

居宅介護等 重要事項説明書

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社ヤックスケアサービス
主たる事務所の所在地	千葉県千葉市中央区問屋町1番35号
代表者（職名・氏名）	代表取締役 末 祐一郎
設 立 年 月 日	昭和47年12月14日
電 話 番 号	043-248-0810

2. 事業所の概要

名 称	
サ ー ビ ス の 種 類	☐ 居宅介護 ☐ 重度訪問介護 ☐ 同行援護 ☐ 移動支援
所 在 地	
電 話 番 号	
指 定 事 業 所 番 号	
通 常 の 事 業 実 施 地 域	

3. 提供するサービスの内容

居宅介護等サービスは、日常生活上の支援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）居宅介護

身 体 介 護	ご家庭に訪問し、入浴や排せつ、食事などの支援を行います。 ①食事介助…食事の介助を行います。 ②入浴…入浴の介助を行います。 ③排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います。 ④身体清拭・洗髪介助…清拭や洗髪の介助を行います。 ⑤衣服の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行います。 ⑥自立支援のための見守りの介助…家事等を利用者と共に行いつつ自立支援・重度化防止のための介助 ⑦その他…必要な身体介護を行います。（但し、医療行為はいたしません）
生 活 援 助	ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの支援を行います。 ①買物…食料品や日用品など必要な物品の購入を代行します。 ※嗜好品（アルコール類、たばこ等）の購入代行は行えません。

	②調理…利用者の食事の用意を行います。 ③掃除…利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。 ④洗濯…利用者の衣類等の洗濯を行います。 ⑤その他…関係機関への連絡など必要な家事を行います。 ※預貯金の引き出し及び預け入れはできません。 ※利用者以外の方の調理及び洗濯、掃除等の家事、庭などの敷地の掃除は原則として行いません。
通 院 介 助	通院の介助を行います。
そ の 他	介護相談及び体調確認。

(2) 重度訪問介護

①身体介護や家事援助、見守りなど生活全般を支援します。 ②脳性まひなどの全身性障害がある方など日常生活全般に常時の支援を要する方を対象としたサービスです。 ③身体介護、家事援助、見守り等を行います。具体的な内容は居宅介護の身体介護および家事援助と同様です。 ※その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。
--

(3) 同行援護

①屋外での移動が困難な障害者または障害児につき、社会生活上必要不可欠な外出及び余暇活動等の社会参加の為の外出時における移動中の支援を行います。 ②前項の目的より、サービス提供は原則として1日の範囲内で用務を終えるものに限ります。 ③排せつや食事等の介護、その他外出する際に必要となる援助を行います。 ※以下のような外出は除きます。 i 通勤、営業等経済活動に係る外出 ii 社会通念上適当でない外出 iii 義務教育機関への通学、通所施設への通所に係る、通年かつ長期にわたる外出

(4) 移動支援

社会生活上必要不可欠な外出及び余暇活動や社会参加のため、外出時にヘルパーを派遣し、必要な移動の介助及び外出に伴って必要となる介護を支援します。

4. 営業日時

営 業 日	月曜日から金曜日まで ただし、年末年始（12月29日から1月3日）を除きます
営 業 時 間	午前9時00分から午後5時00分まで
サービス提供時間	居宅介護等計画の定める時間内であれば、対応します

5. 事業所の職員体制

従業者の職種	員数		
	常勤	非常勤	計
管理者	1 名		1 名
サービス提供責任者	常勤換算方式で 2.5 以上		
訪問介護員			

6. 利用料金

(1) 利用料

サービスを利用した場合の「基本利用料」及び「サービス提供に伴い発生する加算料金」、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に関連する法令（以下、法令といいます）及び各市区町村障害者移動支援に関する規則適用外の「自費利用料」は別紙「利用料金一覧」のとおりであり、利用者からお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として区市町村が定める利用者負担上限月額（居宅介護等サービスの場合、要した総費用額の 1 割相当額が低い場合には、低い方の額）となります。

また、利用者の住まいにおいてサービスを提供する為に必要となる水道、ガス、電気、電話（訪問介護員が事業所に連絡する場合など）等の費用及び同行援護並びに移動支援における訪問介護員の交通費並びに入場料等の実際に要した費用は、全額ご負担いただきます。

(2) キャンセル料

利用者の都合によってサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、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。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用日前日の午後 5 時までにご連絡いただいた場合	無料
利用時間に訪問しその場でキャンセル又は不在の場合	1 回につき一律、1,000 円

(3) 支払い方法

上記（1）から（2）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。翌月 15 日頃までに当月分の料金請求書を発行致しますので、期日までにおし払い下さい。

お支払い方法は、自動口座振替（毎月 27 日、休業日の場合は翌営業日）とさせていただきます。

なお、初月の支払いは口座振替手続き完了後の為、翌月の利用料金と合算になる場合がございます。手続き完了まで現金での支払いをご希望される場合はご相談下さい。

7. サービスに際して、留意いただきたい事項

(1) 贈答、もてなしの禁止

サービス従業者等に金銭又は物品等の贈答や飲食のもてなしは、制度上、禁止されておりますので、遠慮させていただきます。

(2) サービス従業者の個人情報

個人情報保護法上、サービス従業者等の住所、電話番号などの個人情報につきまして、利用者にお知らせしていませんので、あらかじめご了承ください。

(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、できる限り早めに事業所へご連絡ください。

(4) 担当訪問介護員

サービス提供にあたり、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。担当の訪問介護員や訪問する訪問介護員が交替する場合は、サービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。また、利用者から特定の訪問介護員を指名することはできませんが、訪問介護員についてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご相談ください。

(5) サービス提供について

サービス提供に先立って、障害福祉サービス受給者証に記載された内容(支援区分・支給量等・支援区分、支給量等の有効期間)を確認させていただきます。被受給者の住所等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。

サービスは、サービス提供責任者が作成する居宅介護等計画にもとづいて行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

地震・台風・降雪等、訪問介護員の交通手段への影響または生命に危険が及ぶ等の事態が予測される場合、サービス提供時間の変更またはサービスを中止させていただくことがあります。

(6) サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由により居宅介護等計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て担当の支援相談専門員に連絡し、変更が必要と判断された場合に限りサービス内容を変更します。

その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(7) 記録の作成・整備

訪問介護員がサービスを提供した際、サービス終了5分前を目安に記録の作成を開始します。老計10号(平成12年3月17日 厚生省老人保健福祉局老人福祉計画課長)よりサービス提供実施時間内に行わせていただくことをご了承ください。

(8) サービス従業者の禁止行為

サービス従業者等は、サービスの提供にあたって、次の行為は行いません。

- ①医療行為(法令や通知等に定められた内容において、医師の指示を伴うものは行える場合があります。)
- ②院内介助(状況等により行える場合もあります)
- ③利用者若しくはその家族などの金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ④家族及びペット等への直接のサービスの提供(生活援助、身体介護全てを含みます)
- ⑤身体拘束その他、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又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)

⑥利用者若しくはその家族などに対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

(9) 感染症及び食中毒の予防及び蔓延の防止対策

感染症の発生を予防または感染のリスクを防ぐ為、入出時の手洗い、マスク、使い捨て手袋、フェイスガード等を使用させていただく場合があります。

感染予防・感染拡大防止のため、利用者宅で使用した感染対策備品においては、ご自宅で破棄させていただきます。

(10) 下記の行為は、ハラスメントに該当する可能性があり、サービスを中止させていただきます。

① 暴力又は乱暴な言動

物を投げつける、刃物を向ける、怒鳴る、奇声・大声を発する等

② 対象範囲外のサービスの強要

障害福祉対象外サービスを障害福祉対象サービスとして提供するように要求する、サービス従業者等の車での移動を要求する等の無理な要求

③ セクシュアルハラスメント

サービス従業者等対し、不必要に身体に触れる、性的な言動をする等

④ その他

サービス従業者等に自宅の住所や電話番号を聞く、ストーカー行為等

8. 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	医療機関名 主治医氏名 電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名 (利用者との続柄) 電話番号	
主治医への連絡基準 (特に指示がある場合)	☐ 収縮時血圧以上 ☐ 体温℃以上 ☐ 脈拍以上 ☐ 意識消失 ☐ その他 (.....)	

9. 衛生管理等の関する事項

事業所は従業者の清潔の保持及び健康状態の管理並びに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。従業者に対して、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止の為の対策を検討する為の委員会を法人で設置し、検討結果を従業者に周知徹底します。

10. 虐待防止・身体拘束に関する事項

事業所は利用者の人権の擁護・虐待防止、および身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を法人で設置し、検討結果を従業者に周知徹底します。

11. BCP（業務継続計画）

事業所は、BCP「業務継続計画」を作成し、自然災害や感染症のまん延など突発的な環境の変化が起きても介護サービスの提供を継続、または迅速に復旧するための計画を策定します。＊令和7年3月まで経過措置期間とします。

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及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じ状況および取った処置について記録し保存します。

13. 損害賠償保険への加入

当事業者は、損害賠償保険に加入しています。

14. 個人情報保護

事業者は、利用者及び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」及び厚生労働省が作成した「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ドライン」を遵守し適切な取扱いに努めるものとします。

事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については、利用者及びその家族の了解を得るものとします。

15. 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談及び虐待に関する相談は、下記の窓口でお受けします。

なお、苦情の申立てにより、利用者が不利益を受けることは一切ありません。

窓口名称（事業所）	
電話番号	
担当者	管理者
受付日	5. 営業日時と同一
受付時間	

窓口名称（事業者）	株式会社ヤックスケアサービス
電話番号	043-248-0810
受付日	月曜日から金曜日まで ※祝日、年末年始（12月29日から1月3日）を除く
受付時間	午前9時00分から午後5時00分まで

(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。

市町村	電話番号
県	電話番号

16. 非常災害対策

事業者は、当事業所の所在する地域の環境及び利用者の特性に応じて、事象別の非常災害に関する具体的計画として災害時対応マニュアルを策定しております。

17. その他運営についての留意事項

- (1) 事業者は、従業員の質的向上を図る為に研修機会を設けるとし、業務体制を整備します。
- (2) 従業員であった者に、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、従業員でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨を、事業者との雇用契約の内容とします。

18. 第三者評価の実施状況

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		

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、上記重要事項を説明しました。

事業者 事業者名 株式会社ヤックスケアサービス

事業所名

管理者氏名

印

説明者氏名

印

私は、事業者より重要事項について説明を受け、同意しました。

利用者氏名.....印

署名代行者氏名.....印 本人との続柄（.....）

※署名の場合は、押印を省略できます。記名の場合は、押印を必要とします。