

# 株式会社鳥取介護サービス

## 訪問介護サービス重要事項説明書

### 第1条（企業理念）

お客様の居宅にサービス従事者を派遣して、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の援助を行う訪問介護サービス（以下、「サービス」とします。）の提供につき、株式会社鳥取介護サービス（以下、「鳥取介護サービス」とします。）は、「高齢者の尊厳と自立を守る」という企業理念のもと、いかなる場合においても、「お客様第一主義」を徹底するものとします。

### 第2条（運営の方針）

1. 鳥取介護サービスは、地域との結びつきを重視し、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者及び関係市区町村との密接な連携を図りつつ、お客様の心身の状況、その置かれている環境及びご希望等の把握に努め、お客様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できるよう、入浴、排せつ、食事等の介護その他日常生活上の援助を行うものとします。

### 第3条（事業者の概要）

- ① 法人名 : 株式会社鳥取介護サービス
- ② 法人所在地 : 鳥取市古海 707-1
- ③ 代表者氏名 : 谷口 功
- ④ 設立 : 2007年
- ⑤ 資本金 : 250万
- ⑥ 実施事業 : 在宅介護事業

### 第4条（営業日及び営業時間）

#### 1. サービス提供

- ① 営業日 : 365日
- ② 営業時間 : 24時間

注1) サービス提供時間は、原則事前に計画された居宅介護支援事業所等により計画された居宅サービス計画に基づくものとする。

#### 2. サービス受付

- ① 営業日 : 月曜日～金曜日（祝祭日、12/29～1/3を除く）
- ② 営業時間 : 午前9時～午後6時

注2) 電話等により、会社携帯電話に24時間連絡が可能な体制を取るものとし、緊急時には訪問対応行うものとする。

### 第5条（サービス提供事業所の概要）

事業所名	株式会社 鳥取介護サービス		
所在地	鳥取市古海 707-1		
電話番号等	TEL0857-30-1696	FAX 0857-30-1697	
事業所番号※	3170101772		
サービス実施地域	旧鳥取市（中山間地域等は除く）		

### 第6条（当事業所の職員体制）

	資格	常勤	非常勤	計	備考（兼任の有無等）
管理者	—	1人	—	1人	サービス提供責任者兼務
サービス提供責任者	介護福祉士等	8人	—	8人	訪問介護員兼務
サービス従事者 （訪問介護員等）	介護福祉士	12人	11人	23人	
	介護職員実務者研修修了者	1人	6人	7人	
	ホームヘルパー2級課程修了者		6人	6人	（内1名事務員兼務）
	介護職員初任者研修修了者	1人	1人	2人	（内1名事務員兼務）
	介護職員基礎研修				
	ホームヘルパー1級課程修了者		1人	1人	
事務職員	—	1人	2人	3人	

## 第7条（サービス利用料金）

1. サービス利用料金は、介護保険法令に定める介護給付費（介護報酬）に準拠した次の金額となります。

①身体介護又は生活援助のサービスを個別に利用する場合。

	身体介護 特定事業所加算 I	
	サービス利用料金	利用者負担額
20 分未満	1,960 円	196 円
20 分以上 30 分未満	2,930 円	293 円
30 分以上 1 時間未満	4,640 円	464 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満	6,800 円	680 円
1 時間 30 分以上は 30 毎に	980 円を追加	98 円を追加
	生活援助 特定事業所加算 I	
	サービス利用料金	利用者負担額
20 分以上 45 分未満	2,150 円	215 円
45 分以上	2,640 円	264 円

1 回の訪問で、身体介護と生活援助の混在したサービスを一連のサービスとして利用する場合、そのサービス利用料金は、下記 A と B を合計した金額になります。

	A：身体介護 特定事業所加算 I	
	サービス利用料金	利用者負担額
20 分以上 30 分未満	2,930 円	293 円
30 分以上 1 時間未満	4,640 円	464 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満	6,800 円	680 円
1 時間 30 分以上は 30 分毎に	1,010 円を追加	101 円を追加
	B：生活援助 特定処遇改善加算 I	
	サービス利用料金	利用者負担額
20 分以上 45 分未満	780 円	78 円
45 分以上 70 分未満	1,560 円	156 円
70 分以上	2,340 円	234 円

注1) お客様の地域が中山間地域等の場合は、サービス料金に 5%の加算となります。

注2) 通常的时间帯（午前 8 時～午後 6 時）以外の時間帯にサービス提供する場合には、次の割合でサービス利用料金に割増料金が加算されるものとします。

- ・ 早朝（午前 6 時～午前 8 時）：25%・夜間（午後 6 時～午後 10 時）：25%
- ・ 深夜（午後 10 時～午前 6 時）：50%

注3) 2 名のサービス従事者によりサービスを提供する必要があると判断される場合には、お客様の同意を得た上で、2 名のサービス従事者によりサービスを提供するものとします。

この場合には、通常サービス利用料金の 2 倍の料金をお客様にお支払い頂くものとします。

注4) 当事業所は、体制要件、人材要件、重度対応要件等厚生労働大臣が定める基準に適合し、特定事業所加算（I）を算定しますのでサービス利用料金に 20%割増料金を加算するものとします。

注5) 緊急な身体介護について、お客様又はその家族等からの要請に基づき、当社のサービス提供責任者がお客様の担当介護支援専門員と連携し、介護支援専門員が必要と認めた場合に身体介護を緊急に行った場合は、一回につき 100 単位を加算する。

注6) 新規お客様（二ヶ月以上サービス提供無）に対して、訪問介護計画を作成しサービス提供責任者がサービス提供又は同行指導をした場合に初月のみ初回加算 200 単位を加算する。

注7) 訪問若しくは通所リハを実施している PT・OT・ST・医師からの助言を受けた上で、サービス提供責任者が生活機能の向上を目的とした訪問介護計画書を作成（変更）した場合、生活機能向上連携加算（I）100 単位又は（II）200 単位を加算する。（最大 3 か月）

注8) 令和 6 年 6 月より介護職員処遇改善加算 I（24.5%）の加算算定となります。（R8.5 月まで）

注9) 令和 8 年 6 月より介護職員処遇改善加算 I ロ（28.7%）の加算算定となります。

注10) 所得に応じて利用者サービス料金が最大 3 割負担の場合があります。

- 2 公的介護保険の適用がある場合には、お客様は鳥取介護サービスに対して、上記サービス利用料金から保険給付額を控除した金額（以下、「利用者負担額」とします。）を支払うものとしします。
3. 公的介護保険の適用がない場合及び介護保険法令上償還払いとなる場合には、サービス利用料金の全額を、公的介護保険の適用がある場合において、給付限度額又は支給限度額を超えるサービスを提供した場合には、その限度額を超えた額を、お客様は鳥取介護サービスに対して支払うものとしします。また、公的介護保険の適用がない場合に限り、別途消費税をお客様にご負担頂きます。  
なお、償還払いとなる場合には、後日、領収書及びサービス提供証明書を保険者（市区町村）の窓口にて提示して承認された後、お客様には利用者負担額を控除した金額が払い戻されます。
4. 本契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令の改正により、サービス利用料金又は利用者負担額の改正が必要となった場合には、改正後の金額を適用するものとしします。この場合、鳥取介護サービスは、法令改正後速やかにお客様に対し、改定の施行時期及び改定後の金額を通知するものとしします。

## 第8条（交通費その他の費用）

1. 従業者がサービスを提供するため、お客様宅を訪問する際にかかる交通費は、第5条に記載するサービス実施地域内にお住まいのお客様につきましては、無料となります。
2. 第5条に記載するサービス実施地域外にお住まいのお客様につきましては、鳥取介護サービスに対して前項に定める交通費の実費を支払うものとしします。その場合の実費は、第5条に記載するサービス実施地域を越えた地点から目的地までの区間における往復の公共交通機関利用実費又は自動車使用時の経費 [10 円/km]（消費税込）、有料道路代、通行料となります。  
注）従業者の移動手段は、地域により異なります。
3. 買物、通院及び外出介助などのサービスを利用する際にかかる交通費は、原則としてお客様にご負担頂きます。交通費は、通院及び外出介助の場合、同乗する鳥取介護サービス従事者分を含む公共交通機関利用実費とし、片道みのサービスの提供であっても、往復におけるサービス従事者分の交通費をお客様にご負担頂きます。買物代行において鳥取介護サービスの自動車を使用する場合には、使用時の経費（お客様宅から目的地までの往復の経費[10 円/km]。消費税込）としします。
4. 従業者がサービスを提供するため、お客様宅に自動車で訪問する場合において、その自動車をやむを得ず有料駐車場に駐車する場合には、その駐車場代は、お客様にご負担頂くものとしします。
5. 但し中山間地域等加算 5%の該当地域のお客様にかかる交通費は戴かない事とする。

## 第9条（キャンセル）

お客様がサービスの利用の中止（以下、「キャンセル」とします。）をする際には、速やかに鳥取介護サービスまで連絡しなければならないものとしします。

2. お客様のご都合によりサービスをキャンセルする場合には、本サービス利用の24時間前までに連絡しなければならないものとしします。何ら申し出なくサービスがキャンセルされた場合又は24時間以内のキャンセルについては、お客様に次のキャンセル料金をお支払い頂く場合がございます。

但し、お客様の容態の急変など、緊急かつやむを得ない事情がある場合には、キャンセル料金は頂きません。

連絡時期	キャンセル料金
本サービス実施予定時間の24時間前まで	無 料
本サービス実施予定時間の24時間以内	サービス利用料金の1割（加算含む）

3. キャンセル料金が発生した場合には、当月分の利用料金の支払いに合わせてお支払い頂きます。

## 第10条（お支払い方法）

1. 鳥取介護サービスは、利用実績に基づいて1ヶ月ごとにサービス利用料金を請求し、お客様は原則として鳥取介護サービスの指定する期日に口座引き落としの方法により支払うものとしします。1ヶ月に満たない期間のサービス利用料金は、利用実績に基づいて計算した金額としします。
2. 前項の規定にかかわらず、鳥取介護サービス所定の口座に銀行等からのお支払いも可能ですが、お振込みに手数料がかかる場合には、その手数料はお客様のご負担とさせていただきます。

## 第 11 条（管理者）

管理者は、当事業所の従業員の管理及び業務管理を一元的に行います。また、法令等に規定されている指定訪問介護事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行うものとします。

## 第 12 条（サービス提供責任者）

サービス提供責任者は、当事業所に対するサービスの利用申し込みに係る調整、利用者の状態及び意向の把握、訪問介護員等に対する利用者情報の伝達及び技術指導、サービス内容の管理、訪問介護計画書の作成及び居宅介護支援事業者との連携を行うものとします。

## 第 13 条（サービス従事者）

サービス従事者とは、鳥取介護サービスがお客様にサービスを提供するために使用する介護福祉士、介護職員初任者研修修了者等の資格を有する者とします。

## 第 14 条（従業員証明書）

サービス従事者は、常に従業員証明書を携行し、お客様又はそのご家族から求められた時はいつでも提示するものとします。

## 第 15 条（訪問介護計画書）

1. 鳥取介護サービスは、お客様の心身及び生活の状況を調査し、お客様及びそのご家族と協議して訪問介護計画書を作成します。但し、居宅サービス計画が作成されている場合には、当該居宅サービス計画に基づくものとします。
2. 鳥取介護サービスは、訪問介護計画書の作成につき、その内容についてお客様又はそのご家族に対して説明し、その同意を頂くとともに、作成した訪問介護計画書をお客様に交付するものとします。
3. 鳥取介護サービスは、訪問介護計画書に沿って計画的に提供するものとします。
4. 鳥取介護サービスは、お客様の要望等により、訪問介護計画の変更又は中止の必要がある場合には、状況調査等を踏まえ協議し、医師又は居宅支援事業者の助言及び指導等に基づいて、訪問介護計画書を変更又は中止するものとします。

## 第 16 条（サービス内容）

1. 鳥取介護サービスは、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。

### （1） 身体介護

お客様の身体に直接接触して行う介助サービス及びお客様と共に行う自立支援のためのサービス。

- ① 排せつ介助：トイレ及びポータブルトイレへの移動、オムツ交換、後始末、失禁及び失敗への対応等。
- ② 食事介助：配膳、食事姿勢の確保、摂取介助、水分補給等。
- ③ 専門的調理：流動食及び糖尿病食などの特別食（医療食及び治療食）の調理。
- ④ 清拭：清潔保持のための身体拭き、陰部洗浄等。
- ⑤ 入浴介助：手浴及び足浴等の部分浴、全身浴の介助。浴室への移動、洗髪、洗体、使用物品の片付け等。
- ⑥ 整容介助：日常的な身繕いの整え（洗面、口腔ケア、爪きり、耳そうじ、髪の手入れ、簡単な化粧等）
- ⑦ 着衣介助：着替えの準備、手伝い。
- ⑧ 体位変換：体位の変換、安楽な姿勢の確保等。
- ⑨ 移乗・移動介助：車いすへの移動介助、補装具等の確認。
- ⑩ 通院・外出介助：病院等の目的地への移動の介助。
- ⑪ 起床・就寝介助：ベッドからの移動及びベッドへの移動介助、布団の片付け等。
- ⑫ 服薬確認：配剤された薬の確認、服薬の手伝い、後片付け等。
- ⑬ 自立支援のための見守りの援助：安全を確保しつつ、常時介助できる状態で行う見守り。

注1) お客様の状況によっては、上記サービスを実施できない場合がございますので、予めご了承ください。

## (2) 生活援助

日常生活の援助。お客様ご本人やご家族が行うことが困難な場合に行われる、本人の代行的サービス。

- ① 掃除：居室内やトイレ、卓上等の掃除、ゴミ出し、後片付け。
- ② 洗濯：洗濯機又は手洗いによる洗濯、洗濯物の乾燥、取り入れ、収納等。
- ③ ベットメイク：お客様のいないベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等。
- ④ 衣類の整理・被服の補修：衣類の入れ替え、ボタン付け、破れの補修等。
- ⑤ 一般的な調理・配膳：一般的な食事の調理、配膳、後片付け。
- ⑥ 買物：日用品の買物、品物及び釣り銭の確認。
- ⑦ 薬の受け取り。

2. 次のようなサービスは、公的介護保険適用のサービスとして提供することはできませんので予めご了承ください。

### (1) 「本人の援助」に該当しないもの

ご家族等のための洗濯、調理、買物、布団干し。主としてお客様が使用する居室以外の掃除、来客の応接（お茶の手配等）、自家用車の洗車等。

### (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、室内外家屋の修理、お祭り・正月料理等（おもちゃ料理含む）の特別な調理等。

## 第 17 条（鳥取介護サービス及びサービス従事者の義務）

1. 鳥取介護サービス及びサービス従事者は、サービスの提供にあたってお客様の生命、身体及び財産の安全に配慮するものとします。
2. 鳥取介護サービスは、サービス従事者の清潔保持及び健康状態について必要な管理並びに設備・備品等の衛生的な管理に努めるものとします。
3. 鳥取介護サービスは、サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師及び医療機関等への連絡体制の確保に努めるものとします。
4. 鳥取介護サービスは、お客様に対するサービスの提供内容について記録を用紙又は電磁的方法で作成し、サービス実施日の終了時ごとにお客様又はそのご家族等による確認を受けるものとします。また、作成したサービス実施記録及び各種介護計画書は、5年間これを保存し、お客様又はその連帯保証人の請求に応じてこれを開示するものとします。

## 第 18 条（緊急時及び事故発生時の対応）

1. 鳥取介護サービスは、サービス提供中又はサービスの提供により、お客様の容態に急変が生じ又は事故が発生した場合その他必要な場合には、速やかに救急隊、主治医、協力医療機関、市区町村、お客様にかかる居宅介護支援事業所、ご家族等へ連絡する等の必要な措置を講じるものとします。
2. 鳥取介護サービスは、お客様に対するサービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとします。

## 第 19 条（虐待の防止のための措置に関する事項）

鳥取介護サービスは、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のために必要な措置を講じるものとします。また、お客様が家族、従業者等から虐待を受け又はその恐れがあると判断した場合には、関係市区町村へ通報する等の必要な措置を講じるものとする。

- (1) 人権の擁護、虐待の防止等に関する責任者の選定及び必要な体制の整備
- (2) 成年後見制度の利用支援
- (3) 苦情解決体制の整備
- (4) 虐待の防止を啓発・普及するための従業員に対する年 1 回以上の社内研修の実施
- (5) その他、利用者の人権擁護、虐待の防止等のための必要な措置

## 第20条（身体拘束等の禁止）

鳥取介護サービスは、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行ってはならず、緊急やむを得ない場合に身体拘束等を行う場合であっても、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録し、必要な措置を講じるものとする。

- (1) 事業所における身体拘束等の適正化
- (2) 身体拘束適正化検討委員会の設置及び開催
- (3) 身体拘束等の適正化のための職員研修を年1回以上実施
- (4) 身体拘束等発生時の報告方法及び対応に関する基本方針
- (5) 利用者等に対する当該指針の閲覧
- (6) その他身体拘束等の適正化の推進のための必要な措置

## 第21条（業務継続計画策定）

鳥取介護サービスは感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスを継続的に提供するための計画を策定し、職員への研修会、訓練、見直し等を適時行うこととする。

## 第22条（その他留意事項）

1. お客様及びそのご家族は、本契約で定められた業務以外の事項をサービス従事者に依頼することはできません。
2. サービス従事者は、サービスに伴い、医療行為を行うことはできません。
3. お客様の担当となるサービス従事者の選任及び変更は、お客様に適正かつ円滑にサービスを提供するため、鳥取介護サービスが行うものとし、お客様がサービス従事者を指名することはできませんので、予めご了承ください。
4. お客様が、担当のサービス従事者の変更を希望する場合には、業務上不相当と判断される事由を明かにして、事業所までお申し出ください。但し、業務上不相当とされる事由が無いと判断される場合には、サービス従事者の変更を致しかねる場合がございます。
5. 訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承ください。
6. サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
  - ① サービス従事者は、生活援助として行う買物の場合を除き、現金をお預かりすることはございません。なお、買物のための現金をお預かりする場合も、1万円以下の小額の金銭とし、お客様又はそのご家族に必ずその場で金額等をご確認頂きます。
  - ② サービス従事者は、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等は、一切お預かりすることができませんので、予めご了承ください。
  - ③ 現金や貴重品は、室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
  - ④ サービス従事者に対する贈り物や飲食等のご配慮は、遠慮させていただきます。
  - ⑤ お客様及びそのご家族は、お客様の居宅においてサービスを実施するために必要な電気、水道又はガス等の使用を、サービス従事者に無償で許可するものとしします。
7. お客様又はその家族からの、ハラスメント行為（身体的・精神的暴力）・セクシャルハラスメント・カスタマーハラスメント行為が認められた場合は、契約書第10条第2項により契約解除とします。

## 第 23 条（サービスに対する相談・苦情・要望等の窓口）

サービスに関する相談、苦情及び要望等（以下、「苦情等」とします。）については、下記の窓口にて対応致します。苦情等については、真摯に受け止め、誠意をもって問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録及び保存し、常に居宅サービス事業者としてサービスの質の向上に努めるものとします。

### (1) サービス提供事業所苦情等窓口

苦情等受付担当者	当事業所の従業者（事務員 木下 美由紀）
苦情等解決責任者	当事業所の管理者（管理者 山下 和敏）
受付時間	午前 9 時～午後 6 時（休業日を除く）
電話番号	第 5 条に記載の電話番号

注）苦情対応の基本手順

- ① 苦情の受付、② 苦情内容の確認、③ 苦情等解決責任者への報告、④ 苦情解決に向けた対応の実施、⑤ 原因究明、⑥ 再発防止・改善の措置、⑦ 苦情等解決責任者への最終報告、⑧ 苦情申立者に対する報告。

### (2) 鳥取介護サービス以外の苦情等窓口

市区町村	受付窓口	鳥取市福祉部長寿社会課 介護保険係
	電話番号	0857-30-8212
	受付窓口	福祉サービス運営適正化委員会
	電話番号	0857-59-6335
国保連等	受付窓口	介護保険課
	電話番号	0857-20-2100

### (3) 提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施無し）

## 第 24 条（個人情報の使用等及び機密の保持）

1. 鳥取介護サービス及び従業者は、お客様及びそのご家族の個人情報を、次に掲げるサービスを提供するために必要な範囲内において、使用、提供又は収集（以下、「使用等」とします。）させて頂くとともに、お客様及びそのご家族は、予めこれに同意するものとします。なお、個人情報の利用目的を変更する場合には、予め通知又は公表するものとします。
  - ① お客様にサービスを提供するために必要な場合。
  - ② お客様の各種介護計画の立案作成及び変更に必要な場合。
  - ③ お客様を担当する他のサービス事業者又は市区町村との連絡調整等に必要な場合。
  - ④ お客様が医療サービスのご利用を希望され、主治医の意見を求める必要のある場合（予め担当のサービス従事者により連絡先を確認させて頂きます）。
  - ⑤ お客様の容態の変化に伴い、ご親族、医療機関及び行政機関に緊急連絡を要する場合。
  - ⑥ 行政機関の指導又は調査を受ける場合。
  - ⑦ サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による評価を受ける場合。
2. 鳥取介護サービスは、お客様及びそのご家族の個人情報に関して、お客様から開示又は訂正の要求のある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正をするものとします。
3. 鳥取介護サービス及びその従業者は、サービスを提供する上で知り得たお客様及びそのご家族に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らさないものとします。この守秘義務は、従業者退職後及び本契約終了後も同様とします。

鳥取介護サービスは、お客様又はそのご家族に対し、本重要事項説明書により重要事項、第 24 条に定める個人情報の使用等について説明し、お客様及びそのご家族はサービスの提供開始、重要事項及び個人情報の使用等について同意しました。

説明日 令和 年 月 日

<お客様> 住所

氏名.....印

いずれかに○

<署名代筆人> 住所

<署名代理人>

氏名.....印

(お客様との続柄.....)

<代筆の理由>

(.....)

<ご家族 1> 住所

氏名.....印

(お客様との続柄.....)

<ご家族 2> 住所

氏名.....印

(お客様との続柄.....)

<ご家族 3> 住所

氏名.....印

(お客様との続柄.....)

<ご家族 4> 住所

氏名.....印

(お客様との続柄.....)

<鳥取介護サービス>サービス提供事業所

住所 鳥取市古海 707-1

名称 株式会社 鳥取介護サービス

説明者.....