

訪問介護（総合事業）重要事項説明書

（令和8年10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 03-3683-4441（代） （ 午前9時～午後6時まで ）
担 当 三崎 真也 ※ご不明な点は、何でもおたずねください。

2. 東京都訪問介護事業所 の概要

（1） 事業所の名称、所在地、指定番号及びサービス提供地域

事業所名	永仁介護サービス 瑞江支社
所在地	東京都江戸川区春江町3丁目51番4号
介護保険指定番号	訪問介護（介護予防訪問介護） 東京都 1372302131号
サービス提供地域	江戸川区春江町・篠崎町・上篠崎・東篠崎・東篠崎町・南篠崎町・南小岩・一之江・西一之江・江戸川・大杉・上一色・鹿骨・鹿骨町・中央・西瑞江・東瑞江・瑞江・船堀・松江・谷河内

（2） 同事業所の職員体制

職種	常勤（人）	非常勤（人）	計（人）	資格等
管理者	1		1	介護福祉士
サービス提供責任者	3	0	3	介護福祉士
ヘルパー	1	9	10	介護福祉士、実務者研修修了者、 初任者研修修了者
事務員	0	2	2	

（3） サービスの提供時間帯

曜 日	通常時間帯 08:00 ～ 18:00	早 朝 06:00 ～ 08:00	夜 間 18:00 ～ 22:00	深 夜 22:00 ～ 06:00	備 考
平 日	○	○	○	○	
土・日・祭日	○	○	○	○	

時間帯により、料金が異なります。

ヘルパー派遣時間は、上表の中から、お客様の必要な時間にお伺いいたします。

電話受付時間 平日 9:00～18:00
 土曜日・日曜日・祝祭日 10:00～16:00

但し、緊急時は転送電話にて24時間対応いたします。

3. サービス内容

（1） 身体介護

食事介助／入浴介助／排泄介助／清拭／体位変換／通院介助 等

- (2) 生活援助及び介護予防
買い物／調理／掃除／洗濯 等
- (3) その他のサービス 介護相談

4. 利用料金

(1) 訪問介護（要介護1～5） ★一級地単価：11.4円

お支払いいただく料金の単価は下記のとおりです。

身体介護	単位数	利用料	利用者負担額	
			1割	2割
30分未満	244	2,781円	278円	556円
30分以上1時間未満	387	4,411円	441円	882円
1時間以上1時間30分未満	567	6,463円	646円	1,292円
1時間30分以上 (30分増すごとに)	82	934円	93円	186円
生活援助	単位数	利用料	利用者負担額	
			1割	2割
20分以上45分未満	179	2,040円	204円	408円
45分以上	220	2,508円	250円	500円

《加算》

※初回加算 200単位/月

※緊急時訪問介護加算 100単位/回

※特定事業所加算(Ⅱ)(基本単位+加算単位)の100分の10単位/月

※介護職員等処遇改善加算(Ⅰイ)(基本単位+加算単位)の1000分の270相当単位/月

※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)25%増し、深夜(午後10時～午前6時)50%増しとなります。

※身体的状況等、やむを得ない事情かつお客様の同意を得て2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

(2) 総合事業（要支援1～2） ★一級地単価：11.4円 1回：45分

サービスの種類	上限 単位数	単位数 (1回)	利用料 (1回)	利用者上限負担額	
				1割	2割
訪問型サービスⅠ (週に1回程度の場合)	1,176	294	3,351円	1,341円	2,682円
訪問型サービスⅡ (週に2回程度の場合)	2,349			2,678円	5,356円
訪問型サービスⅢ (週に3回程度の場合)	3,727	311	3,545円	4,249円	8,498円

《加算》

※初回加算 200単位/月

※介護職員等処遇改善加算(Ⅰイ)(基本単位+加算単位)の1000分の270相当単位/月

※介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合があります。その場合は、一旦介護保険適用外の料金を頂き、サービス提供証明書を発行いたします。サービス提供証明書を後日区役所の介護保険担当窓口提供しますと、差額の払戻しを受けることができます。

(3) 交通費

サービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、当社サービス担当者とは相談して下さい。通院・透析の送迎・入退院時の交通費（ヘルパー移動に係る交通費も含む）につきましては、その実費をお支払いいただきます。

(4) キャンセル料

援助当日の3時間前までにご連絡をいただけなかった場合、1,000円のキャンセル料をいただきます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡下さい。

(連絡先 電話 03-3683-4441 (代))

(5) その他

① 利用者の住まいで、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、利用者のご負担になります。

② 料金のお支払い方法

料金が発生する場合、月ごとの精算とし翌月20日までに前月分の請求書に明細を付けて連絡し、27日に口座より自動引き落としとさせていただきます。

お支払い方法は、口座引き落としを原則としますが、現金支払も可能です。現金支払選択の場合には、料金の連絡を受けて5日以内にお支払いいただきます。

③ 料金の変更

介護保険関係法令の改正等により料金に変更になる場合は、1か月前までに文書で通知します。利用者が変更を承諾する場合は、新たな料金に基づく別紙を取り交わします。承諾しない場合は、利用者は文書により契約を解約できます。

④ その他の料金

利用者の要望にて、複写物の交付を行う場合は、その実費をいただきます。

5. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

電話又は直接来社してお申し込み下さい。その後、当社職員がお伺い致します。契約を結び、訪問介護計画（総合事業計画）を作成し、サービスの提供を開始します。

※居宅支援サービス計画の作成を依頼した場合、事前に介護支援専門員とご相談下さい。

※介護予防サービス計画の作成を依頼した場合、事前に地域包括支援センター又は介護支援専門員とご相談下さい。

(介護支援専門員への情報提供)

契約締結後、事業者は契約書の写しを介護支援専門員へ速やかに送付します。

また、契約内容の変更や契約終了が生じた場合には、その内容を記した書面を介護支援専門員へ速やかに送付します。

(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一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、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。

- ・ 利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・ 要介護認定区分が非該当（自立）と認定された場合
（この場合、条件を変更して、再度契約することが出来ます）
- ・ 利用者がお亡くなりになられた場合

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、利用者やご家族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、利用者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。
- ・ 利用者がサービス利用料金の支払いを1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10日以内に支払わない場合、又は利用者やご家族が当社や当社のサービス従業者に対し、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。

(3) サービスの利用に関する留意事項

① 利用者からの訪問介護員交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにし、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。但し、お客様から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 定められた業務以外の禁止

利用者は、訪問介護（総合事業）計画で定められたサービス以外の業務を、事業者及び訪問介護員に依頼することはできません。

③ 個人情報の取扱い

事業者は、サービス担当国会議その他の関係機関との協議において、利用者の個人情報を使用する場合には、事前に利用者から文書による同意を得た上で行います。

同意が得られない場合、個人情報を提供することはありません。

（家族の個人情報の取扱い）

事業者は、利用者の家族に関する個人情報についても、サービス担当国会議その他の関係機関との協議において使用する場合には、事前に当該家族から文書による同意を得た上で行います。

同意が得られない場合、家族の個人情報を提供することはありません。

④ 従業者の身分証の提示

当社のサービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時または利用者・ご家族から求めがあった場合には、いつでも身分証を提示いたします。

6. 当社の訪問介護（総合事業）サービスの特徴等

要介護・要支援状態にある高齢者等に対し、次の方策により心のこもった適正な訪問介護（総合事業）サービスに努めることとします。

（１） 運営の方針

- ① 事業所の訪問介護サービス従事者は、居宅サービス計画に基づき、利用者の心身の状況、置かれた環境等に応じて、利用者が可能な限りその居宅において、有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るよう、利用者の立場にたった援助、サービスを行います。
- ② 事業所の訪問介護サービス従事者は、介護予防サービス計画に基づき、利用者の心身の状況、置かれた環境等に応じて、利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持もしくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことが出来るよう、利用者の立場にたったの援助、サービスを行います。
- ③ サービスの実施にあたっては、利用者の意思および人格を尊重し、居宅サービス計画又は介護予防サービス計画に基づき実施します。
- ④ サービスの実施にあたっては、地域包括支援センター、介護支援専門員等と密接な連絡を取り、総合的なサービスの提供に努めます。

（２） サービスの質の向上

- ① 訪問介護サービス従事者又は介護予防サービス従事者に対して、十分な教育を行うと共に、必要な場合、その従事者が所属するチームにて会議を開催し、最適なサービスの提供を追求します。
- ② より高度な福祉資格の取得を奨励し、従事者のレベル向上に努めます。
- ③ 定期的に介護支援専門員又は地域包括支援センターと連絡を取り、お客様の状態にあったサービスの提供に努めます。
- ④ 事前の打合せを行い、緊急時の連絡先等の確認をし、いかなる場合にも迅速な対応をします。

（３） 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	有 ・ 無	変更を希望される方はお申し出下さい。
男性ヘルパーの有無	有 ・ 無	
従業員への研修の実施	有 ・ 無	年 5 回以上の研修、実習、講習を実施
サービスマニュアルの作成	有 ・ 無	

7. 緊急時・事故発生時の対応方法

- （１） サービスの提供中に容体の変化等があった場合、事前の打合わせにより、区、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をします。
- （２） 事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により、利用者の生命・身体・財産に損害が生じた場合、事業者はその損害を賠償します。
必要に応じて、事業者加入の保険（三井住友海上）により対応します。

主 治 医	主 治 医 氏 名	
	主 治 医 連 絡 先	
ご 家 族	ご 家 族 氏 名	
	ご 家 族 連 絡 先	

8. 身分証の携行・提示

サービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は家族から求められた場合には、いつでも提示します。

9. 介護支援専門員等との連携

- (1) 事業者は、訪問介護（総合事業）サービスの提供にあたり、介護支援専門員、地域包括支援センター、保健医療サービス及び福祉サービス提供者との密接な連携に努めます。
- (2) 契約書の写しを介護支援専門員に速やかに送付します。
- (3) 契約内容の変更又は契約終了時には、その内容を記した書面を介護支援専門員に速やかに送付します。
- (4) 第9条2項又は4項に基づき事業者が解約通知を行う場合は、事前に介護支援専門員へ連絡します。

10. サービス内容に関する苦情

- (1) 当社利用者相談・苦情担当

当社の訪問介護サービスに関するご相談・苦情について、以下の窓口が承ります。

担当 三崎 真也 電話番号 03-3683-4441（代）

- (2) 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。

江戸川区の場合、江戸川区役所で、（03-5662-0032）以下部署が窓口です。

【介護保険課 事業者調整係】

- (3) 東京都国民健康保険団体連合会 電話番号 03-6238-0177

受付時間 （土・日・祝祭日を除く 午前9時から午後5時まで）

- (4) 虐待防止のための措置に関する事項

虐待の防止に関する責任者を選任します。

【虐待防止責任者】 三崎 卓也 【補佐】 三崎 真也

11. 安全確保に関する事項

- (1) 身体拘束の適正化

当社では、利用者様の生命・身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他の行動制限は行いません。やむを得ず実施した場合には、内容・理由を記録し、利用者様及びご家族に説明いたします。

- (2) 高齢者虐待防止

身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待、放置等の虐待を防止するため、職員研修・相談体制を整備しています。虐待が疑われる場合には、管理者への報告、市区町村等の関係機関との連携を行います。

(3) 感染症の予防及びまん延防止

手指衛生、消毒、個人防護具の使用等、感染症防止のための体制を整備しています。利用者様や同居家族に感染症が疑われる場合には、訪問方法の変更や延期をお願いすることがあります。

(4) 災害等不可抗力に関する事業継続計画（BCP）

地震・風水害・停電等の災害時には、職員の安全確保を最優先とし、事業所の状況を確認した上で、サービス提供の可否や代替手段について速やかにご連絡いたします。必要に応じて区役所・地域包括支援センター・消防・医療機関等と連携します。

(5) カスタマーハラスメント防止

利用者様またはご家族からの言動が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害する場合には、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

該当する行為の例：

- ・大声での叱責、威圧的な言動
- ・人格否定、差別的発言
- ・過度・不当な要求
- ・長時間の拘束、執拗なクレーム
- ・暴力行為、物を投げる行為
- ・セクシュアルハラスメント

これらが認められた場合には、複数名訪問、サービス方法の見直し、行政・警察等への相談を行うことがあります。改善が見られない場合には、サービス継続が困難となり、契約の見直しや解除をお願いする場合があります。なお、正当なご意見や苦情については、誠意をもって対応いたします。

12. 当法人の概要

（法人名）	株式会社 永仁サービス
（代表者役職・氏名）	代表取締役 三崎 孝子
（所在地）	東京都江戸川区平井4丁目1番19号
（電話番号）	03-3683-4441（代）
（事業所数）	居宅介護支援 1ヶ所 / 訪問介護 2ヶ所 予防訪問介護 2ヶ所 / 通所介護 1ヶ所

契約締結日

令和

年

月

日

訪問介護（総合事業）の提供開始にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて、重要事項の説明を行いました。

事業者

（所在地） 東京都江戸川区春江町3丁目51番4号

（名称） 株式会社 永仁サービス ⑩

（説明者）
氏 名 ⑩

私は、契約書および本書面に基づいて、事業者から訪問介護（総合事業）についての重要事項の説明を受けました。

利用者

（住 所）

（氏 名） ⑩

（代理人）

（住 所）

（氏 名） ⑩

（続 柄）

（理 由）