

重要事項説明書

(指定訪問介護・第1号訪問事業) 令和7年6月1日

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・第1号訪問事業について、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。

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	さくらえん合同会社
代表者氏名	代表社員 早矢仕綾子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	刈谷市中手町二丁目603番地 電話 0566-93-3463 FAX0566-93-3464
法人設立年月日	平成29年1月27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) 事業所の所在地等

事業所名称	ヘルパーステーションころ
介護保険指定 事業所番号	2372901708
事業所所在地	刈谷市中手町二丁目603番地
連絡先 相談担当者名	電話 0566-93-3463 FAX0566-93-3464 管理者 早矢仕綾子
事業所の通常の 事業の実施地域	指定訪問介護・・刈谷市、知立市、安城市、東浦町、大府市、高浜市 第1号訪問事業・・刈谷市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	さくらえん合同会社が開設するヘルパーステーションころ（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護・第1号訪問事業の事業（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訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な事業を提供することを目的とする。
運営の方針	指定訪問介護・第1号訪問事業の基本方針として、訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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。 事業の実施に当たっては、関係市町村、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する。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日までとする。 ただし、8月13日から8月15日、12月29日から1月3日までを除く。
営業時間	午前9時から午後6時までとする。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から土曜日までとする。 ただし、8月13日から8月15日、12月29日から1月3日までを除く。
サービス提供時間	午前9時から午後6時までとする。

(5) 事業所の職員体制

管理者	早矢仕綾子
-----	-------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1 名 サービス提供責任者と兼務
サービス提供責任者	1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 2 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5 利用者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。 6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	5 名以上
訪問介護員	1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで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提供します。 3 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。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。	2.5 名以上 常勤換算
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	必要時間数

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

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（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、脾臓病食、脂質異常症食、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、車いす等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、服薬の確認を行います。
	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	○ 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、疲労の確認を含む。）を行います。 ○ 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む。）を行います。 ○ 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。 ○ 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。） ○ 車いす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。 ○ 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。
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。

(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、次の行為は行いません。

- 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 身体的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う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

特定事業所加算Ⅰ（所定単位数の20/100） 処遇改善加算Ⅰ（所定単位数の245/1000）

地域区分別の単価(3級地 11.05円)を含んでいます。

早朝/夜間(6:00-8:00 18:00-22:00) 25%増し 深夜(22:00-6:00) 50%増し

身体介護					
区分	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
20分以上30分未満 身体1I	293	4034円	404円	807円	1211円
30分以上1時間未満 身体2I	464	6387円	639円	1278円	1917円
1時間以上1時間30分未満 身体3I	680	9359円	936円	1872円	2808円
1時間30分以上30分増すごとに	98	1349円	135円	270円	405円
20分以上の身体介護に引き続き生活援助					
区分	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
所要時間20分から起算し25分増すごとに加算、195単位を限度	78	1083円	109円	217円	325円
身体:20分以上30分未満 生活:20分から起算し25分増すごとに加算 身1生1I	371	5106円	511円	1022円	1532円
身体:20分以上30分未満 生活:20分から起算し25分増すごとに加算 身1生2I	449	6188円	619円	1238円	1857円
身体:30分以上1時間未満 生活:20分から起算し25分増すごとに加算 身2生1I	542	7459円	746円	1492円	2238円
生活援助					
区分	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
20分以上45分未満	215	2962円	297円	593円	889円
45分以上	264	3636円	364円	728円	1091円
通院等乗降介助					
区分	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
1回	116	1602円	161円	321円	481円
第一号訪問事業					
区分	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
標準的な内容	287	3944円	395円	789円	1184円
20分以上45分未満 生活援助	179	2464円	247円	493円	740円
45分以上生活援助	220	3028円	303円	606円	909円
短時間の身体介護	163	2243円	225円	449円	673円
週1回程度(上限)	1176	16177円	1618円	3236円	4854円
週2回程度(上限)	2349	32321円	3233円	6465円	9697円
週2回を超える程度(上限)	3727	51272円	5128円	10255円	15382円

- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。
- ※ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。
- ※ 通院乗降介助は、車両への乗降介助等が介護保険の対象であり、移送にかかわる運賃は介護保険の対象外です。弊社では、事業所申請を行っていないため算定不可能です。
- ※ 要介護度が4又は5の利用者の場合であって、通院等のための乗車又は降車の介助を行うことの前後に連続して、相当の所要時間(20～30分程度以上)を要し、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。
例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。
- ※ 要介護度が1～5の利用者であって、通院等のための乗車又は降車の介助の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に30分～1時間以上を要し、かつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。
- ※ 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若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又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に居住する利用者サービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となり、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物等に50人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、上記金額の85/100となります。
- ※ 事業対象者、要支援1～2の利用者の場合、1回サービスを受けるごとに基本単位が設定されています。事業対象者・要支援1の利用者は、週1回から週2回程度、要支援2の利用者は、週1回から週2回を超える程度となり上記の表のように月額の上限が決められています。

(4) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

(指定訪問介護)

加算	基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
特定事業所加算(Ⅰ)	所定単位数の20/100	左記の単位数×地域区分	左記の1割	左記の2割	左記の3割	1回につき
緊急時訪問介護加算	100	1381円	139円	277円	415円	1回の要請に対して1回
初回加算	200	2751円	276円	551円	826円	初回利用のみ1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	100	1381円	139円	277円	415円	初回のみ1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	200	2751円	276円	551円	826円	1月につき(原則3月を限度)
認知症専門ケア加算(Ⅰ)	3	44円	5円	9円	14円	1日につき
認知症専門ケア加算(Ⅱ)	4	55円	6円	11円	17円	1日につき
介護職員処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位数の245/1000	左記の単位数×地域区分	左記の1割	左記の2割	左記の3割	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数(所定単位数)

(第一号訪問事業)

加算		利用料	利用者負担額	算定回数等
----	--	-----	--------	-------

	基本単位		1割負担	2割負担	3割負担	
初回加算	200	2751 円	276 円	551 円	826 円	初回利用のみ 1 月につき 初回のみ 1 月につき 1 月につき（原則 3 月を 限度）
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	100	1381 円	139 円	277 円	415 円	
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	200	2751 円	276 円	551 円	826 円	
介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の 245/1000	左記の単位数 × 地域区分	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 割	基本サービス費に各種 加算減算を加えた総単 位数（所定単位数）

- ※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。
- ※ 緊急時訪問介護加算は、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介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。
- ※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ 生活機能向上連携加算（Ⅰ）は、指定訪問リハビリテーション事業所等の理学療法士等の助言に基づいて、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、それに基づく指定訪問介護を提供した初回の月に限り算定します。その翌月及び翌々月は算定しません。
3 月経過後、目標の達成度合いについて医師、理学療法士等に報告した上で再度助言に基づいて訪問介護計画を見直した場合にも算定します。
- 生活機能向上連携加算（Ⅱ）は、指定訪問リハビリテーション事業所等の理学療法士等が利用者の居宅に訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、理学療法士等とサービス提供責任者が共同して利用者の身体の状態等の評価を行い、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成します。当該計画に基づいた指定訪問介護を行った日の属する月以降 3 月を限度として算定します。3 月を越えて算定する場合には、再度理学療法士等との評価を行い、訪問介護計画を見直します。
- ※ 認知症専門ケア加算は、日常生活に支障を来すおそれのある症状又は行動が認められる認知症の利用者に対して、専門的な認知症ケアを行った場合に算定します。
- ※ 介護職員等ベースアップ等支援加算、介護職員等特定処遇改善加算及び介護職員処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員等ベースアップ等支援加算、介護職員等特定処遇改善加算及び介護職員処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。
- ※ 地域区分別の単価（3 級地 11.05 円）を含んでいます。
- ※ （利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

- (1) 次に掲げるように、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。

① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックス掛け
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

- (2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービスなどの活用のための助言を行います。

- (3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は 事業所の実施地域を越える地点から、 片道 2 キロメートル未満・・・360 円 片道 2 キロメートル以上、10 キロメートル未満・・・450 円 片道 10 キロメートル以上・・・560 円を請求いたします。		
② キャンセル料	利用予定日の直前にキャンセルをした場合は、キャンセル料をいただきます。ただし、サービス実施日以外で入院をされた場合には、サービス実施予定日前日までに事業者にご連絡をしてください。また、連絡がなく介護員が実施日当日に訪問した場合には、キャンセル料を請求します。 <table border="1" data-bbox="475 2072 1431 2123"> <tr> <td>前日 17：00 までのご連絡の場合</td><td>キャンセル料は不要です。</td></tr> </table>	前日 17：00 までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
前日 17：00 までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。		

	前日 17 : 00 以降にご連絡の場合	1 回 1 0 0 0 円を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてもしくはご家族あてに郵送します。
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	ア 請求月の 27 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）事業者指定口座への振り込み（岡崎信用金庫） （イ）利用者指定口座からの自動振替 イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 3 か月以上遅延し、さらに支払いの督促から 10 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	管理者 早矢仕綾子
	連絡先電話番号ファックス番号	☎0566-93-3463 fax0566-93-3464
	受付日及び受付時間	電話による対応は 24 時間 面接による対応は、 月～金 9 : 00-18 : 00

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、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。

7 サービスの提供にあたって

- （1）サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- （2）利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行

います。

- (3) 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、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「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の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。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。
- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。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います。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 早矢仕綾子
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な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・同居人等）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。
- (6) 虐待の発生又はその再発を防止するための委員会 年 1 回 開催

9 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

10 ハラスメント対策について

- (1) 事業者は、職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者が事業者の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セク

シャルハラスメントなどの行為を禁止します。

11 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	① 事業者は、利用者又は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した「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るものとします。 ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、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。
② 個人情報の保護について	① 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ぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 ② 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

12 緊急時の対応について

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。

緊急対応にともなう 受付電話番号 受付時間	0566-93-3463 24 時間受付可能
--------------------------	-----------------------------

【家族等緊急連絡先】	氏 名 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先 続柄
【主治医】	医療機関名 氏 名 所 在 地 電 話 番 号

13 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な記録・措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

刈谷市役所 長寿課	電話番号 0566-62-1013
知立市役所 長寿介護課	電話番号 0566-95-0122
安城市役所 福祉部社会福祉課高齢福祉係	電話番号 0566-71-2223
大府市役所 健康福祉課高齢者支援室	電話番号 0562-45-6289
東浦町役場 民生部福祉課	電話番号 0562-83-3111
高浜市役所 福祉部介護保険グループ	電話番号 0566-52-9871
知多北部広域連合	電話番号 052-689-2262
【居宅支援事業所の窓口】	事業所名 電話番号 担当介護支援専門員

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	あいおいニッセイ同和損保
	保 険 名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
	補償の概要	利用者賠償責任・業務中の傷害
自動車保険	保険会社名	あいおいニッセイ同和損保
	保 険 名	タフ・クルマの保険（総合自動車保険）
	補償の概要	対人対物無制限 人身障害 5000 万、傷害一時金

14 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

15 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供にあたっては、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、その置かれている環境、他の保健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。

16 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又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又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又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。

17 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス内容等をサービス実施記録（ＩＣ端末に入力）に記入し、サービスの終了時に利用者の確認を受けることとします。その控えは、利用者の希望があればいつでも利用者に開示します。
- (2) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス実施記録（ＩＣ端末に入力）を作成することとし、この契約の終了後５年間保管します。
- (3) 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて当該利用者に関する第２項のサービス実施記録を閲覧できます。

18 衛生管理等

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね１年に１回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - 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を実施します。

19 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画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を実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

20 地震、災害時のサービス提供について

サービス提供中に地震、災害が発生した場合の初動対応

- ① ご利用者様の安否確認
- ② ガス・火気の消火、電気・水道等のライフラインの確認
- ③ ご利用者宅地域の避難場所の確認
- ④ ご家族への連絡

※状況に応じてできる範囲で以上の内容について対応していきたいと考えています。

21 暴風警報、積雪時のサービス提供について

サービス提供当日の天候について、知多地区、西三河南部に暴風警報が発令された場合、ご相談の上サービス提供を中止または時間調整をさせていただくことがあります。
また、積雪により道路凍結等車両運行上危険と判断した場合にも同様の取り扱いとします。

22 指定訪問介護サービス内容の見積もりについて

○ このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1) サービス提供責任者（訪問介護計画を作成する者）

氏 名 _____（連絡先： 0566-93-3463 ）

(2) 提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス 区分・種類	サービス内容	介護保険 適用の有無	利用料	利用者 負担額
月						
火						
水						
木						
金						
土						
日						
1週間当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額						

(3) その他の費用

① 交通費の有無	有・無 サービス提供1回当たり…（ 円）
② キャンセル料	重要事項説明書4-②記載のとおりです。
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	重要事項説明書4-③記載のとおりです。
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	重要事項説明書4-④記載のとおりです。

(4) 1ヶ月当たりのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安	円
----------	---

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヶ月以内とします。

23 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）
- 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。
 - 苦情原因の把握・・・当日または時間によっては翌日
利用者宅に訪問（原則）または、電話等により連絡を取り、苦情内容を確認するとともに今後の対応等を説明し理解を得る。また、早急に解決を図る旨を伝える。
 - 検討会の開催
苦情内容の原因を分析するために、管理者、担当職員及び代表社員の出席のもと対応策の協議を行う。
 - 改善の実施
利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。（損害を賠償すべき問題が起きた場合は、速やかに損害賠償を行う。）
 - 解決困難な場合
保険者・関係各所等に連絡をし、助言・指導を得て改善を行う。
 - 再発防止
同様の苦情や事故が起きないように、朝礼等により従業員への周知を行い「苦情処理マニュアル」を作成し、研修会等の機会を通じて従業員のサービス向上を図るとともに再発防止に努める。
 - 事故発生時の対応策
事故が発生した場合には、速やかに必要な措置を講じることが出来るように、予め関係機関との対応方法を定め、従業員にも周知・指導を行いいざという時には対応が出来るようにする。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ヘルパーステーションところ	所在地 刈谷市中手町二丁目 6 0 3 番地 電話番号 0566-93-3463 ファックス番号 0566-93-3464 受付時間 平日 9：00-18：00
【市町村（保険者）の窓口】 刈谷市役所 長寿課	電話番号 0566-62-1013
知立市役所 長寿介護課	電話番号 0566-95-0122
安城市役所 福祉部社会福祉課高齢福祉係	電話番号 0566-71-2223
大府市役所 健康福祉課高齢者支援室	電話番号 0562-45-6289
東浦町役場 民生部福祉課	電話番号 0562-83-3111
高浜市役所 福祉部介護保険グループ	電話番号 0566-52-9871
知多北部広域連合	電話番号 052-689-2262
【公的団体の窓口】 愛知県国民健康保険団体連合会	所在地 名古屋市東区泉一丁目 6 番 5 号 国保会館 電話番号 (052) 971-4165 受付時間 連合会の受付時間とする（土日祝は休み）

24 利用者用の意見を把握する体制、サービスの第三者評価の実施状況について

利用者アンケート調査、利用者の意見等を把握する取り組みの状況	あり
アンケート結果の開示	あり
第三者による評価の実施状況	なし

25 署名捺印の見直し、電磁的記録による保存について（令和3年4月より）

利用者への説明・同意について、電磁的な対応が認められるようになり、署名捺印を求めないことが可能であることや代替え手段を明示することになりました。

ただし、弊社としては、契約書・重要事項説明書・個人情報取り扱い同意書につきましては、必ず署名をお願いします。

代理人による署名の場合には、代理人の署名に加え本人の捺印もお願いします。上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。なお、事業所側の本書の保管方法についてはPDFファイル等の電磁的記録によるものとします。

26 重要事項説明の年月日

重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
---------------	-------

上記内容について利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	愛知県刈谷市中手町二丁目603番地
	法人名	さくらえん合同会社
	代表者名	早矢仕綾子
	事業所名	ヘルパーステーションころ
	説明者氏名	

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、契約書・重要事項説明書・個人情報取り扱い同意書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	（関係 ）