

訪問介護重要事項説明書

＜ 令和 7 年 4 月 1 日 現在 ＞

1. 当社が提供するサービスについての相談窓口

電 話 03-5628-1165 (平日 9:00~18:00)

* ご不明な点は、何でもおたずねください。

2. わかば・介護ステーションの概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名(名称)	わかば・介護ステーション
所在地	東京都江東区大島4-1-2-109
介護保険指定番号	・訪問介護 (東京都 1370802843号)
サービスを提供する地域*	江東区 墨田区 江戸川区

* 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 同事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	計
管理者	実務者研修過程	1名		1名()
サービス提供責任者	介護福祉士	3名(兼務)		3名()
事務職員		0名(兼務)	1名	1名()
従事者	介護福祉士	0名(兼務)	5名	5名()
	1~2級修了者	0名(兼務)	10名	10名()
	実務者研修修了者	名()	2名	2名()
	社会福祉士	1名(兼務)	名	1名()

(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 22:00~6:00	備考
平日	○	○	○	○	
土・日・祭日	○	○	○	○	

* 時間帯により料金が異なります。

(4) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	月曜日～金曜日 9:00～18:00
休業日	土曜日・日曜日・祝祭日・年末年始(12月30日～1月3日)

3. サービス内容

(1) 身体介護

- ・食事介助 ・入浴介助 ・清拭 ・排泄介助
- ・体位変換 ・移動・移乗介助 ・外出介助 ・通院介助
- ・その他身体に関わる介助

(2) 生活援助

- ・買物 ・調理 ・掃除 ・洗濯
- ・布団干し ・薬取り
- ・その他の生活援助

(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は、原則として基本料金(料金表)の1割・2割又は3割の負担です。

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。

【基本料金 ※下記は、10割負担の金額であり、利用者により【1割・2割・3割】の負担割合です】

身体介護	20分未満	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	以後30分を 増すごとに算定
単位数	163	244	378	567	+ 84

生活援助	20分以上 45分未満	45分以上	利用料金は、利用した単位数×一単位の 単位数(東京は、11.4%)になります。
単位数	179	220	

- ① 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。
- ② 上表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。
- ③ やむを得ない事情で、且つお客様の同意を得て、サービス従業者2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。
- ④ 初回のサービス提供者責任者のサービス(または同行)は、200単位2,280円の【1割・2割・3割】をいただきます。
- ⑤ 利用単位数に介護職員処遇改善加算Ⅰ(13.7%)及び介護職員特定処遇改善加算Ⅱ(4.2%)を掛けた料金の1割又は2割又は3割の負担が加算されます。
- ⑥ 新制度「ベースアップ等支援加算」の導入に伴う加算。
利用単位当たりの加算率は、「2.4%」です。

※ 上記、⑤⑥につきましては、令和6年6月以降「新加算Ⅱ」へ移行されることとなります。

(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。
- それ以外の地域の方は、訪問介護員がおたずねするための交通費の実費が必要です。
- ・通院時にかかるヘルパーの交通費の実費が必要です。
- (なお、片道の場合でも往復の交通費を頂きます)

(3) キャンセル料

- ・急なキャンセルの場合は、下記の料金を頂きます。キャンセルが必要になった場合は、至急ご連絡ください。(連絡先 電話 03-5628-1165)
- ・訪問時不在だった場合15分間自宅前にて待機をします。その間に戻られた場合は戻られた時間からサービスを行います。待機時間は料金が発生します。

ご利用の前日午後6時までにご連絡いただいた場合	無料
ご利用の前日午後6時までにご連絡がなかった場合	1,000円
15分の待機中に戻られサービスを行った場合	550円
15分待機したが戻らずサービスを行えなかった場合	1,000円

(4) その他

- ① お客さまの住まいで、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自己負担になります。
- ② お支払方法は、銀行振込、現金集金、口座自動引き落としの3通りの中からご契約の際選べます。
引き落としの場合、毎月25日頃までに前月分の口座振替請求のご案内が届き、26日に引き落としとなります。

5. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

- ・まずは、お電話等で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2週間前までに文書でお申し出下さい。
- ② 当社の都合でサービスを終了する場合
人員不足等やむを得ない事情により、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。
 - ・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認定区分が、要支援または非該当(自立)と認定された場合※認定区分が要支援と認定された場合は、介護予防訪問介護契約を契約することができます。
 - ・お客様がお亡くなりになった場合
 - ・3ヶ月間ご利用がなく、その後もご利用の予定がない場合
- 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、お客様やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当社が破産した場合は、お客様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。
 - ・お客様が、サービス利用料金の支払を2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず30日以内に支払わない場合、またはお客様やご家族などが当社や当社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. 当社の訪問介護サービスの特徴等

事業の目的と運営方針

(1) 事業の目的

わかば・介護ステーションにおける事業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が、要介護状態にある高齢者に対し、適切な訪問介護サービスを提供することを目的とする。

(2) 運営の方針

・事業者の訪問介護員等は、「自己決定の尊重・自立支援」を柱に据え、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、排泄、食事をはじめ要介護者等の状況に応じた介助その他援助を行う。

・事業実施に当たっては、関係市区町村、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に努めるものとする。

(2) サービス利用のために

事項	有無	備考
ホームヘルパーの変更の可否	○	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	○	
従業員への研修の実施	○	年2回 全体研修を実施しています
サービスマニュアルの作成	○	随時改定
権利擁護に関わる相談業務	○	専門職・施設の紹介

7. 緊急時・事故発生時の対応方法

(1)利用者に対するサービス提供中に、容体の変化や事故が発生した場合は、事前の打ち合わせにより、速やかに利用者の家族、主治医又は医療機関、利用者に係わ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。

(2)利用者に対するサービスの提供により事故が発生し、損害が発生した場合は、不可抗力を除き速やかに利用者に対して損害を賠償します。

(3)事故が生じた際には、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。

(4)急を要する場合は、事業者の判断により救急車を要請し、事後報告となる場合があります。

(5)必要に応じて区市町村へ連絡いたします。

主治医	主治医氏名	病院名	担当医
	住所		☎
ご家族	氏名		
	住所		☎

8. 秘密保持

(1)事業者の職員及び訪問介護員は、サービスを提供する上で知り得た利用者及び家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。

(2)事業者は、利用者及び家族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、利用者および当該家族の個人情報を用いません。

9. サービス内容に関する苦情

① 当社お客さま相談・苦情窓口

電話 03-5628-1165

《サービス提供責任者》

② 苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受け付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

1) 苦情原因の把握

当日または時間帯によっては翌日に利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認すると共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、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、従業員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) その他

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。

江東区 介護保険課 03-3647-4319

墨田区 介護保険課 03-5606-6924

江戸川区 介護保険課 03-5662-0061

国民健康保険団体連合会 03-6238-0011

03-6238-0177 (直通)

10. 第三者評価の実施

実施していない。

当事業者は、本サービスの提供に当たり利用者に上記のとおり重要事項を説明しました。この証として本書2通を作成し、利用者、事業者が記名押印のうえ、各自一通を保有するものとします。

事業者

<事業者名> 有限会社 トータルケアサポート・わかば

<名 称> わかば・介護ステーション

<住 所> 東京都江東区大島4丁目1番2-109号

<代表者名> 代表取締役 岩川 眞司