

# 重要事項説明書

## (介護予防訪問入浴介護サービス)

### 第1条 (会社の概要)

名称 : 株式会社 ラックコーポレーション

代表者 : 代表取締役 長島 肇

本社所在地 : 東京都墨田区京島1-47-17

電話番号 : 03-5655-7509

FAX番号 : 03-5655-7524

事業の概要: 居宅介護支援・訪問介護・訪問入浴介護・訪問看護・福祉用具貸与・住宅リフォーム・特定福祉用具販売・(介護予防事業も含む)・小規模多機能型居宅介護・認知症対応型共同生活介護等

事業所数 : 25か所

### 第2条 (会社のサービス方針等)

全社員、お客様第一主義を念頭に「あんしん」という信頼を、「あんぜん」で「たのしい」トータルサービスを提供し、お客様の要求を満たすのが私たちの仕事です。

### 第3条 (訪問入浴サービスの目的)

訪問入浴サービスは、要支援状態となった場合においても、その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自立した日常生活を営むことができるよう、居宅における入浴（浴槽を提供して行われる入浴の介護）の援助を行うことによって、利用者の清潔の保持、心身機能の維持等を目的とします。

### 第4条 (事業所の概要)

事業所名 : ラック金町

管理者 :

所在地 : 東京都葛飾区東金町1-36-2号棟-102

電話番号 : 03-5648-2566

FAX番号 : 03-5648-2567

指定年月日 : 2007年 5月 1日

介護保険事業所番号 : 1372203958

## 第5条（事業所の職員体制等）

### 1 職員体制

- ① 管理者 1名(常勤)
- ② 看護師 1名以上
- ③ 介護職員 2名以上

### 2 職務内容

#### ① 管理者

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行います。

#### ② 看護師・准看護師

バイタルチェック・利用者の状態把握・入浴援助等を行います。

#### ③ 介護職員

入浴援助の準備・片付け・入浴援助等を行います。

## 第6条（サービス提供地域）

墨田区、江戸川区、江東区、台東区、葛飾区

## 第7条（営業日および営業時間:窓口対応時間）

### 1 営業日

月曜日～金曜日

※土曜日、日曜日、12月29日～1月3日は営業しません。

### 2 営業時間(窓口対応時間)

午前8時30分～午後5時30分

### 3 サービス提供日時

月曜日～土曜日

午前8時30分～午後5時30分

※日曜日はサービス提供いたしません。

※年末年始のサービス提供日は、11月末日までにお知らせいたします。

## 第8条（サービス内容）

- 1 会社は、居宅サービス計画に基づき介護保険法が定めるサービスを提供します。
- 2 会社は居宅における入浴の援助を行います。
- 3 利用者の心身の状況により、訪問時に全身入浴が困難な場合は、利用者の希望により、「清拭」又は「部分浴（洗髪、陰部、足部）」を実施するなど、適切なサービス提供に努めます。
- 4 会社は、1回の訪問につき看護職員1名及び介護職員2名でサービスを提供いたします。
- 5 会社は、サービス提供に用いる設備、器具その他の用品の使用に際して安全及び清潔の保持に留意し、特に利用者の身体に接触する設備、器具その他の用品については、サービスの提供ごとに消毒したものを使用します。
- 6 サービス提供の際、次の事項にご留意ください。
  - ① サービス従事者等に対する贈り物や飲食等のもてなしはご遠慮いたします。
  - ② 天災（地震・台風・大雪など）または、感染症拡大によりサービスの提供がきわめて困難な場合、職員の訪問を中止させて頂く場合があります。

- 7 介護保険法に基づくサービス内容を対象としているため、利用者がそれ以外のサービスを希望する場合には、別途契約が必要となります。

#### 第9条（連携について）

会社は、訪問介護サービスの提供にあたり、介護支援専門員及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。連携方法については、電話、FAX、メール、SNS等を使用します。

#### 第10条（介護費用及び利用者負担金について）

##### 1 介護費用及び利用者負担金の体系について

- ①地域区分と地域単価は、別紙【介護費用体系表】のとおりとなります。
- ②介護費用は、サービスや内容ごとに決められた単位数に地域単価を乗じた金額となります。
- ③利用者負担金は「負担割合証」に記載された負担割合に応じた金額となります。
- ④キャンセル料は、介護費用の額に消費税をかけた金額となります。

- 2 サービスに対する利用者負担金は居宅介護支援事業者が作成する利用者の「サービス利用票」及び「サービス利用票別表」によるものとし、詳細は別紙【介護費用体系表】にて説明します。なお、利用者負担金は介護保険法令に基づいて定められているため、契約期間中に介護保険法令が改定された場合には、改定後の金額を適用するものとします。この場合、会社は改定内容決定後速やかに利用者に対し通知します。

利用者負担金については、金融機関の口座から引き落としとさせていただきます。利用者が希望する場合は、郵便局への振込み（手数料が別途110円掛かります）、現金回収にてお支払いいただくことも可能です。

- 3 利用者負担金は居宅サービス計画を作成しない場合など「償還払い」となる場合には、いったん利用者が介護給付額（10割）を支払い、その後市区町村に対して保険給付分（「負担割合証」に記載された負担割合に応じた金額）を請求することになります。その場合会社は利用者に対し「サービス提供証明書」を発行いたします。
- 4 介護給付額の一部が制度上の支給限度額を超える場合には、超えた部分は全額自己負担となります（その際には、居宅サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明の上、利用者の同意を得ることになります）。
- 5 利用者が介護保険料の支払いを滞納している場合、介護保険法により介護給付の支払方法変更（償還払い）等の給付制限が生じることがあります。保険給付の制限を受けた場合（被保険者証の給付制限欄に「支払方法の変更」等の記載があった場合）、サービス利用票別表に記載されている当社提供分のサービス費用（費用総額（保険対象分））及び「利用者負担（全額負担）」の総額をお支払いいただきます。詳細については介護支援専門員又は担当者からご説明します。
- 6 利用者宅を訪問する際にかかる交通費については、第6条で定めるサービス提供地域にお住まいの方は無料となります。それ以外の地域の方は、別途実費をいただきます。その場合の実費は、当事業所とお客様宅までの標準的な訪問経路の区間での経費〔25円/km〕（消費税込）となります。

#### 第11条（キャンセル）

- 1 利用者がサービスの利用を中止する際には、すみやかに第4条で定める連絡先までご連絡ください。
- 2 利用者の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前日までにご連絡ください。当日キャンセルは介護費用の100%相当額のキャンセル料を申し受けることとなります。また、キャンセル料には消費税が課税されます。（ただし、利用者の容態の急変など、緊急時の場合や、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。）

## 第12条（入浴の実施について）

- 1 会社は利用者の日常生活の状況及びその意向を踏まえて、居宅介護支援事業所が作成する利用者の居宅サービス計画に沿って、適切な入浴の実施方法および留意点を確認し、これに従って計画的にサービスを提供します。
- 2 会社は、利用者がサービス内容や提供方法等の変更を希望し、その変更が居宅サービス計画の範囲内で可能なときは、速やかに入浴の実施方法および留意点の変更等の対応を行います。
- 3 会社は、居宅サービス計画の期間に基づき利用者の状況の評価等を行い、必要に応じてサービスの内容を見直します。
- 4 会社は第3項の申し出に対し稼働状況等により、利用者の希望する内容にてサービスの提供ができない場合、居宅介護支援事業所との連絡調整のもとで、他の提供可能な内容を利用者に提示して協議するものとします。
- 5 会社は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合、速やかに居宅介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。

## 第13条（サービス提供の記録）

- 1 会社はサービスを提供した際には、あらかじめ定めた「訪問入浴介護確認書」等サービス提供記録書の書面に、提供したサービスの内容等必要事項を記入し、利用者の確認を受けることとします。
- 2 会社は、サービス提供記録書等の記録を契約終了後2年間はこれを適切に保存し、利用者の求めに応じて閲覧に応じ、又は実費負担によりその写しを交付します。

## 第14条（連絡先の確認）

会社は、サービスを提供するにあたり、利用者の連絡先及び連絡相談の窓口となられる家族の方の連絡先を確認させていただきます。

## 第15条（介護保険証及び負担割合証の確認）

サービス開始時及び更新時に、介護保険証及び負担割合証の確認をさせていただきます。

## 第16条（身分証明書の携行）

サービス従業者等は身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められた時は掲示を行いません。

## 第17条（虐待の防止のための措置）

- 1 会社は利用者の人格を尊重する視点に立ってサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合は、ただちに防止策を講じ市区町村へ報告します。
- 2 会社は利用者の人権の擁護、虐待の防止のため、責任者を設置する等必要な体制をとるとともに、訪問介護員等に対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努めます。

## 第18条（第三者評価）

第三者評価の受審はしていませんが、会社で独自の環境整備、スーパーバイジング、内部監査、安全衛生委員会、虐待防止委員会、身体拘束適正化委員会、感染予防対策委員会で自主点検を行い、サービスの質の向上に努めております。

#### 第19条（「居宅サービス契約書」の解除）

- 1 会社は、利用者と別途締結した「居宅サービス契約書」について、利用者又は代理人・立会人若しくは媒介をする者が反社会的勢力関係者であることが判明した場合には、催告することなく当該契約を解除することができるものとします。
- 2 会社は利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従業者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合は当該契約を解除することができるものとします。

#### 第20条（緊急時・事故発生時の対応）

- 1 サービス提供により事故が発生した場合は、市区町村、当該利用者の家族、当該利用者に係わる居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、事故の状況及び事故に際してとった処置を記録し、その完結の日から2年間適切に保存します。
- 2 サービスの提供を行っている時に利用者の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等を行います。

#### 第21条（感染症等発生時及び非常災害時の対応）

感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの観点から、委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等、また、感染症や災害が発生した場合は、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等を定めることとします。

#### 第22条（損害賠償）

- 1 会社は、サービスの提供に当たって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。ただし、以下の各号に該当する場合など、損害が会社自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。
  - ① 利用者（家族を含む）が、契約締結に際し、心身の状況及び病歴等について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
  - ② 利用者（家族を含む）が、サービス実施のために必要な事項の聴取・確認の際に、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに起因して損害が発生した場合。
  - ③ 利用者の急激な体調の変化、持病の悪化、その他会社の提供するサービスを原因としない事由によって損害が発生した場合。
  - ④ 利用者が会社又はサービス事業者の指示に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。
- 2 入浴サービスで使用する物品に関しては、経年劣化による故障または破損は、賠償できないこともあります。

#### 第23条（秘密保持）

- 1 業務上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報、利用者又は第三者の生命、身体等の危険防止の為に正当な理由がある場合を除いて契約期間中及び契約終了後も第三者に漏らすことはありません。
- 2 あらかじめ文章等により利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず居宅介護支援事業者との連絡調整その他必要な範囲内で、同意した者の個人情報を利用できるものとします。

## 第24条（相談窓口、緊急時連絡先及び苦情対応）

1 当社でのサービスに関する相談や苦情は、次の窓口で対応いたします。

ラック金町	電話番号	03-5648-2566
	FAX番号	03-5648-2567
	相談責任者	
本社お客様相談窓口	電話番号	03-5655-7509
	FAX番号	03-5655-7524
	対応時間	午前9時～午後6時（土日、祝日、12/29～1/3は除く）
	担当者	

2 次の公的機関においても、苦情相談ができます。

葛飾区役所福祉部高齢者支援課介護予防担当係	所在地	東京都葛飾区立石5-13-1 2F
	電話番号	03-5654-8620
	FAX番号	03-5698-1531
	対応時間	午前8時30分～午後5時（土日、祝日は除く）
東京都国民健康保険団体連合会（介護保険部介護相談指導課介護相談窓口）	所在地	東京都千代田区飯田橋3-5-1 東京区政会館10階
	電話番号	03-6238-0177
	対応時間	午前9時～午後5時（土日、祝日は除く）
葛飾区役所 福祉部福祉管理課企画係 葛飾区福祉サービス苦情調整委員	所在地	東京都葛飾区立石5-13-1 2F
	電話番号	03-5654-8243
	FAX番号	03-5698-1504
	対応時間	午前8時30分～午後5時（土日、祝日、年末年始除く）

3 苦情の経路と対応処理

- ①苦情（クレーム）の受入れ（来社・電話・手紙・訪問時・その他）
- ②受付者は即刻、社長へ報告を行なう。
- ③受付者は上司（所長）へ報告を行なう。
- ④担当者がいない場合でも、1時間以内に先方へ訪問をする。
- ⑤上司（所長）は当事者とともに、当日中に確認とお詫びに伺う。
- ⑥受付者より社内グループウェア（サイボウズ）にて全社員へ報告を行なう。
- ⑦ミーティング時に、原因と結果の明確化及び具体的な再発防止策の立案を行なう。
- ⑧全スタッフへの周知・連絡。問題点、改善点の再確認を行なう。



地域区分 : 1級地 地域単価 : 11,40円

基本部分	単位数	介護費用	利用者負担金		
			1割負担	2割負担	3割負担
介護予防 訪問入浴介護	856単位	9,758円 (10,670円)	976円 (1,067円)	1,952円 (2,134円)	2,928円 (3,201円)
清拭・部分浴	770単位	8,778円 (9,598円)	878円 (960円)	1,756円 (1,920円)	2,634円 (2,880円)

※介護費用、利用者負担金の下段（ ）内の金額は、介護職員処遇改善加算等を加算したものです。この加算は他の業種との賃金格差を縮め、介護における雇用を安定させることを目的に創設された加算です。

介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）9.4%

※表の金額は、1月あたりの料金の目安です。実際の利用者負担金は、ご利用された単位数を合計してから算出するので、表の金額の合計とは一致しない場合があります。

※キャンセル料については、介護費用（処遇改善加算含まず）の100%相当額に消費税を加えたものになります。

初回加算	200単位/月	新規利用者の居宅を訪問し利用に関する調整を行った上で、初回の指定訪問入浴介護を行った場合に加算
介護職員減算	介護費用×-5%	介護職員2人でサービスを行った場合に減算
高齢者虐待防止 措置未実施減算	介護費用×-1%	虐待の発生又はその再発を防止する措置をとっていない場合に減算
業務継続計画 未策定減算	介護費用×-1%	感染症や非常災害発生時における事業の継続、早期再開の計画が未策定の場合に減算。 ※減算は、令和7年4月1日より
同一建物減算	介護費用×-10%	事業所と同一建物の利用者、又は、それ以外の同一建物の利用者20人以上にサービスを提供する場合に減算
同一建物減算	介護費用×-15%	事業所と同一建物の利用者50人以上にサービスを提供する場合に減算