訪問介護重要事項説明書

第一号訪問事業（訪問型サービス）重要事項説明書

１．ヒューマンライフケアの理念

「笑顔」と「こころ」いつでも人が真ん中
すべての人を尊重し、いつでも笑顔で触れ合おう、
いつでも互いを思いやろう。いつでもそっと支え合おう。

ヒューマングループは、「為世為人（いせいいじん）― 世の為、人の為」を綱領とし、その名の示すとおり「人」を原点に、「教育」を基点としたさまざまな事業を展開しています。

ヒューマンライフケアはその中で、「『笑顔』と『こころ』いつでも人が真ん中」を理念に、介護や保育など様々な角度から人を支える活動を行っています。「まずは正面から向き合い、すべてを受け入れる」という姿勢で、「私たちに関わるすべての人々と、笑顔でふれあい、こころを通わせたい」というメッセージが込められています。

２．事業の目的

ヒューマンライフケア株式会社が開設するヒューマンライフケア上石神井の輪が行う訪問介護・第一号訪問事業（訪問型サービス）の事業の適正な運営を確保するために人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所ごとに配置すべき訪問介護・第一号訪問事業（訪問型サービス）従業者が、要介護状態〔要支援状態〕にある高齢者又は事業対象者に対し、適切な訪問介護・第一号訪問事業（訪問型サービス）を提供することを目的とします。

３．運営の方針

⑴ 訪問介護は、要介護状態となった場合においても、利用者が可能な限りその居宅において、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ものとします。

⑵ 第一号訪問事業（訪問型サービス）（前項の「訪問介護」と併せて、以下「サービス」とします。）は、利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持もしくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、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ものとします。

⑶ 事業者は、利用者の意思および人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。

⑷ サービスの提供にあたっては、主治の医師または歯科医師からの情報伝達やサービス担当者会議を通じる等の適切な方法により、常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等、利用者の日常生活全般の状況の的確な把握に努め、利用者や利用者の家族に対し適切な相談および助言を行います。

⑸ 訪問介護計画は、居宅サービス計画の内容に沿って作成し、第１号訪問事業計画書・第一号訪問事業（訪問型サービス）計画書は、介護予防サービス計画の内容に沿って作成するものとし、作成（変更）にあたっては、その内容について契約者および利用者または利用者の家族に対して説明して、契約者および利用者の同意を得るものとします。また、当該計画を作成（変更）した際には、当該計画を契約者および利用者に交付します。

⑹ サービスの提供にあたっては、訪問介護計画書・第１号訪問事業計画書・第一号訪問事業（訪問型サービス）計画書に基づき、必要な介護・支援を行うとともに、サービスの提供の開始時から当該計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも１回は当該計画の実施状況の把握（モニタリング）を行って結果を記録し、これを居宅介護支援事業者・第１号介護予防支援事業者に報告するものとします。

⑺ 事業者は、サービスの提供にあたり、利用者が虚弱な高齢者であることに充分配慮し、利用者に危険が伴うような強い負荷を伴うサービスの提供は行わないとともに、安全管理体制の確保を図ること等を通じて、利用者の安全面に最大限配慮するものとします。

４．事業者の概要

名称及び法人種別	ヒューマンライフケア株式会社
事業者の所在地	東京都新宿区西新宿七丁目５番２５号
代　表　者　名	代表取締役　瀬戸口　信也
電話/FAX 番号	(TEL) 03-6846-0223 ／ (FAX) 03-6846-1217
ホームページ	http://human-lifecare.jp/

５．当事業所の概要

(1)　基本情報

事　業　所　名	ヒューマンライフケア上石神井の輪
所　在　地	東京都練馬区上石神井１丁目 40-10 第 5 田中ビル 2 階 202 号室
指定事業所番号	訪問介護／第一号訪問事業（訪問型サービス） (1372014777／13A2001454 号)
指定年月日	令和 6 年 08 月 01 日
連　絡　先	TEL　03-4500-0161／FAX　03-4500-0160 (月～金曜、祝日の 9：00～18：00 まで)
管　理　者	佐藤　翼
通常のサービス提供地域＊	練馬区

＊　上記地域以外の方でもご希望の方は遠慮なくご相談ください。

(2)　当事業所の職員体制

	人数	備考（兼務の有無等）
管理者	１名	常勤・サービス提供責任者兼務
サービス提供責任者	２名以上	内１名管理者兼務
訪問介護員	２名以上	

(3)　職務内容

① 管理者

管理者は、当事業所の従業者の管理および業務管理を一元的に行います。また、法令等に規定されているサービスの実施に関して遵守すべき事項について指揮命令を行います。

② サービス提供責任者

サービス提供責任者は、当事業所に対する訪問介護・第一号訪問事業（訪問型サービス）の利用申込みに関する調整、利用者の訪問介護計画書・第１号訪問事業計画書・第一号訪問事業（訪問型サービス）計画書の作成を行い、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するとともに、サービス従業者に対する具体的な援助内容の指示・伝達、研修・技術指導等の実施その他、サービス内容の管理について必要な業務を実施します。

③ サービス従業者

サービス従業者は、介護福祉士、介護職員実務者研修修了者、介護職員基礎研修課程修了者、介護職員初任者研修修了者（訪問介護員養成研修課程１～２級課程修了者）、厚生労働省が定める要件を満たしている従業者がサービスの提供にあたります。

(4)　営業日・営業時間

営　　業　　日	月曜日～金曜日（祝日含む） ＊土曜日、日曜日は休業。
営　業　時　間	9:00～18:00

(5)　サービス提供日・サービス提供時間

サービス提供日	月曜日～日曜日（祝日含む）
サービス提供時間	7:00～20:00

＊利用者から要請があった場合は、上記以外の時間帯にも可能な限り対応致します。
（時間帯により料金が異なります。）

6．サービス内容

次のうち、介護計画により必要とされるものについて、サービスの提供を行います。

(1)身体介護

①利用者の身体に直接接触して行う介助サービス

②利用者の日常生活動作能力(ADL)や意欲の向上のために利用者と共に行う自立支援のための
サービス

③その他、専門的知識・技術をもって行う利用者の日常生活上・社会生活上のためのサービス

・排せつ介助…トイレへの移動、おむつ交換、後始末、失禁・失敗への対応等
・食事介助…配膳、食事姿勢の確保、摂食介助、水分補給等
・特段の専門的配慮をもって行う調理…流動食・糖尿病食などの特別食の調理
・清拭（全身清拭）…清潔保持のための身体拭き、陰部洗浄等
・入浴介助…手浴・足浴等の部分浴、全身浴の介助。浴室への移動、洗髪、洗体、使用物品の片付け等
・日常的な行為としての身体整容…見繕いの整え（洗面、口腔ケア、爪切り、耳そうじ、髪の手入れ、簡単な化粧等）
・更衣介助…着替えの準備、手伝い
・体位変換…床ずれ防止、安楽な姿勢の確保等
・移乗・移動介助…車椅子への移動の介助、補装具等の確認
・通院・外出介助…病院等の目的地への移動の介助
・起床・就寝介助…ベッドからの移動、ベッドへの移動の介助・確認、布団の片付け等
・服薬介助…配剤された薬の確認、服薬の手伝い、後片付け等
・自立支援のための見守り的援助…安全を確保しつつ、常時介助できる状態で行う見守り

(2)生活援助

生活援助とは、身体介護以外の訪問介護であって、掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助であり、利用者が単身、家族が障がい・疾病などのため本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行われるサービスをいいます。

・掃除…居室内やトイレ、卓上等の清掃、ゴミ出し、後片付け。
・洗濯…洗濯機または手洗いによる洗濯、洗濯物の乾燥、取り入れ、収納等
・ベッドメイク…お客様のいないベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等
・衣類の整理・被服の補修…衣類の入れ替え、ボタン付け、破れの補修等
・一般的な調理・配下膳
・買い物…食料品や衣類などの日常品の買い物
・薬の受け取り

(3)その他

・介護相談・援助、情報収集・提供等

７．利用料金

⑴　利用料金

介護保険からの給付サービスを利用する場合の利用者自己負担額は､原則として保険者から交付される負担割合証に則り、基本料金（料金表）の１割から３割（非課税）をご負担いただきます。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額利用者自己負担となります（非課税)。

また、介護保険適用の場合であっても、介護保険の給付金が保険者から事業者に支払われない事由（介護保険料の滞納等）があるときは、利用者に一旦利用料金の全額をお支払いいただきます。その際には事業者から領収証とサービス提供証明書を発行いたします。後日、介護保険の給付金が支給される要件が整った場合は、領収証とサービス提供証明書を利用者が所在する市区町村の介護保険担当窓口に提出しますと、本来の利用者自己負担額を除いた利用料金の払戻しを受けることができます。

【訪問介護】サービス料金表

≪別表≫ 訪問介護　サービス料金表（以下「別表」という。）をご参照ください。

【第一号訪問事業（訪問型サービス)】サービス料金表

≪別表≫　第一号訪問事業（訪問型サービス）　サービス料金表（以下「別表」という。）をご参照ください。

※ 介護保険法では､1 カ月(暦月)間の合計単位数をもとに利用料を算定することになっているため、１日あたりの利用料の合計と実際の請求額とは若干異なる場合があります。

※ 介護給付費（介護報酬）の改訂があった場合、料金体系は改定された介護給付費に準拠するものとします。

※ 課税対象サービスについては適格請求書等保存方式（インボイス制度）において、消費税の端数処理は一請求当たり税率ごとに１回、と規定される消費税算出方法を適用します。

⑵　交通費

前記４の(1)の通常のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、サービス従業者が訪問するための交通費の実費（自動車の場合は、路程１㎞ あたり５０円）をご負担いただきます。

⑶　キャンセル料（訪問介護サービスのみ)

サービス利用日の前々日までにキャンセルのご連絡をいただけなかった場合は､下記の料金を頂きます。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　電話　03-4500-0161）

①サービス利用日の前々日までにご連絡いただいた場合		無料
②サービス利用日の前日(営業時間内)までにご連絡いただいた場合	利用者自己負担額の	５０％
③サービス利用当日にご連絡いただいた場合	利用者自己負担額の	１００％

＊但し、利用者の容体の急変など、緊急やむを得ない事情の場合は、キャンセル料は不要です。

⑷　その他の費用および留意事項

① 利用者のお住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者または利用者の家族のご負担となります。

② 利用者の担当となるサービス従業者の選任（変更）は、事業者が行い、利用者が指名することはできません。なお、事業者の都合により担当のサービス従業者を変更する場合は、利用者および利用者の家族に事前に連絡するとともに、サービスの利用に不利益が生じないよう十分に配慮します。

③ サービス従業者は、医療行為や金銭の取扱いはいたしかねますので、ご了承ください（生活援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の取扱いは可能です)。

④ サービス従業者は、介護保険制度上、利用者（要介護者・要支援者）の介護・支援等を行うこととされています。介護保険外のサービスとなります利用者のご家族のための掃除･食事の準備など、「直接本人の援助」に該当しない行為については行うことができませんのでご了承ください。

⑤ サービス従業者は、介護保険制度上、草むしり、犬の散歩等ペットの世話、大掃除、家屋の修繕など「日常生活の援助」に該当しない行為については、行うことができません。これらを行う場合

は、別途ご契約が必要となりますのでご了承ください。

⑥ サービス従業者は、事業者のサービスに関する事項を除き、利用者に対し、または利用者とともに行う経済的･営利的活動または政治･宗教活動その他これに類する行為は禁止されておりますので、ご了承ください。

⑦ サービス従業者は、利用者のお住まいへの出入りの際、感染症の予防のため、手洗い、うがい等をさせていただきますのでご了承ください。

⑧ サービス従業者に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

⑨ 料金のお支払い方法

毎月、月末を締め日とした当月料金の合計額の請求書に明細を付してお届けします。請求書の内容を確認の上、下記の方法により、翌月２７日までにお支払いください。

（ア）原則、契約者指定口座からの自動振替

翌月２７日（金融機関が休日の場合はその翌営業日）に振替させていただきます。
お支払い確認後、領収証をお渡しいたします。

(イ)やむを得ない事情により、（ア）の支払方法が不可な場合に限り、事業所に申し出のうえ、事業者の指示する別の支払い方法（事業者指定口座への振込み)。なお、振込み手数料は契約者のご負担となります。

８．事業者のサービスの特徴等

<table>
<tr><th>事　項</th><th>有無</th><th colspan="2">備　考</th></tr>
<tr><td>サービス従業者の変更の可否</td><td>有</td><td colspan="2">変更を希望される場合は、その理由（業務上不適当と判断される事由）を明らかにして、当事業所までお申し出ください。
＊業務上不適当と判断される事由がない場合、変更を致しかねる場合があります。</td></tr>
<tr><td>従業員への研修の実施</td><td>有</td><td colspan="2">年間計画に基づく</td></tr>
<tr><td rowspan="4">サービスマニュアルの作成

第三者評価の実施</td><td rowspan="4">有

無</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>直近の実施年月日</td><td>－</td></tr>
<tr><td>評価機関の名称</td><td>－</td></tr>
<tr><td>結果の開示状況</td><td>－</td></tr>
</table>

９．緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体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・第１号介護予防支援事業者等へ連絡をいたします。

主治医	主治医氏名	
	連　絡　先	
ご家族等	氏　　名	続柄（　　）
	連　絡　先	
介護支援専門員 （ケアマネジャー）	事業者名 および氏名	（　　）
	連　絡　先	
その他 （　　）	氏　　名	
	連　絡　先	

１０．事故発生時の対応方法

⑴　サービスの提供中に事故が発生した場合は、事前の打ち合わせによる連絡先および市区町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、事故の状況および事故に際して採った処置については記録し、事故の要因を十分に検討して原因解明を行い、再発防止に努めます。

市区町村	市区町村および 担当部署	市区町村：練馬区 担当部署：①練馬総合福祉事務所 高齢者支援係 ②光が丘総合福祉事務所 高齢者支援係 ③石神井総合福祉事務所 高齢者支援係 ④大泉総合福祉事務所 高齢者支援係 ⑤中村橋地域包括支援センター ⑥練馬区介護保険課
	連絡先	①03-5984-1670 ②03-5997-7762 ③03-5393-2818 ④03-5905-5275 ⑤03-3577-8815 ⑥03-3993-1111（代表）

⑵ 事故の原因が事業者の責めに帰す場合、所定の手続きを経て損害賠償を速やかに行います。ただし、事故防止に十分注意したにもかかわらず生じた損害についてはその賠償責任を負わないものとします。

１１．衛生管理について

⑴ 使用する備品等は清潔に保持し、定期的な消毒を施すなど常に衛生管理に十分留意するものとします。

⑵ 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概ね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。

１２．高齢者虐待防止について

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ます。

虐待防止に関する担当者	佐藤　翼

(2) 虐待防止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、これを市区町村に通報します。

１３．身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。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るときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1) 切迫性‥‥‥直ちに身体拘束を行わなければ、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に限ります。

(2) 非代替性‥‥身体拘束以外に、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を防止することができない場合に限ります。

(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った場合は、直ちに身体拘束を解きます。

１４．業務継続計画の策定について

(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（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。

１５．サービス内容に関する苦情

(1) 相談・苦情窓口

苦情受付担当者	佐藤　翼	連絡先	03-4500-0161
苦情解決責任者	佐藤　翼		

(2) 苦情処理を行うための処理体制・手順

①苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受付けます。

②苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出者に確認します。

・苦情の内容

・苦情申出人の希望等

③苦情受付担当者は、苦情内容と希望等を事実確認の後、苦情解決責任者へ報告します。

④苦情受付担当者は、事実確認の結果を踏まえ、必要な場合には検討会議を行いつつ、速やかに具体的な対応を行います。

⑤苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。

⑥受付担当者は、苦情解決や改善を重ねることで、サービスの質の向上および再発防止のため苦情の受付から改善までの経過と結果を記録します。

⑶　その他

事業者以外に、公的機関の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

市区町村		練馬区
	担当部署	①上石神井地域包括支援センター ②保険福祉サービス苦情調整委員 ③練馬区介護保険課
	連 絡 先	①03-3928-8621②03-3993-1344③03-3993-1111（代表）

国保連		東京都国民健康保険団体連合会
	担当部署	相談指導課相談窓口担当
	連 絡 先	03-6238-0177

その他		
	担当部署	
	連 絡 先	

その他		
	担当部署	
	連 絡 先	

１６．秘密の保持について

⑴　事業者およびサービス従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者および利用者の家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。

⑵　事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議（利用する居宅サービス等の担当者を招集して行う会議）等において、利用者の個人情報を用いません。

⑶　事業者は、利用者の家族からあらかじ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、当該家族の個人情報を用いません。

⑷　事業者は、事業者の従業員の退職時においても事業者の従業員が前各項を遵守することを目的とした誓約書を事業者に提出させます。

１７．その他、運営に関する留意事項について

⑴　事業所は、この事業を行うため、サービス提供記録簿、利用申込書、その他必要な帳簿を整備し、そのサービスの完結の日（サービスを最後に提供した日をいう）から５年間保存するものとします。

⑵　運営に関する重要事項は、関係法令によるもののほか、事業者と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

⑶　利用者、契約者、代理人、利用者の家族、その他の利用者の関係者が、事業者・事業所その職員等に対し、不当な要求を行った場合、または社会通念上不相当な手段または態様により自己の要求を実現しようとした場合、事業者・事業所の判断により、サービスの提供の停止、または、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。

【社会通念上不当な手段または態様により自己の要求を実現しようとする場合の具体例】

・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
・土下座の要求
・継続的（繰り返し）、執拗（しつこい）な言動
・拘束的（不退居、居座り、監禁）な行動
・性的な言動

≪署名欄≫

以上、乙は、サービスの提供開始にあたり、重要事項について本書面を交付して、甲、利用者、代理人、利用者の家族に説明しました。なお、本書は２通作成し、甲および乙が１通ずつ保有するものとします。

私は、サービスの利用にあたり、乙から上記のとおり重要事項について説明を受け同意しました。

令和　　年　　月　　日

必ずご本人様の自筆にてご署名ください。やむを得ない事情により、代筆が必要となる場合には、別途、代筆確認書のご提出をいただく必要があります。

契約者（甲）	氏　名　：
	住　所　：
	利用者との関係(続柄)：
利用者	氏　名　：
	住　所　：
代理人（選任した場合）	氏　名　：
	住　所　：
	甲との関係(続柄)：
利用者の家族(連帯保証人) (本契約第 19 条に定める)	氏　名　：
	住　所　：
	利用者との関係(続柄)：
立会人 ※立会人は、右記署名により、何らの法的権利義務を負うものではありません。	氏　名　：
	住　所　：
	民生委員・生活支援員・介護支援専門員 その他（　　）※該当するものに〇で囲む
事業者（乙）	住　所　：　東京都新宿区西新宿七丁目５番２５号 事業者名：　ヒューマンライフケア株式会社 代表者名：　代表取締役　　瀬戸口　信也　　印
事業所	住　所　：　東京都練馬区上石神井１丁目 40-10 第 5 田中ビル 2 階 202 号室 事業所名：　ヒューマンライフケア上石神井の輪
説明日・説明者	説明日　：令和　　年　　月　　日 説明者　：