

訪問介護サービス

総合事業（介護予防・日常生活支援総合事業）

重要事項説明書

1 訪問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
本社所在地 (連絡先)	〒134-0084 東京都江戸川区東葛西 2-26-14 プラザ田町 101 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

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	株式会社オーケア
介護保険指定事業者番号	東京都指定（指定事業者番号） 第 1372308914 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
連絡先 相談担当者名	（電話番号） 03-5878-0834 （FAX番号） 03-5878-0835 （相談担当者） 小野塚 千里
事業所の通常の 事業実施地域	江戸川区

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的および 運営方針	温かいハートと確かな技術で、ご利用者様もご家族も大切な人生を 安心して喜んで生きる日々となるよう、真心と誠意をもって介護サービスを提供いたします。
------------------	--

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～金（12月30日～1月3日の年末年始、祝日を除く）
営業時間	午前9時～午後6時

(4) サービスの提供時間

	通常時間帯 8:00～18:00	早朝 6:00～8:00	夜間 18:00～22:00	深夜 22:00～6:00
平日	○	○	○	○
土・日・祝日	○	○	○	○

※12月30日～1月3日の間は原則休業とします。〔訪問介護計画書に基づき実施する〕

(5) 事業所の職員体制

職 種	職 務 内 容	人員数
管理者	<p>1. 従業者及び業務の管理を一元的に行います。</p> <p>2. 従業者に法令等の規定を遵守させるために必要な指揮命令を行います。</p>	常勤兼務 1名 (介護福祉士 1名)
サービス提供責任者	<p>1. 訪問介護計画の作成並びに利用者への説明を行い同意を得ます。利用者への訪問介護計画を交付します。</p> <p>2. 指定訪問介護の実施状況を把握及び訪問介護計画の変更を行います。</p> <p>3. 指定訪問介護の利用の申し込みに関わる調整を行います。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>7. 訪問介護員に対し、具体的な援助目的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。</p> <p>8. 訪問介護職員等の業務の実施状況を把握します。</p> <p>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。</p> <p>10. 訪問介護委員等に対する研修、技術指導等を実施します。</p> <p>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。</p>	常勤専従 0名 (介護福祉士 0名)
訪問介護職員	<p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. サービス提供責任者が行う研修（年 12 回）、技術指導等を受けます。</p>	常勤 5名 (介護福祉士 3名) (旧ヘルパー 2級 1名) (実務者研修修了者 1名)
事務職員	1. 必要な事務を行います。	非常勤 0名

3 提供するサービスの内容と利用料及び支払いについて

(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。
	清拭・入浴介助	入浴(全身浴・部分浴)の介助や清拭(身体を拭く)、洗面、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。
	体位変換	床ずれ予防の為の体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車椅子等への移乗介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドの誘導、ベッドからの起き上がり介助を行います。
	外出介助	屋外への移動(買い物同行・通院介助等)の援助をします。
生活援助	自立生活支援のための見守り的援助	<ul style="list-style-type: none"> 利用者と一緒に手助けをしながら、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。 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。 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) 一緒に掃除、洗濯の干し畳みをすることにより自立支援を促すと共に、転倒防止のための見守り・声かけを行います。
	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	利用者の食事を調理、配膳・下膳します。
	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。
	ベッドメイク	利用者のベッドを整えます。
介護予防	布団干し	利用者の布団干しを行います。
	介護計画を基に、利用者の状態等の変化を踏まえ、上記の内容(身体介護・生活援助)をもって柔軟な援助を行います。	

(2) 訪問介護員の禁止行為

次に掲げるよう、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以外の掃除
- ・来客の応対
- ・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と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

及び日常的に行われる家事の範疇を超える行為

- ・草むしり・花木の水やり・犬の散歩等ペットの世話 等
- ・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、床のワックスがけ・屋内外の家屋の修理、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

医療行為

- ・現在のところヘルパーによる医療行為は原則として認められていません。

※お住まいの地域の訪問看護サービスをご利用ください。

金銭・貴重品等の取扱い

- ・利用者又は家族からの金銭管理(預貯金の引き出し、年金の受取等の代行)
- ・利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の享受

その他

- ・利用者と個人的な取り決めを結ぶこと
- ・暴言・性的な発言等の不快を与える言動
- ・身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者の生命や、身体を保護するために緊急やむを得ない場合を除く)
- ・利用者不在時の訪問介護員のみによる活動
- ・その他利用者又は家族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 「ハラスメント」行為

以下のような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。

- ・事業所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。
- ・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) 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

◆訪問型サービス【事業対象者・要支援1・要支援2】

受けるサービス回数	利用料	自己負担分 1割	自己負担分 2割
週1回程度(月に3回まで)	3, 351円/回	335円/回	670円/回
週2回程度(月に7回まで)	3, 351円/回	335円/回	670円/回
週2回を超える程度(月11回まで)	3, 545円/回	354円/回	708円/回
週2回を超える程度(月12回以上)	月額 42,487円	月額 4,248円	月額 8,496円

◆訪問介護

受けるサービス回数	利用料	自己負担分 1割	自己負担分 2割
身体介護	20分未満	1, 858円	185円
	20分以上30分未満	2, 781円	278円
	30分以上1時間未満	4, 411円	441円
	1時間以上1時間半未満	6, 463円	646円
	1時間半を超して 30分を増すごとに	934円を追加	93円を追加
生活援助	45分未満	2, 040円	204円
	45分以上	2, 508円	250円
併用	20分以上の身体介護に引き続 き生活援助を行った場合	25分増すごと + 65単位 (195単位を限度)	

※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)は25%増し、深夜(午後10時～午前6時)は50%となります。

※提供時間数は、実際のサービス提供時間ではなく、居宅サービス及び訪問介護計画に定められた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により、1人の訪問介護員によるサービス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。

特定事業所加算（Ⅱ） ※日常生活支援総合事業は除く
利用単価の 10.0%の 1割、2割又は3割をご負担いただきます。

介護職員処遇改善加算（Ⅰ）

利用単価の 24.5%の 1割、2割又は3割をご負担いただきます。

初回加算

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訪問介護を行う場合、又はほかの訪問介護員等が訪問介護を行った際に同行訪問した場合

利用料	利用者負担金 1割	利用者負担金 2割
2,280 円	228 円	456 円

緊急訪問加算

利用者やその家族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他の訪問介護員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

利用料	利用者負担金 1割	利用者負担金 2割
1,140 円	114 円	228 円

生活機能向上連携加算

訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者が同行し、両者の共同による訪問介護計画書を作成し、それを基に援助を行った場合

利用料	利用者負担金 1割	利用者負担金 2割
1,140 円	114 円	228 円

(4) その他の費用について

◆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くことになり、その詳細は下記に記載している通りです。

移動手段	負担していただく交通費
公共交通機関	実費
自動車等	なし

※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。

◆廃棄用手袋

基本的にご利用者様が用意していただく事となります。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。

◆キャンセル料

急なキャンセルの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 TEL 03-5878-0834)

①サービス利用日の前営業日の17時までのご連絡	無料
②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
③当日のご連絡及び訪問時ご不在	利用料金の5割

*主治医による判断の入院の場合はキャンセル料金をいただきませんが、(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。

(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

◆料金のお支払方法: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。お支払いいただいた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。

4 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すみやかに当事業所にお知らせください。

(2)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。

(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や命令は、すべて当事業所が行いますが、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います。

5 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。

6 緊急時の対応方法について

サービスの提供中に容態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等へ連絡をいたします。

主治医	氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	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。）

7 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、市区町村、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、必要な措置を講じます。

8 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されることがあります。

(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。

9 介護保険法の改正

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。

10 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しています。

(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。

11 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ヶ月に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。

12 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。

13 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。

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。

(3) 行政機関その他の苦情受付機関

江戸川区介護保険課	03-5662-0309
東京都国民健康保険団体連合会	03-6238-0177

14 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。

15 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

訪問介護、総合事業（介護予防・日常生活支援総合事業）サービスの提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要事項を説明しました。

[会 社]

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

(説明者) 氏名 _____ ㊞

私は、契約書及び本書面に基づいて会社から重要事項の説明を受け、訪問介護、総合事業（介護予防・日常生活支援総合事業）サービスの提供開始に同意します。

[利用者]

住 所

氏 名 _____ ㊞

[代理人] (利用者との続柄 :)

住 所

氏 名 _____ ㊞

[立会人または署名代行人] (利用者との続柄 :)

住 所

氏 名 _____ ㊞