

指定訪問介護重要事項説明書

1 弊社が提供するサービスについての相談窓口

電 話 048-640-2201

受付日 月曜日から金曜日（国民の祝日、8月12日から8月15日まで、
12月30日から1月3日までを除く。）

受付時間 午前9時～午後6時 時間外の受付については、携帯電話に転送して受付しております。

2 愛ステップ大宮の概要

(1) 提供できる居宅サービスの種類と地域

事業所名	愛ステップ大宮
所在地	さいたま市大宮区桜木町四丁目708 渋谷ビル2階
電話番号	048-640-2201
F A X 番号	048-640-2202
事業所番号	訪問介護（指定事業所番号 1176508503）
サービスを提供できる地域	さいたま市
営業時間	午前9時～午後6時
営業日	月曜日から金曜日（ただし、国民の祝日、8月12日から8月15日まで、12月30日から1月3日までを除く。）

※上記地域以外にお住まいの方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 当事業所の職員体制

職名	資 格	常勤	非常勤	合計	業務内容
管理者	実務者研修	1名 (1)		1名 (1)	業務の管理
サービス提供責任者	介護福祉士 実務者研修	3名 (1)		3名 (1)	利用調整・技術指導 入浴・排せつ・食事等の生活全般にわたる援助
訪問介護員	介護福祉士	2名 (0)	3名 (0)	5名 (0)	入浴・排せつ・食事等の生活全般にわたる援助
	実務者研修	0名 (0)	2名 (0)	2名 (0)	
	初任者研修	0名 (0)	3名 (1)	3名 (1)	
事務職員		0名	1名	1名	介護報酬請求全般等
合計		6名 (1)	9名 (1)	15名 (2)	

※（ ）内は男性人数を表します。

(3) サービスの提供時間帯

	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～翌6:00	備 考
平日	○	○	○	×	
土・日・祝日	○	○	○	×	

※ 時間帯により料金が異なります。

3 サービス内容

(1) 身体介護

- ・食事介助・・・食事の介助を行います。
- ・入浴介助・・・入浴介護（全身浴・部分浴）や清拭（身体を拭く）などを行います。
- ・排せつ介助・・・排せつの介助、おむつ交換を行います。
- ・更衣介助・・・着替えの介助を行います。

(2) 生活援助

- ・買い物・・・利用者の買い物をを行います。
- ・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。

(3) その他のサービス

- ・介護相談 等

4 利用料金

(1) 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合の利用料金は原則として基本料金（料金表）の1割～3割です。（負担割合証記載の負担割合による）

ただし、介護保険の給付範囲を超えたサービス利用は全額負担となります。

【訪問介護サービス利用料】

- ※ 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）帯は50%増しとなります。
- ※ 前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。
- ※ やむを得ない場合で、かつ、お客様の同意を得て2人の訪問介護員が訪問した場合は、2人分の料金となります。

【その他の料金】

- ① 初回加算・・・新規に訪問介護計画を作成させて頂いたお客様に対して、サービス提供責任者が初回月に訪問介護を提供する場合、または訪問介護員が訪問介護を提供する際にサービス提供責任者が同行訪問をする場合には1月に限り276円（1割負担の場合）を加算いたします。
- ② 緊急時訪問介護加算・・・お客さまからの要請を受け、ケアマネージャーが必要と認めたときに、訪問介護員がサービス計画にない訪問介護（身体介護）を提供した場合には通常のサービス価格の他に137円（1割負担の場合）を加算いたします。

(2) 交通費

前記2の（1）のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域にお住まいの方は、訪問介護員が訪問するためにかかる交通費の実費をご負担いただくことになります。自動車を使用した場合は、以下の金額をご負担いただきます。

通常の事業の実施地域を越えた地点から片道10キロメートルまで	300円
通常の事業の実施地域を越えた地点から片道10キロメートル以上	500円

(3) キャンセル料

下記の規定でキャンセル料金を請求いたします。ただし、利用者の容態急変等、緊急のやむを得ない事情であると事業者が判断した場合にはキャンセル料金は不要です。

(事業所電話番号) 048-640-2201

御利用前日18：00までにご連絡をいただいた場合	無料
御利用前日18：00までにご連絡をいただけなかった場合	1,500円

(4) その他

ア お客様の住まいで、サービスを提供するために使用する水道、ガス、電気等の費用はお客様のご負担となります。

イ 料金の支払方法

毎月10日前後に前月分の請求書を郵送いたしますので、翌月27日までにお支払いください。お支払いいただきますと、領収証を発行いたします。

時間	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間30分未満	1時間30分以降 30分増すごとに
身体介護	4,032円	6,386円	9,359円	身体介護中心 1,349円を追加
時間	20分以上 45分未満	45分以上	—	—
生活援助	2,960円	3,635円	—	—

※お支払い方法は原則として口座引落としとさせていただきます。

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話でお申し込みください。弊社職員がお伺いします。

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（ケアプラン）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) サービスの終了

① お客様のご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週間前までにお申し出ください。

② 人員不足等のやむを得ない当事業所の都合でサービス提供を終了させていただく場合がございます。その場合には、サービス終了1か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。

- ・ お客様が介護保険施設に入所した場合
- ・ 介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護状態区分等が、自立（非該当）又は要支援1・2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。
- ・ お客様が亡くなられた場合

お客様やご家族などが当事業所や当事業所のサービス従業者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ございます。

6 弊社の訪問介護サービスの特徴等

(1) 運営の方針

- ① 利用者が要介護状態になった場合、居宅にてその能力に応じた自立した日常生活を送れるよう配慮し身体介護、その他の生活全般にわたる援助を行います。
- ② 利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業所、居宅支援センター、保険医療・福祉サービスを提供する者等との連携に努めます。
- ③ 必要な時に必要な訪問介護サービスの提供ができるように努めます。
- ④ サービス事業所の人員・設備などの基準を遵守して事業を展開いたします。

(2) サービス利用のために

事 項	有 無	備 考
ホームヘルパー変更の可否	○	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	○	男性ヘルパーを希望される場合は、お申し出ください。
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	○	サービスマニュアルに添った適切なサービスを提供します。
その他		

7 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、ご家族、介護支援専門員等へ連絡をいたします。

主治医	氏名			
	住所		電話番号	
ご家族	氏名			
	住所		電話番号	

8 事故発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、お客様に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかにご家族、お客様がお住まいの市町村、居宅介護支援事業者等に連絡を行います。

また、事故の状況及び事故に際して行った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

なお、当事業所の介護サービスにより、お客様に対して賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。（当事業所はあいおいニッセイ同和損害保険株式会社と損害賠償保険契約を結んでおります。）

9 虐待防止のための措置

(1) 事業者は利用者の尊厳を守るという基本的な考えのもと、虐待は決して行いません。また、身体拘束は緊急やむを得ない場合を除き、原則として行いません。

事業者は利用者の人格を尊重する視点に立ってサービス提供に努めます。また、虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、利用者が虐待を受けている恐れがある場合には、ただちに防止策を講じて市区町村に報告します。

(2) 事業者は虐待防止のための指針を整備するとともに、利用者の権利擁護、サービスの適正化に向けた定期的な職員研修等を実施するものとします。

(3) 事業者は前項の措置を適切に実施するために、虐待防止検討委員会を設置します。委員会は概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について職員に周知徹底します。

(4) 事業者が身体拘束を緊急やむを得ず実施する場合は、次の3つの要件を満たした時とし、実施した場合は速やかに身体拘束を解除できるように努めるとともに適切な記録を行います。

①切迫性：利用者本人または他の利用者等の生命または身体が危険にさらされる可能性が高い。

②非代替性：身体拘束その他の行動制限の他に代わる対応方法がない。

③一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的なものである。

10 ハラスメント対策の強化

事業者は介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向けて取り組みます。

(1) 事業所内外において行われる優先的な関係を背景とした言動、業務上必要かつ相当な範囲を超

える下記の行為は組織として許容しません。

1. 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼしそうになる）行為
2. 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
3. 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為

(2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアル等を基に即座に対応します。
また、再発防止会議等により、同様案件が発生しないよう再発防止策を検討します。

(3) 職員に対してハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。
また、定期的に職員による話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めるものとします。

(4) ハラスメントと判断をされた場合には、その行為者に対して関係機関への連絡・相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約を解約する等の措置を講じます。

1.1 感染症対策の強化

事業所において感染症等が発生、又はまん延しないよう次に掲げる措置を講じます。

1. 職員の清潔保持、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。
3. 事業所における感染症等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概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について職員に周知徹底しています。
4. 事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
5. 職員に対し、感染症等の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

1.2 業務継続に向けた取り組みの強化

- (1) 感染症等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し、非常時においても早期の業務再開が行えるよう計画（業務継続計画）を策定します。
また、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 職員に対して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。

1.3 従業員訪問時のお願い

- (1) 従業員の訪問時には喫煙・飲酒はお控えください。
- (2) 従業員に対する心付け（飲食物、現物、金銭の提供など）はお控えください。
- (3) ペットはケージに入れる、リードにつなぐ、別室に移動する等の対応をしてください。
- (4) 社会通念上、職員が身の危険や苦痛を感じる可能性のある以下のような事柄が発生した際には、利用契約の解除等の措置を講じます。

身体的、精神的な暴力	物を投げつける、刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける、怒鳴る、大声、人格否定、部屋の出入り口に立ち続けるなど
セクシャルハラスメント	職員の手を触る、手を握る、腕を引っ張る、抱きしめる、必要以上

	に距離を詰める、卑猥な写真や動画を片付けない・見せつける、性的な発言など
不当な要求	飲食物や金品等を持ち帰ることの強要、不要なケアの強要、謝罪の強要、利用料金の値下げ要求など

1.4 サービス内容に関する苦情

(1) 弊社お客様苦情相談窓口担当

担当 及川 和昭 電話 048-640-2201

受付日 月曜日から金曜日

(国民の祝日、8月12日から8月15日まで、12月30日から1月3日までを除く。)

受付時間 午前9時～午後6時 時間外の受付については、携帯電話に転送して受付しております。

(2) その他

弊社以外に、市町村及び埼玉県国民健康保険団体連合会の苦情相談窓口等に苦情を伝えることができます。

- ① さいたま市 福祉局 福祉部 介護保険課 TEL 048-829-1264 (直通)
大宮区役所 高齢介護課 介護保険係 TEL 048-646-3068 (直通)
- ② 埼玉県国民健康保険団体連合会 (苦情相談専用) TEL 048-824-2568

1.5 弊社の概要

(1) 名称・法人種別 株式会社ブレイスワン

(2) 代表者役職・氏名 代表取締役 及川和昭

(3) 本社所在地・電話番号 さいたま市大宮区桜木町四丁目708 渋谷ビル2階 048-640-2200

(4) 定款の目的に定めた事業

- 1 介護保険法に基づく訪問介護事業及び介護予防訪問介護事業
- 2 介護保険法に基づく指定居宅介護支援事業
- 3 介護保険法に基づく通所介護事業及び介護予防通所介護事業
- 4 障害者自立支援法に基づく障害福祉サービス事業
- 5 障害者自立支援法に基づく移動支援事業
- 6 認知症対応型共同生活介護事業
- 7 家事サービス事業
- 8 要介護者、高齢者、病人、身体障害者、精神障害等の入浴、排せつ、食事、その他の日常生活における介護サービス及び家事サービス事業
- 9 行政書士の委託による書類作成等の業務補助、現況調査、研究
- 10 上記各号業務に関するコンサルティング事業
- 11 上記各号に附帯する一切の事業

(5) 営業所数等

訪問介護 (介護予防訪問介護)	1か所
居宅介護支援	2か所
訪問看護 (介護予防訪問看護)	1か所

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及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 埼玉県さいたま市大宮区桜木町四丁目708
渋谷ビル2階

名称 株式会社ブレイスワン
代表取締役 及川和昭 印

所在地 埼玉県さいたま市大宮区桜木町四丁目708
渋谷ビル2階

事業所名 愛ステップ大宮

説明者氏名 印

私は契約書及び本書面により、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