

# 訪問介護・介護予防訪問介護相当サービス・訪問型基準緩和サービス 重要事項説明書

## 第1条（企業理念）

様（以下、「お客様」という。）の居宅にサービス従事者を派遣して、入浴、排泄、食事等の介護その他の日常生活上の援助を行う訪問介護・介護予防訪問介護相当サービス・訪問型基準緩和サービス（以下、「サービス」という。）の提供につき、株式会社ナーシングホーム新潟（以下、「当事業者」という。）は、「高齢者の尊厳と自立を守る」という企業理念のもと、いかなる場合においても、「お客様第一主義」を徹底する。

## 第2条（運営の方針）

当事業者は、地域との結びつきを重視し、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者及び関係市区町村との密接な連携を図りつつ、お客様の心身の状況、その置かれている環境及びご希望等の把握に努め、お客様が可能な限りその在宅において、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、排泄、食事等の介護その他日常生活上の援助を行うものとします。

## 第3条（事業者の概要）

- ① 法人名：株式会社ナーシングホーム新潟
- ② 法人所在地：新潟市西区青山1丁目7番27号
- ③ 代表者名：田村 一真
- ④ 事業開始：平成19年3月1日
- ⑤ 資本金：500万円
- ⑥ 実施事業：在宅介護事業

## 第4条（営業日及び営業時間）

### （1）サービス提供

- ① 営業日：365日
- ② 営業時間：午前8時30分から午後5時30分までとする。

注1）サービス提供については、お客様の希望に応じて24時間常時連絡が可能な体制をとる。

### （2）サービス受付

- ① 営業日：365日
- ② 営業時間：午前8時30分～午後5時30分

## 第5条（サービス提供事業所の概要）

事業所名	青山訪問介護ステーション
所在地	新潟市中央区文京町27番30号
電話番号等	025-234-5311
指定事業所番号	1570106938
サービス実施地域	新潟市西区、坂井輪地区（新通・坂井除く）、黒埼地区（寺地・山田・立仏）、 新潟市中央区関屋地区の区域

## 第6条（事業所の職員体制）

	資格	常勤	非常勤	計	備考（兼任の有無等）
管理者	—	1人	—	1人	訪問介護員兼任
サービス提供責任者	介護福祉士等	5人	人	5人	訪問介護員兼任
サービス従事者 （訪問介護員等）	介護福祉士	12人	3人	15人	
	実務者研修課程修了者	2人	人	2人	
	介護職員初任者研修課程修了者	12人	1人	13人	
		人	人	人	
事務職員	—	1人	人	1人	

## 第7条（サービス利用単位）

- サービス利用単位は、介護保険法令に定める介護給付費（介護報酬）に準拠した（下記のサービス利用合計単位数に10.21円を乗じ、その1割又は2割分が利用者自己負担となります。小数点以下切り捨て）次の単位となります。

### 【訪問介護】

- ① 身体介護又は生活援助のサービスを個別に利用する場合。

身体介護	サービス利用単位
20分未満	163単位
20分以上30分未満	244単位
30分以上1時間未満	387単位
1時間以上	567単位
30分増すごとに	82単位を加算

生活援助	サービス利用単位
20分以上45分未満	179単位
45分以上	220単位

	サービス利用単位
緊急時訪問介護加算	100単位

注）緊急時訪問介護加算は、お客様や連帯保証人様からのご依頼により居宅サービス計画にない身体介護のサービスを一定条件の下で提供した場合に、サービス利用単位に割増単位として加算するものとします。

- ② 1回の訪問で、身体介護と生活援助の混在したサービスを一連のサービスとして利用する場合、そのサービス利用単位は、下記AとBを合計した単位になります。

A：身体介護	サービス利用単位
20分以上30分未満	244単位
30分以上1時間未満	387単位
1時間以上1時間30分未満	567単位
1時間30分以上は30分毎に	82単位を追加

B：生活援助	サービス利用単位
20分以上	63単位
45分以上	130単位
70分以上	195単位

- 注1) 通常の時間帯（午前8時～午後6時）以外の時間帯にサービスを提供する場合には、次の割合でサービス利用単位に割増単位が加算されるものとします。
- ・ 早朝（午前6時～午前8時）：25%
  - ・ 夜間（午後6時～午後10時）：25%
  - ・ 深夜（午後10時～午前6時）：50%
- 注2) 2名のサービス従事者によりサービスを提供する必要があると判断される場合には、お客様の同意を得た上で、2名のサービス従事者によりサービスを提供する。この場合には、通常のサービス利用単位の2倍の単位をお客様にお支払いいただきます。
- 注3) 事業所が、体制要件、人材要件、重度対応要件等厚生労働大臣が定める基準に適合し、都道府県知事に届出をした場合には、その基準で規定されている区分に従い、特定事業所加算（Ⅰ）（Ⅱ）（Ⅲ）として、以下の割合でサービス利用単位に割増単位を加算するものとする。
- ・ 特定事業所加算（Ⅰ）の適用がある場合：20%
  - ・ 特定事業所加算（Ⅱ）の適用がある場合：10%
  - ・ 特定事業所加算（Ⅲ）の適用がある場合：10%
- 注4) 事業所が、キャリアパス要件、職場環境等要件等厚生労働大臣が定める基準に適合し、都道府県知事に届出をした場合には、その基準で規定されている区分に従い、福祉・介護職員処遇改善加算（Ⅰ）（Ⅱ）（Ⅲ）として、以下の割合でサービス利用単位に割増単位を加算するものとする。
- ・ 介護職員処遇改善加算（Ⅰ）の適用がある場合：13.7%
  - ・ 介護職員処遇改善加算（Ⅱ）の適用がある場合：10.0%
  - ・ 介護職員処遇改善加算（Ⅲ）の適用がある場合：5.5%
- 注5) 事業所が、介護職員処遇改善加算（Ⅰ）～（Ⅲ）のいずれかを取得し、職場環境等要件等厚生労働大臣が定める基準に適合し、都道府県知事に届出をした場合には、介護職員等ベースアップ等支援加算として、以下の割合でサービス利用単位に割増単位を加算するものとする。
- ・ 介護職員等ベースアップ等支援加算：2.4%

#### 【介護予防訪問介護相当サービス】

身体介護又は生活援助のサービスを個別に利用する場合。

		サービス利用単位
週1回程度の利用が必要な場合	要支援1・2・事業対象者	月 1,176単位
週2回程度の利用が必要な場合	要支援1・2・事業対象者	月 2,349単位
週2回を超える利用が必要な場合	要支援2・事業対象者	月 3,727単位

注) 身体介護と生活援助の区分はありません。

#### 【訪問型基準緩和サービス】

生活援助のサービスを個別に利用する場合。

		サービス利用単位
週1回程度の利用が必要な場合	要支援1・2・事業対象者	月 979単位
週2回程度の利用が必要な場合	要支援1・2・事業対象者	月 1,952単位
週2回を超える利用が必要な場合	要支援2・事業対象者	月 3,096単位

注) 身体介護は行いません。

## 【共通】

### 初回加算

事業所のサービス提供責任者が、新規に訪問介護計画を作成したお客様に対して、初回に実施した訪問介護又は介護予防訪問介護相当サービス、訪問型基準緩和サービスと同月内に、自ら訪問介護を行う又は他の訪問介護スタッフに同行した場合に介護報酬に割増単位として加算するものとする。

	サービス利用単位
初回加算	200単位

＊お客様が、過去2箇月において、同一事業所の訪問介護・介護予防訪問介護相当サービス、訪問型基準緩和サービスの提供を受けていない場合に限る。

2. 公的介護保険の適用がある場合には、お客様は当事業者に対して、サービス利用料金から保険給付額を控除した金額（以下、「利用者負担額」という。）を支払うものとする。
3. 公的介護保険の適用がない場合及び介護保険法令上償還払いとなる場合には、サービス利用料金の全額を、公的介護保険の適用がある場合において、給付限度額又は支給限度額を超えるサービスを提供した場合には、その限度額を超えた額を、お客様は当事業者に対して支払うものとする。  
また、公的介護保険の適用がない場合に限り、別途消費税をお客様にご負担いただきます。なお、償還払いとなる場合には、後日、領収書及びサービス提供証明書を保険者（市区町村）の窓口に提示して承認された後、お客様には利用者負担額を控除した金額が払い戻される。
4. 本契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令の改正により、サービス利用料金又は利用者負担額の改定が必要となった場合には、改定後の金額又は単位を適用するものとする。この場合、当事業者は、法令改正後速やかにお客様に対し、改定の施行時期及び改定後の金額又は単位を通知するものとする。

### 同一建物に対する減算

事業所と同一の建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者20人以上にサービス提供を行った場合、所定単位数に90/100を乗じた単位数を算定とする。

## 第8条（交通費その他の費用）

1. 買い物、通院及び外出介助などのサービスを利用する際にかかる交通費は、原則としてお客様にご負担いただきます。交通費は、通院及び外出介助の場合、同乗する当社のサービス従事者分を含む公共交通機関利用実費とし、片道みのサービスの提供であっても、往復におけるサービス従事者分の交通費をお客様にご負担いただきます。買い物代行において当社の自動車を使用する場合には、使用時の経費（お客様宅から目的地までの往復の経費〔100円/km〕。消費税込）とする。
2. 従業者がサービスを提供するため、お客様宅に自動車で訪問する場合において、その自動車をやむを得ず有料駐車場に駐車する場合には、その駐車場代は、お客様にご負担いただきます。

## 第9条（キャンセル）

1. お客様がサービスの利用の中止（以下、「キャンセル」という。）をする際には、速やかに当事業者まで連絡しなければならないものとする。
2. お客様の都合により本サービスをキャンセルする場合には、本サービス利用の24時間前までに連絡しなければならないものとします。何ら申し出なくサービスがキャンセルされた場合又は24時間以内のキャンセルについては、お客様に次のキャンセル料をお支払い頂きます。但し、お客様の様態の急変など、緊急かつやむを得ない事情がある場合には、キャンセル料は頂きません。

連絡時期	キャンセル料金
本サービス実施予定時間の24時間前まで	無 料
本サービス実施予定時間の24時間以内	サービス利用単位の1割

3. キャンセル料は、当月分の利用料金の支払いに合わせてお支払い頂きます。

#### 第10条（お支払い方法）

1. 当事業者は、利用実績に基づいて1ヶ月ごとにサービス利用料金を請求し、お客様は原則として当社の指定する期日に口座引き落としの方法により支払うものとします。1ヶ月に満たない期間のサービス利用料金は、利用実績に基づいて計算した金額とします。
2. 前項の規定にかかわらず、銀行等からのお支払いも可能ですが、お振り込みに手数料がかかる場合には、その手数料はお客様のご負担とさせていただきます。

#### 第11条（管理者）

管理者は事業所の従業員の管理及び業務管理を一元的に行うものとします。また、法令等に規定されている指定訪問介護事業の実施に関して厳守すべき事項についての指揮命令を行うものとします。

#### 第12条（サービス提供責任者）

サービス提供責任者は、事業所に対する利用申し込みに係る調整、利用者の状態及び意向の把握、訪問介護員等に対する利用者情報の伝達及び技術指導、サービス内容の管理、訪問介護計画書の作成及び居宅介護支援事業者との連携を行うものとします。

#### 第13条（サービス従事者）

サービス従事者とは、事業所がお客様にサービスを提供するために使用する介護福祉士、訪問介護員研修課程修了者等の資格を有する者とします。

#### 第14条（従業員証明書）

サービス従事者は、常に従業員証明書を携行し、お客様又は連帯保証人から求められた時はいつでも提示するものとします。

#### 第15条（訪問介護・介護予防計画書）

1. 当事業者は、お客様の心身及び生活の状況を調査し、お客様及び連帯保証人と協議して訪問介護・介護予防計画書を作成します。但し、居宅サービス計画が作成されている場合には、当該居宅サービス計画に基づくものとします。
2. 当事業者は、訪問介護・介護予防計画書の作成につき、その内容についてお客様又は連帯保証人に対して説明し、その同意を頂くとともに、作成した訪問介護・介護予防計画書をお客様に交付するものとします。
3. 当事業者は、訪問介護・介護予防計画書に沿って計画的にサービスを提供するものとします。
4. 当事業者は、お客様の要望等により、訪問介護・介護予防計画書の変更又は中止の必要がある場合には、状況調査等を踏まえ協議し、医師又は居宅介護支援事業者の助言及び指導等に基づいて、訪問介護・介護予防計画を変更又は中止するものとします。

#### 第16条（サービス内容）

1. 当事業者は、介護保険法令に定める下記のサービス行為区分の中から、居宅サービス計画に基づき、指定された時間帯に、選択されたサービスを提供するものとします。

##### (1) 身体介護

お客様の身体に直接接触して行う介助サービス及びお客様と共に行う自立支援のためのサービス。

- ① 排せつ介助：トイレ及びポータブルトイレへの移動、オムツ交換、後始末、失禁及び失敗への対応等。
- ② 食事介助：配膳、食事姿勢の確保、摂食介助、水分補給等。
- ③ 専門的調理：流動食及び糖尿病食などの特別食（医療食及び治療食）の調理。

- ④ 清拭 : 清潔保持のための身体拭き、陰部洗浄等。
- ⑤ 入浴介助 : 手浴及び足浴等の部分浴、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。
- ⑥ 整容介助 : 日常的な身繕いの整え（洗面、口腔ケア、爪切り、耳そうじ、髪の手入れ、簡単な化粧等）
- ⑦ 着衣介助 : 着替えの準備、手伝い。
- ⑧ 体位変換 : 体位の変換、安楽な姿勢の確保等。
- ⑨ 移乗・移動介助 : 車いすへの移動の介助、補装具等の確認。
- ⑩ 通院・外出介助 : 病院等の目的地への移動の介助。
- ⑪ 起床・就寝介助 : ベッドからの移動及びベッドへの移動の介助、布団の片付け等。
- ⑫ 服薬確認 : 配剤された薬の確認、服薬の手伝い、後片付け等。
- ⑬ 自立支援のための見守りの介助 : 安全を確保しつつ、常時介助できる状態で行う見守り。

注) お客様の状況によっては、上記サービスを実施できない場合がございますので、予めご了承下さい。

## (2) 生活援助

日常生活の支援。お客様ご本人やご家族が行うことが困難な場合に行われる本人の代行的サービス。

- ① 掃除 : 居室内やトイレ、卓上等の清掃、ゴミ出し、後片付け。
- ② 洗濯 : 洗濯機又は手洗いによる洗濯、洗濯物の乾燥、取り入れ、収納等。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 一般的な調理・配膳 : 一般的な食事の調理、配膳、後片付け。
- ⑥ 買い物 : 日常品の買い物、品物及び釣り銭の確認。
- ⑦ 薬の受け取り。

2. 次のようなサービスは、公的介護保険適用のサービスとして提供することはできませんので、予めご了承下さい。

### (1) 「本人の援助」に該当しないもの

ご家族等のための洗濯、調理、買い物、布団干し。主としてお客様が使用する居室以外の掃除、来客の応接（お茶の手配等）、自家用車の洗車等。

### (2) 「日常生活の援助」に該当しないもの

庭の草むしり、花木の水やり、犬の散歩等ペットの世話、家具等の移動、大掃除、窓のガラス磨き、室内外家屋の修理、正月料理等の特別な調理等。

## 第17条（当社及びサービス従事者の義務）

- 1. 当事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたってお客様の生命、身体及び財産の安全に配慮するものとします。
- 2. 当事業者は、サービス従事者の清潔保持及び健康状態について必要な管理並びに設備・備品等の衛生的な管理に努めるものとします。
- 3. 当事業者は、サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師及び医療機関等への連絡体制の確保に努めるものとします。
- 4. 当事業者は、お客様に対するサービスの提供内容について記録を作成し、サービス実施日の終了時ごとにお客様又は連帯保証人等による確認を受けるものとします。また、作成したサービス実施記録及び各種介護計画書は5年間これを保存し、お客様の求めに応じて閲覧に供し、或いはその写しを交付します。
- 5. 当事業者は、契約の終了にあたって、必要があると認められる場合は、お客様の同意を得たうえで、お客様が指定する他の居宅サービス事業者等へサービス実施記録などの写しを交付するものとします。

#### 第18条（緊急時・事故発生時及び災害時の対策・対応）

1. 当事業者は、サービス提供中又はサービスの提供により、お客様の容態に急変が生じ又は事故が発生した場合その他必要な場合には、速やかに救急隊、主治医、協力医療機関、市区町村、お客様にかかる居宅介護支援事業者、ご家族等へ連絡する等の必要な措置を講じるものとします。
2. 当事業者は、サービス提供中に災害が発生した場合には、連絡網により可能な限り職員を招集し対応いたします。また、ご家族に連絡をし、安全を第一に考えた対応を致します。

火災や地震が発生した場合は、被害を最小限にとどめるため、自衛消防隊を編成し、任務の遂行に当たります。

職員は、防火教育・消防訓練を実施し非常災害時、迅速に対応できるよう努めます。

- |                        |       |
|------------------------|-------|
| ① 防火教育及び基本訓練（消火・通報・避難） | 年1回以上 |
| ② 利用者を含めた総合避難訓練        | 年2回以上 |
| ③ 非常災害用設備の使用方法的徹底      | 随時    |

その他の災害防止策についても必要に応じて対処する体制をとります。

#### 第19条（その他留意事項）

1. お客様及び連帯保証人は、本契約で定められた業務以外の事項をサービス従事者に依頼することはできません。
2. サービス従事者は、サービスに伴い、医療行為を行うことはできません。
3. お客様の担当となるサービス従事者の選任及び変更は、お客様に適正かつ円滑にサービスを提供するため、当事業者が行うものとし、お客様がサービス従事者を指名することはできませんので、予めご了承下さい。
4. お客様が、担当のサービス従事者の変更を希望する場合には、業務上不適当と判断される事由を明らかにして、事業者までお申し出下さい。但し、業務上不適当とされる事由が無いと判断される場合には、サービス従事者の変更を致しかねる場合がございます。
5. 訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承下さい。
6. サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意下さい。
  - ① サービス従事者は、生活援助として行う買い物の場合を除き、現金をお預かりすることはございません。なお、買い物のため現金をお預かりする場合も、1万円以下の少額の金銭とし、お客様又は連帯保証人に必ずその場で金額等をご確認頂きます。
  - ② サービス従事者は、預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他有価証券等は、一切お預かりすることができませんので、予めご了承下さい。
  - ③ 現金や貴重品は、室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管して下さい。
  - ④ サービス従事者に対する贈り物や飲食等のご配慮は遠慮させて頂きます。
  - ⑤ お客様及び連帯保証人は、お客様の居宅においてサービスを実施するために必要な電気、水道又はガス等の使用を、サービス従事者に無償で許可するものとします。

#### 第20条（連帯保証人）

お客様の連帯保証人は、この契約に基づくお客様の当事業者に対する一切の債務について、お客様と連帯して履行する責を負うものとする。

#### 第21条（サービスに対する相談・苦情・要望等の窓口）

サービスに関する相談、苦情及び要望等（以下、「苦情等」とします。）については、下記の窓口にて対応致します。苦情等については真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決に臨み、対応内容はこれを記録及び保存し、常に居宅サービス事業者としてサービスの質の向上に努めるものとします。

(1) サービス提供事業者苦情等窓口

苦情等受付担当者	当事業者の従業者
苦情等解決担当者	当事業者の管理者
受付時間	午前8時30分～午後5時30分（土曜日の午後及び日祝日を除く）
電話番号	0 2 5 - 2 3 4 - 5 3 1 1

注）苦情対応の基本手順

① 苦情の受付、② 苦情内容の確認、③ 苦情等解決責任者への報告、④ 苦情解決に向けた対応の実施、⑤ 原因究明、⑥ 再発防止及び改善の措置、⑦ 苦情等解決責任者への最終報告、⑧ 苦情申立者に対する報告。

(2) 当事業者以外の苦情等窓口

市役所	受付窓口	新潟市役所 介護保険課
	電話番号	0 2 5 - 2 2 6 - 1 2 7 3
区役所	受付窓口	新潟市中央区 区役所 健康福祉課
	電話番号	0 2 5 - 2 2 3 - 7 2 1 6
	受付窓口	新潟市西区 区役所 健康福祉課
	電話番号	0 2 5 - 2 6 4 - 7 3 3 0
国保連等	受付窓口	新潟県国民健康保険団体連合会
	電話番号	0 2 5 - 2 8 5 - 3 0 2 2

第22条（個人情報の使用等及び秘密の保持）

- 当事業者及びその従業者は、お客様及び連帯保証人の個人情報を、次に掲げるサービス提供のために必要な範囲内において使用、提供又は収集（以下、「使用等」とします。）させて頂くとともに、お客様及び連帯保証人は、予めこれに同意するものとします。なお、個人情報の利用目的を変更する場合には、予め通知又は公表するものとします。
  - お客様にサービスを提供するために必要な場合。
  - お客様にかかわる居宅サービス計画及び介護計画の立案、作成及び変更に必要な場合。
  - サービス担当者会議その他介護支援専門員及び関係サービス事業者との情報共有及び連絡調整のため必要な場合。
  - お客様が医療サービスのご利用を希望され、主治医の意見を求める必要がある場合（予め担当のサービス従事者により連絡先を確認させて頂きます）。
  - お客様の容態の変化に伴い、ご親族、医療機関及び行政機関に緊急連絡を要する場合。
  - 行政機関の指導又は調査を受ける場合。
  - サービスの質の向上を目的とした第三者評価期間による評価を受ける場合。
  - お客様が自立した日常生活を営むことに資するよう、当事業者がお客様に対して介護関連事業に関するアフターサービスを提供する場合。
- 当事業者は、お客様及び連帯保証人の個人情報に関して、お客様から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い開示又は訂正するものとします。
- 当事業者及びその従業者は、サービスを提供する上で知り得たお客様及び連帯保証人に関する事項を正当な理由なく第三者に漏らさないものとします。この守秘義務は、従業者退職後及び本契約終了後も同様とします。



### 第23条（虐待の防止のための措置に関する事項）

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

- ①虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果を従業者に周知徹底を図るものとする。
- ②虐待の防止のための指針を整備するものとする。
- ③虐待の防止のための従業者に対する研修を定期的に行うものとする。
- ④前3項に定める措置を適切に実施するための担当者を置くものとする。
- ⑤成年後見制度の利用支援

### 第24条（業務継続計画（BCP）の策定に関する事項）

1. 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援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ものとする。
2. 事業者は従事者に対し、業務継続計画について説明、周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。
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うものとする。

当事業者は、お客様及び連帯保証人に対し、本サービス重要事項説明書により重要事項、第 22 条に定める個人情報の使用等について説明し、お客様及び連帯保証人はサービスの提供開始、重要事項及び個人情報の使用等について同意しました。

説明日                      令和            年            月            日

〈お客様〉                  住所

氏名.....印

〈連帯保証人〉            住所

氏名.....印

(お客様との続柄.....)

〈当事業者〉              事業者名      株式会社ナーシングホーム新潟  
住      所      新潟市西区青山 1 丁目 7 番 27 号  
代      表      代表取締役      田村    一真                      印

事業所名      青山訪問介護ステーション  
住      所      新潟市中央区文京町 2 7 番 3 0 号

説明者.....