

重要事項説明書

(居宅介護)
(重度訪問介護)

利用者： _____ 様

株式会社ちあい
ちあいヘルパーケア

「居宅介護等サービス」重要事項説明書



※ 本事業所では、利用者に対して〈障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律〉（以下、「障害者総合支援法」という。）に基づく〈居宅介護、重度訪問介護〉（以下、「居宅介護等」という。）を提供します。当サービスの利用は、原則として介護給付費の支給決定を受けた方が対象となります。

◇◆目次◆◇

1. 事業者
2. 事業所の概要
3. 通常の実施地域・主たる対象者
4. 営業日及び営業時間
5. 職員の体制
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金
7. サービスの利用に関する留意事項
8. サービス実施の記録について
9. 損害賠償保険への加入
10. 緊急時等における対応方法
11. 虐待防止に関する事項
12. 苦情等の受付について
13. 事故発生時の対応方法
14. 第三者評価の実施状況

(事業所名) 株式会社ちあい
ちあいヘルパーケア
(愛知県指定 第 2372901567 号)

1. 事業者

名称	株式会社ちあい
所在地	愛知県刈谷市野田町新上納 296 番地
電話番号	0566-45-5541
代表者氏名	代表取締役 福永利恵子
設立年月	平成 24 年 7 月

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護事業所・平成 30 年 3 月 1 日指定 愛知県障福第 2372901567 号
事業の目的	利用者が円滑に生活できるよう居宅介護サービスを適切に提供する。
事業所の名称	ちあいヘルパーケア
事業所の所在地	愛知県刈谷市末広町 1-12-11 請村店舗 2 号室
電話番号	0566-25-1277
管理者氏名	馬場 恵里香
事業所の運営方針について	<ol style="list-style-type: none">1. 事業所の従業者は、利用者等が居宅において日常生活を営むことができるよう、その利用者等の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、生活等に関する相談及び助言、行動する際に生ずる危険を回避するために必要な援護並びに外出時における移動の介護その他生活全般にわたる援助を行うものとする。2. 事業所の従業者は、利用者等の意思及び人格を尊重し、常に利用者等の立場に立ってサービスの提供を行う。3. 事業の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、関係市町村、他の障害福祉サービス事業者、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ものとする。
開設年月	平成 30 年 3 月 1 日
事業所が行なっている他の業務	

3. 通常の事業実施地域・主たる対象者

刈谷市 高浜市 知立市 安城市
事業の主たる対象の障害の種類は①身体障害者 ②知的障害者 ③精神障害者 ④難病等対象者

4. 営業日及び営業時間

営業日	日～土曜日、但し、祝日 12月30日から1月3日までを除く。
営業時間	午前8時30分～午後5時30分までとする。
サービス提供日	日曜日から土曜日までの毎日とする。
サービス提供時間	午前0時～午後12時の24時間とする。 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

5. 職員の体制

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

	常勤	非常勤	計	職務内容（兼務の有無）	
管理者	1名	名	1名	従業者及び業務の一元管理、法令順守のために指揮・命令 サービス提供責任者兼務	
サービス提供責任者	1名	名	1名	介護計画の作成、利用申し込み、従業者に対する技術指導等に係る業務 うち管理者兼務1名	
サービス従事者	介護福祉士	0名	15名	15名	居宅介護等の提供
	実務者研修修了者 基礎研修課程修了者 ヘルパー1級	0名	12名	12名	居宅介護等の提供
	初任者研修修了者 ヘルパー2級	0名	10名	10名	居宅介護等の提供
	看護師・准看護師	0名	35名	35名	居宅介護等の提供
事務・その他					

当事業所では、利用者に対して指定訪問介護、指定居宅介護、重度訪問介護を提供する職員として、上記の職種を配置しています。

6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 「居宅介護・重度訪問介護計画」とサービス内容（契約書第3条・第4条参照）
当事業所では、下記のサービス内容から「居宅介護計画」、「重度訪問介護計画」>（以下、「居宅介護等計画」という。）を定めてサービスを提供します。「居宅介護等計画」は、市町村が決定した「支給量」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利用者に対するサービス実施日などを記載しています。「居宅介護等計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

〈サービス区分及びサービス内容〉

I 居宅介護

- ①身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。）
- 入浴介助・清拭・洗髪…入浴の介助や清拭（体を拭く）や洗髪などを行います。
 - 排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います。
 - 食事介助…食事の介助を行います。
 - 衣服の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行います。
 - 通院介助…通院の介助を行います。
 - その他必要な身体介護を行いません。
- ※ 医療行為はいたしません。
- ②家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。）
- 調理…利用者の食事の用意を行います。
 - 洗濯…利用者の衣類等の洗濯を行います。
 - 掃除…利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
 - 買い物…利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。
 - その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。
- ※ 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。（預貯金通帳・カードはお預かりできません。）
- ※ 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いません。
- ③通院等介助（通院の介助を行います。）

II 重度訪問介護（障害認定区分4以上の方が対象となります。）

重度の肢体不自由者で常に介護を必要とする人に、自宅で入浴、排泄、食事の介護、外出時における移動支援などを総合的にを行います。

III その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

(2) 利用料金

【基本部分】

	30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間30分未満	1時間30分以上 2時間未満	2時間以上 2時間30分未満
居宅介護	256 単位	404 単位	587 単位	669 単位	754 単位
	1時間未満	1時間以上 1時間30分未満	1時間30分以上 2時間未満	2時間以上 2時間30分未満	2時間30分以上 3時間未満
重度訪問介護	186 単位	277 単位	369 単位	461 単位	553 単位

- * 上記単位に地域区分に合わせた単位数単価を乗じた金額が基本料金となります。
- * 料金表の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、利用者の個別支援計画に定められた目安の時間を基準とします。
- * やむを得ない事情で、かつ、利用者の同意を得て、サービス従事者2人で訪問した場合は、基本料金の2倍に当たる金額となります。
- * 早朝（午前6時～午前8時）・夜間（午後6時～午後10時）は基本料金の25%に当たる金額が、深夜（午後10時～午前6時）は基本料金の50%に当たる金額が、基本料金に加算されます。
- * 利用者負担合計額の管理を行った場合加算されます。

- ・利用者負担上限額管理加算 : 150 単位/月
- * 当事業所が、厚生労働大臣が定める基準に適合する特定事業所となった場合は、当該基準に定める次の区分に応じた金額が、基本料金に加算されます。
 - ・ 特定事業所加算 (Ⅰ) : 基本料金の 20% に当たる金額
 - ・ 特定事業所加算 (Ⅱ) : 基本料金の 10% に当たる金額
 - ・ 特定事業所加算 (Ⅲ) : 基本料金の 10% に当たる金額
 - ・ 特定事業所加算 (Ⅳ) : 基本料金の 5% に当たる金額
- * 新規又は入院などにより過去 2 カ月 (歴月 : 月の初日から月の末日で) サービスが無かった場合に居宅介護計画を作成した利用者様に対して、初回に実施したサービスと同月内に、サービス提供責任者が、自らサービスを行う場合または、他の従業者がサービスを行う際に同行訪問した場合に加算されます。
 - ・ 初回加算 : 200 単位/月
- * 厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員の賃金改善を実施している事業所として、その基準に該当する場合は、以下の金額を加算します。

【居宅介護】

福祉・介護職員処遇改善加算Ⅰ : 加算を含めた金額の 1000 分の 417 を加算します。
 福祉・介護職員処遇改善加算Ⅱ : 加算を含めた金額の 1000 分の 402 を加算します。
 福祉・介護職員処遇改善加算Ⅲ : 加算を含めた金額の 1000 分の 347 を加算します。

【重度訪問介護】

福祉・介護職員処遇改善加算Ⅰ : 加算を含めた金額の 1000 分の 343 を加算します。
 福祉・介護職員処遇改善加算Ⅱ : 加算を含めた金額の 1000 分の 328 を加算します。
 福祉・介護職員処遇改善加算Ⅲ : 加算を含めた金額の 1000 分の 273 を加算します。
- * 以下の利用者については、基本報酬が 90/100 へ減算されます。(養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅に限る)
 - ・ 事業所の所在する建物と同一または隣接する敷地内の建物や、事業所と同一の建物内に居住する利用者
 - ・ 事業所の敷地外ではあるが、その建物に居住する利用者数が 1 月あたり 20 人以上である建物に居住する利用者
- * 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提供を継続的に実施するための、及び非常災害時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定していない場合には、所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を減算します。(令和 7 年 4 月より)
- * 虐待の発生又はその再発を防止する為の措置が講じられていない場合には、100 分の 1 に相当する単位数を減算します。
- * 身体拘束の適正化のための措置が講じられていない場合は、100 分の 1 に相当する単位数を減算します。
- * 障害者支援法第 76 条の 3 の規定に基づく情報公表に関わる報告がされていない場合は 100 分の 5 に相当する単位数を減算します。

(3) 利用者負担額（契約書第5条参照）

指定障害福祉サービスを提供した場合の利用料の額は、告示上の額とし、当該指定障害福祉サービスが法定代理受領サービスであるときは、市町村が定める利用者負担額の支払を受けるものとする。ただし、当該サービス提供を行った月に他の事業所による障害福祉サービスの提供があった場合には、各事業所が受け取る利用者負担額の合計が市町村の定める利用者負担額をこえないよう調整した額の支払を受けるものとする。

<2人の従業者により訪問を行った場合>

- 1人の従業者による介護が困難と認められる場合等で2人介護の支給決定が出ており、利用者の同意のもと2人の従業者でサービスを提供した場合は、告示上の利用者負担額をいただきます。
- サービスの利用状況により、当事業所への月々の利用者負担額は変わることがあります。本事業者が代理受領を行った介護給付費は、利用者へ通知します。
- 利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。

<償還払い>

- 事業者が介護給付費の代理受領を行わない場合は、介護給付費基準額の全額を一旦お支払いいただきます。この場合、利用者へ「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費・訓練等給付費が支給されます。）

(4) サービス利用にかかる実費負担額（契約書第5条参照）

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではありませんので、実費をいただきます。

- ① 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、従業者が訪問するための交通費の実費をいただきます。なお自動車を使用した場合の交通費は以下の額をいただきます。
 - 〈1〉 通常の事業の実施地域を超える地点から片道10キロメートル未満 500円
 - 〈2〉 通常の事業の実施地域を超える地点から片道10キロメートルを超えるごとに、500円ずつ加算した額をいただきます。（サービス利用料とともに1ヶ月ごとにお支払いいただきます。）
- ② 「通院介助」において従業者に公共交通機関などの交通費、その他必要な場合、その実費をいただきます。（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）

(5) 利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法（契約書第5条参照）

前記(2)、及び(3)の①の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月20日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（1か月に満たない期間のサービスに関

する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。)

- ア. 集金での現金支払
- イ. 下記指定口座への振り込み
碧海信用金庫 東刈谷支店 普通 6057010
- ウ. 金融機関口座からの自動引き落とし
NSS 株式会社による口座振替システムを利用しての支払。

(6) 利用の中止、変更、追加 (契約書第6条参照)

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅介護等計画で定めたサービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日 午後5時30分までに事業者申し出て下さい。
- ② 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し利用者の体調不良等やむをえない場合には取消料はいただきません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	利用者負担相当額

- ③ 市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。
- ④ サービス利用の変更・追加は、従業員の稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

(7) 実費負担額 (交通費等) の変更

実費負担額(交通費等)を変更する場合は、原則としてその2か月前までにご説明します。

7. サービスの利用に関する留意事項

(1) 従業者について

- ☆ サービス提供時に、担当従業者を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の従業者が交替してサービスを提供します。担当の従業者や訪問する従業者が交替する場合は、予め利用者に説明するとともに、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮します。
- ☆ 利用者から特定の従業者を指名することはできませんが、従業者についてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(2) サービス提供について

- ☆ サービスは、「居宅介護等計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。
- ☆ サービス実施のために必要な備品等 (水道・ガス・電気を含む) は無償で使用させていただきます。(従業者が事業所に連絡する場合の電話を使用させていただきます。)

(3) サービス内容の変更

☆ 訪問時に、利用者の体調等の理由で居宅介護等計画の予定されていたサービスの実施ができない場合には、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、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

☆

(4) 受給者証の確認（契約書第3条参照）

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかに従業者にお知らせください。また、担当従業者やサービス提供責任者が「受給者証」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。

(5) 従業者の禁止行為

従業者は、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">① 医療行為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、飲食の授受④ ご契約者の家族等に対するサービスの提供⑤ 飲酒・喫煙及び飲食（移動介護等において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きます。）⑥ 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く）⑦ その他利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為 |
|--|

8. サービス実施の記録について

(1) サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及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のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、居宅介護計画及びサービス提供ごとの記録は、完結した日より5年間保存します。

(2) 利用者の記録や情報の管理、開示について（契約書第8条参照）

本事業所では、関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。）

9. 損害賠償保険への加入（契約書第9条参照）

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 東京海上日動火災保険株式会社

保険名 介護事業者賠償責任補償

10. 緊急時等における対応方法

当事業所は居宅介護等の提供を行っているときに、利用者及び、障害児に病状の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに医療機関への連絡を行う等必要な措置をとり対応致します。

11. 虐待防止に関する事項

当事業所は、利用者及び障害児の人権擁護、虐待防止のため、必要な体制の整備を行い、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講じています。

- ① 虐待防止に関する責任者を選定しています。
- ② 成年後見人制度の利用を支援します。
- ③ 苦情解決体制を整備しています。
- ④ 従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

12. 衛生管理に関する事項

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講ずる

- ① 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設立します。
- ② 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- ③ 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。
- ④ 居宅介護等従業員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。
- ⑤ 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。

13. 業務継続計画に関する事項

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ずる。

- ① 従業員に対し、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に実施する。
- ② 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。

14. 苦情等の受付について（契約書第14条参照）

(1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談（お客様相談係）

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

- お客様相談係＜苦情受付窓口（担当者）＞ 管理者 馬場 恵里香
- 電話番号 0566-25-1277
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:30

(2) 行政機関その他苦情受付機関

刈谷市役所 福祉総務課	電話番号 0566-62-1208
-------------	-------------------

高浜市役所 介護障害グループ	電話番号 0566-57-3009
愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会	電話番号 052-212-5515

- (3) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の 処理手順 に基づき、迅速に対応する。
- ① 苦情原因の把握
当日又は時間帯によっては翌日利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
 - ② 検討会の開催 苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。
 - ③ 改善の実施 利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。改善を速やかに実施し、改善状況を 確認する。(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)
 - ④ 解決困難な場合 市町村に連絡し、助言・指導を得て改善を行う、また、解決できない場合には、市町村 と協議し、愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会への連絡も検討する。
 - ⑤ 再発防止 同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業員へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に 努め、サービスの質の向上を目指す。
 - ⑥ 事故発生時の対応等 事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関 との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。
- (4) その他参考事項
普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける (毎朝の朝礼で確認、研修の定期的実施)

1 5. 事故発生時の対応方法

- (1) サービスの提供中に事故が発生した場合は、事業所管理者に連絡、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。

市町村担当部署	刈谷市役所 福祉総務課
連絡先	0566-62-1208

- (2) 事故の原因が当社の責めに帰す場合、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。

1 6. 第三者評価の実施状況

実施しておりません。

事業者は、重要事項説明書に基づいて居宅介護等サービス内容及び重要事項の説明をしました。

説明者 _____

令和 年 月 日

(利用者)

私は、本書面に基づいて事業者から上記重要事項の説明を受けました。

住所 _____

氏名 _____ 印

(署名代行者)

私は、下記の理由により、利用者本人の意思を確認したうえ、署名代行しました。

住所 _____

氏名 _____ 印 続柄 ()

電話番号 () _____

代行の理由 _____