

訪問介護重要事項説明書

〈令和 6 年 4 月 1 日現在〉

1. 当社の概要

名称 有限会社ナイスケア

本社所在地 東京都新宿区高田馬場4丁目26番15号 サルイアパートメント101

電話番号 03(5338)4655

代表者 代表取締役 塩川 隆史

事業内容 居宅介護支援事業、訪問介護事業、認知症対応型通所介護事業、その他

2. サービスを提供する事業所の概要

事業所名

所在地

電話番号

指定事業所番号

サービスを提供する地域

損害賠償保険加入先 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

【訪問介護事業の従業員体制】

・管理者 サービス提供責任者兼務

・サービス提供責任者 介護福祉士 名()

・訪問介護員 介護福祉士 名() 実務者 名 初任者 名() ※ ()内は男性再掲

【サービスの提供時間帯】

通常時間帯 8:00～18:00

3. サービス内容

・身体介護

(1)利用者の身体に直接触れて行う介助サービス(そのために必要となる準備、後かたづけ等の一連の行為を含む)

(2)利用者の ADL・IADL・QOLや意欲の向上のために利用者と共にを行う自立支援・重度化防止のためのサービス

(3)その他専門的知識・技術をもって行う利用者の日常生活上・社会生活上のためのサービス

【例】排泄介助、食事介助、特段の専門的配慮をもって行う調理、清拭(全身清拭)、部分浴、全身浴、洗面等、身体整容、更衣介助、体位変換、移乗・移動介助、通院・外出介助、起床・就寝介助、服薬介助、自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助

・生活援助

身体介護以外の訪問介護であって、掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助(そのために必要な一連の行為を含む)であり、利用者が単身、家族が障害・疾病などのため、利用者または家族が家事を行うことが困難な場合に行われるもの(本人の代行的なサービス)

【例】掃除、洗濯、ベッドメイク、衣服の整理・被服の補修、一般的な調理、配下膳、買い物、薬の受け取り

その他のサービス 介護相談等

※訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について(平成 12 年 3 月 17 日老計第 10 号・平成 30 年 3 月 30 日改正)より抜粋

4. サービスを提供できない場合

(1)居宅サービス計画(ケアプラン)以外のサービスの提供

(2)生活援助の内容に含まれない行為

①商品の販売・農作業等生業の援助的な行為

②直接利用者の日常生活の援助に属しないと判断される行為、主として家族の利便に供する行為または家族が行うことが適当であると判断される行為

例 : 利用者以外のものに係る洗濯・調理・買い物・布団干し、主として利用者が使用する居室等以外の掃除、来客の応接(お茶、食事の手配等)、自動車の洗車・清掃 等

③日常生活の援助に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

例 : 草むしり、花木の水やり、犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

例 : 家具・電気器具等の移動・修繕・模様替え、大掃除、窓のガラス磨き、床ワックスがけ、室内外家屋の修理、ペンキ塗り、植木の剪定等の園芸、正月・節句等のために特別な手間をかけて行なう料理 等

(3)医療行為

医師の包括的または密接な指示・連携のもとに行なう医療行為・処置・検査を含む相対的な看護業務

〈医療行為〉

血圧測定、浣腸、排便、服薬管理、外用薬の塗布、吸入、排痰ケア、褥創処置・予防、人工肛門の処置、経管栄養の管理、吸引、食事療法の指導、導尿、膀胱洗浄、気管カニューレ交換、気管切開患者の管理指導、留置カテーテルの管理、在宅酸素療法の管理指導、点滴・中心静脈栄養法の管理、ドレーンの管理指導、人工呼吸器装着患者の管理指導、腹膜灌流療法の管理指導、その他

※高齢者のためのホームヘルプサービス業務のガイドライン（平成8年3月）より抜粋

(4) 利用者が不在の場合

訪問時、利用者が不在の場合は10分程度現地で待機しますが、これを過ぎても帰宅されない場合はサービスの中止とみなし、キャンセル料をいただきます。

上記の待機中に利用者が帰宅された場合はサービスの提供をします。

(5) ショートステイ利用中、老人保健施設入所中、入院中等

5. 利用料金

・利用料 厚生労働省の定めるとおり（別紙料金表参照）

・交通費 前記2のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、交通費を請求することがあります。

・キャンセル料 サービスの利用をキャンセルする場合は、速やかに連絡してください。利用日前営業日の17時までに連絡がなかった場合、次の金額をキャンセル料としていただきます。

（予定されていたサービスの当該基本料金の30％） 連絡先：TEL 03(5937)4731

利用日前営業日の17時までに連絡いただいた場合、および緊急入院等により連絡が出来ない等やむを得ない事情があったと当社が判断した場合には、キャンセル料はいただきません。

・料金のお支払方法 郵便局口座引落・現金集金・銀行振込・銀行口座引落

・締日 毎月末日 支払期限 翌月末日 請求書発行日 翌月15日 ※お支払いいただきますと、領収証を発行します。

6. サービスの利用方法

・サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。従業員がお伺いします。訪問介護計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。

※ 居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員と相談してください。

・サービスの終了

(1) 利用者の都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出ください。

(2) 当社の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合があります。その場合は、終了1カ月前までに文書で通知します。

(3) 自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了します。

① 利用者が介護保険施設に入所した場合

② 介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が非該当（自立）及び要支援状態と認定された場合

※この場合、条件を変更して再度契約することができます。

③ 利用者がお亡くなりになった場合

(4) その他

① 当社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、利用者または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、または当社が破産した場合、利用者は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。

② 利用者が、サービス利用料金の支払を2カ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず14日以内に支払わない場合、または利用者や家族などが当社や当社の従業員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合があります。

7. 当社の訪問介護サービスの特徴等

【運営の方針】

(1) 事業所の訪問介護員等は、利用者が要介護状態等となった場合でも、可能な限りその居宅において、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、その他生活全般にわたる援助を行います。また、口腔に関する問題や服薬状況に関しての確認を行います。

(2) サービスの提供にあたっては、関係市区町村、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ます。

(3) サービスは、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止または要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行います。

- (4) 提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ります。
- (5) サービスの提供にあたっては、訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行います。
- (6) サービスの提供にあたっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者または家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。
- (7) 介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行います。
- (8) 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者または家族に対し、適切な相談および助言を行います。
- (9) 居宅サービス計画が作成されている場合は、その計画に沿ったサービスを提供します。
- (10) 従業員または従業員であった者は、業務上知り得た利用者または家族の秘密を漏らしません。退職後も同様です。

【サービス利用のために】

ホームヘルパーの変更の可否 変更を希望される方はお申し出ください。

男性ヘルパーの有無 ○

従業員への研修の実施 ○ 月1回の研修を実施しています。

サービスマニュアルの作成 ○

【留意事項】

- (1) 従業員に対する贈り物やもてなしは、遠慮させていただきます。
- (2) 従業員の「住所・電話番号」などは、お教えできません。急用の際は、ナイスケアまで連絡してください。
- (3) 感染症などが認められた場合、他の利用者への感染予防のため、必要に応じて医師や看護師の指導・指示を受ける場合があります。その際、指示された備品・用品（ゴム手袋・消毒液）などの費用は利用者の負担になります。又、防護具（マスク・フェイスシールド・ガウンなど）を着用し援助を行う場合もあります。感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から、研修・訓練実施を行っています。
- (4) 入浴介助を行なう場合は利用者の身体状況などについて、看護師や保健師の指導や、家族の立ち会いなどを求める場合があります。
- (5) 利用者の居宅においてサービスを提供するために使用する水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者の負担になります。

8. 緊急時の対応方法

(1) 緊急時等の対応方針

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打合せにより、主治医、救急隊、家族、居宅介護支援事業者等へ連絡をします。

主治医	氏名	
	医療機関名	TEL
家 族	氏名	
	連絡先	TEL

(2) 緊急時の連絡先及び対応可能な時間帯

当社窓口 電話 受付時間 月～土曜日 8:30～17:30

9. サービス内容に関する相談・苦情窓口

当社相談苦情窓口 電話 受付時間 月～土曜日 8:30～17:30

担当 管理者:

外部苦情申立機関

各事業所の都道府県国民健康保険団体連合会

10. 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる

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。

虐待防止に関する責任者	管理者:
-------------	------

11. 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等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) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所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 事業所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委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ② 事業所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ています。
 - ③ 従業者に対し、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に行います。

12. 業務継続計画の策定等について

- (1) 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訪問介護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(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行います。
- (3) 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います。

13. 職場におけるハラスメントの防止

当事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずる。

14. 身体拘束

当事業所は、当該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を得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体的拘束等」という。)は行わない。やむを得ず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を得ない理由を記録するものとする。

令和 年 月 日

訪問介護の提供開始にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

<事業者>

所在地

名称

<説明者>

氏名

印

私は、契約書および本書面により、事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受けました。

<利用者>

住所

氏名 印

(代理人)

住所

氏名 印