

重要事項説明書（訪問介護）

事業所の概要や提供されるサービスの内容、利用上の留意事項等の説明すべき重要事項は次のとおりです。

1. 事業者(法人)概要

名称	株式会社エヌサポート
所在地	〒125-0033
	東京都葛飾区東水元5-25-14 603号 ルイシャトレ水元公園パークサイド
代表者	代表取締役 永澤 伸夫

2. 事業所の概要

事業所名	エヌサポート葛飾		
所在地	〒125-0042		
	東京都葛飾区金町3-26-5-101 コーポ88		
電話番号	03-5876-5841		
FAX番号	03-5876-5842		
指定年月日・事業所番号	令和3年7月1日	1372208692	
通常の事業の実施地域	葛飾区、足立区、荒川区、台東区、北区、墨田区、江戸川区、三郷市、八潮市、松戸市		
併設事業	居宅介護・重度訪問介護・移動支援		
第三者評価の実施の有無	有・ <input checked="" type="radio"/> 無	実施した直近の年月日	年 月 日

3. 運営の方針

当社は、お客様の心身の特徴を踏まえてその有する能力に応じて、自立した日常生活を営むことができるよう、身体介護・生活援助・その他の生活全般にわたる援助を行います。

4. 提供するサービス内容

〈身体介護〉

- ①食事介助 → 食事介助、水分補給
- ②排泄介助 → おむつ交換、失禁処理
- ③更衣介助 → 寝巻や日常着の着脱等
- ④清拭 → 保清の為の全身・部分清拭
- ⑤入浴介助 → 全身浴、部分浴等
- ⑥整容 → 洗髪、整髪、歯磨き等
- ⑦体位変換 → 褥瘡予防の為の体位変換等
- ⑧移乗介助 → ベッドから車椅子への移乗等
- ⑨移動外出介助 → トイレ・浴槽への誘導、通院・買い物時の介助
- ⑩共に行う家事 → 利用者と一緒に掃除・洗濯・調理等
- ⑪その他 → 専門的調理、就寝や起床介助、服薬介助等

〈生活援助〉

- ①調理 → 調理、盛付け、配膳、下膳
- ②掃除 → 居室、トイレ、浴室等
- ③洗濯 → 洗濯、乾燥、取り込み
- ④買い物 → 日用品や食品等の買い物代行
- ⑤衣服整理 → ボタン付け、整理、収納等
- ⑥薬の受取 → 処方箋薬の受け取り代行
- ⑦その他 → ベッドメイキング等

※訪問介護員はサービス提供の際、以下の行為を行うことができません。

①医療行為

②利用者または家族からの金銭、物品、飲食の授受

③身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(緊急や、やむを得ない場合を除く)

※保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられる下記事項を求められた場合にはサービス提供をお断りする場合があります。(別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービス提供することは可能です)

④利用者以外の洗濯・買い物・掃除等「直接本人の援助」に該当しない行為

⑤草むしりやペットの世話等「日常生活の援助」に該当しない行為

⑥大掃除、床のワックスがけ等「日常的に行われる家事」に範囲を超える行為

5. サービスについての相談窓口

電話番号：03-5876-5841

事業所窓口の営業日・時間

営業日	月曜日から日曜日(祝日を含む)まで
	但し、年末年始(12/29~1/3)は除きます。
営業時間	9:00~18:00
	但し、ご利用者様の希望に応じて、上記時間外でも、サービス提供可能な体制をとります。

6. 事業所の従業者の体制

職種	常勤	非常勤	業務内容
管理者	1人	0人	要望窓口、苦情対応、お客様へのケア
サービス提供責任者	7人	0人	サービス提供者への指導、お客様へのケア
サービス提供者	10人	5人	お客様へのケア

※直近の職員状況は、ご契約時にご説明させていただきます。契約後も採用・異動・退職等により変動することがありますので、ご不明な点がございましたらお問合せ下さい。

7. サービスに関する苦情

(1) 当事業所の窓口 担当者：永澤 伸夫

電話番号：03-5876-5841	FAX：03-5876-5842
受付時間：9時~18時まで(月曜日~金曜日)	

(2) 行政機関その他苦情受付機関

葛飾区役所 福祉管理課企画係

電話番号：03-5654-8243

受付時間：8時~17時(月曜日~金曜日)

東京都国民健康保険団体連合会

電話番号：03-6238-0177

受付時間：9時~17時(月曜日~金曜日)

8. 利用料等

介護給付費対象のサービス利用の場合、下記料金表の1割～3割負担額がお客様の負担になります。但し、給付範囲を超えたサービスは、全額お客様負担になります。

(1) 訪問介護利用料金

区分		単位数	利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
身体介護	20分未満	163	1,859円	186円	372円	558円
	20分以上30分未満	244	2,554円	256円	511円	767円
	30分以上1時間未満	387	4,412円	442円	883円	1,324円
	1時間以上	567	6,464円	647円	1,293円	1,940円
	1時間を超えて30分を増すごとに	84	958円	96円	192円	288円
生援活助	20分以上45分未満	179	2,041円	205円	419円	613円
	45分以上	220	2,508円	251円	502円	753円

【加算】

加算内容	単位数	利用料			
		10割	1割負担	2割負担	3割負担
訪問介護初回加算(初回訪問月のみ)	200	2,280円	228円	456円	684円
緊急時訪問介護加算(緊急時のみ)	100	1,140円	114円	228円	342円
同一建物減算	基本サービス単位数×90%				
介護職員等特定処遇改善加算(Ⅱ)	介護報酬総単位数(基本サービス+上記加減減算)×22.4%				

※基本料金に対して、早朝(6時～8時)・夜間(18時～22時)の時間帯は25%増し、深夜(22時～6時)の時間帯は50%増しとなります。

※2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、基本料金の2倍の料金を頂戴します。

(2) 交通費

前記2のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、サービス提供者が訪問する為の交通費の実費が必要となることがあります。

(3) キャンセル料

急なキャンセルの場合、次頁に示した料金をいただきます。キャンセルの場合は至急ご連絡下さい。

連絡先：03-5876-5841 担当：永澤 伸夫

サービス実施予定の前日17時までにご連絡いただいた場合	無料
連絡が遅れた場合、または連絡をいただかなかった場合	全額(10割負担分)

※但し、お客様の病変、急な入院または施設入所等、やむを得ない事情による中止の場合、キャンセル料はいただきません。

※お客様のご不在等によりサービス提供ができない場合にも、15分間は現場で待機致します。この時間が過ぎてもサービス提供できない場合、サービスの中止とみなしキャンセル料をいただきます。また15分以内に開始となる場合には、予定通りのサービス時間帯とします。

(4) その他

① お客様のお住まいで、サービスを実施するために使用する水道・ガス・電気・電話の費用・交通費(通院等で交通機関を利用した場合)はお客様のご負担になります。

② 料金のお支払いにつきましては、毎月15日前後に前月分の請求書を郵送致しますので、当月末までにお支払い下さい(口座振替をご利用の場合は、請求書に記載する引落日まで)。お支払いは原則として口座引落としとさせていただきますが、口座引落としの手続きが完了するまでの間は、コンビニ収納用紙でのお支払いとなります。口座引落としの場合は引落し後に領収書を発行致します。コンビニ収納の場合にはコンビニ等でお支払い時に受け取る領収書を保管下さい。

③ 実施記録票の複写物の交付を希望される場合その実費をご負担いただきます。

9. サービス利用にあたっての留意事項

(1) サービス利用開始

訪問介護契約書を締結した後に訪問介護計画書を作成し、サービス提供を開始します。原則として複数のサービス提供者が入れ替わりでサービス提供する体制となるため、お客様から特定の者を指名することはできませんが、サービス提供者の交代を希望する理由を明らかにし、サービス提供者の交代を申し出る事ができます。その場合、お客様のご希望を尊厳してできる限り調整を行います。事業所の人員体制等によりご希望に添えない場合もあります。

(2) サービスの終了

① お客様の都合でサービスを終了する場合

- ・ サービス終了の希望1週間前までにお申し出下さい。

② 当社の都合でサービスを終了する場合

- ・ 人員不足、事業所の閉鎖・移転等やむを得ない事情により、サービス提供を終了させていただく場合がございます。その場合終了1か月前までに書面でお知らせ致します。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了致します。

- ・ お客様が介護保険施設等に入所した場合。
- ・ お客様の要介護状態区分が非該当(自立)と認定された場合。
- ・ お客様が亡くなられた場合。
- ・ 業者が破産した場合。

④ その他

- ・ 前任者が退職、疾病などでサービス提供ができない場合やサービス内容または訪問時間に変更になった場合等、事情によって担当のサービス提供者を変更させていただく場合があります。
- ・ 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に違反した場合、お客様やご家族に対して社会通念を逸脱するような行為を行った場合、お客様は書面で通知することにより直ちにサービスを終了することができます。
- ・ お客様がサービスの利用料金の支払いを1か月以上遅延し、支払いを催告したにもかかわらず15日以内に支払われない場合、お客様またはそのご家族等が故意に介護保険法その他諸法令に抵触するもしくは著しく常識を逸脱する行為をなし、またはそのような行為を事業者に求め、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく本契約の目的を達することが著しく困難な場合、お客様またはそのご家族等が故意もしくは重大な過失により当社もしくはサービス提供者の生命・身体・財産・信用等の侵害・毀損、または著しい背信行為もしくは度重なる罵倒・暴言・脅迫等により信頼関係を破壊し本契約を継続することが困難な場合、書面での通知により直ちにサービスを終了させていただく場合がございます。

10. 事故発生時・緊急時の対応方法

(1) ① サービス提供に際し、お客様に事故が発生した場合には、速やかに区市町村、お客様のご家族や居宅支援事業者に連絡・報告を行い、必要な処置を講じます。

② 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、介護保険法その他関係法令及び条例に定める期間保管します。

③ お客様に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

(2) サービス提供中に容態の変化があった場合は、速やかに主治医・ご家族・居宅介護支援事業者等に連絡をとる等必要に応じた措置を講じます。

主治医	氏名
	連絡先
ご家族	氏名
	連絡先
その他	氏名
	連絡先

1 1. 個人情報の保護および利用

当社は、お客様の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」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ダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めます。

(1) 使用する目的

- ① 訪問介護計画書作成のため。
- ② サービスの質の向上のために実施するサービス担当者会議のため。
- ③ 介護支援専門員やサービス事業者等との連絡調整のため。
- ④ 施設入所や転居の支援が必要な場合、他事業者等との連絡調整のため。
- ⑤ 主治医の意見を求める必要がある場合や、お客様が医療サービスを希望する場合。

(2) 使用にあたって当社の注意事項

- ① 個人情報の収集、使用は必要最低限とし、上記目的以外には使用しません。
- ② 使用する期間は、サービス提供の契約期間に準じます。
- ③ お客様の個人情報はサービス提供終了後においても、第三者に漏らしません。

(3) お客様の権利

- ① 個人情報の提供は任意です。ただし、情報の提供が不十分で、(1)の目的の遂行に支障をきたす場合、お客様は十分なサービスを受けられない場合があります。
- ② ご本人が特定され得る個人情報の開示、訂正、追加、削除・消去、利用停止、関係者への提供の停止を、次頁に示した項目に該当しない限り、次頁の個人情報保護管理者に求めることができます。
 - ・ お客様ご本人または第三者の権利利益を害するおそれがある場合
 - ・ 当社の業務の適切な実施に著しい支障をきたすおそれがある場合
 - ・ 法令に違反することとなる場合

個人情報保護管理者：エヌサポート葛飾 責任者：永澤 伸夫 電話：03-5876-5841 住所：〒125-0033 東京都葛飾区金町3-26-5-101 コーポ88

本書を2通作成し、お客様および事業者が署名・押印の上、1通ずつ保有します。

説明及び同意日

令和 年 月 日

契約者氏名

- ・私はサービスの提供開始にあたり、お客様に対して契約および本説明書に基づいて重要事項を説明致しました。
- ・私はサービスの提供開始にあたり、本書面により個人情報の保護および利用について説明致しました。

事業者

【事業者名】 エヌサポート葛飾
【介護保険事業所番号】 1372208692
【所在地】 東京都葛飾区金町3-26-5-101 コーポ88
【責任者】 永澤 伸夫



- ・私は契約書および本書面により、事業者からサービスについての重要事項の説明を受け同意しました。
- ・私は個人情報の保護および利用に記載されている条件通り、株式会社エヌサポートおよびサービス提供者が必要最小限の範囲で私および私の家族の個人情報を収集、使用することに同意します。

お客様

【住所】 _____

【氏名】 _____ 印

代理人
(ご家族)

【住所】 _____

【氏名】 _____ 印

続柄 ()