

## 重要事項説明書

## 訪問介護及び介護予防・日常生活支援総合事業

当事業所は、訪問介護及び介護予防・日常生活支援総合事業第1号事業の提供の開始にあたり、事業所の概要、提供されるサービス内容及び契約上ご注意頂きたいこと等を次のとおり説明します。

### 1. 事業者（法人）について

事業者名称	株式会社 阿吽
代表者氏名	代表取締役 村山 允基
本社所在地 (電話番号等)	栗東市手原3丁目11-12 (電話 077-554-8137・ファックス番号 077-554-8138)
法人設立年月日	平成22年9月17日

### 2. 事業所について

事業所名称	あうんホームヘルパー栗東
介護保険指定事業所番号	2571200779
事業所所在地	滋賀県栗東市出庭862-2
連絡先 相談担当者名	電話 077-584-5505・ファックス番号077-502-2120 管理者：村山 允基
事業所の通常の 事業の実施地域	草津市、栗東市、守山市 ※介護予防・日常生活支援総合事業は栗東市のみ

#### (1) 事業の目的及び運営の方針

事業目的	利用者に対し、その利用者が可能な限りその居宅において現状の維持、もしくは改善を図り、自立した日常生活を営むことができるよう、生活全般にわたる支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すことを目的とします。
運営方針	利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場でサービスの提供に努めます。 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、本人所在の市町村、地域包括支援センター、他のサービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。 訪問介護及び介護予防・日常生活支援総合事業の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、関係機関への情報の提供を行います。 上記のほか、滋賀県や市町村が定める基準及びその他の関係法令等の内容を遵守し、事業を実施します。

#### (2) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日までとする ただし、12月31日から1月2日までを除く。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分までとする

#### (3) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日までとする
サービス提供時間	24時間365日とする

#### (4) 事業所の職員体制 【令和6年6月1日現在】

職種	人員数	職種	人員数
管理者	常勤1名	介護職員	常勤4名・非常勤7名
サービス提供責任者	常勤2名	事務職員	常勤1名・非常勤1名

### 3. 提供するサービスの内容及び費用について

#### (1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
訪問介護計画の作成	本人に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、本人の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。
身体介護に関する内容	食事・入浴・排泄・更衣・身体整容・体位変換・移動・移乗・服薬・起床・就寝・自立支援等の見守りの援助や支援
生活援助に関する内容	買い物・調理・掃除・洗濯等支援

#### (2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 本人又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 本人又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 本人の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 本人の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 日常生活に必要な物以外の買い物（嗜好に関する酒やタバコなど）
- ⑦ 本人の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑧ 身体的拘束その他本人の行動を制限する行為（本人又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑨ その他本人又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

#### (3) 提供するサービスの利用料、本人負担額（介護保険を適用する場合）について

##### ① 訪問介護の場合（円）※要介護

【基本料金】※自己負担額は目安です

	提供時間	全額	基本単価	本人負担額		
				(1割)	(2割)	(3割)
(身体介護)	20分未満	1,744	163	174	348	523
	30分未満	2,610	244	261	522	783
	60分未満	4,140	387	414	828	1242
	90分未満	6,066	567	606	1214	1820
	以後30分毎	877	82	87	175	263
(生活支援)	20分～44分	1,915	179	191	382	574
	45分以上	2,354	220	235	470	706
(身体生活)	60分未満	3,306	309	331	662	991
	60分以上75分未満	4,001	374	400	800	1200
	90分未満	4,697	439	470	940	1409
(早朝) 午前6時～ 午前8時まで (夜間) 午後18時～ 午後22時まで	上記金額に25%加算					
(深夜) 午後22時～ 午前6時まで	上記金額に50%加算					

- ※ 地域区分5級地の加算が適用となります。
- ※ 提供時間数は、実際に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、本人の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。
- ※ 本人の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、本人の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。

#### 【加算料金】

	算定回数等	利用料	本人負担額 (1割)	本人負担額 (2割)	本人負担額 (3割)
特定事業所加算 I	1回当たり	所定単位数 の20%	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割
介護職員処遇改善加算 I	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）	所定単位数 の24.5%			
初回加算	初回のみ	2,140	214	428	642
緊急時訪問介護加算 (身体介護)	1回の要請に対して1回	1,070	107	214	321

- ※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。
- ※ 緊急時訪問介護加算は、本人やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。
- ※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した本人に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。最終提供サービスから2月以上経過した後訪問介護を再開する際は再度加算の対象となります。
- ※ 介護職員処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。

② 介護予防・日常生活支援総合事業の場合（円）※要支援  
訪問型サービスA・一体型

【基本料金】

サービス名称	利用回数	全額	本人負担額		
			(1割)	(2割)	(3割)
訪問型サービスA・一体型	週1回程度	2,517	250	500	750

(注1) ※基本週1回(月5回まで)とし、要支援2相当に限り週2回(月10回)を利用限度とする

【加算料金】

加算の種類	加算の要件(概要)	利用料	本人負担額		
		全額	(1割)	(2割)	(3割)
初回加算	新規に介護予防訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。	2,140	214	428	642
介護職員等処遇改善加算(I)	介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。	所定単位数の24.5%	左記の1割	左記の2割	左記の3割

第1号訪問事業(従前相当サービス)の場合

【基本料金】

サービス名称	利用回数	全額	本人負担額		
			(1割)	(2割)	(3割)
訪問型独自サービスⅠ	週1回程度	12,583	1,258	2,368	3,800
訪問型独自サービスⅡ	週2回程度	23,654	2,365	4,730	7,096
訪問型独自サービスⅢ	週3回程度	37,530	3,753	7,506	11,259

【加算料金】

加算の種類	加算の要件	加算額
		基本利用料
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	当該加算の算定要件を満たす場合	上記基本部分と各種加算の合計24.5%

③ その他の費用について

① 交通費	本人の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は次の額を請求いたします。 ①実施地域を超えた地点から片道10キロメートル未満・・・200円 ②実施地域を超えた地点から片道10キロメートル以上・・・500円	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。 ※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。 ※第1号訪問事業（従前相当サービス）は、キャンセル料は発生いたしません。	
	前日17時までのご連絡の場合	キャンセル料金は発生いたしません
	前日17時以降ご連絡の場合	利用料の20%の金額が発生いたします
	当日に連絡があった場合	利用料の30%の金額が発生いたします
	無断キャンセルであった場合	利用料金全額負担となります
③ サービス提供に当たり必要となる本人の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	本人の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

4. 利用料（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

請求方法	利用料利用者負担額及び、その他の費用の額はサービス提供月ごとに計算し、合計金額により請求いたします。 上記に係る請求書は、利用月の翌々月15日までに当月分の料金を請求いたします。
支払い方法	利用月の翌々月27日までに下記の方法によりお支払い下さい。 (ア) 事業者指定口座への振り込み (イ) 利用者指定口座からの自動振替

※ 上記請求について、正当な理由がないにもかかわらず、支払期日から3月以上遅延し、さらに支払いの督促から10日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

5. 契約の解除等について

本人は事業者に対して、1週間の予告期間において文書で通知をすることにより、この契約を解約することができます。ただし、本人の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約することができます。

事業者は、やむを得ない事情がある場合、本人に対して、1ヶ月間の予告期間において理由を示した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。

次の事由に該当した場合は、本人は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約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しない場合
  - ① 事業者が守秘義務に反した場合
  - ② 事業者が本人やその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
  - ③ 事業者が破産した場合

次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約する

ことができます。

(2) 本人のサービス利用料金の支払が3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日以内に支払われない場合

① 本人またはその家族が事業者やサービス従業者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合

次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

① 本人が施設に入所などし、サービスが提供出来なくなった場合

② 本人に対し受給者又は事業者のどちらかの事情により、2ヶ月以上提供が困難となった場合 ※この期間には、不可抗力（天災、施設等へ入所、病院への入院、大規模な流行病、政府による介入等）によるサービス提供の中断も含む

③ 本人が死亡した場合

## 6. 虐待の防止について

事業者は、本人等人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 村山 允基
-------------	-----------

(2) 成年後見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) 従業者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。

(5) 介護相談員を受け入れます。

(6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報します。

## 7. 身体拘束などの適正化推進について

(1) 利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむ得ない場合を除き身体適拘束を行ってはいけません。

(2) 身体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得ない理由を記録しなければいけません。

## 8. 秘密の保持と個人情報の保護について

秘密保持について	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」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、適切な取り扱いに努めるものとします。</li> <li>2 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</li> <li>3 また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</li> <li>4 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</li> </ol>
個人情報保護について	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を連携先関係機関へ提供します。また、利用者の家族の個人情報についても、同様とします。</li> <li>2 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるもの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</li> <li>3 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</li> </ol>

## 9. 緊急時の連絡先について

緊急時連絡先	あうんホームヘルパー栗東 077-584-5505
対応可能時間	月曜日～日曜日 午前8時30分～午後5時30分

## 10. 事故発生時の対応方法について

本人に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、本人の家族、本人に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、本人に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を行います。

なお、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	東京海上日動火災株式会社
保険名	賠償責任保険

## 11. 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び本人又は本人の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## 12. 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 訪問介護の提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者に速やかに送付します。
- ③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者に送付します。

### 13. サービス提供の記録

- ① サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、記録します。
- ② サービスの実施記録は、そのサービスの完結時から5年間保存します。
- ③ 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。※通常のサービス記録以外にご家族等へ連絡等記録を希望される場合は、別途記録用紙をご準備下さい。（連絡ノート）

### 14. 感染症対策について

事業者において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- ① 職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。
- ② 事業者の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- ③ 事業者における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プロジェクトチームをおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について職員に周知を徹底します。
- ④ 事業者における感染症に関する問題を把握し、職員の問題意識を共有し解決していきます。
- ⑤ 事業者における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備し、方針・計画を定めます。
- ⑥ 職員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

### 15. サービス提供に際しての注意事項

- ① 訪問時、ペットがいる場合は、別部屋やゲージなどで隔離をお願いします。
- ② 訪問するスタッフの指定はできません。
- ③ 災害等で警報や警告が発生した場合には、訪問スケジュールを変更または中止します。
- ④ 訪問時の飲酒・喫煙はご遠慮ください。
- ⑤ 弊社の車両には、ご乗車いただけません。
- ⑥ スタッフの写真や動画を無断で撮影、またSNS等に転用しないでください。

### 16. 社会情勢及び天災に関すること

- ① 社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、事業所等の義務の履行が難しい場合は、日程、時間の調整をさせて頂く場合があります。
- ② 社会情勢の急激な変化、地震、風水害など著しい社会秩序の混乱などにより、事業所等の義務の履行が遅延、もしくは、不能になった場合、それによる損害賠償責任を事業所等は負わないものとします。

### 17. ハラスメントの防止について

- ① 事業者は、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が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。
- ② 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容いたしません。

- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- (2) 個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) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

- ③ ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ④ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ⑤ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

### 18. 個人情報の使用に関すること

- ① 利用期間  
サービス実施に応じた期間及び契約期間に準じます。
- ② 利用目的



(ア) 事業所での開示

- (1) 提供される介護・医療・その他保険外サービス計画
- (2) 介護保険・医療保険・障害者総合支援事業請求関係業務
- (3) 管理運営業務（会計・経理、事故の報告）
- (4) サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- (5) 職員教育

(イ) 他事業者等への情報開示（第三者への開示）

- (6) 他の施設、居宅サービス事業所、病院等との介護・医療・障害サービス等に関する連携
- (7) 他のサービス事業所等からの当該サービスに関する照会への回答
- (8) サービス提供等に当たり外部の医師等の意見・助言を求める場合
- (9) サービス計画等の説明
- (10) 保険事務（審査支払機関への請求書等の提出）
- (11) 審査支払機関又は保険者からの照会に対する回答
- (12) 評価機構等の外部監査機関への情報提供
- (13) 関係法令等に基づく行政機関及び司法機関等への提出
- (14) 行政機関等からの委託を受けて事業等を行った場合における、行政機関等へのその報告等
- (15) 損害賠償保険などに係る介護・医療等に関する専門の団体や保険会社等への相談又は届出等

(ウ) 上記以外の開示（同意の場合はチェック）

広報誌またはホームページ・SNSで写真の掲載

使用条件

- (16) 個人情報のお預かりは必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して利用しません。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らしません。
- (17) 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示します。

## 19. 苦情相談窓口

### 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

(施設名) あうんホームヘルパー栗東

(担当者) 管理者 村山 允基

(連絡先) 電話番号 077-584-5505 ファックス番号 077-502-2120

### 2 下記の機関にも苦情の申し立てが出来ます。

草津市 健康福祉部 介護保険課 電話番号 077-561-2369

栗東市 長寿福祉課 介護保険担当 電話番号 077-551-0281

守山市 健康福祉部 介護保険課 電話番号 077-582-1127

野洲市 健康福祉部 介護保険課 電話番号 077-587-6074

滋賀県国民健康保険団体連合会 電話番号 077-510-6605

### 3 その他参考事項

- 1 苦情処理について勉強会等を通じて職員に徹底する。
- 2 職員に処遇に関する研修を実施する。

### 4 措置の概要

#### 1 本人からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

1 相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を配置する。

2 また、担当者が不在のときは、基本的な事項については、誰でも対応できるよう体制を整えるとともに事後に担当者が責任をもって対応する。

(担当者) 村山 允基

(連絡先) 電話番号 077-584-5505 ファックス番号 077-502-2120

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- 1 苦情があった場合には、直ちに担当者が本人に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聞くとともに、当該本人の担当者からも事情を確認する。
- 2 苦情処理については、検討結果等に基づき、できる限り速やかに本人に対する対応を行う。
- 3 苦情の内容、処理結果について記録した上、台帳に保管し、再発防止に役立てる。
- 4 苦情の内容によっては、行政窓口等を紹介する。

### 3 その他参考事項

- 1 勉強会等を通じて職員に徹底する。
- 2 職員に処遇に関する研修等を実施する。

## 提供するサービスの第三者評価について

第三者評価の有無	無し
実施した直近の年月日	
実施した評価期間の名称	
評価結果の開示状況	

20. 重要事項説明の年月日

上記内容について、本人に説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	年	月	日
---------------	---	---	---

所在地	滋賀県栗東市手原3-11-12
法人名	株式会社 阿吽
代表者名	代表取締役 村山允基 印
事業所名	あうんホームヘルパー栗東
説明者（署名）	

事業者から上記内容の説明を確かに受け、内容について同意いたします。

本人 署名欄： \_\_\_\_\_

代理人署名欄： \_\_\_\_\_

