者及び従業者の安全確保のため、次の措置を講じます。

① 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。

② 感染症の予防及びまん延防止を検討するための委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者へ周知徹底を図ります。

③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

④　感染症の発生時には、利用者の状態確認、関係機関との連携、必要な感染防止措置等を速やかに行います。

⑤　従業者は、手洗い、手指消毒等の標準予防策を徹底し、感染症予防に努めます。

⑥　感染症の発生状況等により、サービス提供方法の変更又は一時的なサービス調整を行う場合があります。

⑦　事業所は、感染症発生時においても必要なサービスを継続的に提供できるよう、業務継続計画（BCP）を策定し、必要な体制整備を行います。

16. 業務継続計画（BCP）について

事業所は、感染症や自然災害等の発生時においても、利用者に対する指定訪問介護サービスを継続的に提供できるよう、業務継続計画（BCP）を策定し、必要な措置を講じます。

また、従業者に対し、業務継続計画（BCP）について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。

業務継続計画（BCP）には、次の内容等を定めています。

- 感染症発生時の対応体制
- 自然災害発生時の対応体制
- サービス継続及び早期復旧のための手順
- 従業者及び利用者の安全確保に関する事項
- 関係機関との連携体制
- 必要物品及び連絡体制の整備

感染症や災害等の状況により、通常どおりのサービス提供が困難となった場合には、サービス内容の変更、提供時間の調整又は一時的なサービス縮小等を行う場合があります。

17. サービス提供の終了

次の場合にはサービス提供を終了する場合があります。

- 利用料の滞納が続いた場合
- 要介護認定が非該当となった場合
- ハラスメント等により信頼関係の維持が困難となった場合
- その他契約継続が困難と判断される場合

18. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施　・　（未実施）

【実施済の場合】

実施年月日	令和　　年　　月　　日
実施評価機関	
実施結果の開示状況	

19. 重要事項の説明年月日

説明年月日	令和　　年　　月　　日

上記の内容について、利用者・家族に説明を行いました。

【事業者】

法人所在地	愛知県あま市甚目寺権現 97 番地 2
法人名	あしたば合同会社
代表者名	代表社員　丹羽　亜耶
事業所名	あしたば訪問介護事業所
説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	
代筆者	