

## 訪問介護重要事項説明書

<令和7年4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 03-6658-1188 (平日・9:00~18:00)

FAX 03-6658-1187

\* サービス内容等にご不明・ご質問があれば、いつでもご連絡ください

2. (事業者概要)

(1)名称 : 株式会社 えがお

(2)代表者氏名 : 小野憲治

(3)所在地 : 東京都墨田区本所二丁目1番12号

3. (訪問介護サービス, 介護予防訪問介護サービス事業所概要)

(1)事業所名 : ケアセンターえがお

(2)所在地 : 東京都墨田区本所二丁目5番1号

(3)電話番号 : 03-6658-1188

(4)FAX番号 : 03-6658-1187

(5)介護保険事業所番号 : 1370702332

(6)サービス提供地域 : 東京都墨田区, 江東区, 台東区, 中央区

※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

4. (人員体制, 人数と職務内容)

(1)管理者: 1名(兼務の有無「有」・無)

※ 管理者は事業所の従業者および業務の管理を、一元的に行い、また従業者に対し、法令等の規定を順守させるために必要な指揮・命令を行います。

(2)サービス提供責任者: 3名

(介護福祉士) 常勤 2名 / (介護福祉士実務者研修課程修了)常勤 1名

※ サービス提供責任者は、事業所に対する訪問介護の利用の申込みにかかる調整、訪問介護員等に対する技術指導、「訪問介護計画書」または「介護予防訪問介護計画書」(以下「介護計画書」といいます)の作成等を行います。

(3)訪問介護員: 17名

(介護福祉士) 非常勤 3名

(介護福祉士実務者研修修了) 常勤 2名 / 非常勤 1名

(介護職員初任者研修(旧ホームヘルパー2級)) 常勤 2名 / 非常勤 15名

※ 訪問介護員は、訪問介護サービスまたは介護予防訪問介護サービス(以下「サービス」といいます。)の提供を行います。

5. (事業所の営業日および営業時間)

(1)営業日: 月曜日から金曜日

(2)営業時間: 午前9:00から午後6時00分

## 6. (サービス内容)

- (1) 介護計画書の作成
- (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
- (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 生活必需品の買物
  - ④ その他、必要な家事

## 7. (利用料金)

### (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の1割から3割となります。

ただし、介護保険の給付範囲を超えたサービス料金は全額お客様の負担となります。

※ 基本料金に対して、早朝(午前6:00～午前8:00)、夜間(午後6:00～午後10:00)

上記料金の25%増し、深夜帯(午後10:00～午前6:00)は同50%増しとなります。

※ 厚生労働省の定めるとおり(別紙添付)

### (2) 交通費

前記3の(6)の地域へのサービスの提供を行う場合は、無料です。

その他の地域へのサービス提供の方は、当事業所の従事者がお伺いするための交通費実費を徴収する場合があります。

### (3) 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終了時までにはキャンセルのご連絡をいただかなかった場合は、一律1,100円(消費税込み)のキャンセル料をお客様にお支払いいただきます。

### (4) その他

お客様のお住まいにて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、お客様のご負担となります。

## 8. (サービスの中止・変更・追加)

### (1) サービスの中止

お客様は、訪問介護・介護予防訪問介護契約書(以下「契約書」といいます。)第7条に定める契約の終了することなしに、サービス利用予定日の前営業日の事業所営業時間終了時までには事業所に申出ることにより、サービスの利用を中止することができます。

また、お客様が7(1)に定める申出をすることなくサービスの中止を申出た場合は、事業者はお客様に対して、本書に定めるキャンセル料を請求することができます。キャンセル料は、契約書第6条に定める料金の支払いと合わせて請求します。

### (2) サービスの変更・追加

お客様がサービスの変更・追加をご希望される場合には、「居宅サービス計画」および「介護計画書」の変更が必要になります。変更された「居宅サービス計画」により作成された「介護計画書」に基づき、変更・追加されたサービスを提供させていただきます。

また事業所は7(2)に基づくお客様からのサービス利用の変更・追加の申出に対して、お客様の希望する日時にサービスの提供ができない場合、他の提供可能日時をお客様に提案させていただくことがあります。

## 9. (契約の終了)

(1) お客様は、事業者から1週間の予告期間をおいて書面で通知することにより、契約の解除をすることができます。ただし、お客様の病変、急な入院等やむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でも契約を解除することができるものとします。

(2) お客様は次の事由に該当した場合は、事業者から書面で通知することにより、ただちに契約を解除することができます。

- ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供せず、お客様の請求にもかかわらず、これを実施しようとしめない場合
- ② 事業者が契約書第9条に定める守秘義務に反した場合
- ③ 事業者がお客様若しくはご家族等のお客様の介護をしている人の生命・身体・財産・信用等を傷つける、または著しい不信行為を行う等、契約を継続しがたい重大な事実が認められる場合
- ④ 事業者が破綻、倒産した場合

(3) 事業者は、やむを得ない事情がある場合、お客様から1ヶ月の予告期間をおいて書面で通知することにより、契約を解除することができます。

(4) 事業者は、次の事由に該当した場合は、書面でお客様に通知することにより、ただちに契約を解除することができるものとします。

- ① お客様の利用料金の支払いが、請求日から数えて3ヶ月以上遅延した場合
- ② お客様またはそのご家族が、事業者や事業所の訪問介護員等に対して、契約を継続しがたいほどの重大な行為を行った場合

(5) 次の事由に該当した場合は、契約は自動的に終了します。

- ① お客様の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合
- ② お客様が死亡した場合
- ③ お客様が介護保険施設に入所した場合

(6) お客様は契約が終了した場合においても、既に提供を受けたサービスについては、サービス利用料金を事業者から支払うものとします。

## 10. (当社の訪問介護サービスの特徴等)

## (1) 運営の方針

当社はお客様がその居宅において、その能力に応じ自立した日常生活が営むことができるよう、介護サービス計画に基づき誠意をもってサービスを提供いたします。

- ・ サービス提供責任者の責務として、お客様の口腔に関する問題や、服薬状況等に係る気付きをサービス提供責任者から居宅介護支援事務所等のサービス関係者に情報共有いたします。
- ・ 当社の行動指針にもある「お客様」の利、「従業員」の利、「関係者」の利の達成を目指し、個々が力を付け、それをサービスに還元できるような育成を行ってまいります。

## 11. (緊急時の対応方法及び事故処理)

## (1) 緊急時の対応方針

サービスの提供中にお客様の容態に変化および事故等が発生した場合は、事前の打ち合わせに従い、居宅介護支援事業者・地域包括支援センター・担当主治医・救急隊・後見人・市区町村等へ連絡をし、速やかに必要な措置を講じます。

## (2) 対応可能時間

9:00～18:00(左記時間帯以外は、留守番電話等の対応可)

## (3) 緊急時の連絡先

- ① 事業所名:ケアセンターえがお
- ② 所在地:東京都墨田区本所二丁目5番1号
- ③ 電話番号:03-6658-1188

## 12. (各高齢者支援総合センター(地域包括支援センター)の連絡窓口)

- ・ みどり高齢者支援総合センター / 03-5625-6541
- ・ 同愛高齢者支援総合センター / 03-3624-6541
- ・ なりひら高齢者支援総合センター / 03-5819-0541
- ・ こうめ高齢者支援総合センター / 03-3625-6541
- ・ ぶんか高齢者支援総合センター / 03-3617-6511
- ・ 八広はなみずき高齢者支援総合センター / 03-3610-6541
- ・ うめわか高齢者支援総合センター / 03-5630-6541
- ・ むこうじま高齢者支援総合センター / 03-3618-6541

## 13. (サービスに関する苦情)

## (1) 対応方針

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。対応内容も適正に記録し、更なる質の向上に努めてまいります。

## (2) 苦情相談窓口

サービスに関する相談、苦情、要望がありましたら、ご遠慮なく下記までご連絡ください。

## ① 事業所

お客様サービス窓口 電話番号:03-6658-1188 担当:穂満 千春

## ② その他

① 以外に、以下の相談、苦情相談窓口等に苦情を伝えることができます。

墨田区 介護保険課給付・事業者担当 / 03-5608-6544 8:30~17:00(平日)

江東区 介護保険なんでも相談 / 03-3647-9099 9:00~17:00(平日)

台東区 介護保険苦情相談 / 03-5246-1245 8:30~17:00(平日)

中央区 介護保険課介護支援係 / 03-3546-5641 9:00~17:00(平日)

東京都国民健康保険団体連合会 介護相談窓口担当係 / 03-6238-0177

## 14. (第三者による評価の実施状況)

当ケアセンターえがおは、第三者による評価の実施は行っておりません。

## 15. (虐待の防止のための措置に関する事項)

- (1) お客様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区市町村へ報告する。
- (2) 虐待の防止に関する責任者を選定する。
- (3) 成年後見制度を周知するとともに、制度の利用に当たって必要となる支援を行う。
- (4) 苦情解決体制を整備する。
- (5) 従業者に対し、虐待防止のための普及・啓発の研修を定期的に(年1回以上)開催するとともに、新規採用時には必ず実施する。
- (6) 虐待防止のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会を設置し、定期的に(年1回以上)開催するとともに、委員会での検討結果を従業者に周知徹底する。

虐待防止に関する責任者	穂満 千春
-------------	-------

## 16. (ハラスメントの防止)

- (1) 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律 第 11 条第1項 及び労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律 第 30 条の2第1項の規定に基づき、セクシュアルハラスメントや パワーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じます。
- (2) お客様及びそのご家族はサービス利用に当たって、次の行為を禁止します
  - ① 訪問介護員その他従業者に対する身体的暴力(直接的、間接的を問わず有形力を用いて危害を及ぼす行為)
  - ② 訪問介護員その他従業者に対する精神的暴力(人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為)
  - ③ 訪問介護員その他従業者に対するセクシュアルハラスメント(意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為)

## 17. (身体拘束の適正化に関する事項)

お客様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いて、身体拘束等をおこなわない。やむを得ず身体拘束その他お客様の行動を制限する行為をおこなう場合には、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録する。

18. (感染症や災害の対応力強化)

- (1) 感染症や災害が発生した場合であっても、指定訪問介護等の提供を継続的に実施するため、また非常時に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)を策定するとともに、当該業務継続計画に従い、訪問介護員その他の従業者に対して、必要な研修及び訓練(シミュレーション)を実施する。
- (2) 感染症が発生、またはまん延しないように次の処置を講じるものとする。
  - ① 感染症の発生又はそのまん延を防止するための指針の整備
  - ② 感染症の発生又はそのまん延防止のための研修の実施

19. (個人情報の保護)

- (1) 事業者は、その業務上知り得たお客様およびそのご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)およ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」を順守し、適正に取り扱うものとします。
- (2) 従業者は、その業務上知り得たお客様およびご家族の秘密を保持するものとします。
- (3) 従業者であった者は、業務上知り得たお客様およびご家族の秘密を保持するため、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るべき旨に従業者の雇用契約の内容とします。
- (4) 事業者は、他の居宅サービス事業者等に対して、お客様および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およびそのご家族の同意を得るものとします。

[説明日] 令和 年 月 日

事業者	株式会社 えがお
所在地	〒130-0004 東京都墨田区本所二丁目1番12号
事業所	ケアセンターえがお
所在地	〒130-0004 東京都墨田区本所二丁目5番1号 1階
説明者	_____