

# 訪問介護サービス 重要事項説明書

利用者： \_\_\_\_\_ 様

事業者： のびのび訪問介護 ミリケア

今回契約を行うサービスについて詳細を説明いたします。

1 ご契約いただくサービスを運営する主体について

会社名	株式会社ミリケア
代表者氏名	代表取締役 安武 沙耶香
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	愛知県春日井市出川町二丁目11番地15 (電話) 0568-29-7088
会社設立年月日	令和6年2月9日

2 利用者に対する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

事業所名称	のびのび訪問介護 ミリケア
介護保険指定 事業所番号	2372506143
事業所所在地	愛知県春日井市不二町三丁目4-1 コウジーコートB棟105号室
連絡先 相談担当者名	(連絡先電話) 0568-29-7088 (相談担当者氏名) 管理者 坂井 秀臣
事業所の通常の 事業の実施地域	春日井市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	事業所の訪問介護員等が、要介護状態（指定介護予防訪問介護相当サービスにおいては要支援状態）にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護（指定介護予防訪問介護相当サービス）を提供することを目的とする。
運営の方針	<p>(指定訪問介護の運営の方針)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 指定訪問介護の基本方針として、訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。</li><li>2 事業の実施に当たっては、関係市町村、居宅介護支援事業者、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るものとする。</li></ol> <p>(指定介護予防訪問介護相当サービスの運営の方針)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 事業所が実施する介護予防訪問介護相当サービスは、利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態になることを予防し、自立した日常生活を営むことができるように配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる支援を行うものとする。</li><li>2 介護予防訪問介護相当サービスの実施に当たっては、利用者の心身状況、その置かれている環境等利用者の日常生活全般の状況を的確に把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等、効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者の意思及び人格を尊重しながら、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。</li><li>3 介護予防訪問介護相当サービスの実施に当たっては、利用者の介護予防に資するよう、その目標を設定し計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。</li><li>4 事業の実施に当たっては、関係市町村、居宅介護支援事業者、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るものとする。</li></ol>

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日 ただし、1月1日から1月3日までを除く。
営業時間	午前9時から午後5時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日 ただし、1月1日から1月3日までを除く。
サービス提供時間	午前7時から午後8時

(5) 事業所の職員体制

管理者	坂井 秀臣
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</li><li>2 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。</li></ol>	常勤 1名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 指定訪問介護・介護予防訪問介護相当サービスの利用の申込みに係る調整を行います。</li><li>2 利用者の居宅サービス計画に基づき、個別介護計画を作成し、利用者等への説明を行い、同意を得た上で、利用者へ個別介護計画を交付します。</li><li>3 個別介護計画の作成後、サービスの実施状況の把握及び個別介護計画の変更を行います。</li><li>4 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。</li><li>5 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。</li><li>6 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。</li><li>7 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li><li>8 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。</li><li>9 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</li><li>10 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。</li></ol>	常勤 1名以上
訪問介護員等	<ol style="list-style-type: none"><li>1 個別介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護・介護予防訪問介護相当サービスを提供します。</li><li>2 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。</li><li>3 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。</li><li>4 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。</li></ol>	常勤換算 2.5名以上

### 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

サービス区分と種類		サービスの内容
個別介護計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者又は介護予防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個別介護計画を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	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。
	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の援助	1 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。 2 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。 3 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に必要な時だけ介助）を行います。 4 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。） 5 車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。 6 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。

#### (2) 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。

ア 医療行為

イ 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

ウ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

エ 利用者の同居家族に対するサービス提供

オ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）

カ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

キ 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。）

ク 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

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

○介護サービス費用

別紙の介護保険サービス料金表をご参照ください。

○その他の費用

キャンセル料	
サービス提供日前営業日の 17 時までに連絡をいただいた場合	キャンセル料はいただきません
上記以降に中止となった場合 ご連絡がつかない場合	1,000 円

容体の急変ややむを得ない理由によってキャンセルする場合は、料金をいただくことはありません。

◇ 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。

ア 「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

- ・ 利用者以外の者に係る洗濯、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

イ 「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
- ・ 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

- ・ 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介護予防支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご相談に応じます。

(3) 保険給付サービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途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は可能です。なお、その場合は、居宅サービス計画の作成段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者又は介護予防支援事業者に連絡し、居宅サービス計画の変更の援助を行います。

4 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方法について

<p>(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</p>	<p>ア 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。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてにお届けします。</p>
<p>(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</p>	<p>ア 請求書記載の期日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)自動引落とし (イ)お振込み (ウ)現金 イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)</p>

※ 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支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

5 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合

事業所までご連絡ください。

※ 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ございます。あらかじめご了承ください。

6 サービスの提供に当たって

- (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、要介護又は要支援認定の有無、要介護又は要支援認定の有効期間)を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護又は要支援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、居宅介護支援等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、要介護又は要支援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又は要支援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又は介護予防支援事業者が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」「介護予防ケアプラン」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護又介護予防訪問介護相当サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「個別介護計画」「介護予防訪問介護相当サービス計画」を作成します。なお、作成した「個別介護計画」「介護予防訪問介護相当サービス計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認ください。
- (4) サービス提供は「個別介護計画」「介護予防訪問介護相当サービス計画」に基づいて行います。なお、「個別介護計画」「介護予防訪問介護相当サービス計画」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) 訪問介護員等に対するサービスの提供に関する具体的な指示や命令は、全て当事業所が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

## 7 虐待の防止について

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます。

- (1) 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について、訪問介護員等その他の従業者に周知徹底を図ること。
- (2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
- (3) 事業所において、訪問介護員等その他の従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的（年2回以上）実施すること。
- (4) 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

## 8 業務継続計画の策定等

- (1) 事業者は、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（指定相当訪問型サービス）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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- (2) 事業者は、訪問介護員等に対し、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) 事業者は、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。

## 9 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>ア 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「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ガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>イ 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。</p> <p>ウ また、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も継続します。</p> <p>エ 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従業者でなくなった後も、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>(2) 個人情報の保護について</p>	<p>ア 事業者は、利用者からあらかじ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、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、あらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>イ 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（紙によるもののほか、電磁的記録を含む。）については、善良な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ものとします。</p> <p>ウ 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、追加又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。）</p>

## 10 緊急時の対応について

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、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。

## 11 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・介護予防訪問介護相当サービスの提供により事故が発生した場合は、都道府県、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するとともに、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。

なお、事業者は、損害賠償保険に加入しています。

## 12 心身の状況の把握

指定訪問介護・介護予防訪問介護相当サービスの提供に当たっては、居宅介護支援事業者又は介護予防支援事業者等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ます。

## 13 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 居宅介護支援事業者等と密接な連携を行い、指定訪問介護・介護予防訪問介護相当サービスの提供の開始から終了後に至るまで利用者が継続して保健医療サービス又は福祉サービスを提供できるよう必要な援助に努めます。
- (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「個別介護計画」「介護予防訪問介護相当サービス計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者等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又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又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。

## 14 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護・介護予防訪問介護相当サービスを提供した際には、提供した具体的なサービス内容等を記録することとし、その記録はサービス完結の日から5年間保存します。
- (2) 利用者は、事業者に対して、事業者が保存しているサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。その場合はコピー代の実費をご請求いたします。

## 15 衛生管理等

- (1) 事業者は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行います。
- (2) 事業者は、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業者は、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、次の各号に掲げる措置を講じます。
  - ア 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(テレビ電話装置その他の情報通信機器(以下「テレビ電話装置等」という。))を活用して行うことができるものとする。)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、訪問介護員等に周知徹底を図る。
  - イ 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する。

ウ 事業所において、訪問介護員等に対し、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実施する。

16 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ア 提供したサービスに係る利用者及びその家族からの相談並びに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並びに手順は以下のとおりとします。
  - ① 苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日  
利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
  - ② 検討会の開催  
苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。
  - ③ 改善の実施  
利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。  
改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。  
(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)
  - ④ 解決困難な場合  
保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。
  - ⑤ 再発防止  
同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。
  - ⑥ 事故発生時の対応等・  
事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 のびのび訪問介護 ミリケア	所在地 愛知県春日井市不二町三丁目4-1 コウジーコートB棟105号室 電話番号 0568-29-7088 受付時間 午前9時から午後5時
(市町村(保険者)の窓口) 春日井市役所 健康福祉部 介護・高齢福祉課	所在地 愛知県春日井市鳥居松町5-44 電話番号 0568-85-6921 ファックス番号 0568-84-5764 受付時間 午前8時30分から午後5時15分
【国保連の窓口】 愛知県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口	所在地 愛知県名古屋市東区泉一丁目6番5号 国保会館南館7階 電話番号 052-971-4165 受付時間 午前9時から午後5時 (12:00~13:00 除く)

17 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	

実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

上記内容について、利用者に説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
---------------	-------

事業者	所在地	愛知県春日井市出川町二丁目11番地15	
	法人名	株式会社ミリケア	
	代表者名	代表取締役 安武 沙耶香	印
	事業所名	のびのび訪問介護 ミリケア	
	説明者氏名		印

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	