重要事項説明書（訪問介護）

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたいこと、当事業者が説明すべき重要事項について以下の内容を説明いたします。
分からないこと、分かり難いことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

１．　指定訪問介護サービスを実施する事業所について

事業所名称	ナイス･ケア	指定番号	２３７２７００３０８
所在地	愛知県津島市愛宕町四丁目１１３番地		
ＴＥＬ	（０５６７）２６-３６９９	ＦＡＸ	（０５６７）２６-３９２２
営業日	月曜日～日曜日	年末年始の休業	１２月２９日～１月３日
営業時間	８：３０～１７：３０	サービス提供時間	８：００～１８：００
介護保険法令に基づき愛知県知事から指定を受けているサービス種類	指定訪問介護	管理責任者	田口　峰子

※年末年始の休業期間においては、日常生活上支障がある場合に限り、要望に応じてサービス提供を行なうよう善処します。
※サービス提供時間以外の時間帯に利用希望の場合、調整可能な限りの対応となります。

２．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　サポート・ワン・サービス	法人種別	営利法人
所在地	愛知県津島市愛宕町四丁目１１３番地	代表者名	飯尾　敦子
ＴＥＬ	（０５６７）２６-３９２１	ＦＡＸ	（０５６７）２６-３９２２

３．利用事業所の職員体制について

職種	員数	有する資格	役割
管理責任者	１名	看護師	・従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 ・従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。
サービス提供責任者	１名以上	介護福祉士等	・指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 ・訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い、同意を得ます。 ・利用者へ訪問介護計画を交付します。 ・指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 ・訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 ・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ます。 ・サービス担当者会議等への出席より、居宅事業者等と連携を図ります。 ・訪問介護員等に対し、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ます。 ・訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 ・訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 ・訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 ・その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。
訪問介護員	２．５名以上 ※常勤換算	介護福祉士、介護初任者研修等	・訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 ・サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで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提供します。 ・サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 ・サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。
事務員	必要時間数		・介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。

3　訪問介護利用で提供可能なサービス区分とその内容について

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		利用者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、利用者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	食事介助	食事の介助及を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、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	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）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。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動･移乗介助	室内の移動、車いす等へ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、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
	自立生活支援のための見守り的援助	・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、気分の確認などを含む。）を行います。 ・ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心で必要な時だけ介助）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。 ・車いす等の移動介助により店舗へ外出し、利用者自らが品物を選べるよう援助します。 ・洗濯物を一緒に干したり畳んだりすることにより自立支援を促すと共に、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
通院等のための乗車又は降車の介助		通院等に際して、訪問介護員等が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送に係る運賃は別途必要になります。）

(1) 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 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類・鍵などの預かり
③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除、草取りなど）
⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
⑦ 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）
⑧ その他利用者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

５．　提供するサービスの基本利用料について（目安）

ｻｰﾋﾞｽ区分	所要時間	訪問介護費（１回あたり）				
		単位数 ※(注４)参照	基本利用料 ※(注１)参照	利用者負担金 (自己負担1割の場合) ※（注２）参照	利用者負担金 (自己負担2割の場合) ※（注２）参照	利用者負担金 (自己負担3割の場合) ※（注２）参照
身体0	20分未満	１６７	1，７４０円	１７４円	３４８円	５２２円
身体1	20分以上30分未満	２５０	2，６０５円	２６１円	５２１円	７８２円
身体2	30分以上1時間未満	３９６	4，１２６円	４１３円	８２６円	1，２３８円
身体3	1時間以上 (30分を増すごとに加算)	５７９ （＋８４）	6，０３３円 （＋８７５円）	６０４円 （＋８８円）	1，２０７円 （＋１７５円）	1，８１０円 （＋２６３円）
生活2	20分以上45分未満	１８３	1，９０６円	１９１円	３８２円	５７２円
生活3	45分以上	２２５	2，３４４円	２３５円	４６９円	６９０円
20分以上の身体介護に引き続き生活援助を行った場合 （所要時間20分から起算し25分を増すごとに加算、201単位を限度）		６７	６９８円	７０円	１４０円	２１０円
身1生1	身体：20分以上30分未満 生活：20分から起算25分増すごとに加算	３１７	3，３０３円	３３１円	６６１円	９９１円
身1生2	身体：20分以上30分未満 生活：20分から起算25分増すごとに加算	３８４	4，００１円	４０１円	８０１円	1，２０１円
身1生3	身体：20分以上30分未満 生活：20分から起算25分増すごとに加算	４５１	4，６９９円	４７０円	９４０円	1，４１０円
通院等乗降介助（1回につき）		９９	1，０３１円	１０４円	２０７円	３１０円

※緊急時訪問介護加算の算定時に限り、身体介護の 20 分未満に引き続いて生活援助を行うことも可能です。
※身体介護は、1 時間半以上 2 時間未満は 30 分毎に 83 単位（　864　円）を加算。身体介護 9（4 時間以上 4 時間半未満）を目安に利用可能です。
※生活援助のみの利用の場合、生活 2～3（20 分以上 70 分未満）を目安に利用可能です。
※生活援助は身体に引き続きの場合、生活 3（45 以上 90 分未満）を目安に利用可能です。
※看取り期における対応の評価
（通常）訪問介護は在宅の要介護者の生活パターンに合わせて提供されるべきであることから、単に 1 回の長時間の訪問介護を複数回に区分して行うことは適切ではない。したがって、前回提供した指定訪問介護からおおむね 2 時間未満の間隔で指定訪問介護が行われた場合には、それぞれの所要時間を合算するものとします。（緊急時訪問介護加算を算定する場合又は医師が一般に認められている医学的知見に基づき回復の見込みがないと診断した者に訪問介護提供する場合を除く。
（看取り期）上記のように所要時間を合算せずにそれぞれの所定単位数を算定します。
※サービス提供時間数は、実際にサービス提供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、利用者の同意を得て、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。
※利用者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、利用者の同意を得て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。
※通院乗降介助は、車両への乗降介助等が介護保険の対象であり、移送にかかる運賃は介護保険の対象外となります。
弊社では事業所申請を行っていないため算定不可能です。
※要介護度が４又は５の利用者の場合であって、通院等のための乗車又は降車の介助を行うことの前後に連続して、相当の所要時間(20～30 分程度以上)を要し、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。
例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。
※要介護度が１～５の利用者であって、通院等のための乗車又は降車の介助の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に３０分～1 時間以上を要し、かつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。
※当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に 20 人以上居住する建物に居住する利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の 90/100 となり、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物等に 50 人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、上記金額の 85/100 となります。

【加算・減算】要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算又は減算されます。

<table>
<tr><th rowspan="2">加算等の種類</th><th colspan="5">加算・減算額（１回あたり）</th></tr>
<tr><th>単位数</th><th>基本利用料
※(注１)参照</th><th>利用者負担金
(自己負担1割の場合)
※（注２）参照</th><th>利用者負担金
(自己負担2割の場合)
※（注２）参照</th><th>利用者負担金
(自己負担3割の場合)
※（注２）参照</th></tr>
<tr><td>早朝（午前6～8時）
夜間（午後6時～10時）の訪問</td><td colspan="2">所定単位数の２５％</td><td rowspan="2">左記額の１割</td><td rowspan="2">左記額の２割</td><td rowspan="2">左記額の３割</td></tr>
<tr><td>深夜（午後10時～午前6時）の訪問</td><td colspan="2">所定単位数の５０％</td></tr>
<tr><td rowspan="2">初回加算</td><td colspan="5">・新規に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、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行した場合
※初回利用月もしくは、2カ月以上利用が中止され、再度利用開始した時</td></tr>
<tr><td>２００</td><td>２，０８４円</td><td>２０９円</td><td>４１７円</td><td>６２６円</td></tr>
<tr><td rowspan="2">緊急時訪問介護加算</td><td colspan="5">・利用者やその家族から要請を受けて、ｻｰﾋﾞ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ときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅ｻｰﾋﾞｽ計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合
※24時間以内に対応した場合に限ります。
※緊急時訪問介護加算を算定した場合に限り、20分未満の身体介護に引き続き生活援助の算定可能です。</td></tr>
<tr><td>１００</td><td>１，０４２円</td><td>１０５円</td><td>２０９円</td><td>３１３円</td></tr>
<tr><td rowspan="2">認知症専門ケア加算Ⅰ（1日につき）</td><td colspan="5">・認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が利用者の100分の50以上
・認知症介護実践リーダー研修修了者を認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が20名未満の場合は1名以上、20名以上の場合は1に、当該対象者の数が19を超えて10又はその端数を増すごとに1を加えて得た数以上配置し、専門的な認知症ｹｱを実施
・当該事業所の従業者に対して、認知症ケアに関する留意事項の伝達又は技術的指導に係る会議を定期的に開催</td></tr>
<tr><td>３</td><td>３１円</td><td>４円</td><td>７円</td><td>１０円</td></tr>
<tr><td rowspan="2">認知症専門ケア加算Ⅱ（1日につき）</td><td colspan="5">・認知症ケア加算Ⅰの要件を満たし、かつ、認知症介護指導者養成研修修了者を1名以上配置し、事業所又は施設全体の認知症ケアの指導等を実施
・介護、看護職員ごとの認知症ｹｱに関する研修計画を作成し、実施又は実施を予定</td></tr>
<tr><td>４</td><td>４１円</td><td>５円</td><td>９円</td><td>１３円</td></tr>
<tr><td rowspan="2">生活機能向上連携加算Ⅰ（1月につき）
※初回のサービス提供を受けた月に算定</td><td colspan="5">・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供施設（病院にあっては許可病床数 200 床未満のもの又は当該病院を中心とした半径 4 キロメートル以内に診療所が存在しないものに限る。）の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・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、助言を受けた上で、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を作成（変更）する。
・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等のサービス提供の場又はＩＣＴを活用した動画等により、利用者の状態を把握した上で、助言を行うことを定期的に行う</td></tr>
<tr><td>１００</td><td>１，０４２円</td><td>１０５円</td><td>２０９円</td><td>３１３円</td></tr>
<tr><td rowspan="2">生活機能向上連携加算Ⅱ（1月につき）
※Ⅰを算定している場合は算定不可</td><td colspan="5">・現行の訪問リハビリテーション・通所リハビリテーションの理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が利用者宅を訪問して行う場合に加えて、リハビリテーションを実施している医療提供施設（病院にあっては許可病床数200床未満のもの又は当該病院を中心とした半径4ｷﾛﾒｰﾄﾙ以内に診療所が存在しないものに限る。）の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師が指定通所リハビリテーション、指定通所リハビリテーション等の一環として当該利用者の居宅を訪問する際に、サービス提供責任者が同行する等により、当該医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士と利用者の身体の状況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書を作成した場合であって、当該医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士と連携し、当該指定訪問介護計画に基づく指定訪問介護を行う。
※初回の当該訪問介護が行われた日の属する月以降、3月の間、1月につき所定単位数を算定
※カンファレンスの要件：要介護者の生活維持・向上させるためには多職種によるカンファレンスが効果的であることや業務効率化の観点から、同カンファレンスについては利用者・家族も参加するサービス担当者会議の前後に時間を明確に区分した上で実施するサービス提供責任者及びリハビリテーション専門職等によるカンファレンスでも差し支えありません。</td></tr>
<tr><td>２００</td><td>２，０８４円</td><td>２０９円</td><td>４１７円</td><td>６２６円</td></tr>
<tr><td>特定事業所加算Ⅰ</td><td colspan="2">所定単位数の２０％</td><td rowspan="6">左記額の１割</td><td rowspan="6">左記額の２割</td><td rowspan="6">左記額の３割</td></tr>
<tr><td>特定事業所加算Ⅱ及びⅢ</td><td colspan="2">所定単位数の１０％</td></tr>
<tr><td>特定事業所加算Ⅳ</td><td colspan="2">所定単位数の　５％</td></tr>
<tr><td>特定事業所加算Ⅴ</td><td colspan="2">所定単位数の　３％</td></tr>
<tr><td>介護職員処遇改善加算Ⅰ（1月につき）</td><td colspan="2">所定単位数の１３．７％</td></tr>
<tr><td>介護職員処遇改善加算Ⅱ（1月につき）</td><td colspan="2">所定単位数の１０．０％</td></tr>
</table>

介護職員処遇改善加算Ⅲ（1月につき）	所定単位数の　５．５％			
介護職員処遇改善加算Ⅳ（1月につき）	介護処遇改善加算Ⅲの９０％			
介護職員処遇改善加算Ⅴ（1月につき）	介護処遇改善加算Ⅲの８０％			
介護職員等特定処遇改善加算Ⅰ（1月につき）	所定単位数の６．３％			
介護職員等特定処遇改善加算Ⅱ（1月につき）	所定単位数の４．２％			
集合住宅（事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物（養護老人ﾎｰﾑ、軽費老人ﾎｰﾑ・有料老人ﾎｰﾑ、ｻｰﾋﾞｽ付高齢者住宅に限る）に居住する者に対して提供を行う場合の減算	当該建物に居住する利用者数が20人以上の場合、所定単位数の90%の単位を算定			
	当該建物に居住する利用者数が50人以上の場合、所定単位数の85%の単位を算定			

※介護保険法が改定された場合、これら基本利用料等も自動的に改定されます。その場合、新しい基本利用料等を書面でお知らせします。

（注１）上記の基本利用料及び加算等は、厚生労働大臣が告示で定める金額（事業所の所在地が 6 級地のため、単位数に 10.42 を乗じた額）となります。

（注２）利用者は、事業者に対し原則として介護報酬告示上の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額を支払います。なお、介護保険給付の支給限度額を超えてサービス利用する場合、超えた額の 10 割負担となります。

（注３）上記の利用者負担金は目安の金額であり、円未満の端数処理等により多少の誤差が生じることがあります。

（注４）令和 3 年 4 月 1 日から令和 3 年 9 月 30 日迄の間は、基本部分の単位数について所定単位数の千分の千一に相当する単位数を算定します。

※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。
なお、この加算は区分支給限度基準額の対象となります

※介護職員処遇改善加算は、介護職員等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。

※事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者 20 人以上にサービスを行う場合の減算及び介護職員処遇改善加算は、区分支給限度額管理の対象外となります。

※上記加算一覧に表記されていない科学的介護推進体制加算が創設されました。事業者が国の機関に登録し、利用者ごとのＡＤＬ値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況等の基本的な情報を厚生労働省に提出し、その情報を通所介護の適切かつ有効な提供に活用している場合に算定されます。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

(1) 次に掲げるように、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サービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- 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）
- 自家用車の洗車・清掃 等

② 「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

- 草むしり
- 花木の水やり

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- 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、床のワックスがけ
- 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う調理 等

(2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する生活援助事業、生活移動支援事業、配食サービス・家事サポート等の生活支援サービス、又弊社の自費サービスなどを活用できるよう助言を行います。

※当事業所における自費サービスをご希望される場合は、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を提供することが可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の作成内容に明示しすることも必要となります。要望に合わせて、適宜、居宅介護支援専門員と連携を図り、サービス計画の見直し及び変更の援助を行います。

６．通常の事業実施地域について

通常の事業実施地域	津島市全域 愛西市全域 弥富市（五ノ三・五明・海老江・荷之上・上之割・中之割・下ノ割・西中地・東中地・前ケ平・楽平・又八新田・佐古木新田・鎌倉新田・鯏浦） 海部郡蟹江町（西之森・上川田・須成・須成西・今・平安・蟹江新町・源氏） あま市美和町（蜂須賀・丹波・森山・北苅・中橋・木田・篠田・小橋方・乙之子・花正・金岩）七宝町（下田・安松・川部・鷹居・鯰橋・下ノ森） 稲沢市氷室町・坂田町・目比町・今村町・平和町（塩川・東城・横池・平池・下三宅・中三宅・西光坊・法立）

７．その他費用について

キャンセル料	サービス提供日の前日まで	無料
	サービス提供日の当日	利用料自己負担額の８０％
	訪問時に不在もしくはサービス開始後のキャンセル	利用予定の利用額１００％（介護保険負担分含む）
通常事業実施地域以外の居宅への訪問介護に係る交通費		**上記、通常の実施地域（８㎞）を超えた地点から（片道）１ｋｍにつき　１００円**
車 両 費 用		**買物外出等で車両を使用する場合、車両使用料（外出先１件につき）　５００円**
サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用		利用者負担となります
サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する物品類		利用者負担で必要な物品の準備をお願いします。不足する物品は必ず補充をお願いします。 なお、本人及びご家族による準備が間に合わない場合など、必要に応じて（自費を含む）買物対応等もご利用ください。
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		実費をお支払い下さい。

８．暮らしサポート　（サポート・ワンの自費利用）について

この重要事項は介護保険制度に則り、利用者が可能な限り居宅において、その能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう、訪問介護のサービス提供を行うことを基本とします。

しかし、介護保険制度のサービス提供範囲では日常生活及び個人の尊厳等に不服が生じる場合、加えて、介護保険利用限度単位を超過する等により費用１０割負担となることが予測される場合は、利用者の意向により、その部分に対し、弊社請負事業所「暮らしサポート　サポートワン（介護保険と請負の併用割引あり）」の料金体系によるサービス提供の利用を可能とします。サービス提供はこの重要事項に該当する利用者に限定するものとし、介護保険事業所（訪問介護ナイス・ケア）の実績として報告及び請求処理を行います。

料金等は暮らしサポート重要事項に基づきます（暮らしサポートの重要事項の説明後、署名捺印しこの重要事項の最終ページに綴じることとします）

注）暮らしサポートの利用意向が無い場合、介護保険制度の規程通りの対応とし、また、介護保険制度の範囲内での対応・介護保険利用限度額を超過された場合は利用単位の１０割の請求額となります。

９．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

①　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方法等	・毎月末締めの請求書を作成し、翌月１０日頃に送付します。請求書には明細書が添付されており、利用者が利用した訪問介護サービスの回数、利用単位の内訳、介護保険適用の有無、法定代理受領の有無、訪問介護サービス提供１回当たりの交通費実費金額及び回数などの内訳を明示します。
②　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	・サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の 20 日頃迄に下記のいずれか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 （ウ）現金支払い ・受領後、支払方法の如何によらず、領収書をお渡しします。必ず保管してください。（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。）

利用者が、正当な理由なく事業者に支払うべき利用料を３ヶ月以上滞納した場合において、事業者が利用者に対して２週間以内に滞納額を支払うよう催告したにもかかわらず全額の支払いがないとき、事業者は、利用者の健康・生命に支障がない場合に限り、全額の支払いがあるまで利用者に対する訪問介護サービスの全部又は一部の提供を一時停止することができます。また、利用者が、事業者に対し、前項の一時停止の意思表示をした後、２週間経過しても全額の支払いがないとき、事業者は、利用者の健康・生命に支障がない場合に限り、この利用契約を解除することができます。

１０.利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等について

利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況	1　あり	実施日	令和５年７月
		結果の開示	1　あり　　２　なし
	２　なし		
第三者による評価の実施状況	１　あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	１　あり　　２　なし
	2　なし		

１１．サービスの提供にあたっての留意事項について

(1)　サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認します。被保険者住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

(2)　利用者が要介護認定を受けていない場合は､利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

(3)　利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて､「訪問介護計画（以降、計画書）」を作成します。なお、作成した「計画書」は、利用者又は家族にその内容を説明いたします。確認後、説明と同意の意向確認のための署名捺印をお願い致します。

(4)　サービス提供は「計画書」に基づいて行います。なお､「計画書」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます

(5)　サービス提供に従事する介護者への具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

１２．サービス提供に関する相談及び苦情について

(1)　相談及び苦情受付の体制及び手順

ア　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。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

イ　相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

・苦情等があった場合は、担当者が利用者やその家族と連絡を取り、状況を確認する。また、必要に応じて面談し、事情の確認を行います。

≪介護保険上の問題と対応≫

・ 介護保険制度の資料を入手した上で、説明し理解を得るための努力を行います。

・ 保険者や介護支援専門員等にも状況を伝え、必要な場合は対応を依頼します。

≪利用上の問題と対応≫

・ 苦情を把握し、問題点の改善策を検討します。

・ 関係（担当）者間で苦情に対する認識度を確認し再発防止及び改善に役立てます。

≪その他参考事項≫

・日頃から利用者の立場に立ったサービス提供をするように心掛けます。また利用者の状況の変動など細かな情報を関係（担当）者で密に交換及び把握するように努めます。

・利用者及びその家族、もしくは主の介護者などから、家庭での生活状況を聴取し、要望や困っていること、また生活歴からみる性格の特徴も考慮することで、苦情が出ないような対応方法を心掛けます。

・自社で行う、現場に近い内容の勉強会を開催する。（同業者間での合同開催なども含む）

・研修会に積極的に参加する姿勢を持ち、質の向上に努めます。

・その他、内容に応じて適宜対応を検討する姿勢を持ちます。

(2)　相談及び苦情申立の窓口

【事業者の窓口】	●窓　口　訪問介護　ナイス・ケア ●所在地　愛知県津島市愛宕町四丁目 113 番地 ●相談及び苦情受付担当者　田口　峰子・野口　和江 ●電話番号　（０５６７）２６－３６９９ ●ﾌｧｯｸｽ番号　（０５６７）２６－３９２２ ●受付時間　営業日・営業時間中の受付とする。
【各市町村（保険者）の窓口】	◆津島市役所（0567）24-1117／高齢介護課（介護保険グループ）※直通 ◆愛西市役所（0567）55-7116／高齢福祉課（介護保険係）※直通 ◆弥富市役所（0567）65-1111／介護高齢課（介護保険グループ）※代表番号 ◆海部郡蟹江町役場（0567）95-1111／高齢介護課（介護保険係）※代表番号 ◆あま市役所（052）444-3141／高齢福祉課（介護保険係）※直通 ◆稲沢市役所（0587）32-1286／介護保険課※直通

【公的団体の窓口】	●窓　口　愛知県国民健康保険団体連合会（愛知県の苦情処理相談窓口） ●所在地　名古屋市東区泉一丁目６番５号　国保会館 ●電話番号　（０５２）９６２-４７２７ ●受付時間　連合会の受付時間とする（土日祝は休み）

１３.ハラスメントについて（セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、マタニティハラスメント）

事業所は、適切な事業を提供する観点から、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、訪問介護員等の就業環境が侵さ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じるものとする。

１４.迷惑行為に関する事項

事業所は利用者または契約者やその家族が訪問介護員等の個人または事業所（者）に対し、社会通念上相当な範囲を超える行為を行った場合は、必要な措置を講じるものとする。

・威迫、脅迫、威嚇行為
・侮辱、人格を否定する言動
・プライバシー侵害行為
・保証を超えた無償修理の要求など、社会通念上過剰な補償の要求
・合理的理由のない事業所への謝罪要求や事業所（者）関係者への処罰要求
・訪問介護員等に対する暴言・暴力・いやがらせ・誹謗中傷・セクシャルハラスメント・カスタマーハラスメント等
・同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等、長時間の拘束、心理的苦痛や業務妨害に値する行為
・ＳＮＳやインターネット上での誹謗中傷

１５．虐待の防止について

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。

虐待防止に関する担当者	虐待防止委員：小田　久代

(2)　虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者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)　従業者に対して、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、当該事業所従業者又は養護者（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。

１６．身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行い身体拘束に関する担当者を選定しています。

身体拘束に関する担当者	身体拘束委員：小田　久代

(1)　緊急性･････直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
(2)　非代替性････身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
(3)　一時性･････利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

１７．衛生管理等

(1)指定訪問介護の用に供する物品、その他車両を含む設備等について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じ、また、担当者を選定しています。

感染対策に関する担当者	感染防止対策委員：小田　久代

(2)指定訪問介護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必要な措置を講じます。
(3)必要に応じて保健所等の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。
(4)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おおむねひと月に１回程度開催するとともに、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実施します。

１８．秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密保持について	・事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報保護法」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのｶﾞｲﾀﾞﾝｽ」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとします。 ・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又は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。 ・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。 ・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退職した後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
個人情報の保護について	・事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者及びその家族等の個人情報を用いません。 ・事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、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配慮を行うものとします。 ・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、遅滞なく調査を行い、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。）

１９．緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

２０．緊急時等の対応方法について

事由		対応方法等
利用者	体調変化等による利用要請	どのような対応を希望されるのか事務所にご連絡下さい。要望を確認の後一旦電話を切りますが、訪問介護員の調整を行い、再度、対応方法を事務所より連絡します。
	訪問時の体調急変対応	契約時に確認している対応を行います。 尚、緊急を要すると判断した場合は、いかなる時でも、利用者宅の電話を使用して救急車（１１９）の要請を行います。ご家族等が不在の場合等、訪問介護員が救急車に同乗、搬送先へ同行し、ご家族等と引継ぎを行うまで対応します。この場合、料金は別途請求します。
訪問介護員	体調変化等	急遽、訪問介護業務の遂行が難しくなった場合、直ぐに事務所連絡を入れ、他の訪問介護員の要請を行います。 調整後、利用者宅への訪問時間が変わってしまう場合は、事務所から利用者宅へ訪問時間変更のお願いをします。 調整に関わる全ての訪問介護員への調整連絡を行います。
	訪問先での急な延長等に伴う訪問時間の遅れ	訪問先での急な延長に伴い、次に予定していた訪問先への移動が遅れたり、訪問不可能な状況となる場合も上記と同様、訪問介護員は直ぐに事務所へ現状と予測の報告を行います。 事務所では、訪問介護員からの連絡を受けた後、他の訪問介護員との予定を調整します。 利用者宅への訪問時間が変わってしまう場合は、事務所から利用者宅へ訪問時間変更のお願いをします。 調整に関わる全ての訪問介護員への調整連絡を行います。

２１.緊急連絡先

住　所	
氏　名	（続柄：　　）
ＴＥＬ	

２２．　かかりつけの医療機関　（※主治医を１番に記載）

病院名		科　目	
ＴＥＬ		担当医	

病院名		科　目	
ＴＥＬ		担当医	

２１．事故発生時の対応方法について

利用者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、利用者の家族、利用者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、利用者に対する指定訪問介護の提供又は送迎により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

【市町村（保険者）の窓口】	◆津島市役所（0567）24-1117／高齢介護課（介護保険グループ）※直通 ◆愛西市役所（0567）55-7116／高齢福祉課（介護保険係）※直通 ◆弥富市役所（0567）65-1111／介護高齢課（介護保険グループ）※代表番号 ◆海部郡蟹江町役場（0567）95-1111／高齢介護課（介護保険係）※代表番号 ◆あま市役所（052）444-3141／高齢福祉課（介護保険係）※直通 ◆稲沢市役所（0587）32-1286／介護保険課※直通
【事業所の窓口】	●窓　口　ナイス・ケア ●所在地　愛知県津島市愛宕町四丁目 113 番地 ●相談及び苦情受付担当者　田口　峰子・野口　和江 ●電話番号　（０５６７）２６－３６９９ ●ﾌｧｯｸｽ番号　（０５６７）２６－３９２２ ●受付時間　営業日・営業時間中の受付とする。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
	保　険　名	超ビジネス保険
	補償の概要	老人福祉・介護事業　（事業活動包括保険）
自動車保険	保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
	保　険　名	一般自動車保険（ＴＡＰ）
	補償の概要	対人・対物・人身・搭乗者・車両保証

２３．心身の状況の把握

指定訪問介護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

２４．居宅介護支援事業者等との連携

① 指定訪問介護の提供にあたり、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に送付します。

２５．非常災害対策

① 事業所に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。
災害対策に関する担当者

防火管理に関する担当者	竹内　薫

② 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。

③ 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
避難訓練実施時期：毎月２０日開催

④ 訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。

２６．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。

２７．指定訪問介護サービス利用の見積もりについて（新規契約説明時に作成・利用中で制度改正の説明時は希望者のみ使用します）

○　このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。あくまでも週間定期利用分の見積もりとします。

(1)提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、利用者負担額（介護保険適用の額を算出）

利用予定の時間帯に　　斜線を引き、上段：サービス区分　下段：利用単位数を記入します。

		日	月	火	水	木	金	土
早朝	7：00							
	8：00							
午前	9：00							
	10：00							
	11：00							
	12：00							
午後	13：00							
	14：00							
	15：00							
	16：00							
	17：00							
	18：00							
夜間	19：00							
	20：00							
１日毎の単位数の計		単位	単位	単位	単位	単位	単位	単位

１週間の単位数の計（イ）	単位／週	単位数（イ）×10.42 円（6 級地）	円／週
あなたの負担割合証の負担割合	割	訪問介護利用負担額想定	円／週

※１週当たりのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

※介護保険外（自費）サービスを含む見積もりではありませんのでご了承下さい。

※ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際の利用料は、サービス内容の組み合わせや利用状況（実績）により変動します。

(2) その他の費用の目安

加算想定とその有無		単位数	利用額	１割負担	２割負担	３割負担
初回加算	有・無	200 単位/初回	２，０８４円	２０９円	４１７円	６２６円
認知症専門ケア加算Ⅰ	有・無	Ⅰ　3 単位/日	円			円
認知症専門ケア加算Ⅱ	有・無	Ⅱ　4 単位/日	円			円
生活機能向上連携加算Ⅰ	有・無	Ⅰ100 単位/月	円			円
生活機能向上連携加算Ⅱ	有・無	Ⅱ200 単位/月	円			円
特定事業所加算	有・無	所定単位数のⅠ20%、　Ⅱ・Ⅲ10%、　Ⅳ5%、　Ⅴ3%相当の額を加算				
集合住宅による減算	有・無	20 人以上 10%相当の額減算　・　50 人以上 15%相当の減算				
通常事業実施地域以外の居宅への訪問介護に係る交通費		重要事項説明書７に記載のとおりです				円
車 両 費 用（外出先１件につき 500 円）		重要事項説明書７に記載のとおりです				円
キャンセル料**※例として明示することは可能です。**		サービス区分　の場合　円程度				
サービス提供に当たり利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用		重要事項説明書７に記載のとおりですのでご負担ください。				
サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する物品類		重要事項説明書７に記載のとおりですのでご負担ください。				
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		重要事項説明書７に記載のとおりですのでご負担ください。				

２８．呼称の確認について

サービス提供時など、本人や関わる方々へ声を掛ける際の呼び方について確認します。

名前	続柄	呼称
	本人	

２９．運営規定及び重要事項説明書について

運営規定等の重要事項は、事業所掲示以外に、閲覧可能な形でのファイル等の備えつけも可能となりました。

・弊社ホームページ内に閲覧可能なファイルとして備えつけます。

３０．署名捺印の見直し、電磁的記録による保存について（令和３年４月より）

利用者への説明・同意について、電磁的な対応が認められるようになり、署名捺印を求めないことが可能であることや代替え手段を明示するとなりました。

弊社としては、金銭の発生する契約書類には署名捺印を求めます。

３１．附則

この重要事項説明書は、平成１３年　７月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、平成１５年　５月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、平成１７年１０月１５日より施行します。
この重要事項説明書は、平成１８年　４月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、平成１９年　６月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、平成１９年１２月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、平成２１年　２月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、平成２１年　４月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、平成２１年　６月２０日より施行します。
この重要事項説明書は、平成２１年　９月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、平成２３年　６月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、平成２５年　６月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、平成２６年　７月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、平成２７年　４月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、平成２７年　９月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、平成２８年　４月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、平成２９年　４月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、平成３０年　４月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、令和　元年１０月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、令和　２年　６月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、令和　２年１２月２５日より施行します。
この重要事項説明書は、令和　３年　２月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、令和　３年　４月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、令和　３年　６月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、令和　５年　６月　１日より施行します。
この重要事項説明書は、令和　５年　８月１０日より施行します。

この重要事項説明書の説明年月日	令和　　年（西暦　　年）　　月　　日

重要事項説明書の内容について、利用者に説明を行い、同意を得ました。

事業者所在地	愛知県津島市愛宕町四丁目１１３番地
事業者法人名	株式会社サポート・ワン・サービス　　印
法人代表者名	代表取締役　飯尾　敦子
事業所名称	ナイス・ケア（重要事項説明を担当した者：　　）

私は、本説明書にもとづいて、重要事項の説明を受け、同意しました。

利用者　　住所	
利用者　　氏名	印
利用者の家族　住所	
利用者の家族　氏名	印
署名代筆者　住所	
署名代筆者　氏名	印（続柄　　）