

## 訪問介護・予防専門型訪問サービス 重要事項説明書

利用者に対するサービスの提供にあたり、事業者の概要や提供されるサービスの内容、利用上の留意事項等の重要事項について次のとおり説明します。

### 1 事業者（法人）の概要

事業者（法人）名称	株式会社エルト
事業者所在地	名古屋市千種区自由ヶ丘2丁目10番23号 グランドール千種台604号
代表者氏名	代表取締役 田中 学
電話番号	052-753-3711
設立年月日	平成28年12月21日

### 2 事業所の概要

事業所名称	エルトケアセンター
事業所所在地	名古屋市千種区自由ヶ丘2丁目10番23号 グランドール千種台604号
電話番号	052-753-3711
FAX番号	052-753-3712
事業所番号 指定年月日	訪問介護 2370103091 予防専門型訪問サービス 23A0100371 平成29年2月1日
管理者氏名	縣 恵美
通常の事業の 実施地域	名古屋市千種区・名東区・守山区・東区・中区・昭和区
事業所が行う 他の事業	生活支援型訪問サービス 居宅介護支援・介護予防支援 障害福祉サービス（居宅介護・重度訪問介護・同行援護・移動支援）

### 3 事業の目的および運営方針

#### (1) 事業の目的

株式会社エルト（以下「事業者」という。）が開設するエルトケアセンター（以下「事業所」という。）が行う訪問介護、予防専門型訪問サービスの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、事業所のサービス提供責任者、訪問介護員（以下「従業者」という。）が、要介護状態又は要支援状態にある方に対し、適正なサービスを提供することを目的とします。

#### (2) 運営方針

事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、総合的なサービスの提供に努めます。

### 4 営業日・営業時間及びサービス提供可能な日と時間帯

営業日	月曜日～金曜日 但し、国民の祝日及び12月30日から1月3日までを除く
営業時間	午前8時30分～午後5時30分
サービス提供日	日曜日～土曜日
サービス提供時間	午前8時～午前零時（緊急時は電話等により、常時連絡が可能です）

### 5 従業者の体制

職種	職務内容	人員数
管理者	事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。	常勤 1名
サービス提供責任者	訪問介護計画、予防専門型訪問サービス計画の作成・変更、利用の申し込みに係る調整、従業者に対する技術指導等を行います。	常勤 2名以上 うち1名は管理者と兼務
訪問介護員	訪問介護計画、予防専門型訪問サービス計画に基づき、サービスを提供します。	常勤換算 2.5名以上

## 6 提供するサービスの内容

介護保険法令に定める下記のサービス行為区分の中から、居宅サービス計画に基づき、指定された時間帯に、選択されたサービスを提供するものとします。

### 【要介護１～要介護５】

#### （１）身体介護のサービス内容

身体に接触して行う介助と準備、片付け、共に行う自立支援の為のサービス

入浴介助	手浴、足浴等の部分浴・全身浴の介助・移動等・洗髪・洗体・後片付け等
排泄介助	トイレ、ポータブルトイレへの移動・おむつ交換・後始末・失禁等の対応等
清拭	清潔保持の為の身体拭き、陰部洗浄等
体位変換	体位変換・安楽な姿勢の確保等
着衣介助	着替えの準備や介助
食事介助	配膳、下げ膳、食事姿勢の確保、摂食介助、水分補給等
整容介助	日常的な身繕い（洗面、口腔ケア、爪切り、耳掃除、整髪）
移動、移乗介助	車椅子への移動介助、装具等の点検、確認等
起床、就寝介助	ベッドからの移動、ベッドへの移動介助・寝具の片付け等
服薬介助	服薬の介助、確認、後片付け等
通院、外出介助	病院等目的地への移動介助
見守りの援助	安全確保をしつつ、常時介助できる状態で行う見守り

#### （２）生活援助のサービス内容

利用者又家族が行う事が困難な場合に行う日常生活の援助

掃除	居室内やトイレ、卓上等の清掃、ごみ出し、後片付け等
洗濯	洗濯、洗濯物の乾燥、取り入れ、収納等
ベッドメイク	利用者のいないところでのベッドシーツの交換等
衣服整理補修	衣類の入れ替え・補修等
一般的調理等	一般的調理・配膳、下げ膳・後片付け等
薬の受け取り	本人に代わって行う薬等の受け取り
買い物	日常品の買い物、品物及び釣銭の確認

### (3) 通院等乗降介助のサービス内容

通院等のため、訪問介護員等が運転する車両への乗車・降車の介助と併せて、乗車前・降車後の屋内外における移動等の介助（移送に係る運賃は別途必要となります）

☆「日常生活上または社会生活上必要な行為に伴う外出」に限り利用できます。

☆ 利用者の状況によっては、サービスを実施できない場合があります。

① 病院への通院	通院時の乗降介助、受診に必要な手続き、薬の受け取り
② 公共施設への送迎	選挙投票、役所への申請や届け出
③ 介護保険施設の見学	デイサービス・老人ホーム等、今後受けるサービスを選択するための見学
④ 生活必需品の買い物、補聴器・眼鏡・補装具など本人が行かなければ対応できない調整や買い物	
⑤ 預貯金の引き出し	

(4) 次のサービスは介護保険適用のサービスとして提供することは出来ませんが、介護保険外サービスとして行っております。ご相談ください。

#### ① 利用者の援助に該当しないもの

家族の洗濯、調理、買い物、布団干し。利用者が使用する居室以外の掃除、来客の応対、自家用車の洗車、通院時の診察、検査に携わる時間

#### 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、室内外の修理、正月料理等特別な料理

### 【要支援1・要支援2】

予防専門型訪問サービスの対象範囲は、厚生労働省令で定める範囲とします。居宅サービス計画に基づき、利用者が必要なサービスを行います。

## 7 サービス利用料金と利用者負担額（介護保険適用分）

別紙をご参照ください。

## 8 その他費用

### (1) 交通費

利用者の居宅が通常の事業実施地域以外にある場合は、交通費の実費（公共交通機関を利用）を請求させていただきます。なお、自動車を使用した場合の交通費は次の額を請求させていただきます。

- |                                 |      |
|---------------------------------|------|
| ① 事業所の実施地域を越える地点から、片道10キロメートル未満 | 100円 |
| ② 事業所の実施地域を越える地点から、片道10キロメートル以上 | 200円 |

## (2) キャンセル料

サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、キャンセル料を請求させていただきます。

- ① 前日 17 時までに申し出があった場合      無料
- ② 前日 17 時までに申し出がなかった場合      1,500 円

※利用者の居宅を訪問したにもかかわらず、利用者の都合によりサービスを提供することが出来なかった場合も同様とします。但し、利用者の病状の急変や急な入院等緊急やむを得ない場合には、キャンセル料は請求いたしません。

## 9 利用料の請求および支払い方法について

利用実績に基づき、1 ヶ月ごとのサービス利用料金を請求しますので、利用者は原則として指定日に口座引き落としによりお支払いいただきます。

口座引き落とし以外のお支払いについては、事業所にご相談ください。

## 10 緊急時の対応方法について

サービス提供中に緊急の事態が発生した場合、速やかに、主治医、協力医療機関、市町村、利用者に係る居宅介護支援事業所、家族等へ連絡して、必要な措置を講じます。

### <緊急連絡先>

氏名：	本人との関係：
住所：	
電話番号：	携帯電話番号：
メールアドレス：	

### <主治医連絡先>

医療機関名：
医師名：
住所：
電話番号：

## 1 1 サービスに関する相談・苦情・要望などの窓口

サービスに関する相談、苦情及び要望は、下記の窓口で受け付けます。

### (1) 事業所の苦情・相談受付窓口

受付時間	月曜日～金曜日 8時30分～17時30分
電話番号	052-753-3711
FAX番号	052-753-3712
担当者	管理者 縣 恵美

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

【市町村の窓口】 名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課	電話番号 052-959-3087 FAX番号 052-959-4155
【公的団体の窓口】 愛知県国民健康保険団体連合会 介護福祉部介護保険課	電話番号 052-971-4165 FAX番号 052-962-8870

## 1 2 虐待の防止について

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、次に掲げる措置を講じます。

(1) 虐待の防止に関する担当者を選定しています。

虐待の防止に関する担当者	管理者 縣 恵美
--------------	----------

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備します。

(4) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図ります。

(5) 虐待の防止のための指針の整備します。

(6) 従業員に対して、虐待の防止を啓発・普及するための研修を定期的実施します。

## 1 3 身体拘束等について

(1) 事業者は、身体拘束その他利用者の行動を制限するような行為（以下「身体拘束等」といいます。）を行いません。但し、当該利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため等緊急やむを得なく身体拘束等を行う場合は、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録します。

(2) 事業者は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。

- ① 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ② 身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ③ 従業者に対して、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

#### 1 4 衛生管理等

(1) 従業者の清潔の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) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- ① 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を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ② 従業者に対し、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します。
- ③ 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。

#### 1 5 業務継続計画の策定等

(1) 感染症や災害に係る業務継続計画を整備します。

(2) 従業者に対し、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実施します。

#### 1 6 ハラスメントの防止について

(1) 事業者は、職場におけるハラスメントの防止に取り組み、従業者が働きやすい環境づくりを目指します。

(2) 利用者又はその家族が事業者の従業者に対して、暴力・暴言・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、カスタマーハラスメント、セクシャルハラスメント等の行為を行った場合は、サービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は、利用契約を解約する場合があります。

##### ① カスタマーハラスメント

理不尽なクレームや要求に基づく威圧的な言動、介護サービスの範囲を超える過剰な要求

##### ② セクシャルハラスメント

性的な言動や身体的接触によって、不快感を与える行為

#### 1 7 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 利用者及びその家族に関する秘密保持について

事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその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。秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

## (2) 個人情報の保護について

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ん。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ん。利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、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。

※ 別紙「個人情報使用同意書」をご参照ください。

## 18 その他留意事項

- (1) 利用者及びその家族は、この契約で定められた業務以外の事項に従業者に依頼する事はありません。
- (2) 従業者は、サービスに伴う医療行為はできません。
- (3) 利用者の担当となる従業者の選択の選任及び変更は、利用者に適正かつ円滑にサービスを提供する為、当事業所が行うものとし、利用者が従業者を選任する事は出来ません。
- (4) 利用者が、担当の従業者の変更を希望される場合は、業務上不適当な事由を明らかにし、事業所までご相談ください。また事業所の都合により従業者を変更する場合は、管理者又はサービス提供責任者から事前に連絡いたします。(緊急時の場合はご容赦ください。)
- (5) 訪問予定時間は交通事情により前後する事がありますので、ご了承ください。
- (6) 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、できる限り早めに担当の地域包括支援センター（又は介護支援専門員）又は事業所へご連絡ください。
- (7) サービス提供時の事故及びトラブル防止の為、次の事項にご留意ください。
  - ① 従業者は生活援助として行う買い物以外に、現金をお預かりする事はありません。お預かりする際はその場で金額等をご確認願います。従業者は立て替えての買い物はいたしません。
  - ② 従業者は、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などはお預かりできません。目に見えない場所に保管してください。
  - ③ 従業者に対する贈り物や飲食等のご遠慮させていただきます。
  - ④ 従業者の個人情報は一切お伝えできません。
  - ⑤ 居宅においてサービスを提供するにあたり使用する電気、ガス、水道等の費用は利用者の負担といたします。

## 19 第三者評価

第三者評価は、実施していません。



## 訪問介護・予防専門型訪問サービス 契約書

\_\_\_\_様（以下「利用者」といいます。）と株式会社エルト（以下「事業者」といいます。）は、事業者が利用者に対して行う訪問介護、予防専門型訪問サービス（以下「訪問介護サービス等」といいます。）について、次のとおり契約を締結します。

### 第1条（契約の目的）

事業者は、介護保険法の趣旨に従って、訪問介護サービス等を提供し、利用者はそのサービスに対する料金を支払います。

### 第2条（契約期間）

- 1 この契約の契約期間は、令和 \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ 日から要介護認定の有効期間満了の日までとします。
- 2 上記の契約期間満了日の7日前までに、利用者から事業者に対して、契約終了の申し出がない場合は、利用者の再認定された要介護認定の有効期間満了日まで、この契約は自動的に更新されるものとします。

### 第3条（訪問介護計画）

事業者は、利用者の日常生活全般の状況及び利用者、利用者の家族、代理人の希望を踏まえて、居宅サービス計画書又は介護予防サービス計画書（以下「ケアプラン」といいます。）に沿って、利用者の訪問介護計画書又は介護予防訪問介護計画書（以下「訪問介護計画書」といいます。）を作成します。事業者のサービス提供責任者はこの訪問介護計画書の内容を利用者及びその家族に説明します。

### 第4条（サービス提供の記録等）

- 1 事業者は、訪問介護サービス等の実施ごとに、サービス内容等を情報通信機器（スマートフォン、パソコン等）から所定の介護記録システムに入力し、この電子データを訪問記録として保存します。
- 2 事業者は、訪問介護サービス等の提供に関する諸記録を作成し、契約終了後5年間保存します。
- 3 利用者は、事業者に対し、第2項の記録の閲覧及び複写を求めることができます。

### 第5条（利用者負担金の支払い及びその滞納措置）

- 1 サービスに対する利用者負担金は、別紙「重要事項説明書」に記載するとおりとします。なお、利用者負担金は関係法令に基づいて決められるものである為、契約期間中に変更になった場合は、関係法令に従って改定後の金額が適用されます。
- 2 事業者は、利用者負担金及びその他の費用について、1ヶ月ごとに計算し、利用月の翌月20日までに利用明細書及び請求書を作成し、利用者に通知します。

- 3 利用者は、通知に基づき、あらかじめ指定した方法によって、遅滞なく、月ごとの利用料金を支払います。
- 4 事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収証を発行します。

#### 第6条（サービスの中止）

利用者が、「重要事項説明書」に記載の期日までにサービス利用の中止を申し出なかった場合、利用者は事業者へキャンセル料を支払うものとします。但し、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。

#### 第7条（契約の終了）

- 1 利用者は、事業者に対して、この契約の解約を希望する日の7日前までに解約を申し出ることにより、利用者が希望する日をもって、この契約を解約することができます。
- 2 利用者は、前項の規定に関わらず、この契約を継続しがたい正当な理由がある場合には、直ちにこの契約を解約することができます。
- 3 事業者は、事業規模の縮小等、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月の予告期間において、理由を示した文書で通知する事により、この契約を解約することができます。
- 4 事業者は、次の事由に該当した場合は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
  - (1) 利用者が正当な理由なく事業者を支払うべきサービス利用料金を2ヵ月滞納し、料金を支払うよう催告したにも関わらず、1ヶ月以内に支払われない場合
  - (2) 利用者またはその家族の著しい不信行為により契約継続が困難となった場合
- 5 事業所は、前項によりこの契約を解約する場合には、介護支援専門員や市町村等に連絡を取り、必要な措置を講じます。
- 6 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
  - (1) 利用者が介護保険施設に入所した場合
  - (2) 利用者の要介護認定区分が、自立（非該当）と認定された場合
  - (3) 利用者が死亡または身体障害者養護施設に入所する等、介護保険の被保険者としての資格を喪失した場合

#### 第8条（秘密保持及び個人情報の保護）

- 1 事業者及び事業者の従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を、正当な理由なく他の事業者及び第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 事業者は、利用者及びその家族の個人情報について、サービスを提供するサービス事業者との連絡調整その他必要な場合に限り、利用者及びその家族からあらかじめ文書で同意を得た上で使用します。
- 3 第1項の規定に関わらず、事業者は、高齢者虐待防止法に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

## 第9条（災害時等によるサービスの変更・中止について）

地震、台風、火災等の災害または感染症等によりサービスの実施、継続が困難な場合は、サービスの提供を中止または変更させていただくことがあります。

その場合は、利用者及びその家族に対してサービス利用上の不利益が生じないよう、関係機関とも連携を図るなどの措置を講じます。

## 第10条（損害賠償）

- 1 事業者は、訪問介護サービス等の提供に伴い、利用者の生命・身体・財産等に損害を与えた場合は、その責任の範囲において利用者に対して損害を賠償するものとします。但し、その損害のうち、利用者の責に帰すべき事由により発生したものは、この限りではありません。
- 2 取扱いに特別の注意が必要な物等についてはあらかじめご提示をお願いします。ご提示の無い場合、賠償を致しかねる事があります。

## 第11条（緊急時の対応）

事業者は、訪問介護サービス等の提供を行っているときに、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに医療機関への連絡を行う等必要な措置を講じます。

## 第12条（相談・苦情対応）

- 1 事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、この契約に関する利用者の要望、苦情等に対し、利用者の立場に立って迅速かつ誠実に対応し改善に努めます。
- 2 事業者は、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として、利用者に対し不利益となるような対応はいたしません。

## 第13条（身分証携行義務）

事業者の従業者は常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者またはその家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

## 第14条（契約外条項）

この契約に定めのない事項については、介護保険法その他諸法令の定めるところを遵守し、利用者、事業者が誠意を持って協議のうえ定めます。

## 第15条（裁判管轄）

利用者と事業者は、この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることをあらかじめ合意します。

(別紙)

## 個人情報使用同意書

私（利用者）および家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

### 記

#### 1 使用する目的

- (1) 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更の為
- (2) 介護計画書の立案、サービス担当者会議での情報提供等（医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体等）の為
- (3) 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合や主治医等の意見を求める必要がある場合
- (4) 介護事業所内のカンファレンスの為
- (5) サービス提供で必要な場合や、上記各号に関わらず緊急時の連絡に必要な場合

#### 2 使用にあたっての条件

- (1) 利用者及びその家族の個人情報の提供は必要最小限とし、サービス提供に関わる目的以外に使用しない。
- (2) 利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後も、第三者には漏らさない。
- (3) 個人情報を使用した会議の内容や相手方等について経過を記録し、本人または身元引受人から請求があれば開示する。
- (4) 利用者(身元引受人)または家族の同意を得ないで、利用目的の範囲を超えて個人情報を取り扱うことはしない。

#### 3 個人情報の内容

- (1) 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等、事業者がサービスを提供するために最小限必要な個人に関する情報
- (2) その他、業務を行う上で必要となる情報

#### 4 使用する期間

契約締結日から契約終了日までの間

以上

この契約の締結を証するため、利用者または代理人、事業者が署名捺印の上、1通ずつ保有するものとします。

令和      年      月      日

#### 【事業者】

利用者へのサービス提供開始にあたり、本書に基づいて、重要事項、契約内容、個人情報の使用について説明しました。利用者の申し込みを受諾し、本書に定める訪問介護サービス等を、誠実に責任をもって行います。

所在地	名古屋市千種区自由ヶ丘2丁目10番23号 グランドール千種台604号		
事業者	株式会社エルト		
代表者	代表取締役 田中 学		印
事業所	エルトケアセンター		
説明者	管理者 縣 恵美		印

#### 【利用者】

私は、本書に基づいて、重要事項、契約内容について説明を受けた上で同意し、サービスの利用を申し込みます。また、私および家族の個人情報の使用についても同意します。

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

#### 【ご家族・署名代行者】

私は、利用者本人の契約の意思を確認の上、本人に代わり、上記署名を行いました。利用者の家族の個人情報の使用について同意します。

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

利用者との関係 \_\_\_\_\_