

# 重要事項説明書

(江東区介護予防・日常生活支援総合事業による介護予防型サービス)

## 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 (江東区介護予防・日常生活支援総合事業による介護予防型サービスの目的)

江東区介護予防・日常生活支援総合事業による介護予防型サービス(以下、介護予防型サービス)は、その利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、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できるよう、入浴・排泄・食事の介護その他の生活全般にわたる支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すことを目的とします。

## 第4条 (事業所の概要)

事業所名 : ラック亀戸

管理者 :

所在地 : 東京都江東区亀戸1-8-5 小林ビルディング1F

電話番号 : 03-3681-5031

FAX番号 : 03-3681-5167

指定年月日 : 2008年4月1日

介護保険事業所番号 : 1370803643

## 第5条（事業所の職員体制等）

### 1 職員体制

管理者 1名

訪問介護員等 常勤換算で2.5人工以上  
上記人数にサービス提供責任者を含みます。

### 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 サービス提供責任者

サービス提供責任者は、事業所に対する介護予防型サービスの利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、介護予防型サービス計画の作成等を行います。

#### ③ 訪問介護員

訪問介護員は、介護予防型サービスの提供にあたります。

## 第6条（サービス提供地域）

江東区

## 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9時～午後6時

### 3 サービス提供日時

サービスの提供は365日午前8時から午後8時まで行います。

第8条（サービス内容）

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。

1 身体介護サービスの範囲

	できること	できないこと
食事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事介助・見守り</li> <li>・配膳・後片付け</li> <li>・特段の専門的配慮をもって行う調理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経管栄養注入</li> <li>・チューブやカテーテルの挿入</li> </ul>
排泄	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレへの移動や介助</li> <li>・ポータブルトイレ・差込便器・尿器による介助</li> <li>・オムツ交換</li> </ul>	
入浴 身体整容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清拭（部分・全身）、足浴・手浴</li> <li>・入浴やシャワー浴の介助、洗髪</li> <li>・着替え、整容、歯磨き</li> <li>・電気カミソリによる髭剃り</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・散髪</li> </ul>
移動 通院・外出	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体位変換 ・移動・移乗の介助</li> <li>・バス・電車・タクシー・車椅子・徒歩での通院介助（ご自宅から病院/病院からご自宅）</li> <li>・日常生活上必要と認められる外出の付き添い（銀行・郵便局・福祉事務所・選挙の投票・買物等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通院中の病院内での付き添い（保険者異なるため確認必要）</li> <li>・嗜好品や趣味のための外出の付添い</li> <li>・散歩（ケアプランに位置づけられる場合を除く）</li> </ul>
自立支援 ケア	<p>自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者と一緒の手助けや声掛け及び見守りながら行う生活援助</li> <li>・安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う声掛け及び見守り（入浴、着脱、移動等）</li> <li>・利用者と訪問介護員等が日常生活に関する動作を行うことが、日常生活動作（ADL）、手段的日常生活動作（IADL）、生活の質（QOL）の向上の観点から、利用者の自立支援・重度化防止に資するものとしてケアプランに位置付けられたもの等</li> </ul>	
医療行為に 関わるケア	<ul style="list-style-type: none"> <li>・爪切り ・耳垢の除去</li> <li>・歯ブラシや綿棒を使用した口腔ケア</li> <li>・一包化された内服薬の介助</li> <li>・軟膏塗布、湿布の貼付、点眼薬の点眼、座薬の挿入</li> <li>・ネブライザーなどでの鼻腔内への薬剤噴霧</li> <li>・軽微な傷の処置</li> <li>・排尿カテーテル内の尿の破棄及びストマパウチ内の便の破棄</li> <li>・自己導尿の介助 ・市販のグリセリン浣腸の実施</li> <li>・厚生労働省の条件を満たす場合の体温・血圧・動脈血酸素飽和度の測定</li> <li>・血糖値測定の声かけ、数値の確認</li> <li>・インスリン注射の際の声かけ、見守り</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・巻き爪などの変形した爪の爪切り</li> <li>・重度の歯周病の方の口腔ケア</li> <li>・服薬管理</li> <li>・褥瘡（床ずれ）の処置、医療的判断が必要な傷の処置</li> <li>・摘便や一部の浣腸、導尿の実施</li> <li>・膀胱洗浄</li> <li>・人工肛門や排尿カテーテルの交換</li> <li>・血糖値測定</li> <li>・インスリン注射</li> <li>・酸素の流量管理や点滴の針を抜く等の医療行為</li> </ul>
その他		<ul style="list-style-type: none"> <li>・入院中の付き添い</li> <li>・入院や手術の同意</li> <li>・リハビリ、マッサージ</li> </ul>

## 2 医薬品を使用するサービスについて

第1項における医薬品を使用するサービスをご依頼される場合は、利用者または家族が、以下の項目を医師、歯科医師または看護職員（以下「医師等」という）にご確認いただき、サービス提供責任者までお知らせください。

- ① 入院などで治療をする必要がない安定した状態であること
- ② 医師等による継続的な容態の経過観察が必要でないこと
- ③ 使用している薬剤について専門的な配慮が必要でないこと
- ④ 医師や看護師などの免許を有しないものが、医薬品の使用の介助をできることについて、医師等から伝えられていること

サービスの提供にあたっては、医師の処方及び薬剤師の服薬指導をもとに、看護職員の保健指導を尊重します。また、病状が不安定であることや病状の変化が生じた場合は、すみやかに医師等に連絡を取り、必要な措置を行います。

なお、利用者の状態が不安定な場合など、お受けできない場合があります。

## 2 生活援助サービスの範囲

（生活援助は、利用者が単身、家族が障害・疾病などのため、利用者や家族が家事を行うことが困難な場合に、利用者に対して行われます。）

	できること	できないこと
調理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一般的な家庭料理の調理、後片付け</li> <li>・ 配膳や下膳</li> <li>・ 食品の管理</li> <li>・ おかゆやキザミ食の調理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約時間で終わらないような時間のかかる調理</li> <li>・ 管理栄養士の資格がないと困難な調理</li> <li>・ 利用者以外の方のための調理</li> </ul>
衣類の洗濯 補修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常的な衣類の洗濯、乾燥、取込み、整理</li> <li>・ 小物のアイロンがけ</li> <li>・ ボタン付けやほつれなどの補修</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 家庭用の洗濯機で洗えない大きな物やドライクリーニングが必要な物の洗濯</li> <li>・ 利用者以外の方の衣類等の洗濯</li> </ul>
掃除 整理整頓	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者が日常生活に使用している場所の掃除</li> <li>・ 日常生活用品の整理整頓</li> <li>・ 寝具・シーツ交換</li> <li>・ 布団干し</li> <li>・ ゴミ出し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 共有スペースやご家族の部屋、普段使わない部屋の掃除</li> <li>・ 大掃除（窓の掃除や換気扇の掃除を含む）や大きな家具の移動</li> <li>・ 家の修理、大工仕事</li> <li>・ 庭掃除、草むしり、植木の手入れ</li> </ul>
買い物	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者の生活必需品の買い物の代行</li> <li>・ コンビニや銀行での振込用紙を使つての振込みの代行</li> <li>・ 市販薬の買い物代行（商品名が正確に確認できる場合）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者以外の方が使う物の購入</li> <li>・ お歳暮等贈答品の買い物</li> <li>・ 遠距離のお店やデパートへの買い物</li> <li>・ 商品名がはっきりしない市販薬の買い物代行</li> <li>・ 嗜好品（お酒、タバコ等）</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 薬の受け取り</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ペットの世話</li> <li>・ 利用者が留守の状態でのサービス</li> <li>・ 金銭の管理</li> <li>・ 預貯金の引き下ろしの代行</li> </ul>

#### 4 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
- 5 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。
- 6 江東区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、介護予防型サービスの提供にあたり、介護予防支援事業者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 月の途中で、認定区分が変更になった場合、またはサービス提供事業者を変更した場合には、日割での計算となります。その際は、変更日が日割の開始日または終了日となります。
- ② 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。
- ③ 介護費用は、サービス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。
- ④ 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。

サービスに対する利用者負担金は別紙【介護費用体系表】にて説明します。なお、利用者負担金は江東区令に基づいて定められているため、契約期間中に江東区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。

- 2 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。利用者負担金は介護予防型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の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。
- 3 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、介護予防型サービス計画を作成する際に介護予防事業者から説明の上、利用者の同意を得ることになります）。
- 4 利用者が介護保険料の支払いを滞納している場合、江東区令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）、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予防支援事業者又は担当者からご説明します。
- 5 訪問介護員等が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公共交通機関利用実費または自動車使用時の経費〔25円／km〕（消費税込）となります。

注）サービス従事者の移動手段は、地域によって異なります

- 6 買い物・通院の同行等で訪問介護員に係る交通費等は利用者負担となります。

#### 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、サービス利用の前日までにご連絡ください。（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を除きます）
- 3 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（介護予防型サービス計画）

- 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、介護予防支援事業者が作成する利用者の介護予防計画に沿って、介護予防型サービス計画書を作成し、これに従って計画的にサービスを提供します。
- 2 介護予防型サービス計画の作成に当たっては、会社は事前に担当者を訪問させ、利用者の日常生活の状況及びその意向を確認するとともに、作成後は利用者にもその内容を説明します。また、同意を得た上で交付します。
- 3 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、その変更が介護予防型サービス計画の範囲内で可能なときは、速やかに介護予防型サービス計画書の変更等の対応を行います。
- 4 会社は、介護予防型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。
- 5 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、介護予防支援事業者との連絡調整のもとで、他の提供可能な内容を利用者にも提示して協議するものとします。
- 6 会社は、利用者が介護予防型サービス計画の変更を希望する場合、速やかに介護予防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「訪問記録」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した際には、あらかじめ定めた形式により、提供したサービスの内容等必要事項を記録に残すものとします。

#### 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）

訪問介護員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提示を行いません。

## 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 掃除や調理等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

險防止の為など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介護予防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。

ラック亀戸	
電話番号	03-3681-5031
FAX番号	03-3681-5167
相談責任者	
サービス提供責任者	
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。

江東区役所 介護保険課 自立支援係 介護サービス利用相談窓口	
所在地	東京都江東区東陽4-11-28 3F
電話番号	03-3647-9099
FAX番号	03-3647-9699
対応時間	午前9時～午後5時まで（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）
権利擁護センター「あんしん江東」	
所在地	東京都江東区東陽6-2-17 高齢者総合福祉センター2階
電話番号	03-3647-1710
対応時間	午前9時～午後5時（土日、祝日、年末年始は除く）

## 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、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。
- ⑨必要に応じて公的機関への報告を行う。



地域区分 : 1級地 地域単価 : 11,40円

別表1

基本部分		介護費用	利用者負担金		
			1割負担	2割負担	3割負担
身体介護を伴う サービスの場合	281単位 / 回	3,203円	321円	641円	961円
身体介護を伴わない サービスの場合	251単位 / 回	2,861円	287円	573円	859円

※1回あたりのサービスの場合、提供時間は、基本45分として上限60分までとします。

別表2-2

加算項目 介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	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
要支援1及び事業対象者の方	288単位/月 3,283円	329円	657円	985円
要支援2の方	576単位/月 6,566円	657円	1,314円	1,970円

※本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として創設された加算です。

#### 【初回加算】 200単位/月

※新規に訪問型サービス計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問型サービスを行う場合、又は、ほかの訪問介護員等が、訪問型サービスを行う際に同行訪問した場合に加算されます。

#### 【生活機能向上連携加算Ⅰ】 100単位/月

※リハビリテーションを実施している医療提供施設の専門職の助言に基づき、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成、また、それに基づく訪問介護を行ったときに、初月のみ加算されます。

#### 【生活機能向上連携加算Ⅱ】 200単位/月（適用月より3か月間）

※リハビリテーションを実施している医療提供施設の専門職が、訪問リハビリテーション・通所リハビリテーションのためにお客様宅を訪問する際に、サービス提供責任者が同行し、共同してアセスメント実施、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成、また、それに基づく訪問介護を行ったときに、その月から3か月間加算されます。

#### 【業務継続計画未策定減算】

※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、減算されます。

- ・身体介護を伴うサービスの場合      －3単位/回
- ・身体介護を伴わないサービスの場合   －2単位/回

#### 【高齢者虐待防止措置未実施減算】

※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、減算されます。

- ・身体介護を伴うサービスの場合      －3単位/回
- ・身体介護を伴わないサービスの場合   －2単位/回