

## 訪問介護・予防専門型訪問サービス・生活支援型訪問サービス重要事項説明書

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、厚生労働省令の規定に基づき、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

### 1. 事業者（法人）の概要

|            |                           |
|------------|---------------------------|
| 事業者（法人）の名称 | 有限会社 菜花                   |
| 主たる事務所の所在地 | 〒460-0024 名古屋市中区正木四丁目6番6号 |
| 代表者（職名・氏名） | 代表取締役 丸山 秀樹               |
| 設立年月       | 平成14年5月                   |
| 電話番号       | 052-678-1721              |

### 2. ご利用事業所の概要

|             |                                          |            |
|-------------|------------------------------------------|------------|
| ご利用事業所の名称   | 菜の花指定訪問介護事業所                             |            |
| サービスの種類     | 訪問介護・介護予防訪問介護<br>予防専門型介護サービス・生活支援型訪問サービス |            |
| 事業所の所在地     | 〒460-0024 名古屋市中区正木四丁目6番6号                |            |
| 電話番号        | 052-678-1721                             |            |
| 指定年月日・事業所番号 | 平成14年6月14日指定                             | 2370600773 |
| 指定年月日・事業所番号 | 平成28年7月1日指定                              | 23A0600164 |
| 管理者の氏名      | 丸山 秀樹                                    |            |
| 通常の事業の実施地域  | 名古屋市内                                    |            |

### 3. 事業の目的と運営の方針

|       |                                                                                                                                                      |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業の目的 | 要介護又は要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービス（予防専門型サービス、生活支援型訪問サービスを含む）を提供することを目的とします。  |
| 運営の方針 | 事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。 |

### 4. 提供するサービスの内容

訪問介護（又は予防専門型訪問介護）は、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話をを行うサービスです。具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

|        |                                                                                                                              |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① 身体介護 | 利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。<br>例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭(せいしき)、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助など |
| ② 生活援助 | 家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。<br>例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など                                                              |

生活支援訪問サービスは、緩和された基準を満たす訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、自立支援の為に必要な見守りの他、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活の支援を行うサービスです。

## 5. 営業日時

|      |                                                                             |
|------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 営業日  | 通年                                                                          |
| 営業時間 | 午前9時から午後6時まで（電話連絡は24時間可能）<br>ただし利用者の希望に応じ、サービス提供については24時間対応可能な体制を整えるものとします。 |

## 6. 事業所の職員体制

令和7年6月1日改正

| 従業者の職種    | 勤務の形態・人数            |
|-----------|---------------------|
| 管理者       | 常勤 1名（サービス提供責任者と兼務） |
| サービス提供責任者 | 常勤 5名以上             |
| 訪問介護員     | 非常勤 35名以上           |

（令和7年6月現在）

## 7. サービス提供の責任者

あなたへのサービス提供の責任者は下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

|              |  |
|--------------|--|
| サービス提供責任者の氏名 |  |
|--------------|--|

## 8. 利用料

あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に応じた基本利用料の1割～3割の額です。ただし介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

### （1）訪問介護の利用料

- 一 基本利用料は厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は基本利用料も自動的に改訂されます。その他法令で定める制度による加算（処遇改善加算等）により負担金額の変動がありますので、詳しくはサービス利用票でご確認ください。
- 二 上記本文にも記載のとおり、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご注意ください。

### 【加算】

| 加算の種類          | 加算の要件                                 |             |
|----------------|---------------------------------------|-------------|
| 初回加算           | 新規利用者へサービス提供（初月のみ）                    |             |
| 緊急時訪問<br>介護加算  | 利用者や家族等から緊急要請を受け、サービスを提供した場合          |             |
| 特定事業所加算Ⅱ       | 人材の質、確保、職員の活動環境の整備などを行っている事業所に認められる加算 |             |
| 処遇改善加算Ⅰ        | 介護職員の給与や労働環境の改善を促進するための加算             |             |
| 夜間・早朝、<br>深夜加算 | 夜間（18時～22時）又は早朝（6時～8時）<br>のサービス提供     | 上記基本利用料の25% |
|                | 深夜（22時～翌朝6時）のサービス提供                   | 上記基本利用料の50% |

### （２）予防専門型訪問介護の利用料

- 一 基本利用料は厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は基本利用料も自動的に改訂されます。その他法令で定める制度による加算（処遇改善加算等）により負担金額の変動がありますので、詳しくはサービス利用票でご確認ください。
- 二 上記本文にも記載のとおり、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご注意ください。

### 【加算】

| 加算の種類   | 加算の要件                     |
|---------|---------------------------|
| 初回加算    | 新規の利用者へサービス提供した場合         |
| 処遇改善加算Ⅰ | 介護職員の給与や労働環境の改善を促進するための加算 |

### （３）生活支援型訪問介護サービス

基本利用料は名古屋市長が告示で定める金額であり、これが改定された場合は基本利用料も自動的に改訂されます。

### （４）キャンセル料

利用予定の直前にサービス提供をキャンセルされた場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、あなたの体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。また、予防専門型訪問介護は、利用料が月単位の定額のため、キャンセル料は不要とします。（利用予定日の前日までのキャンセル料は不要です。）

| キャンセルの時期   | キャンセル料    |
|------------|-----------|
| 利用予定日の前日まで | 不要        |
| 利用予定日      | 1回 1,000円 |

### （５）支払い方法

上記（１）から（３）までの利用料（利用者負担分の金額）は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた都度発行いたします。

| 支払い方法   | 支払い要件等                                            |
|---------|---------------------------------------------------|
| 口座引き落とし | サービスを利用した月の翌月27日（祝休日の場合は直前の平日）に、指定された口座より引き落とします。 |

|        |                                                           |
|--------|-----------------------------------------------------------|
| 銀行振り込み | サービスを利用した月の翌月の末日（祝休日の場合は直前の平日）までに事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。 |
| 現金払い   | サービスを利用した月の翌月末までに、現金でお支払いください。<br>（生活支援型は除く）              |

## 9. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

|                |                              |     |
|----------------|------------------------------|-----|
| 利用者の主治医        | 医療機関の名称<br>氏名<br>所在地<br>電話番号 |     |
| 緊急連絡先<br>（家族等） | 氏名（利用者との続柄）<br>電話番号          | （ ） |

## 10. 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) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

|             |                 |
|-------------|-----------------|
| 虐待防止に関する担当者 | サービス提供責任者 竹内 真理 |
|-------------|-----------------|

(2) 苦情解決体制を整備しています。

(3) 従業員に対して、虐待防止を啓発・普及するための定期的な研修を実施しています。

(4) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業員に周知します。

(5) 虐待の防止のための指針の整備をしています。

(6) 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。

## 11. 身体的拘束について

事業者は原則として利用者に対して身体的拘束を行いません。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、利用者に対して同意を得た上で次に掲げることにより必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体的拘束を行った日時、理由及び様態等についての記録を行います。また事業者として、身体的拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1) 切迫性……直ちに身体的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…身体的拘束以外に、利用者または他人の生命・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。

## 12. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

## 13. 業務継続計画の策定等

- （１）感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問介護事業を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の事業再開を図るための計画（事業継続計画）を策定し、当該事業継続計画に従って必要な措置を講じます。
- （２）従業者に対し事業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。

## 14. 衛生管理等

- （１）訪問介護員等の清潔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。

## 15. 苦情相談窓口

- （１）サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

|         |      |                      |
|---------|------|----------------------|
| 事業所相談窓口 | 電話番号 | 052-678-1721（9時～17時） |
|         | 担当者  | 丸山秀樹・玉井京子            |
|         | 面接場所 | 当事業所の相談室             |

- （２）サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

|        |                |                   |
|--------|----------------|-------------------|
| 苦情受付機関 | 名古屋市役所介護保険課    | 電話番号 052-959-3087 |
|        | 愛知県国民健康保険団体連合会 | 電話番号 052-971-4165 |

## 16. 第3者評価実施状況

当事業所は第3者評価機関による評価を実施していません。

## 17. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- （１）サービス提供の際、訪問介護員等は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。
  - ① 医療行為及び医療補助行為
  - ② 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
  - ③ 他の家族の方に対する食事の準備 など
- （２）訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- （３）体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）又は当事業所の担当者へご連絡ください。

## 18. ハラスメントについて

- （１）事業所は適切な訪問介護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

訪問介護員等の就業環境が害される事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ものとします。

(2) ハラスメントは介護サービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員の心身に悪影響を与えます。下記の様な行為があった場合状況によっては重要事項説明書に基づき介護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。

- ① 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
- ② 特定のヘルパーに嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
- ③ 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
- ④ ヘルパーや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等、その他行為

令和      年      月      日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり上記のとおり重要事項を説明しました。

|       |          |                                         |   |
|-------|----------|-----------------------------------------|---|
| 事 業 者 | 所在地      | 名古屋市中区正木四丁目 6 番 6 号<br>第 1 3 フクマルビル 3 F |   |
|       | 事業者（法人）名 | 有限会社 菜花                                 |   |
|       | 代表者職・氏名  | 代表取締役 丸山秀樹                              | 印 |
|       | 説明者職・氏名  |                                         | 印 |

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。  
また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

|       |     |   |
|-------|-----|---|
| 利 用 者 | 住 所 |   |
|       | 氏 名 | 印 |

|                |   |
|----------------|---|
| 署名代行者（又は法定代理人） |   |
| 住 所            |   |
| 本人との続柄         |   |
| 氏 名            | 印 |

|       |     |   |
|-------|-----|---|
| 立 会 人 | 住 所 |   |
|       | 氏 名 | 印 |