

訪問介護・予防専門型訪問サービス・生活支援型訪問サービス

重要事項説明書

< 令和 6 年 6 月 1 日 現在 >

1. 当社が提供するサービスについての相談窓口

電話 052 - 893 - 7700
営業時間 午後 9 時 ~ 午後 18 時
担当 近藤 薫

2. 当社のサービスに対する姿勢

お客様やスタッフのニーズを満たすよう従業員一人一人にはチームワークを実践することでスムーズに職場環境に基づくことを目指します。私たちは常に、以下の点を心がけてまいります。

- ①お客様の満足度を最大化するために、生きがいのある充実した人生を送ることができるよう常に笑顔を忘れず心からのサービスを提供します。
- ②常に向上心を持ち、お客様が心地よく感じられるようサービスを提供します。

3. サービスの種類

訪問介護、予防専門型訪問サービス、生活支援型訪問サービス

事業所の概要

- ① 事業所名 : サンスマイル
- ② 住 所 : 愛知県名古屋市天白区植田山一丁目 1802 番地エクセルハイツ 102 号
連絡先 : 052-893-7700
- ③ 介護保険事業所番号 : 2371603594・23A1600684
- ④ サービス提供地域 : 天白区・緑区・瑞穂区・名東区・千種区・昭和区・東区
中区の区域とする。

介護給付費算定に係る体制等に関する届出書

4. 職員体制、人数と職務内容

① 管理者 1 名 (サービス提供責任者との兼務の有無「有・無」)
管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に運営に関する基準を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

② サービス提供責任者 3 名以上

サービス提供責任者は、以下の職務を行う。

- (ア) 訪問介護計画、予防専門型訪問サービス計画、生活支援型訪問サービス計画の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整をすること。
- (イ) 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、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等と連携を図るとともに、居宅介護支援事業者等に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行うこと。
- (ウ) 訪問介護員又は名古屋市高齢者日常生活支援研修等修了者 (以下「訪問介護員等」という。) に対し、具体的な援助目標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、業務の実施状況を把握すること。
- (エ) 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導等、その他サービス内容の管理について必要な業務を実施すること。

③ 訪問介護員等

訪問介護員等は、サービスの提供に当たる。

- (ア) 訪問介護員 10 名以上 (常勤換算)
- (イ) 名古屋市高齢者日常生活支援研修等修了者 1 名以上

5. サービスの提供時間帯

8時から21時 365日体制

6. 事業所営業時間

平日 : 9:00~18:00

営業日 : 月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の休日及び年末年始(12月29日から1月3日まで)を除く。

※電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

7. サービス内容

① 介護計画等の作成

② 身体介護に関する内容

(1) 食事の介護

(2) 排せつの介護

(3) 衣類着脱の介護

(4) 入浴の介護

(5) 身体の清拭、洗髪

(6) その他必要な身体の介護

(6) 自立支援の為の見守りの援助 (共に行う調理・共に行う家事)

③ 生活援助に関する内容

(1) 調理

(2) 住居等の掃除、整理整頓

(3) 生活必需品の買い物

(4) その他必要な家事

④ 予防専門型訪問サービス・生活支援型訪問サービス

主に訪問介護員による身体介護の実施支援、自立生活のために必要な見守りの他、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活支援を行います。

8. 利用料金

①-1 訪問介護利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金(料金表)の利用者負担の割合によります。1割または、2割、3割です。

但し、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額お客様の負担となります。

※新規に訪問介護計画を作成した月に、サービス提供責任者がサービスを提供した場合、もしくは訪問介護員等のサービス提供時に同行した場合は、法令の定めによる料金が加算されます。(200単位)

※緊急時加算(100単位)

※介護職員処遇改善加算(Ⅰ) 24.5%(新設)

介護職員処遇改善加算(Ⅱ) 22.4%(新設)

介護職員処遇改善加算(Ⅲ) 18.2%(新設)

介護職員処遇改善加算(Ⅳ) 14.5%(新設)

単価数にサービス別加算率を乗じた単位数

※生活機能向上連携加算Ⅰ(100単位/月)

生活機能向上連携加算Ⅱ(200単位/月)

※認知症専門ケア加算(Ⅰ) 3単位/日

認知症専門ケア加算(Ⅱ) 4単位/日

※口腔連携強化加算 50単位/回

1月に1回に限り算定可能

●特定事業所加算 【加算率】

特定事業所加算Ⅰ 所定単位数の20%

特定事業所加算Ⅱ 所定単位数の10%

特定事業所加算Ⅲ 所定単位数の10%

特定事業所加算Ⅳ 所定単位数の3%

特定事業所加算Ⅴ 所定単位数の3%

【 料金表 - 基本料金・昼間 - 】

	30分未満 (巡回型)	30分 ～ 1時間	1時間 ～1時間30分	1時間30分以上
身体介護	1,801円	2,696円	4,276円	6,265円
	20分以上 45分未満	45分以上 70分未満		
生活援助	1,977円	2,431円		

※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）帯は上記料金の25%増し

深夜（午後10時～午前6時）帯は同50%増しとなります。

※上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、お客様の居宅サービス計画

（ケアプラン）に定められた目安の時間を基準にします。

※やむを得ない事情で、且つお客様の同意を得て、2人で訪問した場合は2倍の料金となります。

①-2 予防専門型訪問サービス

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金（料金表）の利用者負担の割合によります。1割または、2割、3割です。

但し、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額お客様の負担となります。

【 料金表 - 基本料金・昼間 - 】

	予防専門型介護費 (Ⅰ)(週1回程度の 利用が必要な場合)	予防専門型介護費 (Ⅱ)(週2回程度の 利用が必要な場合)	予防専門型介護費 (Ⅲ)(Ⅱを超える 利用が必要な場合)
要支援1	12,994円/月	25,956円/月	
要支援2	12,994円/月	25,956円/月	41,183円/月

①-3 生活支援型訪問サービス

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金（料金表）の利用者負担の割合によります。1割または、2割、3割です。

但し、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額お客様の負担となります。

【 料金表 - 基本料金・昼間 - 】

	生活支援型介護費 (Ⅰ)(週1回程度の 利用が必要な場合)	生活支援型介護費 (Ⅱ)(週2回程度の 利用が必要な場合)	生活支援型介護費 (Ⅲ)(Ⅱを超える 利用が必要な場合)
	11,757円/月	23,514円/月	35,271円/月

② キャンセル料

サービス利用予定日前営業日の事業所営業時間内までにキャンセルのご連絡いただかなかった場合は一律1,100円(税込み)のキャンセル料金を頂きます。

※要支援の方（予防専門・生活支援型）キャンセル料金は頂きません。

③ その他

お客様の住まいで、サービスを提供するために使用する水道、ガス、電気等の費用はお客様のご負担になります。

9. お支払い方法

毎月15日頃までに前月分の利用料金を請求いたします。

お支払方法は、原則、お客様指定の金融機関口座からの自動引落としとさせていただきます。

その他の場合はご相談ください。自動引き落とし日は毎月27日（金融機関休業日の場合は翌営業日）とさせていただきます。

利用料金をお支払いいただきますと、領収書を発行いたします。

10. サービスの利用開始

① サービスの利用開始

サービスの依頼を受けた後、契約を結び、訪問介護計画を作成してサービスの提供を開始します。

居宅サービス計画（ケアプラン）の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

② サービスの終了

(1) お客様のご都合でサービスを終了する場合

2日前までに書面でお申し出があればいつでも解約できます。書面（様式）は当方にございます。

(2) 当社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ヶ月前までに書面で通知いたします。

(3) 自動終了

以下の場合、双方の書面がなくても自動的にサービスを終了いたします。

- ・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分または要支援1・2区分が非該当（自立）と認定された場合

(4) その他、

- ・当社が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当社が破産・倒産した場合、お客様は書面で解約を通知することによって、すぐにサービスを終了することができます。
- ・お客様の利用料金の支払いがサービス利用月の翌月から数えて3ヶ月遅延した場合、またはご家族の方などが当社や当社のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの重大な行為を行った場合は、書面で通知することによりすぐにサービスを終了させていただく場合があります。

下記のような行為があり、ハラスメントに該当するとみなされる場合

◆暴力又は乱暴、威喝的な言動、無理な要求

物を投げつける、刃物に向ける、服を引きちぎる、手を払いのける、怒鳴る、奇声、大声を発する、対象範囲外のサービスの強要

◆セクシュアルハラスメント

不必要に職員の体を触る、手を握る、腕を引っ張り抱きしめる、性的な話し卑猥な言動をするなど

◆その他

過大な要求、理不尽な要求、職員や他者の個人情報を求める、ストーカー行為 など

11. サービスに関する苦情

当社の訪問サービスに関する相談、苦情、要望がありましたら、ご遠慮なく下記にご連絡ください。

ご相談、苦情等につきましては真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決にあたります。

対応内容もきちんと記録し、更なる質の向上に努めてまいります。

① 当社お客様相談・苦情担当

お客様サービス窓口 電話：052-893-7700 担当：管理者 近藤 薫

② その他

当社以外に、相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

■市区町村名： 中区 電話：052-265-2324 担当：介護福祉係

■市区町村名： 東区 電話：052-934-1195 担当：介護福祉係

- 市区町村名：昭和区 電話：052-735-3918 担当：介護福祉係
- 市区町村名：千種区 電話：052-753-1848 担当：介護福祉係
- 市区町村名：瑞穂区 電話：052-852-9396 担当：介護福祉係
- 市区町村名：天白区 電話：052-807-3897 担当：介護福祉係
- 市区町村名：名東区 電話：052-778-3007 担当：介護福祉係
- 市区町村名： 緑区 電話：052-625-3964 担当：介護福祉係

③ 外部苦情窓口

- 名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 電話：052-959-3087
- 愛知県国民健康保険団体連合会 電話：052-971-4165

12. 契約者

お客様以外の者がお客様のために本契約を締結する場合には、その者は事業者に対し、その者がお客様のために本契約を締結する権原を有することを保証し、かつ、本契約に基づく債務についてお客様と連帯して責任を負うものとします。その場合その者は事業者と共同してお客様の在宅生活の質を向上させることに努めるものとします。

13. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化または事故が発生した場合は、事前の打ち合わせに従い居宅介護支援事業所・包括支援センター・主治医・救急隊・親族・市区町村等へ連絡して速やかに必要な措置を講じます。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
	住所	
ご家族 など	氏名	
	連絡先	
	住所	
	氏名	
	連絡先	
事業者 その他	住所	
	氏名	
	連絡先	
	住所	
	住所	

14. 守秘義務

当社の従業員がサービスを提供するうえで知り得たお客様およびそのご家族に関する情報等は正当な理由なく第三者に漏らすことはいたしません。

15. 虐待の防止のための措置

事業所は、利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を次の通り講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合はただちに防止策を講じ市区町村へ報告する。

- ① 虐待防止に関する責任者の選定及び設置
- ② 成年後見制度の利用支援
- ③ 苦情解決体制の整備
- ④ 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

事業所における虐待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、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ります。

- (1)虐待の防止のための指針を整備します。

(2)事業所において、介護職員その他の従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に（年1回以上）実施します。

(3)前号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこととします。

16. 個人情報の保護

事業所は、その業務上知り得たお客様等及びその家族の個人情報については個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適正に取り扱うものとする。

- ① 職員は、その業務上知り得たお客様等及びそのご家族の秘密を保持するものとする。
- ② 職員であった者に業務上知り得たお客様等及びそのご家族の秘密を保持するため、職員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を、職員との雇用契約の内容とする。
- ③ 事業所は他の居宅サービス事業者等に対して、お客様及びそのご家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ書面によりお客様及びそのご家族の同意を得るものとする。

17. ハラスメント対策について

(1) 基本方針

当事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境の構築のためハラスメントの防止に取り組んでいます。

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従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずるように努めます。

(2) ハラスメント防止のための取組

ハラスメントの発生原因の一つとなる、理解不足を無くすため、ご利用者様には、提供するサービスの目的、範囲及び方法に関して十分に説明を行い、その契約内容をご理解していただき、契約解除に至らないような努力・取組をしてまいります。

18. 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、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います。

19. 感染症対策の強化

1. 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置その他の情報通信機器。以下「テレビ電話装置等」という。）を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。（6月に1回以上の開催）

2. 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指針を整備します。

3. 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び感染が発生した場合を想定して、発生時の対応についての訓練を定期的実施します。（年に1回以上）

20. 身体的拘束等の適正化の推進

利用者又は利用者等の生命又は身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行ってはならないこととし、身体的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することをを行います。

サービスの提供開始にあたり、お客様に対して契約書および重要事項説明書を、2部作成し、お客様、事業者が1部ずつ保有するものとします。

令和 年 月 日

<事業者名> 株式会社L i f e ・遊
<住所> 名古屋市天白区植田山一丁目 1802 番地エクセルハイツ 102 号

<事業所名> サンスマイル
<住所> 名古屋市天白区植田山一丁目 1802 番地エクセルハイツ 102 号

<説明者> _____ 印

お客様 私は、契約書および重要事項説明書の説明を受け同意しました。

<氏名> _____ 印

<住所> _____

(成年後見人) <氏名> _____ 印

上記の署名をお客様本人以外の者がお客様本人のために代筆する場合には、代筆する者の氏名、住所、お客様との続柄、代筆を行う理由

(代筆者) <代筆を行う理由> _____ <お客様との関係> _____

<氏名> _____ 印 <住所> _____