

重要事項説明書（訪問介護・介護予防訪問介護）

（令和 7 年 2 月 1 日現在）

1. 事業者の概要

事業者（法人）名	株式会社HEART&SOUL			法人種別	営利法人
代表者	役職名	代表取締役	氏名	川村 智	
所在地 電話番号	住所 〒453-0801 愛知県名古屋市中村区太閤 5-2-7 TEL052-880-0075 FAX052-880-0079				
事業内容	訪問介護サービス				
法人の沿革・特色	平成 24 年 8 月に設立。				
法人が所有する 事業所の種類・数	訪問介護サービス・1				

2. 事業所の概要

事業所の名称	あさがお介護				
所在地 電話番号	住所 〒453-0801 愛知県名古屋市中村区太閤 5-2-7 TEL052-880-0075 FAX052-880-0079				
事業所番号	訪問介護事業者番号 2370504298 予防専門型訪問サービス23A0501099 指定障害福祉サービス事業者番号 2310102153	指定取得日	令和 7 年 2 月 1 日		
管理者名	原田 祐輔				
事業の目的	要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護及び介護予防専門型訪問介護を提供することを目的とする。				
運営の方針	要介護・要支援状態の方々に対して、心身の状態や特性を考慮した上で、自立した生活を営むことができるための介護および支援を行います。				
自己評価の実施状況	なし				
第三者評価の実施状況	なし				
研修の実施状況	1 年に 1 回全体研修あり				

3. 事業所の職員体制

職種	常勤	非常勤	合計員数 (常勤換算)	資格等	業務内容
管理者	1		1	実務者研修	介護従業者及び業務の管理
サービス提供責任者	1		1	実務者研修	利用調整、技術指導、入浴、排泄、食事等生活全般の援助
訪問介護員	4	3	6.2	ホームヘルパー 2 級 介護初任者研修	入浴、排泄、食事等生活全般の援助

4. 事業の実施地域

実施地域	名古屋市（港区・熱田区・中川区・中村区・中区・南区・西区・北区） 海部郡大治町・海部郡飛島村・海部郡蟹江町
------	--

※上記地域以外でもサービスを実施する場合があります。

※上記地域内では交通費はサービス料金に含まれています。

5. 営業日時

営業日	基本：月曜～土曜、但し、ご利用者様のご意向により日曜も可能
営業時間	9：00～17：00
年末年始・夏季・休日の緊急連絡方法	電話連絡により時間外対応可能

6. サービスの内容

(1) 訪問介護計画書に基づき、次のサービスの項目について、訪問介護サービスを実施いたします。

事前チェック	●顔色・発汗の観察記録など	生活援助	清掃	●居室・寝室・台所・トイレ・ Pトイレ・浴室・廊下・階段 ●ゴミ出し●準備・後片付け
記録など	●環境整備 ●助言相談・話し相手・記録など		洗濯	●洗濯 ●乾燥(物干し) ●取入れ収納 ●アイロン
身体介護	排泄介助	●トイレ介助 ●Pトイレ介助 ●尿器介助 ●パッド交換 ●おむつ交換 ●排尿・排便の回数・性状の観察記録	寝具の手入れ	●シーツ交換●ベッドメイク●布団干し
	食事介助	●全介助 ●一部介助●水分補給・量の記録 ●さざみ食・つぶし食●食事量・食事内容の観察記録	衣類	●衣類の整理●被服の補修
	身なりの	●清拭(全身・部分) ●洗髪 ●爪切り(手・足)	調理配下膳	●一般的な調理●配下膳●後片付け
	保清・整容	●全身浴(入浴・シャワー浴) ●部分浴(手・足・陰部・臀部) ●洗面 ●口腔ケア ●整容 ●更衣介助	買物等	●日用品等の買物●薬の受取り ●通所準備
	移動	●体位変換●移乗介助●移動介助●通院・外出介助	その他 ()	
	起床就寝	●起床介助 ●就寝介助	通院等乗降介助	●外出準備(着替え・整容・持ち物確認)
	服薬	●服薬介助 ●服薬確認		●車両までの移動介助(歩行や車椅子の介助)
	自立支援	●ともに行う調理●ともに行う家事 ●ともに行う買物●入浴・更衣・移動時等の自立への声かけと安全の見守り●意欲・関心の引き出し		●乗車の介助
	その他 ()			●降車の介助
	退室時の確認	●火元 ●電気 ●水道 ●戸締り等のチェック		●病院内への移動介助(歩行や車椅子の介助)
			●受信等の介助(診療受付など)	

※「生活援助」は身体介護以外の、掃除・洗濯・調理などの日常生活の援助を指しますが、次のような行為は「生活援助」に含まれません。

①商品の販売・農作業等の生業の援助的な行為

②直接、本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為

※「通院等乗降介助」は通院等の為、訪問介護員が自ら運転する車両への乗車又は降車の介助を行うとともに、併せて乗車前乗車後の屋内外での移動の介助、受診等の手続きを行う一連のサービスです。

※公共交通機関、一般のタクシーを利用する外出介助については、身体介護の移動介助サービスになります。

※介護予防サービスは身体介護・生活援助の区分なしに要支援の程度毎に月単位の定額費用でサービスを提供いたします。

(2) このサービスの提供に当たっては、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止、となるよう、適切にサービスを提供します。

- (3) サービスの提供は、懇切丁寧に行い、わかり易いように説明します。もしわからないことがあれば、いつでも担当職員にご質問下さい。
- (4) 職員は、常に身分証明書を携行していますので、必要な場合はいつでも、その場でお求め下さい。

7. サービス提供の流れ

訪問介護提供の統一した流れは以下のとおりです。

訪問介護受付	利用者又は介護支援専門員の来所又は電話による訪問介護の利用の受付 来所又は電話等による聞き取りから訪問介護利用の相談を受け付けます。
契約・承諾	担当サービス提供責任者による訪問日時の調整 介護保険制度利用についての説明 訪問による契約書・承諾書等の契約・承諾 契約の有効期間は認定有効期間終了日までです。ただし、更新を受け要支援・要介護状態であり、利用者から申し出が無い場合は、自動的に更新されます。
訪問時の挨拶	利用者在宅の確認、利用者の状態観察、介護意志の確認、介護内容の確認、医療サービスの把握、福祉サービスの把握、前回実施した介護の記録内容の把握
アセスメント	本人・家族の状態把握、心身機能の評価、介護不安等の主訴、特別事項の確認 利用者の希望する曜日・時間
訪問介護計画書作成と承諾	担当する居宅介護支援事業者の確認と登録 居宅介護支援事業者の居宅サービス計画書との照合と調整 訪問介護計画書の作成と承諾、訪問介護手順書の作成と承諾
連携調整	利用者を担当する居宅介護支援事業者との連携調整 利用者が利用する他のサービス事業者との連携調整 必要に応じ医療機関・福祉機関との連携調整 主たる介護者との連携調整
派遣者調整	担当となる訪問介護員の調整 担当となった訪問介護員への介護内容の説明と確認
オリエンテーション	利用者宅にサービス提供責任者並びに訪問介護員が訪問し介護手順を説明しながら介護の提供を開始
介護開始	※利用者が介護中に急変した場合は救急車を呼ぶなど救急対応を行うほか事業所や緊急連絡先へ連絡します。
モニタリング	担当サービス提供責任者がおおよそ1ヶ月に1度訪問し提供している介護内容を調査 本人の心身の状態、家族の状況、介護程度、訪問介護員の質・提供の調査
訪問介護計画の変更	モニタリングにより変更が必要と判断した場合は担当する居宅介護支援事業者に連絡し介護内容変更の依頼申請 訪問介護計画書を修正し利用者並びに家族への説明と承諾
変更調整	訪問介護計画の変更に伴い訪問介護員の調整
訪問介護の終了	居宅サービス計画、訪問介護計画の達成により終了の手続き 利用者又は家族の希望により訪問介護の契約を解約することによる終了

8. サービス利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

①利用者からの交替の申し出

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て、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、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合は、利用者及びそのご家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

ご契約者は「6. サービスの内容」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

②サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。

但し、事業者はサービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

サービス実施のために必要となる備品等及び水道・ガス・電気・電話等の費用は利用者にご負担いただきます。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。

その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者に対するサービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

①医療行為又は医療補助行為

・水銀体温計、電子体温計などによる体温測定・自動血圧測定器による血圧測定・パルスオキシメータの装着・軽微な切り傷、擦り傷、やけど等の処置・医薬品の使用の介助（軟膏塗布（褥そうの処置を除く。）、湿布、点眼薬、内服、座薬挿入、鼻空粘膜への薬剤噴霧）・爪切り、爪やすりがけ・口腔内刷掃・耳垢の除去・ストーマ装具のパウチにたまった排泄物をすてること（肌に密着したパウチの取替を除く。）・自己導尿カテーテルの準備、体位の保持・浣腸などを除きます。

②利用者もしくはその家族等からの物品等の授受

③利用者の家族等に対するサービスの提供

④飲酒及び喫煙

⑤利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

⑥その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(6) 貴重品の一時保管について

鍵等の貴重品については原則として預かりません。但し、サービス提供において支障がある場合、保管目的等の協議の上、「預り証」をお渡しし一時保管させていただくことがあります。保管の場合は、特定の場所に保管し、訪問介護員個人は保管しません。

9. 利用料金

介護保険を利用する場合の自己負担は、介護保険制度に準じて所得金額により異なります。

ただし、介護保険の給付の限度額を超えた部分にかかるサービスは全額自己負担になります。任意契約による訪問介護は、全額自己負担になります。

【基本料金】利用者負担

	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間30分未満	1時間30分以上 30分増すごとに
身体介護	163単位/約180円	244単位/約270円	387単位/約524円	567単位/約627円	+82単位/約91円
	20分以上	45分以上	70分以上		
身体介護に引き続き生活援助を行う	+65単位/約72円	+130単位/約144円	+195単位/約215円		

	45分未満	45分以上
生活援助のみ	179単位/約198円	220単位/約243円

	1回につき
通院等乗降介助	97単位/約107円

介護予防 (専門型)	(総合)訪問介護費Ⅰ	週1回程度の訪問	1176単位/月	1299円/月
	(総合)訪問介護費Ⅱ	週2回程度の訪問	2349単位/月	2596円/月
	(総合)訪問介護費Ⅲ	週3回程度の訪問	3727単位/月	4118円/月

※「総合事業（介護予防専門型訪問介護）」においては、月の途中でサービス開始及び終了時の月は日割り計算とする。

【加算】

中山間地域等における小規模事業所加算	中山間地域等に居住する者へサービス提供加算	緊急時訪問介護加算	初回加算	生活機能向上連携加算	介護職員処遇改善加算
円	円	1105円	2210円	円	円

※朝（6：00～8：00） 夜間（18：00～22：00）は25%割り増し、深夜（22：00～6：00）は50%割り増しになります。

※上記の時間数は実際のサービス提供時間ではなく、居宅サービス計画に定める時間数によるものとします。

※やむを得ない事情で、二人の訪問介護員でサービスを実施した場合、利用者の同意の上、二人分の料金をいただきます。

※身体介護20分未満を行う時は、以下の要件が必要です。

- 1、夜間・深夜・早朝（午後6時から午前8時まで）に行われる身体介護である。
- 2、日中（午前8時から午後6時まで）に行われる場合は、以下を満たす時。
 - ・利用対象者が、要介護3から要介護5で、障害高齢者の日常生活自立度ランクBからCまでであること。
 - ・当該利用者に係るサービス担当者会議（3月に1回以上開催）において、1週間に5日以上20分未満の身体介護が必要であると認められた時。

※保険適用外部分について料金を改定する際には1ヶ月以上前に利用者に文章で連絡します。

※中山間地域等における小規模事業所加算は中山間地域における小規模事業所が訪問介護を行った場合に加算します。

※中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算は中山間地域に居住するものにサービス提供した場合に加算します。

※緊急時訪問介護加算は利用者の要請とケアマネが認めた居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

※訪問介護初回加算は新規計画を作成した利用者に、初回訪問介護実施月内に、サービス提供責任者自身が訪問介護又は同行訪問をした場合に加算します。

※生活機能向上連携加算は、訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者がリハビリテーション専門職に同行し、両者の共同による訪問介護計画を作成し、サービス提供を行った時、初回の訪問から3ヶ月間加算します。

※介護職員処遇改善加算は、介護職員処遇改善交付金から円滑に移行するための加算で、都道府県知事等へ届出した事業所は加算することができます。

【その他の費用】

- 交通費 通常の実施地域以外の場合、交通費の実費をいただきます。
- キャンセル料 介護サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセル通知の時間により、キャンセル料をいただきます。

ご利用日の前営業日 17 時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
ご利用日の前営業日 20 時までのご連絡の場合	1000 円
ご利用日までにご連絡がない場合	介護保険にて定める全額

※ただし、利用者の急な病変、急な入院等の場合にはいたしません。

※介護予防サービスの場合、月単位の定額制のためキャンセル料はありませんが、中止が決まりましたら、お早めにご連絡ください。

※利用者が法定代理受領サービスを利用できないことにより償還払いとなる場合には、いったん利用料を全額自己負担しなければなりません。

10. 利用料金、その他の費用のお支払い方法

利用料、その他の費用は利用月ごとに計算し、請求いたします。

請求書は毎回のサービス提供の明細書を添えて、お渡し致します。毎回のサービス実施記録の利用者控えと照合の上、利用月の翌月 20 日までに下記のいずれかの方法でお支払いください。

※入金確認後、領収書を発行いたしますので、大切に保管してください。

ア. 現金支払い イ. 事業者指定口座への振り込み ウ. その他

金融機関	名古屋銀行	支店名	五月通支店
預金種別	普通預金	口座番号	3285560
口座名義	株式会社HEART&SOUL		
郵便振替口座		口座名義	

※お支払いが 3 ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも係わらず 10 日以内にお支払いいただけない場合には、契約を解約させていただいたうえで未払い分をお支払いいただきます。

11. 情報提供の制限

利用者本人又はご家族・法定代理人以外への情報提供はできません。情報提供の請求には、本人又はご家族・法定代理人であることを証明する書類が必要です。

情報提供することで、本人や第三者の権利利益を害するおそれのある場合は、例外的にその全部又は一部について開示しない事があります。

本人の同意を得ずに情報の提供を行う例外的な場合は、①検査等の業務を委託する場合、②外部監査機関への情報提供、③あらかじめ特定の機関（病院等）と情報を共有することを利用者との間で取り決めている場合があります。

12. 虐待の防止について

サービスの提供中に、養介護施設従事者又は養護者（家族・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、速やかにこれを市町村に通報します。

13. 個人情報の保護について

当該事業所は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務

と考え、事業所が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努めるとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守します。

- ①当該事業所の従業員は介護保険法等の規定に基づき、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- ②当該事業所の従業員であったものは、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- ③当該事業所では利用者の医療上緊急の必要がある場合又は、サービス担当者会議等で必要がある場合に限りあらかじめ利用者もしくはご家族からの文書による同意を得た上で必要な範囲内で利用者又はご家族の個人情報を用います。

当該事業所が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

14. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の急変等の緊急事態が発生した場合は、事前の打ち合わせにより、利用者の主治医、救急隊、緊急連絡先（ご家族等）、介護支援専門員（ケアマネージャー）等に連絡致します。

15. 事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合は、利用者がお住まいの市町村、ご家族、居宅介護支援事業所等に連絡致します。

16. サービス内容及び個人情報取り扱い等に関する苦情・相談について

サービスの内容及び個人情報取り扱い等に苦情・相談がある場合は、下記の窓口にご連絡ください。

【事業者の窓口】	所在地：名古屋市中区太閤 5-2-7
あさがお介護	T E L 052-880-0075 F A X 052-880-0079
	受付時間 9:00～17:00
【市町村の窓口】	所在地：名古屋市中区三の丸三丁目 1 番 1 号
名古屋市健康福祉局高齢福祉部 高齢福祉課	T E L 052-961-1111（代表）
国保連合会の窓口	所在地：名古屋市東区泉一丁目 6-5
愛知県国民健康保険団体連合会 苦情相談室	T E L 052-971-4165 F A X 052-962-8870 受付時間 平日 9 時～17 時

17. 記録の保管について

(1) 用紙で保管する場合

- 鍵のかかる保管場所に保管します。外部に持ち出す場合は、持ち出し記録簿に記入し、管理します。
- 保管期間はサービス提供終了から 2 年間、請求にかかる資料とその請求の根拠となる記録は 5 年間保管をします。
- 記録の閲覧及び実費を支払っての写しの交付が本人及び家族に限り可能です。
- 保管期間が終了した書類についてはシュレッダーにかけた上で破棄します。

(2) 電子媒体で保管する場合

- 利用者のデータを保存するパソコンは、ログイン時にパスワードを求める等のセキュリティを設定し、利用者のデータに対してアクセス権限のない第三者が不正にパソコン操作を行えないようにします。
- データの閲覧、利用に関して、データアクセス時にパスワードを要求する等のセキュリティを設

定し、許可された者のみがアクセスできるようにします。

- 外部へのデータの持ち出しは禁止し、保管期間が終了したデータはパソコンより消去します。

18. 契約の解約、終了

- 契約は有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には契約終了を希望する日の 30 日前までに解約届出書をご提出ください。解約料は徴収いたしません。
- 事業者からの解約はやむを得ない場合のみとし1ヶ月以上の期間をおき理由を通知します。

19. 損害賠償

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者はその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意または過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

20. 担当のサービス提供責任者

あなたを担当するサービス提供責任者は 顧 君 ですが、やむを得ない事由で変更する場合は、事前に連絡を致します。

上記の内容について「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、説明を行いました。

説明日 令和 年 月 日

説明者

職 名		氏 名		印
-----	--	-----	--	---

【事業者】

所 在 地	名古屋市中村区太閤 5-2-7		
事業者(法人)名	株式会社HEART&SOUL		
代 表 者 名	川村 智		印
事 業 所 名	あさがお介護		

上記の内容について説明を受けました。

【利用者】

住 所			
氏 名			印

【代理人又は
立会人】

住 所			
氏 名			印

※立会人とは、事業者と利用者のどちらにも属さないで、双方の意思を確認する第三者を言います。