

# 重要事項説明書（訪問介護・予防専門型訪問サービス）

（令和 6 年 8 月 1 日現在）

## 1 事業者の概要

|       |                     |
|-------|---------------------|
| 名称    | 株式会社 ライフ            |
| 法人種別  | 営利法人                |
| 法人所在地 | 名古屋市天白区原一丁目 2402 番地 |
| 電話番号  | 052-853-9203        |
| 代表者氏名 | 小林 将司               |

## 2 事業所の概要

|                                  |                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業所の名称                           | ヘルパーステーションケアフル                                                                                                                                                                                                              |
| 事業所の所在地                          | 名古屋市天白区原一丁目 2402 番地の 1 第 2 水野マンション 101 号室                                                                                                                                                                                   |
| 事業所の電話番号                         | 052-680-9512                                                                                                                                                                                                                |
| 通常の事業の実施地域                       | 名古屋市天白区                                                                                                                                                                                                                     |
| 主たる対象者                           | 介護保険の対象の方                                                                                                                                                                                                                   |
| 営業日・営業時間<br>サービス提供曜日<br>サービス提供時間 | 月曜日～金曜日 9:00 ～ 17:00 ただし、利用者と合意の上でその他の曜日・時間に営業することもある。<br>(ただし、8 月 13 日から 15 日、12 月 30 日から 1 月 3 日を除く。)<br>月曜日～日曜日 7:00 ～ 19:00                                                                                             |
| 事業所番号                            | 2371602422                                                                                                                                                                                                                  |
| 登録年月日                            | 平成 25 年 7 月 1 日                                                                                                                                                                                                             |
| 事業の目的                            | 株式会社ライフが開設するヘルパーステーションケアフル（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態（介護予防にあっては要支援状態）にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護（指定予防専門型訪問サービス）を提供することを目的とする。 |
| 運営方針                             | 適切な訪問介護・予防専門型訪問サービスを提供します。<br>指定訪問介護の基本方針として、訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。<br>事業の実施に当たっては、関係市町村、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。                     |
| 事業所が行っている<br>他の業務                | 障害者総合支援法における 居宅介護 重度訪問介護 行動援護 移動支援（名古屋市）<br>介護保険法における 生活支援型訪問サービス（総合事業）                                                                                                                                                     |
| 管理者名                             | 吉田 幸奈                                                                                                                                                                                                                       |

### 3 事業所の職員体制

| 職種        | 常勤（人） | 非常勤（人） | 合計員数 | 資格等                                  |
|-----------|-------|--------|------|--------------------------------------|
| 管理者       | 1     | 0      | 1    | 介護福祉士（サービス提供責任者兼務）                   |
| サービス提供責任者 | 1 以上  | 0      | 1 以上 | 介護福祉士（内 1 名管理者兼務）                    |
| ヘルパー      | 1 以上  | 1 以上   | 1 以上 | 介護福祉士 介護職員初任者研修<br>ヘルパー2 級 介護職員実務者研修 |
| 事務員       | 0     | 0      | 0    |                                      |

#### 〔職務内容〕

##### （１）管理者

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行う。

##### （２）サービス提供責任者

サービス提供責任者は、次に掲げる事項を行う。

- ・ 訪問介護計画（予防専門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。
- ・ 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、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携に関すること。
- ・ 訪問介護員に対し、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。
- ・ 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。

##### （３）訪問介護員等

訪問介護員等は、訪問介護の提供に当たる。

### 4 サービス提供の流れ

訪問介護等サービスの流れは次の通りです。

|            |                                                                                                                 |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 訪問介護サービス受付 | 利用者又は介護支援専門員の来所又は電話による訪問介護等サービスの受付又は電話等による聞き取りから訪問介護等サービス利用の相談を受け付けます。                                          |
| 契約・承諾      | 担当サービス提供責任者による訪問の日時の調整 障害者自立支援制度についての説明 訪問による契約書・承諾書等の契約<br>契約の有効期限は認定有効期限終了日までです。但し、利用者から申し出がないときは、自動的に更新されます。 |
| 訪問時の挨拶     | 利用者在宅の確認、利用者の状態観察、介護意思の確認、介護内容の確認、医療サービスの把握、福祉サービスの把握、前回実施した介護記録内容の把握                                           |

|              |                                                                                      |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| アセスメント       | 本人・家族の状態把握、心身機能の評価、介護不安等の主訴、特記事項の確認、利用時の希望する曜日・時間                                    |
| 訪問介護計画の作成と承諾 | 担当する居宅介護支援事業者の確認と登録<br>居宅介護支援事業者の居宅サービス計画書との照合と調整<br>訪問介護計画書の作成と承諾、訪問介護計画手順書の作成と承諾   |
| 連絡調整         | 利用者を担当する居宅介護支援事業者との連絡調整<br>利用者が利用する他のサービス事業者との連絡調整、必要に応じ医療機関・福祉機関との連絡調整 主たる介護者との連絡調整 |
| 派遣者調整        | 担当となる訪問介護員の調整 担当となった訪問介護員への介護内容の説明と確認                                                |
| オリエンテーション    | 利用者宅にサービス提供責任者並びに訪問介護員が訪問し介護手順を説明しながら介護提供を開始                                         |
| 介護開始         | 介護サービスの開始                                                                            |
| モニタリング       | 担当サービス提供責任者がおおよそ 3 ヶ月に 1 回訪問し提供している介護を調査 本人の心身の機能、家族の状況、介護程度、訪問介護員の質・提供の調査           |
| 訪問介護計画変更     | モニタリングにより変更が必要と判断した場合は、担当する居宅介護支援事業者に連絡し介護内容変更の依頼申請。<br>訪問介護計画を修正し利用者並びに家族の承諾を得る。    |
| 変更調整         | 訪問介護計画の変更に伴い訪問介護員の調整                                                                 |
| 訪問介護の終了      | 居宅サービス計画、訪問介護計画の達成により終了の手続き<br>利用者又は家族の希望により訪問介護サービスの契約を解約することにより終了                  |

## 5 サービスの内容

訪問介護計画に基づき、次のサービスの項目について、訪問介護サービスを実施致します。

### ① 身体介護

|           |                                                                                                                                |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事前チェック    | 体調等の観察記録、環境整備、助言相談等                                                                                                            |
| 食事介助      | 食事を行うための準備、食事状態の把握、食事の確認、摂食行為の援助、食後の下膳、食後の観察、摂食状態や摂食量の記録                                                                       |
| 排泄介助      | 失禁の有無の確認、排泄希望の確認、トイレ又はポータブルトイレの移動・移乗の援助、後始末の援助、トイレ又はポータブルトイレの洗浄、排泄記録の確認、失禁の場合の清拭、洗浄、失禁した衣類との交換と後始末                             |
| 身なりの保清・整容 | 全身浴（入浴、シャワー浴）、部分浴（手、足等）、洗髪、清拭（全身、部分）、洗面、口腔ケア、整容                                                                                |
| 更衣介護      | 脱衣する更衣の環境の整理、脱衣更衣の順序の説明、脱衣の確認、脱衣した衣類の整理、脱衣前から脱衣終了までの利用者の状態観察<br>着衣となる衣類の準備と確認、着衣更衣の環境の整理、着衣更衣の順序の説明、着衣の確認、着衣前から着衣終了までの利用者の状態把握 |

|         |                                                                     |
|---------|---------------------------------------------------------------------|
| 移動介護    | 移動する場所までの安全の確認、移動前の準備、移動方法の説明、移動の援助、移動前から移動後までの利用者の状態観察、移動後の安全体制の援助 |
| 起床、就寝介護 | 臥位状態の確認、起床動作の説明、起床の援助、起床状態の観察、座位又は立位状態の確認、就寝への動作の説明、就寝動作、就寝動作の観察    |
| ベッドサイド  | おむつ交換、体位変換、ベッドメイク、身体清拭、整容援助                                         |
| 自立支援    | ともに行う調理、ともに行う家事、ともに行う買い物、入浴・更衣・移動時等の自立への声かけと安全の見守り、意欲・関心の引き出し       |
| その他の介護  | 水分補給、服薬援助、                                                          |

## ② 生活援助

|        |                                                                                                                  |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 調理支援   | 献立の確認、調理実施の確認、利用者の食事に対する意欲の把握、一連の調理の流れの把握と説明、調理の準備、調理実施、出来上がった食事の保管、調理に使用した器具の洗浄と整理、使用した食材料の残りの保管整理、ごみの整理 調理場の清掃 |
| 洗濯支援   | 洗濯の確認、実施の確認、利用者の洗濯に対する意欲の把握、利用者の洗濯物の選別、洗濯、洗濯物干し、乾いた洗濯物の取り込み、洗濯物の整理、アイロン掛け、洗濯場所・物干し場所・整理場所の後片付けの確認                |
| 寝具の手入れ | シーツ交換、ベッドメイク、布団干し                                                                                                |
| 買い物支援  | 買物の確認、実施の確認、利用者の買い物に対する意欲の把握、買物内容の把握と確認、金銭授受に対する手続きと確認、代用品の確認、金銭収支の計算と記録、買物状態の観察、レシートと領収書の保管                     |
| 衣類     | 衣類の調整、衣類の補整                                                                                                      |
| 掃除支援   | 掃除の確認、実施の確認、利用者の掃除に対する意欲の把握、掃除内容の把握と確認、掃除道具の確認、掃除、ごみの処理、                                                         |

## ③ その他のサービス

|        |                  |
|--------|------------------|
| 介護等の相談 | 介護にかかる援助方法等を助言する |
|--------|------------------|

※ 「生活援助」は身体介護以外の掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助を指しますが次の行為は「生活援助」に含まれません。

① 商品の販売・農作業等の生業の援助的な行為 ※別紙参照

② 直接、本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為 ※別紙参照

※ 公共交通機関、一般のタクシーを利用する外出については、身体介護の移動介助サービスになります。

※ 介護予防サービスは身体介護・生活援助の区分なしに要支援程度ごとに月単位の定額費用でのサービスを提供いたします。

## 6 サービス利用に関する留意事項

### (1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交代してサービスを提供します。

### (2) 訪問介護員の交代

#### ①利用者からの交代の申し出

選任された訪問介護員の交代を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交代を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交代を申し出る事ができます。但し、利用者からの特定の訪問介護員の指名はできません。

#### ②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合は利用者及びそのご家族に対してサービス上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

### (3) サービスの実施時の留意事項

#### 1 定められた業務以外の禁止

ご契約者は「サービスの内容」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

#### 2 サービスの実施に関する指示・命令

サービス実施に関する指示・命令は全て事業者が行います。但し、事業者はサービスの実施にあたって、利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

#### 3 備品等の使用

サービス実施の為に必要となる備品及び水道、ガス、電話等の費用は利用者にご負担頂きます。

### (4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。

### (5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者に対するサービスの提供にあたって、次に該当する行為は行ないません。

医療行為又は医療補助行為

利用者の家族に対するサービスの提供

飲酒及び喫煙

利用者もしくはその家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

その他利用者もしくはその家族に行なう迷惑行為

### (6) 貴重品の一時保管について

鍵等の貴重品については原則として預かりません。但し、サービス提供において支障がある場合、保管目的等協議の上、「預かり証」をお渡しし一時保管させ頂くことがあります。

保管する場合は、特定の場所に保管し訪問介護員個人は保管しません。

## 7 利用料金

厚生労働大臣が定める基準によるものであり、当該訪問介護が法廷代理受領サービスであるときは、介護保険法による介護報酬の告示上の額として設定します。

### ■介護報酬告示額

| (1) 基本料金 単位数 |       |
|--------------|-------|
| 身体介護が中心の場合   |       |
| 20分以上30分未満   | 244単位 |
| 30分以上60分未満   | 387単位 |
| 60分以上90分未満   | 567単位 |
| 30分追加毎       | 82単位  |
| 生活援助が中心の場合   |       |
| 20分以上45分未満   | 179単位 |
| 45分以上        | 220単位 |

※夜間早期の場合×25/100単位

※深夜の場合×50/100単位

| (2) 予防専門型訪問サービス費 |         |
|------------------|---------|
| 週1回（1か月につき）60分未満 | 1,176単位 |
| 週2回（1か月につき）60分未満 | 2,349単位 |
| 週3回（1か月につき）60分未満 | 3,727単位 |

※厚生労働省通達資料より一部抜粋

- (1) 介護保険を利用する場合の自己負担額は、名古屋市長が定める額とする。  
ただし、介護保険の給付の限度額を越えた部分にかかるサービスが全額自己負担になります。
- (2) 交通費  
居宅介護サービスでは「サービス提供地域」におけるサービス利用については交通費は無料です。それ以外の地域へのサービス提供につきましては当事業所の従業者がお伺いするための交通費（実費）を頂きます。  
なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。
  - ① 名古屋市内は無料とする。
  - ② 通常の事業の実施地域を越える地点から片道1キロメートルを超える場合は、20円に1キロメートル増すごとに20円ずつ加算した額とする。
- (3) 利用者の住まいでサービスをするために必要となる水道、ガス、電話等の費用は利用者負担となります
- (4) キャンセル料  
キャンセル料は頂きません。但し、キャンセルが度重なる場合は契約書第4条（サービス内容の変更）に基づき契約の見直しを行う場合があります。

#### (5) 料金の変更

- ①事業者は、利用者に対して、1ヶ月前までに文書で通知することにより利用単位ごとの料金の変更（増額又は減額）を申し入れることができます。
- ②利用者が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく【契約書別紙】を作成し、お互いに取り交わします。
- ③利用者は、料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し、文書で通知することにより、この契約を解約することができます。

#### (6) 支払方法

上記利用料金の支払いは、1か月ごとに計算し、翌月10日までに請求しますので、20日までにお支払いください。お支払い方法は請求書に記載させていただきます。

### 8 居宅介護サービスの終了

- ①利用者が当事業所に対し14日間の予告期間において文書で通知を行った場合は、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。
- ②当事業所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、利用者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、または当事業所が破産した場合、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。
- ③利用者がサービス利用料金の支払いを3か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、14日以内にお支払いいただけない場合、または利用者やご家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちに契約を解除し、サービス提供を終了させていただきます。
- ④当事業所を閉鎖または縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、サービス提供を終了させていただきます。この場合、契約を解除する日の30日前までに文書で通知します。

### 9 契約の終了

契約は有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の14日前までに解約届出書をご提出ください。解約料は頂きません。

事業者からの解約はやむを得ない場合のみ1ヶ月以上の期間をおき理由を通知します。

### 10 当事業所のサービス利用に際し留意いただきたい事項

前月の20日までに利用希望を提出してください。

### 11 緊急時の対応方法

サービス提供中に利用者の様態に急変があった場合は、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じて下記の緊急連絡先へ速やかにご連絡します。また介護支援専門員、管理者等に連絡いたします。

【主治医】

|       |  |
|-------|--|
| 医療機関名 |  |
| 住所    |  |
| 電話番号  |  |
| 主治医氏名 |  |

【ご家族等緊急連絡先】

|      |  |
|------|--|
| 氏名   |  |
| 住所   |  |
| 電話番号 |  |
| 続柄   |  |

12 苦情解決

提供した訪問介護に関する利用者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置します。

13 この契約に関する苦情・相談窓口

当事業所ご利用相談・苦情窓口

|      |                        |
|------|------------------------|
| 担当者  | 吉田 幸奈    近藤 裕美    森脇 豪 |
| 電話番号 | 052-680-9512           |
| 受付時間 | 9:00 ～ 17:00（緊急時を除く）   |

当事業所以外に、区役所・市役所の窓口でも受け付けています。

|                           |                                                                                                                     |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名古屋市<br>高齢福祉課<br>指導係 東桜分室 | 所在地    名古屋市東区東桜一丁目 14 番地 11 号 DP スクエア東桜 8 階<br>電話       （電話）052-959-3087   （FAX）052-959-4155<br>受付時間   8:45 ～ 17:30 |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

「福祉サービス運営適正化委員会」においても苦情対応を行っています。

|                 |                                                                                        |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 愛知県運営適正化<br>委員会 | 所在地    東区白壁一丁目 50 番地    愛知県社会福祉会館内<br>電話・FAX   （電話）052-212-5515<br>受付時間   9:00 ～ 17:00 |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------|

14 個人情報の取り扱いについて

当該事業所は、利用者等の個人情報を適切に取り扱う事は、介護サービスに携わる者の重大な責務と考え、事業所が保有する利用者等の個人情報に関し、適正かつ適切な取り扱いに努めるとともに、広く社会からの信頼を得る為に、自主的なルール及び体制を確立し、



個人情報に関する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守します。

- ① 当該事業所の職員は介護保険法等に基づき、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を洩らしません。
- ② 当該事業所の職員であった者は、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を洩らしません。
- ③ 当該事業所では利用者の医療上緊急の必要がある場合に又はサービス担当者会議等で必要がある場合に限りあらかじめ利用者及びご家族の文書による同意を得た上で必要な範囲内で利用者又はご家族の個人情報を用います。

## 15 記録の保管について

### (1) 用紙で保管する場合

- ・鍵のかかる保管場所に保管します。外部に持ち出す場合は、持ち出し記入簿に記入し、管理します。
- ・保管期間はサービス提供終了から、請求に係る資料とその根拠となる記録を5年間保管します。
- ・記録の閲覧及び実費を払っての写しの交付が本人及びご家族に限り可能です。
- ・保管期間が終了した書類についてはシュレッダーにかけた上で破棄します。

### (2) 電子媒体で保管する場合

- ・利用者のデータを保存するパソコンは、ログイン時にパスワードを求めセキュリティを設定し、利用者のデータに対してアクセス権限のない第三者不正にパソコン操作を行えないようにします。
- ・外部へのデータの持ち出しは禁止し、保管期間が終了したデータはパソコンより消去します。

## 16 損害賠償

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者はその損害を賠償致します。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、その損害の発生についてご契約者に故意または過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

## 17 虐待の防止

事業所は、虐待の発生またはその再発を防止するための対策を検討する委員会を年に1回定期的に実施します。また従業者に対し、虐待防止のための研修を年1回定期的に実施し、適切に実施するための担当者を置きます。

## 18 その他運営に関する重要事項

事業所は従業員の質的向上を図るための研修の機会を設け、業務体制を整備します。

- ①採用時研修 採用後 6 ヶ月以内  
②継続研修 年 1 回

- ・事業所は、すべての訪問介護員に対し、健康診断等を定期的に実施します。

## 19 担当のサービス提供責任者

あなたを担当するサービス提供責任者は\_\_\_\_\_ですが、やむを得ない事情で変更する場合は、事前に連絡いたします。

令和            年            月            日

上記の内容について、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」第8条の規定に基づき、重要な事項を説明しました。

所在地 名古屋市天白区原一丁目 2402 番地の 1 第 2 水野マンション 101 号室

会社名 株式会社ライフ

事業所名 ヘルパーステーションケアフル

代表者名 代表取締役 小林 将司 印

〈説明者〉

氏 名 □ サービス提供責任者 吉田 幸奈 印

氏 名 □ サービス提供責任者 近藤 裕美 印

氏 名 □ サービス提供責任者 森脇 豪 印

私は契約書及び本書面により、これからサービスを受ける居宅介護事業の重要な事項について、事業者から説明を受けました。

## 〈利用者〉

住所

氏 名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

〈代理人〉

住所

氏 名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_