

指定障がい福祉

(居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護)

重要事項説明書

1 居宅介護サービスを提供する事業者について

法人名称	株式会社オーケア
代表者氏名	代表取締役 小野塚 千里
法人所在地 (連絡先)	〒132-0023 東京都江戸川区東葛西 2-26-14 プラザ田町 101 号室 TEL 03-5878-0834/FAX 03-5878-0835
法人設立年月日	平成 28 年 11 月

2 ご利用者へのサービス提供を実施する事業所について

事業所名称	株式会社オーケア
事業者番号	東京都指定 (指定事業者番号) 第 1312303306 号
事業所所在地	〒134-0084 東京都江戸川区東葛西 2-26-14 プラザ田町 101 号室
連絡先 相談担当者	(電話番号) 03-5878-0834 (FAX番号) 03-5878-0835 (相談担当者) 小野塚 千里
営業日 営業時間	月 ~ 金 (12 月 30 日 ~ 1 月 3 日の年末年始、祝日を除く) 午前 9 時 ~ 午後 6 時
サービス実施地域	江戸川区
事業の目的および 運営方針	当事業所の居宅介護員等は、福祉の実践集団として高潔な自覚を持ち、利用者はもとより広く地域の人々に信頼される施設を目指します。
サービス提供時間	365 日 24 時間 但し、12 月 30 日 ~ 1 月 3 日の間は原則休業とします。 [サービス計画書に基づき実施する]
職員への研修の 実施状況	年間 12 回の研修の実施

3 事業所の職員体制について

職種	常勤 (人)	非常勤 (人)	合計員数 (人)	資格等
管理者	1	0	1	介護福祉士 1 名
サービス提供 責任者	2 (内管理者 1 名)	0	2 (内管理者 1 名)	介護福祉士 2 名
ヘルパー	5 (サービス提供責任 者 兼務 2 名)	0	5	介護福祉士 3 名 実務者研修 1 名 ヘルパー2 級 1 名
事務員	0	0	0	

4 主たる対象者について

知的障害者（児） 身体障害者（児） 精神障害者（児） 難病者等

5 サービスの内容について

身体介護：入浴介助、排泄介助、食事介助、更衣介助、清潔保持介助、体位交換、移乗介助、
通院等介助利用者の身体に直接介助及びその準備、片付け

家事援助：調理、洗濯、買物代行、薬の受取等利用者の身体に直接触れない介助、及びその
準備、片付け

通院等介助：通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動のための介助、通院先等
での受診等の手続・移動等の介助（院内介助を要する場合）

重度訪問介護：重度の肢体不自由者であり常時介護を有する障害者に対する入浴、排泄及び
食事等の介護並びに外出時における移動中の介護、並びに介護等に関する助言、そ
の他の生活全般にわたる介護

同行援護：視覚障害者等の移動時及びそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援（代
筆・代読を含む）、移動の際に伴う外出先において必要な排せつ・食事等の介護その
他外出する際に必要となる援助

行動援護：障害者等が行動する際に生じる危険を回避するために必要な援護、外出時におけ
る移動中の介護、排せつ及び食事等の介護、その他行動する際に必要な援助

6 利用料金について

（1）介護給付費支給対象サービス利用者負担額

サービスに要した費用の原則1割。ただし、区市町村から居宅介護、重度訪問介護、行動援
護、同行援護（以下「居宅介護等」）の利用者負担減額の決定を受けている場合は、減額後の
額。月額負担上限額については、各区市長村長が定めた額。

*ただし、利用者の身体的理由により1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等
であって、同時に2人のヘルパーによってサービスを提供した場合は、2人分の料金をいた
だきます。

※事業者が利用者に代わり区市町村から受領した介護給付費の額については、利用者に通知
します。

■ 障害者の利用者負担

所得区分	世帯の収入状況		月額負担上限額
生活保護	生活保護受給世帯		0 円
低所得 1	区市区町村民税非課税世帯であって障がい者本人の収入 が年収 80 万円（障がい基礎年金 2 級相当額）以下の方		0 円
低所得 2	低所得 1 以外の市町村民税非課税世帯の方		0 円
一般 区 民 税 取 得 割	所得割 16 万円未満	区市町村民税課税世帯	9,300 円
	所得割 16 万円以上		37,200 円

■障害児の利用者負担

生活保護	生活保護受給世帯	0 円
低所得 1・2	区市町村民税非課税世帯	0 円
一般区民税所得割	所得割 28 万円未満	4,600 円
	所得割 28 万円以上	37,200 円

◆利用料金の目安は、次表のとおりです。

サービスの種類時間等		利用料	自己負担額
身体介護 身体介助を伴う通院介助	30 分未満	2,867 円 (256 単位)	286 円 (25.6 単位)
	30 分以上 1 時間未満	4,524 円 (404 単位)	452 円 (40.4 単位)
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	6,574 円 (587 単位)	657 円 (58.7 単位)
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	7,492 円 (669 単位)	749 円 (66.9 単位)
	1 時間以上 2 時間 30 分未満	8,444 円 (754 単位)	844 円 (75.4 単位)
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	9,374 円 (837 単位)	937 円 (83.7 単位)
	3 時間以上	921 単位に 30 分を増すごとに+83 単位	
家事援助	30 分未満	1,187 円 (106 単位)	118 円 (10.6 単位)
	30 分以上 45 分未満	1,713 円 (153 单位)	171 円 (15.3 単位)
	45 分以上 1 時間未満	2,206 円 (197 单位)	220 円 (19.7 単位)
	1 時間以上 1 時間 15 分未満	2,676 円 (239 单位)	267 円 (23.9 単位)
	1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満	3,080 円 (275 单位)	308 円 (27.5 単位)
	1 時間 30 分以上	311 単位に 15 分を増すごとに+35 単位	
い通院介助 身体介助を伴わな い	30 分未満	1,187 円 (106 单位)	118 円 (10.6 単位)
	30 分以上 1 時間未満	2,206 円 (197 单位)	220 円 (19.7 単位)
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	3,080 円 (275 单位)	308 円 (27.5 単位)
	1 時間 30 分以上	345 単位に 30 分を増すごとに+69 単位	

※重度訪問介護(Ⅲ)	1 時間未満	2,083 円 (186 単位)	208 円 (18.6 単位)
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	3,102 円 (277 单位)	310 円 (27.7 単位)
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	4,132 円 (369 单位)	413 円 (36.9 単位)
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	5,163 円 (461 单位)	516 円 (46.1 単位)
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	6,193 円 (553 单位)	619 円 (55.3 単位)
	3 時間以上 3 時間 30 分未満	7,212 円 (644 单位)	721 円 (64.4 単位)
	3 時間 30 分以上 4 時間未満	8,243 円 (736 单位)	824 円 (73.6 単位)
	4 時間以上 8 時間未満	821 単位に 30 分を増すごとに+85 単位	
	8 時間以上 12 時間未満	1,505 単位に 30 分を分増すごとに+85 単位	
	12 時間以上 16 時間未満	2,184 単位に 30 分を増すごとに+81 単位	
	16 時間以上 20 時間未満	2,834 単位に 30 分を増すごとに+86 単位	

	20 時間以上 24 時間未満	3,520 単位に 30 分を増すごとに+80 単位	
行動援護	30 分未満	3,225 円 (288 単位)	322 円 (28.8 単位)
	30 分以上 1 時間未満	4,894 円 (437 単位)	489 円 (43.7 単位)
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	6,932 円 (619 単位)	693 円 (61.9 単位)
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	8,534 円 (762 単位)	853 円 (76.2 単位)
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	10,136 円 (905 単位)	1,013 円 (90.5 単位)
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	11,726 円 (1,047 単位)	1,172 円 (104.7 単位)
	3 時間以上 3 時間 30 分未満	13,339 円 (1,191 単位)	1,333 円 (119.1 単位)
	3 時間 30 分以上 4 時間未満	14,940 円 (1,334 単位)	1,494 円 (133.4 単位)
	4 時間以上 4 時間 30 分未満	16,564 円 (1,479 単位)	1,656 円 (147.9 単位)
	4 時間 30 分以上 5 時間未満	18,177 円 (1,623 単位)	1,817 円 (162.3 単位)
	5 時間以上 5 時間 30 分未満	19,756 円 (1,764 単位)	1,975 円 (176.4 単位)
	5 時間 30 分以上 6 時間未満	21,324 円 (1,904 単位)	2,132 円 (190.4 単位)
	6 時間以上 6 時間 30 分未満	22,915 円 (2,046 単位)	2,291 円 (204.6 単位)
	6 時間 30 分以上 7 時間未満	24,550 円 (2,192 単位)	2,455 円 (219.2 単位)
	7 時間以上 7 時間 30 分未満	26,208 円 (2,340 単位)	2,620 円 (234.0 単位)
	7 時間 30 分以上	27,832 円 (2,485 単位)	2,783 円 (248.5 単位)
同行援護	30 分未満	2,139 円 (191 単位)	213 円 (19.1 単位)
	30 分以上 1 時間未満	3,382 円 (302 単位)	338 円 (30.2 単位)
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	4,883 円 (436 単位)	488 円 (43.6 単位)
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	5,611 円 (501 単位)	561 円 (50.1 単位)
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	6,339 円 (566 単位)	633 円 (56.6 単位)
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	7,078 円 (632 単位)	707 円 (63.2 単位)
	3 時間以上	697 単位に 30 分を増すごとに+66 単位	

◆新規に居宅介護計画等を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回の居宅介護等を行った場合、または従業者に同行した場合に加算されます。

内容	利用料	利用者負担額	
初回加算	2,240 円	224 円	該当月のみ

◆利用者の依頼により、利用者及びその世帯としての上限額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、以下の料金が加算されます。

内容	利用料	利用者負担額	
利用者負担上限額管理加算	1,680 円	168 円	毎月

◆居宅介護計画等に位置付けられていない居宅介護を利用者又はその家族等からの要請を受けてから24時間以内に行った場合に加算されます。

内容	利用料	利用者負担額	
緊急時対応加算	1,120円	112円	2回/月を限度とする

◆サービス提供の時間帯により料金が加算されます。

提供時間帯名	早朝	夜間	深夜
時間帯	午前6時～午前8時	午後6時～午後10時	午後10時～午前6時
加算割引	25%増し	25%増し	50%増し

【利用料の計算】

1. 特定事業所加算（II）を下記の通り乗じて計算します。

●身体介護、身体介助を伴う通院介助、家事援助、身体を伴わない通院介助（II）： 10.0%

●同行援護（II）： 10.0%

●行動援護（II）： 10.0%

2. 福祉・介護職員処遇改善加算（I）を下記のとおり乗じて計算します。

●身体介護、身体介助を伴う通院介助、家事援助、身体を伴わない通院介助： 41.7%

●同行援護： 41.7%

●行動援護： 38.2%

◎重度訪問介護III：32.8% ※重度訪問介護のみ福祉・介護職員処遇改善加算（II）

3. その他の料金

4. 交通費

訪問介護員等が、ご利用者の居宅に訪問する際にかかる交通費は、江戸川区内にお住まいの方は無料です。江戸川区以外にお住まいの方は、ご利用者の居宅までの往復距離について交通費を負担して頂きます。

通院等介助で、移動費が発生した場合は、訪問介護員等の移動交通費も含め、原則としてお客様の負担になります。

5. キャンセル料（連絡先 TEL：03-5878-0834）

急なキャンセル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。

サービス利用日の前営業日の17時までのご連絡	無料
サービス利用日の前営業日の17時以降のご連絡	利用料金の1割
当日のご連絡及び訪問時ご不在	利用料金の5割

※救急車・主治医が関わる緊急対応が生じた場合はキャンセル料を頂きませんが（キャンセル料が発生する時間帯でのご連絡の）急な風邪、インフルエンザやコロナ等の体調不良の場合はキャンセル料をいただきます。

尚、キャンセル料金に関しては、当月のご利用料金に追加して請求させていただきます。

※お客様都合によるキャンセルが頻繁に起こる場合、やむを得ない場合については協議の上キャンセル料を変更します。

6. その他

利用者のお住まいでのサービスを提供するために必要となる水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者にご負担いただきます。また、廃棄用手袋を使用する場合は基本的にご利用者が用意していただきますが、用意が出来ない場合は弊社の手袋を購入していただきます。

7. 支払方法（現金集金）

毎月 20 日までに前々月分の請求書を送付致しますので、月末までにお支払いください。お支払いいただいてから領収書を発行致します。

封筒をお渡ししますので、現金を封入した上で訪問介護員にお渡しください。

7 サービスの利用方法について

(1) サービスの利用開始

①居宅介護等について介護給付費支給決定を受けた方で、当事業者のサービス利用を希望される方は、電話等でご連絡ください。当事業者のサービス提供に係る重要事項についてご説明します。

②サービス利用が決定した場合は契約を締結し、居宅介護計画、重度訪問介護計画、行動援護計画、同行援護計画（以下「居宅介護等計画」）を作成して、サービスの提供を開始します。契約の有効期間は介護給付費支給期間と同じです。ただし、引き続き支給決定を受け、利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。

③居宅介護等の提供に当たっては、適切なサービスを提供するために、利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

(2) サービスの終了

①利用者が当事業者に対し 7 日間の予告期間をおいて文書で通知を行った場合は、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。

②事業者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、利用者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、または当事業者が破産した場合、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。

③利用者がサービス利用料金の支払いを 2 か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、7 日以内にお支払いいただけない場合、または利用者やご家族が事業者やサー

ビス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちに契約を解除し、サービス提供を終了させて頂くことがあります。

④事業所を閉鎖または縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する日の30日前までに文書で通知します。

(3) 契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

- ①利用者が施設に入所した場合
- ②居宅介護等の介護給付費支給期間が終了し、その後支給決定がない場合（所定の期間の経過をもって終了します。）
- ③利用者が亡くなった場合

8 秘密の保持と個人情報の保護について

- ①当社及びそのサービス従業者は、業務上知り得た利用者及びそのご家族の秘密及び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、正当な理由がある場合以外には開示しません。利用者及びそのご家族の個人情報の取り扱いに関して、文書により別途同意を得るものとします。
- ②当社は、そのサービス提供上知り得た利用者及びそのご家族の秘密及び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。

9 当事業者のサービス利用に際し留意いただきたい事項

- ①ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。
- ②見守りカメラの設置、職員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けてください。

10 当事業者のサービス利用にあたっての禁止事項

- ①事業者の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- ②カスタマーハラスメント、パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
- ③サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載すること。

11 緊急時の対応方法について

サービス提供中に利用者の容態に急変があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、ご家族へ必要に応じて下記の緊急連絡先へ速やかに連絡します。

主治医	医療機関名 主治医氏名	
	住所	
	連絡先	
ご家族	氏名（続柄）	
	連絡先	

※事業所連絡先：03-5878-0834（営業時間外は管理者に転送されます。）

12 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合は、ご家族、市区町村等、利用者に係る相談支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

13 損害賠償について

- ①事業所は利用者に対する本サービスにあたって、事業所の責めに帰すべき事由により利用者またはそのご家族の介護者の生命、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、利用者またはそのご家族の介護者に過失がある場合は、事業者は賠償責任を免除され、または賠償額を減額することがあります。
- ②物品の賠償にあたって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。

14 障害者総合支援法の改正

厚生労働省が定める介護給付費（介護報酬）の改定があった場合、本事業所の料金体系は、厚生労働省が定める介護給付費（介護報酬）準拠するものとします。

15 虐待・身体拘束の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待及び身体拘束等の発生又はその防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ①虐待防止・身体拘束等の適正化に関する担当者を選定しています。

虐待防止・身体拘束等の適正化（担当者） 久保田 明一

- ②虐待防止・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、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・身体拘束等の適正化のための指針の整備を行います。

④従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施する等の必要な措置を講じます。

⑤事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。

⑥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）による虐待等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。

⑦事業者は、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、身体的拘束等を行いません。

⑧やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、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致します。

16 衛生管理、感染症の予防及びまん延防止のための対策等

(1)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6か月に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に実施します。

17 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に実施します。

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。

18 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口 : 受付担当者 久保田 明一
解説責任者 小野塚 千里
- 受付時間 : 月曜日～金曜日（祝日除く） 9：00～18：00
- 電話番号 : 03-5878-0834

(2) 苦情の体制及び手順

- ・ 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
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。
- ・ 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通りとします。

なお、当事業所では苦情対応について独自の取り組みを行っています。

1. 苦情原因の把握
2. 検討会議の開催
3. 苦情防止策に関するミーティングの開催
4. その後の状況把握
5. 困難事例について江戸川区福祉サービス運営適正課委員会への相談、指示を仰ぐ。
利用者の個人情報に関連した苦情については、その取扱いに十分注意し、守秘義務の遵守の徹底を図るものとする。

- ①窓口で受けた苦情については、受付した担当者が処理ノートに「概要、処理結果」を記載する。その場で対応可能なものであっても、必ず責任者に連絡をして、処理内容を決定し、利用者に伝達します。
- ②上記によっても苦情処理を行えない場合については、当社内で会議を行い決定する。また必要に応じて、弁護士に相談し、決定します。
- ③利用者に対してサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償について検討します。

当事業所以外に、市区町村の相談・苦情窓口等でも受け付けています。

担当部署	江戸川区福祉部障害者福祉課庶務係
電話番号	03-5662-0054
受付時間	月～金 8：45～17：15

また、東京都社会福祉協議会に設置された「福祉サービス運営適正化委員会」においても市区町村や都と連携しながら苦情対応を行っています。

担当部署	東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会事務局
電話番号	03-5283-7020
受付時間	月～金 9：00～17：00

19 天災その他の不可抗力

契約有効期間中に、地震その他の災害、事業所の責に帰すからざる事由で、サービスを提供することができなくなった場合には、事業所は利用者に対してサービスを提供すべき義務を負わないものとします。

また、台風・豪雨・大雨・雪・強風等の悪天候の場合も、可能な限り支援継続を努めた上で、状況により、やむを得ず訪問時間の遅延もしくは中止となる場合があります。

20 第三者による評価の実施

当事業所は、第三者評価機関による評価を実施しておりません。

令和 年 月 日

居宅介護等利用にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

事業者

(所在地) 東京都江戸川区東葛西 2-26-14 プラザ田町 101 号室
(名称) 株式会社 オーケア

(説明者) 氏名 印

私は契約書及び本書面により、これからサービスを受ける居宅介護等の重要な事項について、事業者から説明を受けました。

利用者

(住所)

(氏名) 印

(代理人または立会人等)

(住所)

(氏名) 印