

# [訪問介護] 重要事項説明書

様

## 1. 事業者の概要

事業者（設置者）の名称	有限会社 ナドード
法人種別	有限会社
代表者名	代表取締役 小川 涼大
事業者の所在地	埼玉県さいたま市緑区大間木 435-1
電話番号／FAX 番号	電話:048-876-0843 / FAX:048-876-0842
設立年月日	平成 16 年 6 月 11 日

## 2. 事業目的と運営方針

事業の目的	要介護状態になった利用者が、可能な限り地域での生活を続けられるよう適正な訪問介護を提供する。
事業の運営方針 および業務内容	利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める。利用者が可能な限りその居宅において、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、食事の介助その他の生活全般にわたる援助を行う。実施に当たっては、市、地域包括支援センター、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。

## 3. 事業所の概要

事業所の名称	あつた介護
事業の種類	訪問介護
主たる対象者	訪問介護の必要があると認められる方
開設年月日	平成 16 年 8 月 5 日
認可（更新）年月日	平成 24 年 4 月 1 日 [初回:平成 16 年 8 月 5 日]
事業所番号	1176503108
事業所の所在地	埼玉県さいたま市緑区大間木 435-1
管理者名	西野 考子
電話番号／FAX 番号	電話:048-876-0843 / FAX:048-876-0842
主任サービス提供責任者	西野 考子
サービス提供日／時間	年中無休 / 午前 0 時から午後 12 時 ※サービス内容やその他諸条件によって実施日時のご相談となります。

事務所営業日／営業時間	月曜～金曜 / 9時～18時 ※年末年始、お盆期間中を除く。 ※電話等により24時間常時連絡が可能な体制をとる。
通常のサービス実施地域	さいたま市(主に緑区、見沼区、南区、浦和区)
第三者評価の実施	未実施(検討中) ※実施後に当社ホームページに掲載予定 ※第三者評価の受審は義務ではなく任意です。

#### 4. 職員体制

職種	常勤	非常勤	従業者の職務の内容
管理者	1		事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令をおこなう。
サービス提供責任者	2		事業所に対する指定訪問介護等の利用の申し込みに係る調整、訪問介護職員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等をおこなう。
訪問介護員 (ホームヘルパー)		9	指定訪問介護等の提供にあたる。
事務職員	1		必要な事務をおこなう。

※訪問介護員(ホームヘルパー)の指名あるいは固定化の要望はお受けできません。

#### 5. 提供するサービス内容

「身体介護」および「生活援助」に関して、ケアマネジャー(介護支援専門員)が作成したケアプランに基づくサービスを提供します。

※介護給付対象外のサービスについては、別途詳細をご相談のうえ自費負担にてサービスを提供いたします。

#### 6. 訪問介護員(ホームヘルパー)の禁止行為

訪問介護員(ホームヘルパー)は、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>①医療行為</li> <li>②利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり<br/>※預貯金の引き出しや預け入れは行ないません(預貯金通帳・カードはお預かりできません)。</li> <li>③利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の受領</li> <li>④ご契約者の家族等に対するサービスの提供<br/>※利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は原則として行ないません。</li> <li>⑤飲食・喫煙・飲酒<br/>(利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除く)</li> <li>⑥身体拘束その他利用者の行動を制限する行為</li> </ul> |
|--|

#### 7. サービスの利用方法

- (1) ケアマネジャー(介護支援専門員)が作成したケアプランに基づく訪問介護計画を定めて、サービスを提供します。

- (2) 訪問介護計画書には、市町村が決定した訪問介護の支給量(介護保険証に記載してあります)と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容やサービス実施日などを記載しています。
- (3) 訪問介護計画は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただきます。また、利用者の申し出により見直すこともできます。(見直し内容によってはケアマネージャーへの連絡・相談が必要です)
- (4) ご利用者の体調等の理由で、訪問介護計画で予定されていたサービスが実施できない場合には、ご利用者の同意を得てサービス内容を変更します。その場合、事業者は、変更したサービス内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

## 8. 利用料と利用者負担(自費負担)額

### (1) 利用料と利用者負担額

訪問介護の利用料は、法律の規定に基づき算出されます。この利用料の一部が利用者負担(自費負担)となります。

※利用者の出身世帯が他の市町村に転出する場合は、利用者負担額が変わることもあります。

#### 介護保険での利用者負担額の目安

(※特定事業所加算Ⅰの場合)

主な費用の概要 (一例)		利用料総額	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
身体介護 1	20分以上～30分未満	3,237円	324円	647円	971円
身体介護 2	30分以上～60分未満	5,127円	513円	1,025円	1,538円
身体介護 1+生活援助 1	50分	4,099円	410円	820円	1,230円
身体介護 2+生活援助 1	80分	5,989円	599円	1,198円	1,797円
通院等昇降介助	1回につき	1,281円	128円	256円	384円
緊急時訪問介護加算	身体介護 1回につき	1,015円	111円	221円	331円
初回加算		2,210円	221円	442円	663円
※上表は目安の金額です。(処遇改善等の加算は含まれていません)利用内容や状況によって金額は変動します。					
当事業所の概要 (令和8年4月1日現在) 右記の加算を取得	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定事業所加算(Ⅰ)</li> <li>・訪問介護処遇改善加算 Ⅰ</li> </ul>				

※プランによってはその他の加算もあります。不明な点は当社までお問い合わせ下さい。

※利用者宅でサービスを提供するために必要な水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者負担となります。

### (2) 法定代理受領

①利用者負担額以外は、事業者が利用者に代わり市町村から受領(法定代理受領)します。法定代理受領後には受領額を利用者に通知します。

②償還払い(法定代理受領を行わない)を希望する場合は、別途ご相談ください。

### (3) 介護給付対象外サービス費用について

介護保険法事業に基づく介護給付対象外のサービス(自費介護サービス等)の費用は全額利用者にお支払いただきます。内容と料金をご相談のうえ決定させていただき、別途「自費介護サービス等契約」を締結していただきます。

また、通常のサービス実施地域以外のサービス提供については、別途交通費をいただく場合があります。

#### (4) 料金・費用の変更

- ①当社事情により利用者自費負担額を変更する場合は、原則としてその2ヶ月前までに文書にて通達いたします。
- ②法令に基づき介護給付対象サービス費が変更となり、それに応じて利用者自費負担額が変更になる場合には事前通達は行ないません。

#### (5) 支払方法

料金・費用は、1ヶ月ごとに集計(月末集計)し、サービスを利用した月の翌月15日頃までに請求いたしますので、月末に銀行口座からの口座振替(自動引き落とし)でのお支払いをお願いいたします。別紙「利用料金等のお知らせについて」をご参照ください。

#### (6) 未払いについて

支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から3ヶ月以上遅延し、支払いの督促から14日以内に故意にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただく場合があります。

#### (7) キャンセル料

「9. ご利用の変更・中止について」の項目に記したキャンセル料をご負担いただきます。

### 9. ご利用の変更・中止について

- (1) やむを得ずサービスの利用変更・中止をする際には、早急にご連絡ください。
- (2) サービスの変更・追加は、訪問介護員(ホームヘルパー)の稼働状況により、利用者が希望する時間にサービスを提供できないことがあります。
- (3) 緊急やむを得ない理由がある場合を除き、サービス実施日の前々日18:00までに申し出なくサービスの利用を中止又は変更した場合は、以下のキャンセル料をご負担いただきます。
- (4) キャンセル料の請求および支払い方法については、キャンセル料が発生した場合に利用者と相談して決定します。

#### 【キャンセル料金表】

時 間	キャンセル料	備 考
サービス利用の前々日18時まで	無料	
サービス利用の前々日18時以降～ サービス利用の前日18時まで	800円	各種諸費用として
サービス利用の前日18時～ サービス利用の当日30分前まで	1,500円	各種諸費用として
サービス利用の当日30分前以降	利用料金総額(※注1)	各種諸費用として

※注1: サービスの内容・時間で算出される利用料の総額(自己負担分だけではないのでご注意ください)

### 10. 利用者の記録や情報の保持・管理・開示について

- (1) 利用日時および実施したサービス内容などを記録し、利用者にもその内容を確認していただきます。内容に間違いやご意見があればいつでもお申し出下さい。
- (2) 本事業所では、関係法令に基づいて、利用者等の記録や情報を適切に保持・管理します。保存期間は、訪問介護を開始した日から5年間です。
- (3) 利用者等の求めに応じて保存されている記録を開示(閲覧・複写)します。開示の受付時間は10時から17時です。必要な複写料などの諸費用は利用者の負担となります。
- (4) 開示の結果、情報の訂正・追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、必要な訂正等を行ないます。

## 11. 介護保険証の確認

「住所」および「訪問サービス利用者負担」「支給量」等「介護保険証」の記載内容の変更があった場合は、速やかに事業所にお知らせください。また、訪問介護員（ホームヘルパー）やサービス提供責任者が「介護保険証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

## 12. 緊急時の対応

訪問介護のサービス提供中に利用者の病状の急変および事故等が発生した場合は、サービス提供責任者または管理者に報告し、主治医または救急病院に搬送する等の必要な措置を講じるとともに、速やかに緊急連絡先へご連絡いたします。

また、必要に応じて警察機関・関連機関等へ連絡するとともに、関連する法令に基づき、都道府県・市町村ほかへ連絡・報告をいたします。

## 13. 虐待の防止のために

(1) 利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために、関連する法令に基づき、虐待の早期発見並びに国や地方公共団体が講ずる施策に協力するよう努めるとともに、下記の対策を講じます。

- ①法人で虐待防止に関する委員会を設立し、虐待防止を啓発・普及するための研修等を実施しています。
- ②相談・苦情窓口および苦情解決体制を整備しています。（本書5～6ページに詳細記載）
- ③成年後見制度の利用を支援します。
- ④虐待防止の事業所内責任者を設けています。

虐待防止責任者	[管理者] 西野 考子
---------	-------------

※当社の「行動抑制・身体拘束に関する方針」は、契約書に添付しております。

(2) サービス提供中に、当該事業所従業者または養護者(利用者の家族等障害者を現に養護する者)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いたします。

## 14. 事故発生時の対応

訪問介護等の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族、介護支援専門員等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます

- (1)事故の状況及び事故に際して採った処置を記録します。
- (2)利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかにおこないます。

## 15. 個人情報の保護

当社の「秘密保持および個人情報保護方針」(契約書に添付)に基づき、適切かつ安全に個人情報を取り扱うことに努めます。

- 2 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- 3 従業者であった者に、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、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨に従業者との雇用契約書の内容に含むものとします。

## 16. 苦情の受付について

当事業所に関する苦情やご意見・ご相談は以下の窓口で受け付け、早急に解決に努めます。また、以下の公的機関に苦情や意見を申し立てることもできます。

(1) 当事業所の相談・苦情窓口

担 当 者	【苦情受付担当者】 サービス提供責任者:菊地 将城 【苦情解決責任者】 管理者:西野 考子
-------	--

連絡先	[事業所]048-876-0843 受付時間: 午前9時～午後6時 [本社]048-876-0843 受付時間: 午前9時～午後6時
-----	---

(2) 当事業所以外の相談・苦情窓口

	電話番号	FAX 番号	受付時間 (月～金曜)
さいたま市 緑区 高齢介護課	048-712-1177	048-712-1270	8:30～17:15
埼玉県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情対応係	048-824-2568	048-824-2561	8:30～12:00 13:00～17:00

(3) 当法人・事業所の苦情解決体制

苦情を解決するための処理体制・手順	<p>①苦情受付担当者は、受け付けた苦情の内容を記録し、速やかに苦情解決責任者へ報告する。</p> <p>②苦情解決責任者は、受け付けた苦情の内容にもとづき関係者から事情を聞き取り情報を整理する。</p> <p>③上記情報をもとに関係者で苦情の原因を究明し解決の検討をおこなう。解決のために事業所外の専門家等が必要な場合には必要な人材を招集し、解決に努める。</p> <p>④苦情解決責任者は、苦情申立者に結果を報告する。</p>
具体的な対応方針	<p>①苦情に対しては迅速に対応し、24 時間以内に苦情申立者に連絡をとり何らかの報告をおこなう。</p> <p>②苦情の申し立てによって、利用者が不利益な対応を受けることは一切ないことを契約時に説明をおこなうが、さらに面談当の際にも説明を重ね、苦情を申し立てやすい環境を作る。</p>
その他参考事項	<p>①苦情の内容を記録し、社内連絡会議等で発表し職員間で共有、および記録を保管し職員が閲覧できるようにする。また苦情の内容をふまえた研修をおこない再発防止に努める。</p> <p>②苦情を申立てた利用者が不利益をこうむっていないかを定期的に確認し留意する。</p> <p>③ヒヤリハットの分析・検討を定期的におこない、事故や苦情の防止に努める。</p> <p>④苦情に関して、市町村ほか関係機関がおこなう質問や調査に協力するとともに、指導または助言を受けた場合は、当該指導・助言に従って必要な改善を行う。</p>

17. その他運営に関する重要事項

従業者の質の向上を図るための研修の機会を設け、かつ業務体制を整備します。

採用時研修 採用後1ヵ月以内 / 継続研修 年2回以上

18. その他留意事項

この重要事項に記載のない項目に関しては、有限会社ナードワードと事業所管理者との協議に基づいて定め、都度利用者に説明をいたします。

年 月 日

当事業所は、下記ご利用者様に対する訪問介護にあたり、重要事項について本書のとおり説明いたしました。

事業者 (事業者名) **有限会社ナドード**  
(所在地) 埼玉県さいたま市緑区大間木 435-1  
(代表者名) 代表取締役 小川 涼大 印

事業所 (事業所名) **あつた介護**  
(所在地) 埼玉県さいたま市緑区大字大間木 435 番 1

(管理者名) **西野 考子** 印

(説明代行者) 印

私は、上記の説明者から本書のとおり重要事項の説明を受け、訪問介護の開始に同意しました。

[利用者] (氏名) \_\_\_\_\_ 印  
(住所) 〒 \_\_\_\_\_

代筆者署名： \_\_\_\_\_ 代筆理由： \_\_\_\_\_

[保護者・後見人] (必要な場合) (氏名) \_\_\_\_\_ 印

利用者との関係： \_\_\_\_\_  
(住所) 〒 \_\_\_\_\_

[代理人・立会人] (必要な場合) (氏名) \_\_\_\_\_ 印

利用者との関係： \_\_\_\_\_  
(住所) 〒 \_\_\_\_\_

【注】「立会人」は、利用者本人とともに契約内容を確認し、緊急時などに利用者の立場に立って事業者との連絡調整等を行なえる方がいる場合に記載して下さい。なお立会人は契約上の法的な責務等を負うものではありません。