

重要事項説明書 (訪問介護)

1、指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	Life is 株式会社
代表者氏名	神尾 祐輔
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	埼玉県深谷市針ヶ谷690番地2 048-577-8953
法人設立年月日	令和3年12月17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

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	Life is 訪問介護
介護保険指定 事業所番号	訪問介護 (指定事業番号：1174602886)
事業所所在地	〒369-0213 埼玉県深谷市針ヶ谷690番地2
連絡先 相談担当者名	電話：048-577-8953 FAX：048-577-8954 サービス責任者：堀口 浅美
事業所の通常の 事業の実施地域	深谷市、本庄市、上里町、寄居町、美里町

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	この規定は、Life is 株式会社が開設するLife is 訪問介護(以下「事業所」という)が行う指定訪問介護の事業(以下「事業」という)の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者(以下「訪問介護員等」という)が要介護状態にあるものに対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。
運営の方針	事業の実施にあたっては、利用者の意向及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。指定訪問介護の事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じた日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介助、その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日 (夏季・年末年始を除く)
営業時間	午前8時30分から午後5時30分

(4) 提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日(夏季・年末年始を除く)※その他曜日応相談
サービス提供時間	午前8時30分から午後5時30分 ※その他時間応相談

(5) 事業所の職員体制

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 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 (訪問介護員と兼務)
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 2 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い、同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護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 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 (訪問介護員と兼務) 非常勤 0名
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護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。 	常勤 2名 非常勤 2名
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 1名 (管理者と兼務) 非常勤 0名

3、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
訪問介護計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）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訪問介護計画を作成します。
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の援助		<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 洗濯物を一緒に干したり畳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。

(1) 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

(2) 保険給付として不適切な事例への対応について

1. 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

- ・ 利用者以外の者に係る洗濯、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
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(3) 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又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービスなどの活用のための助言を行います。

また、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が可能です。

4、利用料、その他の費用の額

(1) 提供するサービスの基本利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

利用した場合の基本利用料は以下の通りです。利用者負担額は、原則として基本利用料に対して介護保険負担割合証に記載の割合（1～3割）に応じた額です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額負担となります。

※10. 21円（7級地）

区分	1回当たりの所要時間	(単位数) 1単位 10.21円	基本利用料	利用者負担額		
				1割	2割	3割
身体介護	20分未満	167	1,705円	171円	341円	512円
	20分以上30分未満	250	2,552円	256円	511円	766円
	30分以上1時間未満	396	4,043円	405円	809円	1,213円
	1時間以上1時間30分未満	579	5,911円	592円	1,183円	1,774円
	1時間30分以上 (30分増すごとに加算)	+84	857円 を加算	85円 を加算	171円 を加算	257円 を加算
引き続き生活援助を算定する場合 (25分増すごとに加算)		67	684円 を加算	69円 を加算	137円 を加算	206円
援生	20分以上45分未満	183	1,868円	187円	374円	561円
助活	45分以上	225	2,297円	230円	460円	690円

※サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。

※利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。

(2) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

※10. 21円（7級地）

加算の種類	要件	利用料	利用者負担額		
			1割	2割	3割
夜間・早朝 加算	夜間(18時～22時)、早朝(6時～8時)にサービスを提供した場合	1回につき 基本利用料の25%			
深夜加算	深夜(22時～翌朝6時)にサービスを提供した場合	1回につき 基本利用料の50%			
緊急時訪問 介護加算	利用者や家族等からの要望を受け、緊急に身体介護サービスを行った場合	1回につき 1,021円	103円	205円	307円
初回加算	新規に訪問介護計画書を作成した利用者に、サービス提供責任者が自ら訪問介護を行うかほかの訪問介護員に同行した場合	1月につき 2,042円	205円	409円	613円

※緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

※初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。

※(利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合) 上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

(3) その他の費用について

①交通費

通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域にお住まいの方は、訪問介護員が訪問するための交通費の実費をご負担していただきます。

なお、自動車を使用した場合は、通常の事業の実施を超えた地点から、1キロメートルあたり70円を請求いたします

②キャンセル料

サービスの利用を中止した場合には、次のとおりキャンセル料をいただきます。

ただし、利用者の様態の急変や急な入院等、緊急やむを得ない事情がある場合は請求いたしません。なお、サービスを中止する場合には、至急、ご連絡ください。

ご利用の24時間前までにご連絡いただいた場合	無料
ご利用の12時間前までにご連絡いただいた場合	当該利用料の50%の額
ご利用の12時間前までにご連絡がなかった場合	当該利用料の100%の額

③その他

・ご利用者の居宅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様のご負担となります。

5、利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

その他の費用の請求及び支払い方法について

(1) 請求方法

①利用者負担額、その他の費用は利用月ごとの合計金額により請求します。

②請求書は、利用月の翌月10～20日までに利用者宛てにお届けします。

(2) 支払い方法等

①請求月の月末までに、以下の方法でお支払いください。

- ・現金払い
- ・利用者が指定する口座からの自動振替

- ・事業者が指定する下記の口座への振り込み

金融機関/支店名	埼玉りそな銀行 / 岡部支店
預金種別	普通
口座番号	3872172
口座名義人	ライフイズカブシキガイシャ Life is 株式会社

※なお、振り込み手数料につきましてはお客様の負担にてお願いいたします。

- ②お支払いを確認しましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管してください。
(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)

※利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）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関わらず、支払い期日から14日以上遅延し、さらに支払いの督促から7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、秘密の保持

- (1) 従業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、従業員である期間及び従業員でなくなった場合においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容としています。
- (2) 利用者からあらかじめ文章で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で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、あらかじめ文章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。
- (3) 利用者又は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り扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めます。

7、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、速やかに主治医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

8、事故発生時の対応について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	： 三井住友海上火災保険株式会社
保 險 名	： 福祉事業者総合賠償責任保険特約

9、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ご希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	サービス提供責任者 堀口浅美
	連絡先電話番号	048-577-8953
	同ファックス番号	048-577-8954
	受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 (夏季・年末年始を除く) 8時30分～17時30分

※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、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

10、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が作成する「居宅サービス計画（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「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」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いたします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」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。実際の提供にあたっては、利用者的心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

11、サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 苦情処理の体制及び手順
 - ① 提供した指定訪問介護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。
 - 相談及び苦情の対応
相談又は苦情の連絡があった場合は、原則として管理者が対応する
管理者が対応できない場合は、他職員が対応しその旨を管理者へ速やかに報告する。
 - 確認事項
・ 相談又は苦情のあった利用者氏名

- ・提供したサービスの種類、年月日及び時間
- ・サービス提供した職員の氏名(利用者が分かる場合)
- ・具体的な苦情・相談内容
- ・その他、参考となる事項

③相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

④相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。

○管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。

- ・サービス提供した者から概況説明
- ・問題の洗い出し、整理及び今後の改善について検討
- ・文章による回答案の検討

○文章により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文章を渡す。

○利用者に渡した文章と同様の文章を居宅介護支援事業者にも渡し、苦情又は相談の状況について報告する。

○市や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。

○事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発防止を図る

(2) 苦情相談窓口

担当者	管理者 神尾 祐輔
電話番号	048-577-8953
受付時間	午前8時30分から午後5時30分
受付日	月曜日から金曜日 (夏季・年末年始を除く。)

深谷市市役所 長寿福祉課	048-574-8544
本庄市市役所 介護保険課	0495-25-1719
上里町役場 高齢者いきいき課	0495-35-1243
寄居町役場 福祉課	048-581-7718
美里町役場 住民保険課介護保険係	0495-76-1366
大里広域市町村圏組合(深谷市・寄居町)	048-501-1330
埼玉県国民健康保険団体連合会 介護福祉課 苦情対応係	048-824-2568 (苦情相談専用)

12、衛生管理等

- (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) 当該サービスご利用期間中にご本人様・同居家族様に感染症の症状がみられる場合は事前にご連絡ください。また、状況に応じてサービスの提供ができない場合がございます。

説明年月日 令和 年 月 日

指定訪問介護の提供開始に当たり、利用者に対して重要な事項を説明しました。

(事業者)

所在地 埼玉県深谷市針ヶ谷690番地2

法人名 Life is 株式会社

代表者 神尾 祐輔

(説明者)

事業所名 Life is 訪問介護

氏 名 印

私は、事業者からの重要な事項の説明を受け、サービスの提供開始について同意しました。

(利用者)

住 所

氏 名

印

(代理人)

住 所

氏 名

印

続 柄