指定訪問介護等重要事項説明書

利用者に対するサービスの提供にあたり、東京都条例および介護予防・日常生活支援事業実施要綱の規定に基づき、当事業者が利用者に説明すべき重要事項は、次のとおりです。

１　指定訪問介護サービスまたは介護予防・日常生活支援総合事業第１号訪問事業による訪問型サービス（サービスＡ）を提供する事業者について

事業者名称	株式会社ケアネット・トキ
代表者氏名	代表取締役　柳田一信
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	東京都北区神谷一丁目２２番８号 電話　03-3919-3117　　ﾌｧｯｸｽ番号　03-3911-4548
法人設立年月日	昭和 39 年６月 12 日（社名変更：平成 26 年４月１日）

２　利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

⑴ 事業所の所在地等

事業所名称	ケアネット台東
介護保険指定事業所番号	東京都　第 1370601922 号
サービスの種類	訪問介護・第１号訪問事業（サービスＡ）
開設年月日	平成 17 年 11 月１日
事業所所在地	東京都台東区日本堤二丁目 30 番９号
連絡先	電話　03-6802-0588　ＦＡＸ番号　03-6802-0587
事業所の通常の事業の実施地域	台東区、荒川区

⑵事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護または要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保および向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービスまたは介護予防・日常生活支援総合事業第１号訪問事業による訪問型サービス（サービスＡ）を提供することを目的とします。
運営の方針	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およびこの契約の定めに基づき、関係する区市町村や事業者、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、適切なサービスの提供に努めます。

⑶事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日　～　土曜日（日曜日、12/31～1/3 を除く）
営業時間	９：00　～　18：00

⑷サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	基本時間　9：00　～　18：00

⑸事業所の職員体制

管理者	（職名）所長（氏名）福本　良子

職	職　務　内　容	人員数
管理者	1　従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 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。	常　勤　1名
サービス提供責任者等	1　指定訪問介護または介護予防・日常生活支援総合事業第 1 号訪問事業による訪問型サービス（サービスＡ）（以下「指定訪問介護等」という。）の利用の申込みに係る調整を行います。 2　訪問介護計画または介護予防訪問介護計画（以下「個別サービス計画」という。）の作成並びに利用者等への説明を行い、同意を得ます。利用者へ個別サービス計画を交付します。 3　指定訪問介護等の実施状況の把握及び個別サービス計画の変更を行います。 4　訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5　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。 6　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または地域包括支援センターと連携を図ります。 7　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。 8　訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9　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。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 第一号訪問事業にかかる必要な業務を実施します。 12 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。	常勤 1 名以上
訪問介護員等	1　個別サービス計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護等のサービスを提供します。 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。 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。 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。 5　第 1 号訪問事業にかかる介護サービスを提供します。	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

訪問介護または介護予防・日常生活支援総合事業第 1 号訪問事業による訪問型サービス（サービスＡ）は、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話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。

⑴ 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
個別サービス計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者等が作成した居宅サービス計画または介護予防サービス計画または総合事業によるサービス計画（以下「介護予防ケアプラン」という。）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サービス計画を作成します。
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。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
	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的援助	○ 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。 ○ 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。 ○ 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で必要な時だけ介助）を行います。 ○ 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。） ○ 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。 ○ 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。

⑵ 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。

① 医療行為
② 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
③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
⑤ 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）
⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
⑦ 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）

⑧ その他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

⑶ 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険等を適用する場合）等について

別紙「サービス利用料金表」に記載

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

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。

① 「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

- 利用者以外のものに係る洗濯、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

② 「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

⑷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等又は区市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、区市町村が実施する地域生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

⑸上記における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適用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、居宅サービス計画等の策定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または地域包括支援センターに連絡し、居宅サービス計画または介護予防サービスまたは総合事業によるサービス計画の変更の援助を行います。

４ その他の費用について

別紙「サービス利用料金表」に記載

5　利用料、利用者負担金（介護保険を適用する場合）、第１号訪問事業にかかる利用者負担金、その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担金（介護保険を適用する場合）、第１号訪問事業にかかる利用者負担金及びその他の費用の請求方法等	ア　利用料、利用者負担金（介護保険を適用する場合）、第一号訪問事業にかかる利用者負担金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 10 日頃までに利用者あてにお渡しします。
② 利用料、利用者負担金（介護保険を適用する場合）、第１号訪問事業にかかる利用者負担金及びその他の費用の支払い方法等	ア　サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)現金支払い 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します。(医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。)

※　利用料、利用者負担金（介護保険を適用する場合）、第１号訪問事業にかかる利用者負担金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ヶ月以上遅延し、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。

6　担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	担当サービス提供責任者
	連絡先電話番号	03-6802-0588
	同ﾌｧｯｸｽ番号	03-6802-0587
	受付日及び受付時間	月～土曜日９：00～18：00

※　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ありますことを予めご了承ください。

7　サービスの提供にあたって

（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、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）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者にお知らせください。

（2）利用者が要介護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、必要な援助を行います。

（3）利用者に係る居宅介護支援事業者または地域包括支援センターが作成する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、指定訪問介護等の目標、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サービス計画を作成します。なお、作成した個別サービス計画は、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、ご確認いただくようお願いします。

（4）サービス提供は個別サービス計画に基づいて行います。なお、個別サービス計画は、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提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

8　衛生管理及び感染症の対応について

（1）訪問介護員等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、従業者に周知徹底します。

②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

（4）サービス提供前において、感染症（新型コロナウイルス感染症・インフルエンザ・ノロウィルス等）の症状がある場合には、速やかにご連絡ください。また、サービス当日において感染症等の発症あるいは発症の疑いがあると認められた場合は、感染拡大防止のため必要な対策を図り、ご利用者の家族・介護支援専門員等にすみやかに連絡し、医療機関への受診をお願いする場合があります。

担当訪問介護員が発症した場合は、代替の介護員で対応させていただく場合があります。

9　業務継続計画の策定等について

（1）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等の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

（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に実施します。

（3）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。

10　ハラスメント防止対策について

男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、下記のハラスメント防止対策に取り組みます。

（1）サービス提供に関連する優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為を許容いたしません。

①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為

②個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

③意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人従業員、取引先事業者の方、ご利用者及び代理人並びにその家族等が対象となります。

（2）ハラスメント事案が発生した場合、ハラスメントマニュアルなどを基に即座に対応し、当施設のハラスメント委員会により同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

（3）従事者に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、当施設のハラスメント委員会にて定期的な話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント

発生状況の把握に努めます。

（4）ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

11　虐待の防止のための措置

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止などのために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

（1）虐待の発生又はその再発を防止するための委員会を開催します。

（2）虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者　　福本　良子

（3）指針の整備を行います。

（4）成年後見制度の利用を支援します。

（5）苦情解決体制を整備しています。

（6）従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

（7）介護相談員を受入れます。

（8）サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを区市町村に通報します。

12　身体拘束について

事業者は、入居者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行わない。ただし、当該入居者又は他の入居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には、身体拘束の内容、目的、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、検討記録等記録の整備や適正な手続きにより身体等の拘束を行う。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

①緊急性…直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。

②非代替性…身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。

③一時性…利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

13　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の保持について	ア　事業者は、利用者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ドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 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及び代理人ならびに家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 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においても継続します。 エ　事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者及び代理人ならびに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においても、

	その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	ア 事業者は、利用者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、利用者の個人情報を用いません。また、利用者及び代理人ならびに家族の個人情報についても、予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代理人・家族の個人情報を用いません。 イ 事業者は、利用者及び代理人ならびにその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、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。 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。）

１４　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、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医	医療機関名	
	主治医氏名	
	住　　所	
	電話番号	
ご家族	氏　　名	
	住　　所	
	電話番号	（昼）
		（夜）
	続　　柄	

１５　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等の提供により事故が発生した場合は、区市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者または地域包括支援センター等に連絡を行うとともに、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等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。

１６　身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

１７　心身の状況の把握

指定訪問介護等の提供に当たっては、居宅介護支援事業者または地域包括支援センター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るものとします。

１８　居宅介護支援事業者等との連携

⑴ 指定訪問介護等の提供に当たり、居宅介護支援事業者または地域包括支援センター及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

⑵ 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「訪問介護計画」または「介護予防訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者または地域包括支援センターに速やかに送付します。

⑶ 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または地域包括支援センターに送付します。

１９　サービス提供の記録

⑴ 指定訪問介護等の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。

⑵ 指定訪問介護等の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は契約終了の日から提供した日から２年間保存します。

⑶ 利用者は、事業者に対して保存され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。

２０　非常災害時等の対応

台風、積雪、地震その他異常気象、非常災害等によりサービスの提供が困難となった場合は、運営の中止またはご利用の中止・ご利用時間の短縮・他の日に振替等による対応をさせていただく場合があります。原則本人または家族の同意を得て対応させていただきますが、緊急の場合は事後承諾とさせていただきます。

２１　サービス提供に関する相談、苦情について

⑴　相談・苦情処理の体制及び手順

①　提供した指定訪問介護等に係る利用者及びその家族からの相談及び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）

②　相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

１）相談・苦情の受付

相談・苦情受付担当者は、利用者からの相談・苦情を随時受付いたします。

２）相談・苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は、受付けた相談・苦情はすべて・相談・苦情解決責任者へ報告します。その際、相談・苦情受付担当者は、その内容について書面に記載し、必要に応じて相談・苦情申出人に確認をいたします。

３）苦情解決に向けての話し合い

相談・苦情解決責任者は、相談・苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。

4）相談・苦情解決結果の記録

相談・苦情解決責任者は、苦情受付から解決、改善までの経過と結果について書面に記録します。

相談・苦情解決責任者は、相談・苦情申出人に改善を約束した事故があった場合、相談・苦情申出人に対して、一定期間経過後、報告します。

⑵　苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ケアネット台東 管理者　　福本　良子	所 在 地　　東京都台東区日本堤 2-30-9 電話番号　　03-6802-0588 ﾌｧｯｸｽ番号　03-6802-0587 受付時間　　9：00　～　18：00
【区市町村（保険者）の窓口】	〔台東区〕介護保険： 福祉部介護保険課 所 在 地　東京都台東区東上野 4-5-6 電話番号　03-5246-1244 受付時間　8:30　～　17:15　（土日祝休み）
	〔台東区〕総合事業： 福祉部介護予防・地域支援課 所 在 地　東京都台東区東上野 4-5-6 電話番号　03-5246-1224 受付時間　8:30　～　17:15　（土日祝休み）
	〔荒川区〕福祉部介護保険課 所 在 地　東京都荒川区荒川 2-2-3 電話番号　03-3802-3111（代） 受付時間　9:00　～　17:00　（土日祝休み）
【公的団体の窓口】 東京都国民健康保険団体連合会 介護相談窓口	所 在 地　東京都千代田区飯田橋 3-5-1 電話番号 03-6238-0177 受付時間　9:00～17:00　（土日祝休み）

附則　令和８年６月１日改訂