

指定訪問介護

ヘルパーステーション江古田の森重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けております
東京都指定 第1371403229号

当事業所は、ご契約者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。

※当サービスの利用者は原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。

◆目次◆◇

1. 相談窓口
2. 事業所のサービスの特徴等
3. 事業所の概要等
4. 職員の職種及び職務内容
5. 営業日及び営業時間
6. サービス提供時間
7. 提供するサービスと利用料金
8. サービス利用方法
9. 事業所利用に当たっての留意事項
10. 提供拒否の禁止
11. 緊急時の対応方法
12. 事故発生時の対応
13. サービス内容に関する相談・苦情
14. 法人の概要
15. 虐待防止の為の措置
16. 身体拘束等の適正化推進のための措置
17. ハラスメント防止のための措置
18. 衛生管理等
19. 業務継続計画の策定等
20. 電磁的記録等
21. 掲示
22. 職員の質の確保
23. 合意裁判管轄
24. 料金表・交通費・キャンセル料

令和6年4月1日改正

1 相談窓口

電話番号 直通 03-5318-3729 午前8時30分～午後5時30分

電話番号 代表 03-5318-3711

2 当事業所のサービスの特徴等

(1) 事業の目的

要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とします。

(2) 運営の方針

①事業所の訪問介護員等は、利用者が要介護となった場合でも可能な限り居宅において、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、入浴、排泄、食事の介護、その他の生活全般にわたる援助を行います。

②当ヘルパーステーション江古田の森では、利用者の人権擁護、虐待防止のため、必要な体制の整備を行うとともに、担当職員に対し、研修を実施するなど必要な措置を講じます。

③事業所では、区市町村、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ます。

3 事業所の概要

事業所の名称	指定訪問介護事業所 ヘルパーステーション江古田の森
所在地	東京都中野区江古田3丁目14番19号
介護保険指定番号	東京都 1371403229号
サービスを実施する地域	通常の事業の実施地域は、 中野区全域 練馬区一部（豊玉・中村・旭丘） 新宿区一部（西落合）

4 職員の職種及び職務内容

①管理者 1名

管理者は、事業所の職員の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行い、職員に必要な指揮命令を行う。同一事業所の他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。

②サービス提供責任者 2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の利用の申込みに係る調整、訪問介護員に対する技術指導、訪問介護計画の作成を行います。

③訪問介護員等 常勤換算 2.5名以上(サービス提供責任者含む)

介護福祉士又は介護職員初任者研修修了者（旧訪問介護員2級課程修了者）

5 営業日及び営業時間

月曜日から土曜日(祝祭日含む)までとします。但し、12月31日～1月2日は除きます。

営業時間 午前8時30分から午後5時30分まで

6 サービス提供時間

午前8時30分から午後5時30分 上記以外にご相談下さい。

7 提供するサービスと利用料金

①介護保険の給付の対象となるサービス

○身体介護

入浴介助・排泄介助・食事介助・清拭・体位交換等の介護を行います。

○生活援助

調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の支援を行います。

※ご家族分の調理・洗濯・掃除・買物等はいりません。

②基本料金（保険給付の自己負担額） 利用料一覧参照

○その他のサービスの利用料 利用料一覧参照

○キャンセル料

利用者のご都合でサービスを中止する場合、キャンセル料がかかります。

※介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業所に支払われない場合があります。その場合は一旦一日あたりの利用料金を頂き、サービス提供証明書を発行いたします。サービス提供証明書を後日各市区町村の窓口提出しますと、差額の払い戻しを受けることができます。

③お支払い方法

月末締めで請求書を発行し、翌月 20 日までに、請求書を発送いたします。毎月 27 日（日曜日もしくは休日の場合、翌営業日とする）に指定した口座より引き落とさせていただきます。ご入金を確認されましたら、20 日以内に領収書を発送いたします。

8 サービスの利用方法

(1) 内容及び手続きの説明及び同意

指定訪問介護の提供の開始に際し、あらかじめ利用者又は身元引受人に対し、運営規定の概要、その他サービスの選択に必要な重要事項を記載した文書を交付して説明を行い、同意を得ます。

(2) 居宅サービスが作成されている場合は、当該利用者の計画に沿った指定訪問介護を提供します。

(3) サービス提供責任者は、それぞれの利用者に応じた訪問介護計画を作成し、利用者又は身元引受人に対し、その内容等について説明し、同意を得た上で交付します。

9 事業所利用に当たっての留意事項

(1) サービスを提供する訪問介護員

サービス提供開始時に、担当の訪問介護員を決定しますが、実際のサービスにあたっては、複数の訪問介護員が交代してサービスを提供する場合があります。

(2) 訪問介護員の交代

①利用者からの交代の申し出

選任された訪問介護員の交代を希望する場合は当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情、その他交代を希望する理由を明らかにして、事業者に対して交代を申し出ることが出来ます。ただし特定の訪問員の指名は出来ません。

②事業所からの訪問介護員の交代

事業所の都合により、訪問介護員を交代することがあります。その際は利用者及び身元引受人にサービス提供上の不利益が生じないよう十分に配慮することとします。

(3) サービス利用契約の終了

①利用者の都合でサービス利用を終了する場合

サービス終了を希望する1週間前までに事業所までご連絡ください。

②事業者の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

③自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的に契約を終了し、予約は無効となります。

- ・利用者が介護保健施設、介護福祉施設に入所した場合
- ・利用者が死亡した場合
- ・要介護認定の結果が、非該当〔自立〕と認定された場合

(4) その他

※次の事由に該当した場合は、文書で通知することにより、即座に契約を終了させていただく場合がございます。

①利用者の、サービス利用料金の支払いを2ヶ月以上遅延し料金を支払うよう催促したにもかかわらず10日以内に支払わない場合。

②利用者が、正当な理由なくサービス中止をしばしば繰り返した場合。

③利用者の入院もしくは病気等により、3ヶ月以上にわたってサービスが利用できない状態であることが明らかになった場合。

④利用者及び身元引受人が、故意又は重大な過失により事業者、サービス従業者、他の利用者等の生命、身体、財物、信用等を傷つけ、又は、サービス従業者及び他の利用者等に対する暴力、暴言、セクシャルハラスメント等の著しい不信行為を行うことによって本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。

⑤中野区在住以外の利用者の要介護認定区分が総合事業対象者(要支援1・要支援2・事業対象者)と認定された場合(要支援となった場合、中野区総合事業の対象者となり、予防訪問型サービス(現行型)を利用することが出来ます。(別契約)。しかし、中野区以外の方は原則利用不可)

※次の事由に該当した場合は、利用者が文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。

⑥当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合。

⑦守秘義務に反した場合。

⑧当事業所が利用者及び身元引受人に対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合。

10 提供拒否の禁止

指定訪問介護事業所は、正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒んではならない。ただし、通常の事業の実施地域などを勘案し、利用申込者に対して適切な指定訪問介護の提供が困難と認められた場合は、他の指定訪問介護事業者の紹介など、必要な措置を講じます。

11 緊急時の対応方法

①事業所の職員は、指定訪問介護、の実施中に、利用者の体調の急変、その他の緊急事態が生じたときは、必要に応じて応急の手当てを行うとともに、身元引受人や、主治医、居宅介護支

援事業所に連絡し、適切な処置を行います。

②事業所の職員は、前項について、しかるべき処置をした場合は、管理者に報告いたします。

1.2 事故発生時の対応

①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、身元引受人、居宅介護支援事務所、市区町村等に連絡をするとともに必要な措置を講じます。

②利用者に対する訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合、損害賠償を行います。但し、当事業所の責に帰すべき事由によらない場合は、この限りではありません。

1.3 サービス内容に関する相談・苦情

①当事業所では訪問介護以外の相談にも対応いたします、お気軽にご相談ください。

◆苦情受付窓口（サービス提供責任者） 坂間 美樹

◆苦情解決責任者（管理者） 後藤 麻里

電話番号 直通 03-5318-3729

代表 03-5318-3711

※月曜～土曜日 午前8時30分～午後5時30分

◆第三者委員

名前	住所	電話番号
渡辺 弘一	郡山市安積町荒井字萬海 24-4	024-945-5513
山田 京子	郡山市大槻町字原ノ町 3-2	024-961-5422
石田 宏寿	郡山市開成 3丁目 13-14	024-932-3031
涌井 久美子	東京都中野区大和町 2-47-10	03-3330-1953

また、ご意見箱を江古田の森センター内に設置しています。

②行政機関その他苦情受付機関

地域支えあい推進部 介護・高齢者支援課 介護事業者係	東京都中野区中野 4-8-1 03-3228-8878
運営適正化委員会	東京都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会 03-5283-7020 受付時間 月曜～金曜日 午前9時～午後5時
東京都国民健康保険団 体連合会	東京都千代田区飯田橋 3-5-1 東京区政会館 11階 03-6238-0177 受付時間 月曜～金曜日 午前9時～午後5時

③第三者評価の実施状況

1) 実施状況： 実施 ・ 未実施

2) 実施年月日： 年 月 日

3) 実施評価機関名称：

4) 評価機関の開示状況：

1.4 法人の概要

名称・法人種別	社会福祉法人 南東北福祉事業団
代表者役職・氏名	理事長 渡邊 貞義
本部所在地	郡山市日和田梅沢字丹波山3-2
電話番号	024-968-1010

1.5 虐待の防止のための措置

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

①虐待防止に関する責任者を選定しています。

○虐待防止に関する責任者 氏名 後藤 麻里 [職名] 管理者

②虐待の防止のための対策を検討する委員会を（テレビ電話装置等を活用して行うことができるもの

とする。）を定期的で開催するとともに、その結果について、担当職員に周知徹底を図ります。

③虐待防止のための指針を整備します。

④担当職員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。

⑤虐待等が発生した場合に対し、責任者を選任し相談・報告体制を整えます。

⑥必要に応じ、成年後見制度利用などの支援を行います。

④に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。

1.6 身体拘束等の適正化推進のための措置

①事業所は、訪問介護の提供に当たっては、当該利用者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。）を行いません。

②前項の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。

1.7 ハラスメント防止のための措置

事業所は、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動又は妊娠・出産等に関する言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、担当職員の就業環境が害されることを防止するため、次の措置を実施します。

①ハラスメント防止のための指針を整備します。

②職員にハラスメント防止のための方針を明確にし、周知・啓発します。

③相談窓口を設置し相談体制の充実を図ります。

1.8 衛生管理等

①利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品及び医療用具の管理を適正に行います。

②感染症が発生し又はまん延しないように、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を定め、必要な措置を講ずるための体制を整備します。

・当事業所における感染症及び食中毒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（テレビ電話装置等活用して行うことができる。）をおおむね3月に1回以上開催するとともに、その結果について、担当職員に周知徹底を図ります。

- ・当事業所における感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。
- ・当事業所において、担当職員に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

19 業務継続計画の策定等

①事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する施設サービス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（以下、「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

②事業所は、担当職員に対し、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実施します。

③事業所は、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うものとします。

20 電磁的記録等

①施設及び担当職員は、作成、保存、その他これらに類するもののうち、書面（書面、書類、文書、謄本、抄本、副本その他文字、図形等、人の知覚によって認識することができる情報が記載された紙その他の有体物をいう。）で行う事が規定されている又は規定されるものについては、書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他、人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。）により行う事ができるものとします。

②施設及び担当職員は、交付、説明、同意、承諾その他これらに類するもの（以下「交付等」という。）のうち、書面で行う事が規定されている又は想定されるものについては、当該交付等の相手方の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法（電子的方法、磁気的方法その他、人の知覚によって認識することができない方法）による事ができるものとします。

21 掲示

①当事業所は、事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、職員の勤務体制、その他利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示します。

②事業所は、重要事項を記載した書面を当該事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に自由に閲覧させることにより、前項の規定による掲示に代えることができます。

③事業所は、原則として重要事項をウェブサイトに掲載します。

22 職員の質の確保

①当事業所職員の資質向上のために、その研修の機会を確保します。

②当事業所は、全ての従業者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じます。

23 合意裁判管轄について（契約書第24条参照）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、事業所の所在地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とさせていただきます。

24 料金表・交通費・キャンセル料

要介護1～要介護5	単位	地域単価 (円)	利用料金	1割負担 (円)	2割負担 (円)	3割負担 (円)
※特定事業所加算(Ⅱ)を適用						
身体介護						
20分未満(身体01)	179	11.40	2,040	205	409	613
20分以上30分未満(身体1)	268	11.40	3,055	306	611	917
30分以上1時間未満(身体2)	426	11.40	4,856	486	972	1,457
1時間以上1時間30分未満(身体3)	624	11.40	7,113	713	1,424	2,135
以降30分増すごとに算定	90	11.40	1,026	103	206	308
生活援助						
20分以上45分未満(生活2)	197	11.40	2,245	234	450	675
45分以上60分未満(生活3)	242	11.40	2,758	277	533	829
身体介護中心に引き続いて行う生活援助						
20分以上30分未満+	340	11.40	3,876	388	776	1,163
20分以上45分未満(身体1+生活1)						
20分以上30分未満+	412	11.40	4,696	470	940	1,409
45分以上60分未満(身体1+生活2)						
20分以上30分未満+	484	11.40	5,517	552	1,104	1,656
60分以上(身体1+生活3)						
30分以上60分未満+	498	11.40	5,677	568	1,136	1,704
20分以上45分未満(身体2+生活1)						
30分以上60分未満+	570	11.40	6,498	650	1,300	1,950
45分以上60分未満(身体2+生活2)						
初回加算	200	11.40	2,280	228	456	684
緊急時訪問介護加算	100	11.40	1,140	114	228	342

※料金は、実際の精算時には端数処理により若干の違いが生じることがあります。

※特定事業所加算とは、国が定めた基準に対して適合している訪問介護事業所に限り一定の単位数を加算するという制度になります。

※上記の利用料金に加え、**処遇改善加算(Ⅰ)13.7%、特定処遇改善加算(Ⅰ)6.3%、介護職員等ベースアップ等支援加算 2.4%**として、1ヶ月の介護報酬総単位数×22.4%(加算率)×11.40(単価)×1割(又は2割、3割)が加算されます。令和6年5月31日まで適応

令和6年6月1日より、介護職員処遇改善加算、特定処遇改善加算、介護職員等ベースアップが一本化される為、介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)が適応となり、1ヶ月の介護報酬総単位数×24.5%(加算率)×11.40(単価)×1割(又は2割、3割)が加算されます。

※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他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行した場合に算定されます。

※緊急時訪問介護加算は、利用者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時に、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画書にない訪問介護（身体介護）を行った場合に算定されます。

*高齢者虐待防止措置未実施減算とは、利用者の人権の擁護、虐待の防止等をより推進する観点から、虐待の発生又はその再発を防止するための措置が講じられていない場合に、基本報酬を減算する。所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算

*業務継続計画未策定減算とは、感染症や災害の発生時に継続的にサービス提供できる体制を構築するため、業務継続計画が未策定の際は、基本報酬を減算する。＜経過措置1年間（※）令和7年4月1日から適用＞業務継続計画未策定減算施設・居住系サービス所定単位数の100分の3に相当する単位数を減算

※2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、ご契約者の同意の上で、通常の2倍の料金をいただきます。

※平成30年8月より一定の所得以上（合計所得金額220万円以上、単身で年金収入のみの場合は340万円以上）のご利用者（第1号被保険者）は3割負担となります。

※料金は、実際の精算時には端数処理により若干の違いが生じることがあります。

※基本料金に対して早朝、夜間、深夜料金が加算されます。

早朝（午前6時～8時）、夜間（午後6時～午後10時）は25%増しとなります。

深夜（午後10時～午前6時）は50%増しとなります。

(交通費)

前記3のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。

(キャンセル料)

直前のキャンセルの場合には下記のキャンセル料をいただきます。

前日 午後5：30までに連絡、当日一時間以上前	無料
当日 訪問1時間前までの連絡	介護保険にて定める料金の30%
当日 訪問1時間前以降または、訪問時キャンセル	介護保険にて定める料金の50%

◆ 重要事項説明日 令和 年 月 日

◆ 重要事項説明者 _____

◆ 上記の説明を受け、内容に同意いたします。

利用者氏名 _____

代筆者氏名 _____
(代筆理由 _____)

身元引受人氏名 _____

続 柄 _____

連帯保証人氏名 _____

続 柄 _____

ヘルパーステーション江古田の森 重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けております
東京都指定 第1371403229号

当事業所は、ご契約者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。

※当サービスの利用者は原則として要介護認定の結果「要支援」と認定された方、「事業対象者」が対象となります。

◆◆目次◆◆

1. 相談窓口
2. 事業所のサービスの特徴等
3. 事業所の概要等
4. 職員の職種及び職務内容
5. 営業日及び営業時間
6. サービス提供時間
7. 提供するサービスと利用料金
8. サービス利用方法
9. 事業所利用に当たっての留意事項
10. 提供拒否の禁止
11. 緊急時の対応方法
12. 事故発生時の対応
13. サービス内容に関する相談・苦情
14. 法人の概要
15. 虐待防止の為の措置
16. 身体拘束等の適正化推進のための措置
17. ハラスメント防止のための措置
18. 衛生管理等
19. 業務継続計画の策定等
20. 電磁的記録等
21. 掲示
22. 職員の質の確保
23. 合意裁判管轄
24. 料金表・交通費・キャンセル料

1 相談窓口

電話番号 直通 03-5318-3729 午前8時30分～午後5時30分

電話番号 代表 03-5318-3711

※ ご不明な点はご遠慮なくお尋ね下さい。

2 当事業所のサービスの特徴等

(1) 事業の目的

要支援状態にある高齢者に対し、適正な訪問型サービスを提供することを目的とします。

(2) 運営の方針

- ①事業者の訪問介護員等は、利用者が要介護となった場合でも可能な限り居宅において、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、入浴、排泄、その他の生活全般にわたる援助を行います。
- ②事業者では、利用者の人権擁護、虐待防止のため、必要な体制の整備を行うとともに、担当職員に対し、研修を実施するなど必要な措置を講じます。
- ③当事業所では、区市町村、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ます。

3 事業所の概要

事業所の名称	指定介護予防訪問介護事業所 ヘルパーステーション江古田の森
所在地	東京都中野区江古田3丁目14番19号
介護保険指定番号	東京都 1371403229号
サービスを実施する地域	通常の事業の実施地域は、中野区全域

4 職員の職種及び職務内容

①管理者 1名

管理者は、事業所の職員の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行い、職員に必要な指揮命令を行う。同一事業所の他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。

②サービス提供責任者 2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の利用の申込みに係る調整、訪問介護員に対する技術指導、訪問介護計画の作成を行います。

5 営業日及び営業時間

月曜日から土曜日(祝祭日含む)までとします。

但し、12月31日～1月2日は除きます。営業時間 午前8時30分から午後5時30分まで

6 サービス提供時間

午前8時30分から午後5時30分 上記以外のご相談下さい。

7 提供するサービスと利用料金

以下のサービスについては、利用料金の大部分(7割、8割、9割)が介護給付費から給付されます。

- ☆ ご利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、介護予防サービス計画(ケアプラン)がある場合には、それを踏まえた介護予防サービス計画または介護予防ケアマネジメントに定められます。

○入浴・排泄・食事等の支援を行います。

○調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の支援を行います。

○キャンセル料

急なキャンセルの場合には出来るだけ前日にご連絡下さい。訪問後のキャンセルはキャンセル料金を頂きます。

③お支払い方法

月末締めで請求書を発行し、翌月 20 日までに、請求書を発送いたします。毎月 27 日（日曜日もしくはは休日の場合、翌営業日とする）に指定した口座より引き落とさせていただきます。ご入金を確認されましたら、20 日以内に領収書を発送いたします。

8 サービスの利用方法

(1) 内容及び手続きの説明及び同意

予防訪問介護の提供の開始に際し、あらかじめ利用者又は身元引受人に対し、運営規定の概要、その他サービスの選択に必要な重要事項を記載した文書を交付して説明を行い、同意を得ます。

(2) 居宅サービスが作成されている場合は、当該利用者の計画に沿った介護予防サービスを提供します。

(3) サービス提供責任者は、それぞれの利用者に応じた介護予防介護計画書を作成し、利用者又は身元引受人に対し、その内容等について説明し、同意を得た上で交付します。

(4) サービスの提供記録

事業者は、サービス提供記録電子媒体により作成することとし、この契約の終了後 2 年間保管します。

9 事業所利用に当たっての留意事項

(1) サービスを提供する訪問介護員

サービス提供開始時に、担当の訪問介護員を決定しますが、実際のサービスにあたっては、複数の訪問介護員が交代してサービスを提供する場合があります。

(2) 訪問介護員の交代

①利用者からの交代の申し出

選任された訪問介護員の交代を希望する場合は当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情、その他交代を希望する理由を明らかにして、事業者に対して交代を申し出ることが出来ます。ただし特定の訪問員の指名は出来ません。

②事業所からの訪問介護員の交代

事業所の都合により、訪問介護員を交代することがあります。その際は利用者及び身元引受人にサービス提供上の不利益が生じないよう十分に配慮することとします。

(3) サービス利用契約の終了

①利用者の都合でサービス利用を終了する場合

サービス終了を希望する 1 週間前までに事業所までご連絡ください。

②事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了 1 ヶ月前までに文書で通知いたします。

③自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的に契約を終了し、予約は無効となります。

- ・利用者が介護保健施設、介護福祉施設に入所した場合

- ・利用者が死亡した場合
 - ・要介護認定の結果が、非該当〔自立〕と認定された場合
- (4) その他

※次の事由に該当した場合は、文書で通知することにより、即座に契約を終了させていただく場合がございます。

- ①利用者が、サービス利用料金の支払いを2ヶ月以上遅延し料金を支払うよう催促したにもかかわらず10日以内に支払わない場合。
- ②利用者が、正当な理由なくサービス中止をしばしば繰り返した場合。
- ③利用者の入院もしくは病気等により、3ヶ月以上にわたってサービスが利用できない状態であることが明らかになった場合。
- ④利用者及び身元引受人、連帯保証人等が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい背信行為（暴力、暴言、パワーハラスメント、セクシャルハラスメント等）を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ⑤対応不可能な地震等の天災が発生した場合
- ⑥当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合。
- ⑦守秘義務に反した場合。
- ⑧当事業所が利用者及び身元引受人に対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合。

10 提供拒否の禁止

指定訪問介護事業所は、正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒んではならない。ただし、通常の事業の実施地域などを勘案し、利用申込者に対して適切な指定訪問介護の提供が困難と認めた場合は、他の指定訪問介護事業者の紹介など、必要な措置を講じます。

11 緊急時の対応方法

- ①事業所の職員は、サービスの実施中に、利用者の体調の急変、その他の緊急事態が生じたときは、必要に応じて応急の手当てを行うとともに、身元引受人や、主治医、居宅介護支援事業者に連絡し、適切な処置を行います。
- ②事業所の職員は、前項について、しかるべき処置をした場合は、管理者に報告いたします。

12 事故発生時の対応

- ①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、身元引受人、居宅介護支援事務所、市区町村等に連絡をするとともに必要な措置を講じます。
- ②利用者に対する訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合、損害賠償を行います。但し、当事業所の責に帰すべき事由によらない場合は、この限りではありません。

13 サービス内容に関する相談・苦情

当事業者では訪問介護以外の相談にも対応いたします、お気軽にご相談ください。

◆苦情受付窓口（サービス提供責任者） 坂間 美樹

◆苦情解決責任者（管理者） 後藤麻里

電話番号 直通 03-5318-3729

代表 03-5318-3711

※月曜～土曜日 午前8時30分～午後5時30分

◆第三者委員

名前	住所	電話番号
渡辺 弘一	郡山市安積町荒井字萬海 24-4	024-945-5513
山田 京子	郡山市大槻町字原ノ町 3-2	024-961-5422
石田 宏寿	郡山市開成 3 丁目 13-14	024-932-3031
涌井 久美子	東京都中野区大和町 2-47-10	03-3330-1953

また、ご意見箱を江古田の森センター内に設置しています。

②行政機関その他苦情受付機関

中野区役所 介護保険分野	東京都中野区中野 4-8-1 電話 03-3228-8878
運営適正化委員会	東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会 電話 03-3268-1148 受付時間 月曜～金曜日 午前 9 時～午後 5 時
東京都国民健康保険団 体連合会	東京都千代田区飯田橋 3-5-1 東京区政会館 11 階 電話 03-6238-0177 受付時間 月曜～金曜日 午前 9 時～午後 5 時

③第三者評価の実施状況

1) 実施状況： 実施 ・ 未実施

2) 実施年月日： 年 月 日

3) 実施評価機関名称：

4) 評価機関の開示状況：

14 法人の概要

名称・法人種別 社会福祉法人 南東北福祉事業団
 代表者役職・氏名 理事長 渡邊 貞義
 本部所在地 郡山市日和田梅沢字丹波山 3-2
 電話番号 024-968-1010

15 虐待の防止のための措置

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

①虐待防止に関する責任者を選定しています。

○虐待防止に関する責任者 氏名 後藤 麻里 [職名] 管理者

②虐待の防止のための対策を検討する委員会を（テレビ電話装置等を活用して行うことができるもの

とする。）を定期的開催するとともに、その結果について、担当職員に周知徹底を図ります。

③虐待防止のための指針を整備します。

- ④担当職員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- ⑤虐待等が発生した場合に対し、責任者を選任し相談・報告体制を整えます。
- ⑥必要に応じ、成年後見制度利用などの支援を行います。
 - ④に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。

1.6 身体拘束等の適正化推進のための措置

- ①事業所は、訪問介護の提供に当たっては、当該利用者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。）を行いません。
- ②前項の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。

1.7 ハラスメント防止のための措置

事業所は、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動又は妊娠・出産等に関する言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、担当職員の就業環境が害されることを防止するため、次の措置を実施します。

- ①ハラスメント防止のための指針を整備します。
- ②職員にハラスメント防止のための方針を明確にし、周知・啓発します。
- ③相談窓口を設置し相談体制の充実を図ります。

1.8 衛生管理等

- ①利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品及び医療用具の管理を適正に行います。
- ②感染症が発生し又はまん延しないように、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を定め、必要な措置を講ずるための体制を整備します。
 - ・当事業所における感染症及び食中毒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（テレビ電話装置等活用して行うことができる。）をおおむね3月に1回以上開催するとともに、その結果について、担当職員に周知徹底を図ります。
 - ・当事業所における感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。
 - ・当事業所において、担当職員に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

1.9 業務継続計画の策定等

- ①事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する施設サービス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（以下、「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- ②事業所は、担当職員に対し、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実施します。
- ③事業所は、定期的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うものとしします。

20 電磁的記録等

- ①施設及び担当職員は、作成、保存、その他これらに類するもののうち、書面（書面、書類、文書、謄本、抄本、副本その他文字、図形等、人の知覚によって認識することができる情報が記載された紙その他の有体物をいう。）で行う事が規定されている又は規定されるものについては、書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他、人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。）により行う事ができるものとします。
- ②施設及び担当職員は、交付、説明、同意、承諾その他これらに類するもの（以下「交付等」という。）のうち、書面で行う事が規定されている又は想定されるものについては、当該交付等の相手方の承諾を得て、書面に代えて、電磁的方法（電子的方法、磁気的方法その他、人の知覚によって認識することができない方法）による事ができるものとします。

21 掲示

- ①当事業所は、事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、職員の勤務体制、その他利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示します。
- ②事業所は、重要事項を記載した書面を当該事業所に備え付け、かつ、これをいつでも関係者に自由に閲覧させることにより、前項の規定による掲示に代えることができます。
- ③事業所は、原則として重要事項をウェブサイトに掲載します。

22 職員の質の確保

- ①当事業所職員の資質向上のために、その研修の機会を確保します。
- ②当事業所は、全ての従業者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じます。

23 合意裁判管轄について（契約書第24条参照）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、事業所の所在地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とさせていただきます。

24 料金表

（利用料一覧）

介護予防 要支援1 要支援2 事業対象者	単位	単価(円)	利用料金	1割負担	2割負担	3割負担
訪問型独自サービス（Ⅰ） 週1回月額	1,176	11.40	13,406	1,341	2,682	4,022
訪問型独自サービス（Ⅱ） 週2回月額	2,349	11.40	26,778	2,678	5,356	8,034
訪問型独自サービス（Ⅲ） 週3回月額	3,727	11.40	42,484	4,249	8,498	12,747
初回加算	200	11.40	2,280	228	456	684

※料金は、実際の精算時には端数処理により若干の違いが生じることがあります。

※上記の利用料金に加え、処遇改善加算(Ⅰ)13.7%、特定処遇改善加算(Ⅰ)6.3%、介護職員等ベースアップ等支援加算として2.4%、1ヶ月の介護報酬総単位数×22.4%（加算率）×11.40（単価）×1

割（又は2割、3割）が加算されます。令和6年5月31日まで適応

令和6年6月1日より、介護職員処遇改善加算、特定処遇改善加算、介護職員等ベースアップが一本化される為、介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）が適応となり、1ヶ月の介護報酬総単位数×24.5%（加算率）×11.40（単価）×1割（又は2割、3割）が加算されます。

※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他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行した場合に算定されます。

※平成30年8月より一定の所得以上（合計所得金額220万円以上、単身で年金収入のみの場合は340万円以上）のご利用者（第1号被保険者）は3割負担となります。

※料金は、実際の精算時には端数処理により若干の違いが生じることがあります。

（キャンセル料）

キャンセルの場合には出来るだけ前日にご連絡下さい。直前のキャンセルの場合には下記のキャンセル料をいただきます。

連絡先 03-5318-3729 午前8時30分～午後5時30分

前日午後5：30までに連絡・当日一時間以上前	無料
当日 訪問1時間前以降または、訪問時キャンセル	300円

◆ 重要事項説明日 令和 年 月 日

◆ 重要事項説明者 _____

◆ 上記の説明を受け、内容に同意いたします。

利用者氏名 _____

代筆者氏名 _____
(代筆理由 _____)

身元引受人氏名 _____

続 柄 _____

連帯保証人 _____

続 柄 _____

*この重要事項説明書は、厚生労働省令第37号（平成11年3月31日）第8条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明書のために作成したものです。

利用者（入所者）又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

・相談苦情に関する常設窓口を設置する。

また、担当者不在の場合事業所の誰もが対応可能なよう苦情受付記録を作成、担当者に確実に引き継ぐ体制を構築する。

・常設窓口 電話：03-5318-3729 FAX：03-5942-5401 対応時間：8：30～17：30

・苦情受付担当者 坂間 美樹（サービス提供責任者）

・苦情解決責任者 後藤 麻里(管理者)

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

・苦情または相談があった場合、利用者の譲許を詳細に把握するように、必要に応じ状況の聞き取りをするために訪問を実施し、事情の確認をする

・苦情受付担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、対応を決定する。

・対応内容に基づき必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、申出者(利用者)には必ず対策方法含めた結果報告を行う。

3 その他参考事項

※具体的な対応方法

・聴取「聞き取り」

・確認

・報告

上記の行為を徹底して行うが、日頃から対話できる関係を重視する。

※当事業者において、処理得ない内容についても、利用者の立場に立って上記行政機関、

介護支援専門員、地域包括支援センター、家族等と検討対処する。