

居宅介護・重度訪問介護サービス
重要事項説明書

法人名	株式会社ケアネット徳洲会沖縄
事業所名	
事業所所在地	
電話番号	

第1条（事業の目的）

株式会社ケアネット徳洲会沖縄（以下「ケアネット徳洲会沖縄」とします）が開設する当事業所が行う居宅介護・重度訪問介護（以下「サービス」とします）の適正な運営を確保するとともに、お客様の意思や人格を尊重し、常にお客様の立場に立ったサービスを提供することを目的とします。

第2条（運営の方針）

当事業所は、地域との結びつきを重視し、支援相談員、他のサービス事業者、医療機関、県や市町村と連携しつつ、お客様の心身の状況、置かれている環境や希望の把握に努め、お客様が可能な限りご自宅で自立した日常生活が送れるよう、日常生活上の援助を行います。

第3条（事業所の概要・サービス実施地域等）

事業所名	
住所	〒
電話・FAX	電話： FAX：
指定事業所番号	
取扱い障がい種別	
サービス実施地域	

第4条（営業日及び営業時間）

営業日	
営業時間	
緊急時	

第5条（当事業所の職員体制）

職種	勤務形態	職員数	兼任の有無
管理者		名	
サービス提供責任者	常勤	名以上	
	非常勤	名以上	
サービス従業者	常勤	名以上	
	非常勤	名以上	

第6条（管理者）

管理者は、職員の管理を行います。また、法令を遵守して事業を行うよう指揮命令を行います。

第7条（サービス提供責任者）

サービス提供責任者は、サービスの利用申込みの調整、お客様の状態や意向の把握、サービス従業者にお客様の情報の伝達、技術指導、サービス内容の管理、居宅介護計画書・重度訪問介護計画書（以下「各種介護計画書」とします）の作成、支援相談員との連携を行います。

第8条（サービス従事者）

サービス従業者は、介護福祉士、介護職員実務者研修、介護職員初任者研修等の資格を取得しており、サービスを提供するとともに、お客様の状況をサービス提供責任者に報告します。

第9条（従業員証明書）

職員は常に従業員証明書を携行し、お客様から求められた時はいつでも提示します。

第10条（サービス利用料金）

サービス利用料金は、障害者福祉関連法令に定める次の金額となります。お客様は、介護給付費等の1割の額を当事業所に支払うものとします。但し、お客様の利用者負担上限額を超えた部分に関しては、当事業所は、市区町村からお客様の代わりにサービス利用料金を受け取るものとします。

1. 居宅介護サービス利用料金

サービス内容	利用時間	サービス利用料金	お客様負担額 ※1 割負担の場合
・身体介護 ・通院介助 (身体介助伴う)	30分未満	2,560円	256円
	30分以上1時間未満	4,040円	404円
	1時間以上1時間30分未満	5,870円	587円
	1時間30分以上2時間未満	6,690円	669円
	2時間以上2時間30分未満	7,540円	734円
	以降30分毎に右の金額を追加	830円	83円
・家事援助 ・通院介助 (身体介護伴わない)	30分未満	1,060円	106円
	30分以上45分未満	1,530円	153円
	45分以上1時間未満	1,970円	197円
	1時間以上1時間15分未満	2,390円	239円
	1時間15分以上1時間30分未満	2,750円	275円
	以降15分毎に右の金額を追加	350円	35円
通院等乗降介助	片道1回につき	1,020円	102円

2. 重度訪問介護サービス利用料金

利用時間	サービス利用料金	お客様負担額
1時間未満	1,860円	186円
1時間以上1時間30分未満	2,750円	275円
1時間30分以上2時間未満	3,690円	369円
2時間以上2時間30分以上	4,610円	461円
2時間30分以上3時間未満	5,530円	553円
3時間以上3時間30分未満	6,440円	644円
以降30分毎に右の金額を追加	850円	85円

移動中の介護を実施した場合には、上記のサービス利用料金に以下の金額を加算します。

重訪移動介護加算	サービス利用料金	お客様負担額 ※1 割負担の場合
1時間以下の移動介護を実施した場合	1,000円	100円
1.5時間未満の移動介護を実施した場合	1,250円	125円
2時間以下の移動介護を実施した場合	1,500円	150円
2.5時間未満の移動介護を実施した場合	1,750円	175円
3時間以下の移動介護を実施した場合	2,000円	200円
3時間を越える移動介護を実施した場合	2,500円	250円

3. 利用者負担上限額管理加算

利用者負担上限額管理加算	1,500円
--------------	--------

注1) 利用者負担上限管理加算は、お客様が「利用者負担上限額管理対象者」として市区町村から認定され、且つ、当事業所以外のサービス事業所と契約し、お客様が当事業所に利用者負担上限額の管理を依頼した場合に加算されます。なお、利用者負担上限管理加算は、全額介護給付費等から支給されますので、お客様の自己負担はありません。

注2) 通常的时间帯（午前8時から午後6時）以外の時間帯にサービスを提供する場合には、次の割合でサービス利用料金に割増料金が加算されます。

- ・早朝（午前6時～午前8時）：25%
- ・夜間（午後6時～午後10時）：25%
- ・深夜（午後10時～午前6時）：25%

4. 加減算

① 特定事業所加算 I

事業所が体制要件、人材要件、重度要介護者対応要件等の基準に適合することで算定する加算です。	20%
---	-----

② 初回加算

初回に実施した訪問介護と同じ月内にサービス提供責任者が訪問介護を行う場合、又はサービス従業者が訪問介護を行う際にサービス提供責任者が同行訪問した場合に算定する加算です。	2,000 円/月
--	-----------

③ 緊急時訪問加算

お客様やご家族からの要請を受けて、サービス提供責任者が支援相談員と連携し、支援相談員が必要と認めた時に、サービス従業者が居宅介護等訪問介護計画書にない身体介護を行った場合に算定する加算です。	1,000 円/回
---	-----------

④ 特別地域加算

沖縄県は本島を除く地域に所在する事業所がサービスを提供した場合に算定する加算です。	所定単位の 15%
---	--------------

⑤ 虐待防止未実施減算

虐待防止の委員会の開催、研修の実施等が行われていない場合に減算が適用されます。	所定単位の 1/100 減算
---	-------------------

⑥ 情報公表未実施減算

情報公表に係る報告がされていない場合に減算が適用されます。	所定単位の 5/100 減算
-------------------------------	-------------------

⑦ 業務継続計画未策定減算（令和 7 年 4 月から）

感染症や非常災害の発生時に、サービスの提供を継続、又は早期再開するための計画を策定していない場合に減算が適用されます。	所定単位の 1/100 減算
---	-------------------

⑧ 処遇改善加算

介護職員等の処遇を改善する目的で、介護職員等の技術・知識向上を図るための研修や、福利厚生、業務効率の改善を行うことで算定する加算です。

加算種類	居宅介護	重度訪問介護
福祉・介護職員等処遇改善加算 I	41.7%	34.3%

- 当事業所は、市町村から支給されるお客様の介護給付費等を、お客様に代わって市町村から受領します（代理受領）。
- 当事業所が市町村から代理受領した介護給付費等の額については、お客様に通知します。
- お客様の身体的理由により、1人のサービス従業者による介護が困難と認められた場合には、お客様かご家族の同意を得た上で、同時に2人のサービス従業者によるサービスを提供します。この場合、2倍の料金がかかります。
- サービスのご利用については、お客様が介護給付費等の支給決定を受けているサービスをご利用される場合には、消費税はかかりません。これに対し、支給決定対象外のサービスをご希望される場合には、別途当事業所と契約を締結していただき、その契約によるご利用料金全額が自己負担となり、別途消費税がかかります。
- 当事業所が介護給付費等の代理受領を行わない場合には、お客様は、当事業所に対してサービス利用料金の全額をいったんお支払い頂きます。この場合、当事業所は、お客様に対して「サービス提供証明書」を交付します。お客様は、「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費等が支給されます。

第11条（交通費その他の費用）

1. サービス従業者がサービスを提供するため、お客様宅を訪問する際にかかる交通費は、第3条サービス実施地域内にお住まいのお客様につきましては無料となります。
2. 第3条サービス実施地域外にお住まいのお客様は、交通費の実費を支払うものとします。その場合の実費は、第3条サービス実施地域を超えた地点から目的地までの区間における往復の公共交通機関利用実費、又は自動車使用時の経費 [10 円/km]（消費税込）となります。
注）サービス従業者の移動手段は、地域により異なります。
3. 買い物、通院、外出介助などのサービスを利用する際にかかる交通費は、原則としてお客様にご負担頂きます。交通費は、通院・外出介助の場合、同乗するサービス従業者分を含む公共交通機関利用実費とし、片道のみのサービスの提供であっても、サービス従業者の往復分の交通費をお客様にご負担頂きます。買物代行で当事業所の自動車を使用する場合には、使用時の経費（お客様宅から目的地までの往復の経費 [10 円/km]。消費税込）とします。

第12条（キャンセル）

1. お客様がサービスの利用をキャンセルする際には、速やかに当事業所まで連絡下さい。
2. お客様のご都合によりサービスをキャンセルする場合には、サービス利用の24時間前までに連絡下さい。連絡なくサービスがキャンセルされた場合や、2時間以内のキャンセルについては、お客様に次のキャンセル料金をお支払い頂きます。但し、お客様の容態の急変など、緊急かつやむを得ない事情がある場合には、キャンセル料金は頂きません。

連絡時期	キャンセル料金
サービス実施予定時間の24時間前まで	無料
サービス実施予定時間の24時間以内	サービス利用料金の1割

3. キャンセル料金は、当月分の利用料金の支払いに合わせてお支払い頂きます。

第13条（お支払い方法）

1. 利用料金は1ヶ月ごとに請求し、お客様は原則として指定の期日に口座引き落としの方法によりお支払い頂きます。
2. 当事業所指定の口座へお振込みも可能ですが、お振込み手数料は、お客様にご負担頂きます。

第14条（居宅介護・重度訪問介護計画書）

1. 市町村が決定した介護給付費等の支給量（受給者証に記載）、お客様の日常生活全般の状況ご希望を踏まえて、提供するサービス種別ごとに、各種介護計画書を作成します。
2. 各種介護計画書には、お客様に提供する具体的なサービスの内容や時間等を記載します。また、計画の作成にあたっては、その内容についてお客様やご家族に説明し、同意を得ます。
3. サービスは各種介護計画書に沿って提供します。
4. お客様の要望、介護給付費等の支給量の変更等に応じ、各種介護計画書の内容を見直します。

第15条（サービス内容）

1. 障害者福祉関連法令に定める下記のサービスの中から、お客様が支給決定されたサービス種別に基づき、指定の時間帯に、選択されたサービスを提供します。

(1) 居宅介護サービス

居宅介護の支給決定を受けたお客様に対し、以下のサービスを提供します。

① 身体介護

入浴介護、排泄介護、食事介護、衣類着脱の介護、身体の清拭、洗髪、通院等の介助、その他必要な身体介護を行います。

② 家事援助

調理、衣類洗濯・補修、住居の掃除、整理整頓、生活必需品の買い物、関係機関等との連絡、その他必要な家事を行います。

③ 通院等乗降介助

サービス従業者が、お客様に対して、通院等のため、自ら運転する車両への乗車や降車介助を行うとともに、乗車前や降車後の屋内外における移動等の介助や、通院先での手続き、移動等の介助を行います。

(2) 重度訪問介護サービス

重度訪問介護の支給決定を受けたお客様に対し、ご自宅における入浴、排せつ、食事の介護、便宜や外出時における移動中の介護を総合的に提供します。

(3) その他

①利用者負担上限額管理

利用者負担上限額管理対象者として市区町村から認定され、且つ、当事業所以外のサービス事業所と契約を締結しているお客様のご依頼により、当事業所と他のサービス事業所が、お客様の受給者証に記載されている利用者負担上限額を超えて、お客様に利用者負担額を請求しないよう、管理します。

②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、生活上の相談や助言を行います。また、お客様が支給期間終了に伴う介護給付費等の支給申請を円滑に行うことが出来るよう、お客様を援助します。

注) 当事業所により、提供できないサービスがございます。予めご了承ください。

2. サービス従業者は、サービスの提供にあたって、次のような行為を行なうことはできません。

(1) 「ご本人の支援」に該当しないもの

ご家族のための洗濯・調理・買物・布団干し・主にお客様がご使用のお部屋以外の掃除、来客の応接（お茶の手配等）、自家用車の洗車等。

(2) 「日常生活の援助」に該当しないもの

庭の草むしり、花木の水やり、犬の散歩等ペットの世話、家具等の移動、大掃除、窓のガラス磨き、室内外家屋の修理、正月料理等の特別な調理等。

(3) その他

お客様やご家族に対して行なう宗教活動、政治活動、当事業所の営業活動、その他これに類する行為（お客様やご家族の依頼によりともに行なう場合を含みます）。

第 16 条（サービスの追加）

市町村が決定した介護給付費等の支給量とサービスのご利用状況によっては、サービスを追加することができます。

第 17 条（当事業所及びサービス従事者の義務）

1. サービスの提供にあたってお客様の生命、身体と財産の安全に配慮します。
2. サービス従業者の清潔保持と健康状態、必要な設備・備品等の衛生的な管理に努めます。
3. サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医療機関等への連絡体制の確保に努めます。
4. お客様へ提要するサービスの内容について記録し、お客様やご家族に確認して頂きます。また、記録や各種介護計画書は、完結の日から定められた期間保存し、お客様やご家族の求めに応じて開示します。
5. サービス従事者の質向上のため、研修の機会を整備します。
 - ① 採用時研修：採用後 1 ヶ月以内
 - ② 継続研修：月 1 回
 - ③ センター会議：月 1 回
 - ④ 健康診断：年 1 回

第 18 条（利益供与の禁止）

支援相談員に対し、利用者に特定の事業所によるサービスを利用させることの対価として、金品及びその他財産による利益供与はいたしません。

第 19 条（緊急時の対応）

サービス従事者は、サービスを提供中にお客様の病状の急変や負傷した場合には、速やかに救急隊、主治医、協力医療機関等に連絡する等、必要な措置を講じるとともに、当事業所の管理者に報告します。

第 20 条（事故発生時の対応）

1. サービスの提供により事故が発生した場合は、県や市町村、ご家族、支援相談員に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
2. 前項の事故の状況や採った処置について記録に残します。
3. サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

第 21 条（虐待の防止について）

1. お客様の人権の擁護、虐待及び身体拘束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) 虐待防止及び身体拘束廃止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
 - (2) 虐待防止のための指針を整備します。
 - (3) 虐待防止のための定期的な研修を実施します。
 - (4) 前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。
2. サービス提供中に介護者による虐待を受けたと思われるお客様を発見した場合は、速やかに県や市町村に通報します。
3. 虐待は防止すべきものという考えに基づき、従業者全員への周知徹底及び身体拘束等の研修を年 1 回以上実施します。

虐待防止に関する責任者	
-------------	--

第 22 条（身体拘束の廃止について）

1. お客様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き、お客様に対する身体拘束は行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、身体拘束の内容、目的、緊急をやむを得ない理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、検討記録等の整備や手続きなど、厚生労働省が策定した「身体拘束ゼロへの手引き」を遵守し、適正に取り扱います。
2. 身体拘束廃止のための研修や委員会は、第 21 条に定める虐待防止と一体的に開催します。

第 23 条（業務継続計画についての策定等）

1. 感染症や非常災害の発生時において、サービスの提供を継続するため、及び早期に業務再開するための計画（以下「業務継続計画」という）を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
2. サービス従業者に業務継続計画について周知するとともに、必要な研修や訓練を定期的に行います。
3. 定期的に業務継続計画を見直し、必要に応じ変更を行います。

第 24 条（感染症の予防及びまん延の防止のための措置）

感染症の発生やまん延がないよう、次の各号の措置を講じます。

1. 感染症の予防やまん延の防止の対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果をサービス従業者に周知徹底します。
2. 感染症の予防やまん延の防止のための指針を整備します。
3. サービス従業者に対し、感染症の予防やまん延の防止のための研修や訓練を定期的に行います。

第 25 条（ハラスメント行為の禁止）

1. サービス従業者がお客様に対し、ハラスメント行為をすることがないように、定期的にサービス従業者へ研修を実施します
2. サービス従業者やお客様にハラスメント行為に対する聞き取りを定期的に行い、ハラスメント行為の実態の把握に努めます。
3. サービス従業者からお客様やご家族に対しハラスメント行為が認められた場合には、ケアネット徳洲会沖縄の就業規則に則り、厳重に対処します。
4. お客様やご家族からサービス従業者に対しハラスメント行為が認められた場合には、サービスの中断や契約を解除いたします。
5. 以下の行為がハラスメントに該当します。

【身体的暴力】

・たたく ・ける ・つねる ・物を投げる ・つばを吐く など

【精神的暴力】

- ・大声を発する ・威圧的な態度で接する ・理不尽なサービスを要求する など

【セクシャルハラスメント】

- ・必要もなく身体を触る ・ヌード写真を見せる ・卑猥な言動を繰り返す
- ・サービスとは無関係に下半身を露出する など

【その他】

- ・業務外のサービスの強要 ・長時間の電話 ・特定のサービス従業者につきまとうなど。
- 注) 精神疾患等の病気又は障がいの症状として現れた言動は考慮します。

第 26 条 (その他留意事項)

- お客様及びご家族は、本契約で定められた業務以外の事項をサービス従事者に依頼することはできません。
- サービス従事者は、サービスに伴い、医療行為を行うことはできません。
- お客様の担当となるサービス従事者の選任や変更は、お客様に適正かつ円滑にサービスを提供する観点から、当事業所が行うものとし、お客様がサービス従事者を指名することはできませんので、予めご了承ください。
- お客様が、担当のサービス従事者の変更を希望する場合には、業務上不適当と判断される事由を明らかにし、事業所までお申し出ください。但し、業務上不適当とされる事由が無いと判断される場合には、サービス従事者の変更を致しかねます。
- 訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承ください。
- サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
 - ① サービス従事者は、生活援助として行う買物の場合を除き、現金をお預かりすることはございません。なお、買物のため現金をお預かりする場合も、1万円以下の少額の金銭とし、お客様又はご家族に必ずその場で金額等をご確認頂きます。
 - ② サービス従事者は、預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他有価証券等は、一切お預かりすることができませんので、予めご了承ください。
 - ③ 現金や貴重品は、室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
 - ④ サービス従事者に対する贈り物や飲食等のご配慮は、遠慮させていただきます。
 - ⑤ お客様及びご家族は、お客様のご自宅においてサービスを実施するために必要な電気、水道、ガス等の使用を、サービス従事者に無償で許可するものとしします。
 - ⑥ サービス従業者が安全にケアを行う為に、訪問中はペットをゲージに入れるかりードにつなぐ等、サービス従業者とペットが接触しないようにしてください。サービス従業者がペットに噛まれる等負傷した場合、治療費等のご請求をさせていただきます。

第 27 条 (サービスに対する相談・苦情・要望等の窓口)

サービスに関する相談、苦情及び要望等（以下、「苦情等」とします）については、下記の窓口にて対応致します。苦情等については真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録及び保存し、常にサービスの質の向上に努めるものとしします。

1. サービス提供事業所苦情等窓口

苦情等受付担当者	
苦情等解決責任者	
受付時間	
電話番号	

注) 苦情対応の基本手順

- ①苦情の受付、②苦情内容の確認、③苦情等解決責任者への報告、④苦情解決に向けた対応の実施、⑤原因究明、⑥再発防止及び改善の措置、⑦苦情等解決責任者への最終報告、⑧苦情申立者に対する報告。

2. 当事業所以外の苦情等窓口

市町村	受付窓口	
	電話番号	

県	受付窓口	
	電話番号	

第 28 条（利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等）

アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組			なし
沖縄県福祉サービス第三者評価の実施	なし	結果の公表	なし
その他機関による第三者評価の実施	なし	結果の公表	なし

当事業所は、お客様又はそのご家族(代理人)に対し、本サービス重要事項説明書により重要事項の内容についての説明をし、2部作成し、事業所及びお客様それぞれで1部ずつを保管します。

※個人情報の使用に関する同意については、別紙『個人情報使用の同意書』での同意署名によって同意を得たものとします。

説明日 令和 年 月 日

< 当事業所 >

住 所

.....

名 称

.....

説明者

.....

私、及び家族は、本書面により、重要事項等についての説明を受け同意いたしました。

< お客様 >

住 所

.....

氏 名

..... 印

< ご家族・代理人 >

住 所

.....

氏 名

..... 印

(お客様との続柄.....)