

重要事項説明書

1、 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社 東日プランニングオフィス
代表者氏名	早川 豊光
本社所在地	東京都足立区栗原3-23-10 JSビル2F
電話番号	03-5647-5201
営業所数等	訪問介護 1カ所 ・ 居宅介護支援 1カ所

2、 サービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名	東日ケアサービス
所在地	東京都足立区栗原3-23-10 JSビル2F
電話番号	03-5647-5201
介護保険指定番号 ・その他のサービス	・訪問介護 (東京都 1372111060号) ・居宅介護支援 (東京都 1372111078号)
サービスを提供する地域	足立区

*上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社東日ケアプランニングオフィスが開設する、東日ケアサービス訪問介護事業所が行う指定訪問介護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、事業所の訪問介護員等が要介護状態にある高齢者に対し適正な指定訪問介護等を提供することを目的とする。
運営の方針	事業所の訪問介護員等は、要介護等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るよう、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。 事業の実施にあたっては、関係区市町村、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の努めるものとする。

(3) 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 ※ただし、日曜祝日及び12月31日から1月3日までを除く。
営業時間	午前8時から午後6時までとする。 ※電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(4) サービス提供可能な人時間帯

サービス提供日	365日24時間行う。				
サービス提供時間帯	通常時間帯 8:00~18:00	早朝 6:00~8:00	夜間 18:00~22:00	深夜 22:00~6:00	備考
平日	○	○	○	○	
土・日・祭日	○	○	○	○	

※ 時間帯により料金が異なります

(5) 同事業所の職員体制

管理者		令和6年4月1日現在 ()内は男性		
	資格	常勤	非常勤	計
管理者 (サービス提供責任者兼務)	介護福祉士	1名 ()	名 ()	1名 ()
サービス提供責任者	介護福祉士	4名 ()	名 ()	4名 ()
	介護職員基礎研修 1級修了者	名 ()	名 ()	名 ()
		名 ()	名 ()	名 ()
事務職員		名 ()	名 ()	名 ()
従業者	介護福祉士	2名 ()	5名 (1)	7名 (1)
	介護職員基礎研修	名 ()	名 ()	名 ()
	1～2級修了者	3名 ()	15名 (1)	18名 (1)
	介護職員初任者研修	名 ()	名 ()	名 ()
	その他	名 ()	名 ()	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

身 体 介 護	食事介助	食事の介助(配下膳含む)を行います。
	入浴・清拭介助	入浴(全身浴・部分浴)の介助や清拭、洗髪等を行います。 (準備と後片づけを含む)
	排泄介助	トイレ介助やポータブル介助・おむつ交換を行います。
	特段の専門的配慮 をもって行う調理	医師の維持に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食 (腎臓病食・糖尿病食・流動食等)の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位交換	姿勢保持の介助や、褥創予防の為に体位交換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等への移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、確認を行います。
	自立生活支援の ための見守りの 生活援助	○利用者と一緒に手助けしながら行う調理(安全確認の声かけ、疲労の確認を含む)を行います。 ○入浴、更衣等の見守り(必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認等を含む)を行います。 ○ベッドの出入り時等自立を促すための声かけ(声かけや見守り中心に必要な時だけ介助)を行います。 ○排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。(介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る) ○車イスでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選ぶよう援助します。 ○洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等の為の見守り・声かけを行います。
生 活 援 助	買い物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。
	調理	利用者の一般的な食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室やトイレ・浴室の掃除やゴミ出しを行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯・乾燥(物干し)・アイロン掛け等。

(2) 訪問介護員の禁止行為

以下の行為につきましては、提供できません。

- ・医療的行為
- ・利用者が不在中のサービス
- ・家族等に対するサービス提供
- ・来客等の接待
- ・自動車の洗車
- ・利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ・訪問介護員のみが金融機関等で預貯金の出し入れや利用者のカードによる買い物
- ・身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者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）
- ・日常生活の援助に該当しないサービス
 - 草むしり、花、木の手入れ・ペットの世話
 - 大掃除、家具の移動、修繕・正月等のための特別な料理

(3) サービスの利用料、利用者負担額について

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金（料金表）の

1 割です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります

【 料金表－基本料金・昼間 】

身体介護						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	日中	163	1,858	186	372	558
	夜間/早朝	204	2,325	233	465	698
	深夜	245	2,793	280	559	838
20分以上 30分未満	日中	244	2,781	279	557	835
	夜間/早朝	305	3,477	348	696	1,044
	深夜	366	4,047	405	810	1,215
30分以上 1時間未満	日中	387	4,411	442	883	1,324
	夜間/早朝	484	5,517	552	1,104	1,656
	深夜	581	6,623	663	1,325	1,987
1時間以上 1時間30分未満	日中	567	6,463	647	1,293	1,939
	夜間/早朝	709	8,082	809	1,617	2,425
	深夜	851	9,701	971	1,941	2,911
1時間30分以上 30分増すごとに	日中	82	934	94	187	281
	夜間/早朝	103	1,174	118	235	353
	深夜	123	1,402	141	281	421
生活援助						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分以上 45分未満	日中	179	2,040	204	408	612
	夜間/早朝	224	2,553	256	511	766
	深夜	269	3,066	307	614	920
45分以上	日中	220	2,508	251	502	753
	夜間/早朝	275	3,135	314	627	941
	深夜	330	3,762	377	753	1,129

- * 基本料金に対して、早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～午後10時)帯は25%増し、深夜(午後10時～午前6時)は50%増しとなります。
- * 上記の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、お客様の居宅サービス計画(ケアプラン)に定められた目安の時間を基準とします。
- * やむを得ない事情で、かつ、利用者の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分の料金になります。

4、加算について

- * 初回加算…2,280円 新規に訪問介護計画書を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行なう場合または他の訪問介護員等が訪問介護を行なう際に同行訪問した場合に加算する。

* 緊急時訪問介護加算…1, 140円

利用者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ケアマネージャーと連携を図り、ケアマネージャーが必要と認めた時に、サービス提供責任者またはその他の訪問介護員等が居宅サービス計画に無い訪問介護(身体介護)を行なった場合に加算する。

* 生活機能向上連携加算(Ⅰ)…1, 140円

指定訪問リハビリテーション若しくは通所リハビリテーションを実施している事業所又は、リハビリテーションを実施している医療提携施設(原則として許可病床数200床未満)の理学療法士・作業療法士・言語療法士・医師からの助言(アセスメント・カンファレンス)を受けることができる体制を構築し、助言を受けたうえで、サービス提供責任者が生活機能の向上を目的とした訪問介護計画書を作成(変更)すること。

当該理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師は、通所リハビリテーションなどのサービス提供の場において、ICTを活用した動画等によりご利用者様の状態を把握した上で助言を行うことを定期的に行うこと。

上記の場合、初回の月以降3カ月の間1月につき加算されます。

* 生活機能向上連携加算(Ⅱ)…2, 280円

指定訪問リハビリテーション事業所の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士に加え、リハビリテーションを実施している医療提携施設(原則として許可病床数200床未満)の理学療法士・作業療法士・医師が訪問した際にサービス提供責任者が同行し、当該理学療法士等とご利用者様の身体の状態等の評価を共同で行い、かつ、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成した場合、初回の月以降3カ月の間1月につき加算されます。

* 介護職員等処遇改善加算

厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施していると届け出ておりますので、所定の割合に応じた介護報酬を加算します。

【介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)】

厚生労働大臣が定める基準に適合し、全ての要件を満たす場合、介護度別サービス利用料金及び上記の*に該当する加算を加えた額の**22.4%**に相当する加算

* その他費用について

- 利用者が前項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。

通院介助等のサービス提供に伴う訪問介護員の交通費は実費として、その場でかかった分だけ、請求します。

- キャンセル料について

急なキャンセルの場合は、下記の料金を頂きます。キャンセルが必要となった場合は至急ご連絡ください。(連絡先 電話03-5647-5201)

① ご利用前日18時までご連絡いただいた場合	無 料
② ご利用前日18時までご連絡いただかなかった場合	500円

- その他

利用者宅で、サービス提供するために使用する水道、ガス、電気等の料金は利用者負担となります。また介護用品、衛生用品についても利用者宅でご用意いただきます。

5. 利用料・利用者負担額(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

利用者負担額について	利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の額は、サービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。
利用者負担額その他の費用の支払い方法について	利用者負担額及びその他の費用については、1ヶ月毎に計算して請求しますので、請求月の25日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。 (ア) 利用者指定口座からの自動振り替えを原則とします。(ご指定の金融機関の口座から月1回引き落としとします。) (イ) 事業所指定口座への振り込み(期日までにお振込願います。) 金融機関 : ゆうちょ銀行 口座番号 00180-5-450736 口座名 : 東日ケアサービス「トウニチケアサービス」 (ウ) 上記によりがたい場合はご相談に応じます。 お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡しますので、保管をお願いします。また、介護給付費等について足立区より給付を受けた場合、受領通知をお渡しますので、必ず保管をお願いします。(医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。)

6、サービス内容に関する相談・苦情窓口

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談、及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下記に記すサービス相談窓口のとおり)
 - ・「苦情・相談対応記録」を作成し、軽微な相談・ご意見であっても記録に残す。
 - ・担当者が不在の場合でも対応可能なようにし、確実に担当者に申し送る体制とする。
- ② 相談及び苦情に円滑に適切に対応するための体制、及び手順は以下の通りとします。
 - ・苦情又は相談があった際には、状況を把握するために訪問を実施するなどして、丁寧に聞き取りや事情の確認を行う。
 - ・特に弊事業所に関する事情の場合は利用者側の立場に立って事実確認の把握に努める。
 - ・相談担当者は、速やかに管理者やその他従業員と共同して利用者の意見・主張を最大限に尊重した上で適切な対応方法を検討する。
 - ・関係者への連絡調整を迅速かつ確実に行うとともに、利用者への対応内容等の結果報告を必ず行う。※対応調査に時間を要する場合は、一旦その旨を利用者へ伝え、進捗状況を適宜報告する等する。
- ③ その他参考事項
 - ・事業所において処理し得ない内容についても、行政の窓口・国民健康保険団体連合会・保険者等関係機関との協力により、常に利用者の利益を最優先に考え、全力で対応する。
 - ・苦情がサービスの質を向上させる貴重な機会であるとの認識を持ち、「苦情・相談対応記録」に記載した内容は、全従業員に周知して再発防止に取り組むと共に、事業所全体で検討・共有する。

☆サービス相談窓口☆

電話番号: 03-5647-5201

(受付時間 月～金曜日 8:00 ～ 18:00)

※ 当社以外に区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

- | | |
|------------------------|--------------|
| ・足立区福祉部介護保険課 | 電話 3880-5111 |
| ・基幹地域包括支援センター | 電話 6807-2460 |
| ・東京都国民健康保険団体連合会 介護相談窓口 | 電話 6238-0177 |

7、サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でもお申し込みください。当社職員がお伺いいたします。

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ご相談ください。

(2) サービス終了

① ご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

人員不足等やむをえない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

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いたします。

- ・ご利用者が介護保険施設等に入所した場合
- ・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)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。

- ・ご利用者がお亡くなりになった場合

④ その他

- ・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、利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行なった場合、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。

- ・利用者が、サービス利用料金の支払いを2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催促したにもかかわらず14日以内に支払わない場合、または利用者やその家族などが当社や当社のサービス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なった場合は、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ございます。

(3) サービス利用のために

事項	有無	備考
訪問介護員等の変更の可否	○	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	△	少数の為、ご希望の時間が調整できない場合があります
従業員への研修の実施	○	年4回 研修を実施しています
サービスマニュアルの作成	○	
その他		

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承下さい。

8、虐待の防止について

事業者は、利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努め、又虐待防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合はただちに防止策を講じ区市町村へ報告する。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。
- (2) 成年後見制度を周知するとともに、制度の利用に当たって必要となる支援を行う。
- (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(年1回以上)開催するとともに、新規採用時には必ず実施する。
- (5) 虐待の防止のための対策を検討する虐待防止委員会を設置し、定期的に(年1回以上)開催するとともに、委員会での検討結果を従業者に周知徹底する。

虐待の防止に関する担当者	
--------------	--

9、衛生管理等

- (1) 感染症の予防及びまん延防止に関する担当者を選定しています。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 事業所において感染症が発生し、又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、従業者に周知徹底していきます。
 - ② 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の防止のための研修及び訓練を定期的の実施します。

感染症の予防及びまん延の防止に関する担当者	
-----------------------	--

10、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の実施します。
- (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。

11、緊急時の対応法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医・救急隊・親族・居宅介護支援事業者等へ連絡いたします。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	