

重要事項説明書（居宅介護・重度訪問介護）

1 事業者の概要

名称	株式会社 ラックコーポレーション
法人種別	営利法人
法人所在地	東京都墨田区京島 1-47-17
電話番号	03-5655-7509
代表者氏名	代表取締役 長島 肇
法人の沿革・特色	墨田区で30年以上の実績をもつ、在宅介護の総合サービス事業者です。 「地域に密着したきめ細かいサービス」をモットーに安心と満足と快適をお届けいたします。
法人が所有する 営業所の種類・数	障害者総合支援法指定事業所：10 か所 介護保険法指定事業所：25 か所

2 事業所の概要

事業所名	ラック亀戸
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	03-5674-7151
サービス提供地域	江東区
営業日 営業時間	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 午前9時～午後6時
サービス提供日 時間	365日 午前8時～午後8時
事業所番号	1310800832 （西暦2008年4月1日指定）
運営方針	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。

3 事業所の職員体制

管理者	1名
訪問介護員等	常勤換算で2.5人以上 上記人数にサービス提供責任者を含みます

4 職務内容

管理者	従業者の管理及び業務の管理を一元的に行います
サービス提供責任者	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、居宅介護等計画の作成等を行います
訪問介護員	障害福祉サービスの提供にあたります

5 主たる対象者

居宅介護	身体障害者、知的障害者、精神障害者、障害児、難病等対象者
重度訪問介護	身体障害者、知的障害者、精神障害者、難病等対象者

6 サービスの内容

居宅介護サービス	身体介護	食事介助	食事の介助を行ないます
		排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行ないます
		入浴介助・清拭	衣服着脱、入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪等を行ないます
		その他	必要な身体介護を行ないます
	家事援助	調理	利用者の食事の用意を行います
		洗濯	利用者の衣服等の洗濯を行ないます
		掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行ないます
		買い物	利用者の日常生活に必要となる物品の買い物を行ないます
その他		必要な生活の援助を行ないます	
通院等介助 （身体介護有り・無し）		通院等又は官公署並びに相談支援事業所への移動（公的手続き又は障害福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る）のための屋内外における移動等の介助又は通院先での受診等の手続き、移動等の介助を行います。	
重度訪問介護サービス	重度訪問介護	常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排せつ・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、その他の生活全般にわたる見守り等の支援を行います。	
その他生活等に関する相談や助言をいたします。			

上記内容は利用者の自立支援を促すことを前提としております。

7 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

8 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。

9 サービス利用料金等について

（１）介護給付費支給対象サービス利用者負担額

介護給付費によるサービスを提供した際は、サービス利用料金（厚生労働大臣の定める基準により算出した額）のうち９割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費等の給付を区市町村から直接受け取る（代理受領する）場合、利用者負担分として、サービス利用料金全体の１割の額を事業者にお支払いただきます（定率負担または利用者負担額といいます）。ただし、利用者の身体的理由により１人の居宅介護員等による介護が困難で、区市町村が必要と認められる場合等であって、同時に２人の居宅介護員等によってサービスを提供した場合は、２人分の料金をいただきます。これらは、利用者負担上限月額の範囲内で行われます。

※事業者が利用者に代わり区市町村から受領した介護給付費の額については、利用者に通知します。

（２）交通費

- ① 上記２で示した「サービス提供地域」におけるサービス利用については、交通費は無料です。それ以外の地域へのサービス提供につきましては、当事業所の従業者がお伺いするための交通費の実費をいただきます。その場合の実費は、当事業所と利用者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。※居宅介護員等の移動手段は、地域によって異なります。
- ② 通院等、外出時の従業者の交通費が発生した場合は、利用者に負担していただきます。

（３）キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。

キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。

- ・ ご利用の前日までにご連絡いただいた場合 → 無料
- ・ ご利用の前日までにご連絡いただかなかった場合 → 介護給付費の１００％相当額
※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のある場合は、キャン

セル料は不要です。

(4) その他

利用者のお住まいでサービスを提供するために必要となる水道、ガス、電気、電話、交通費等の費用は、利用者にご負担いただきます。

(5) 支払方法

上記利用料金の支払いは、1 か月ごとに計算し、翌月 20 日までに請求しますので、翌月 27 日までにお支払いください。

支払い方法については、金融機関の口座からの引落としといたします。ただし、利用者が希望する場合は、郵便局への振り込み（手数料が別途 110 円掛かります）、現金回収にて支払うことも可能です。

10 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

- ① 障害福祉サービスについて介護給付費支給決定を受けた方で、当事業者のサービス利用を希望される方は、電話等でご連絡ください。当事業者のサービス提供に係る重要事項についてご説明します。
- ② サービス利用が決定した場合は契約を締結し、居宅介護等計画を作成して、サービスの提供を開始します。契約の有効期間は介護給付費支給期間と同じです。ただし、引き続き支給決定を受け、利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。
- ③ 障害福祉サービスの提供に当たっては、適切なサービスを提供するために、利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。
- ④ 障害福祉サービスの提供に当たっては、相談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。

(2) サービスの終了

- ① 利用者が当事業者に対し7日間の予告期間をおいて文書で通知を行った場合は、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。
- ② 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業者が破産した場合、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。
- ③ 利用者がサービス利用料金の支払いを正当な理由なく2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、7日以内にお支払いいただけない場合、または利用者やご家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちに契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。
- ④ 当事業所を閉鎖または縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する日の30日前までに文書で通知します。

(3) 契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

- ① 利用者が施設に入所した場合
- ② 障害者総合支援サービスの介護給付費支給期間が終了し、その後支給決定がない場合
- ③ 利用者が亡くなった場合
- ④ 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

1 1 受給者証の確認

サービス開始時に受給者証の確認をさせていただきます。また、住所及び利用者負担額、支給量など受給者証の記載内容に変更があった場合は速やかにお知らせください。

1 2 身分証明書の携行

居宅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ないます。

1 3 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、虐待の防止や身体拘束等の適正化のため、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。

1 4 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。

1 5 「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、利用者が以下の事例に準ずる行為等により、会社との信頼関係が著しく損なわれ、適切なサービス提供が困難であると判断した場合には、当該契約を解除することができるものとします。
 - ① 故意または重大な過失により、従業員もしくは他の利用者等の生命、身体、財物、信用を損なう行為を行った場合。
 - ② 会社の従業員もしくは他の利用者等に対し、暴力的な言動、性的な言動または人格を否定するような言動を行った場合。
 - ③ 第6条に定めるサービス内容に該当しないもの、または、不当な理由による頻回なサービスの強要、暴言・威嚇による要求を行った場合。

- ④ 事実に基づかない不当なクレームや要求を頻繁に行い、会社の業務に支障をきたす場合。
- ⑤ 明確な理由がなく、または不当な理由により、頻回なサービスの拒否および無断キャンセルが継続的に行われた場合。

1 6 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、区市町村、当該利用者の家族等に連絡を行なうとともに、事故の状況及び事故に際してとった処置を記録し、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ないます。
- (2) サービス提供中に利用者の容態に急変があった場合は、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じて緊急連絡先へ速やかにご連絡します。

1 7 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。

1 8 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。

1 9 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を、利用者又は第三者の生命、身体等の危険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) あらかじめ文書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。

2 0 この契約に関する苦情・相談窓口及び虐待防止のための責任者

(1) 当社でのサービスに関する相談・苦情及び虐待防止における責任者

ラック亀戸 電 話 03-3681-5031 / FAX 03-3681-5167 責 任 者
本社お客様相談窓口 電 話 03-5655-7509 / FAX 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） 責 任 者

(2) 次の公的機関においても、苦情相談・虐待通報ができます

江東区 障害者虐待防止センター（江東区障害者支援課） 所在地 東京都江東区東陽4-11-28 電 話 03-3647-8003 / FAX 03-3647-4910 対応時間 午前8時30分～午後5時（土日、祝日は除く）
東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会 所 在 地 東京都千代田区神田駿河台1-8-11 東京YWCA会館3階 電 話 03-5283-7020 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）の受け入れ（来社・電話・手紙・訪問時・その他）
- ② 受付者は即刻、社長へ報告を行う。
- ③ 受付者は上司（所長）へ報告を行う。
- 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）は当事者と共に、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う。
- ⑨ 必要に応じて公的機関への報告を行う。

2 1 利用料金

(1) 特定事業所加算の指定 : 無 加算割合 : 0%

(2) 地域区分 : 1 級地 地域単価 : 1 1 . 2 0 円

居宅介護サービス

・身体介護 ・通院等介助 (身体介護有りの 場合)	提供時間	単位数	利用料	利用者負担額
	3 0 分未満	2 5 6 単位	2, 8 6 7 円 (4, 1 3 2 円)	2 8 7 円 (4 1 4 円)
	3 0 分以上 1 時間未満	4 0 4 単位	4, 5 2 4 円 (6, 5 1 8 円)	4 5 3 円 (6 5 2 円)
	1 時間以上 1 時間 3 0 分未満	5 8 7 単位	6, 5 7 4 円 (9, 4 7 5 円)	6 5 8 円 (9 4 8 円)
	1 時間 3 0 分以上 2 時間未満	6 6 9 単位	7, 4 9 2 円 (1 0, 7 9 6 円)	7 5 0 円 (1, 0 8 0 円)
	2 時間以上 2 時間 3 0 分未満	7 5 4 単位	8, 4 4 4 円 (1 2, 1 7 4 円)	8 4 5 円 (1, 2 1 8 円)
	2 時間 3 0 分以上 3 時間未満	8 3 7 単位	9, 3 7 4 円 (1 3, 5 0 7 円)	9 3 8 円 (1, 3 5 1 円)
	3 時間以上 3 時間 3 0 分未満	9 2 1 単位	1 0, 3 0 4 円 (1 4, 8 6 2 円)	1, 0 3 1 円 (1, 4 8 7 円)
・家事援助	3 0 分未満	1 0 6 単位	1, 1 8 7 円 (1, 7 1 3 円)	1 1 9 円 (1 7 2 円)
	3 0 分以上 4 5 分未満	1 5 3 単位	1, 7 1 3 円 (2, 4 6 4 円)	1 7 2 円 (2 4 7 円)
	4 5 分以上 1 時間未満	1 9 7 単位	2, 2 0 6 円 (3, 1 8 0 円)	2 2 1 円 (3 1 8 円)
	1 時間以上 1 時間 1 5 分未満	2 3 9 単位	2, 6 7 6 円 (3, 8 5 2 円)	2 6 8 円 (3 8 6 円)
	1 時間 1 5 分以上 1 時間 3 0 分未満	2 7 5 単位	3, 0 8 0 円 (4, 4 3 5 円)	3 0 8 円 (4 4 4 円)
・通院等介助 (身体介護無しの 場合)	3 0 分未満	1 0 6 単位	1, 1 8 7 円 (1, 7 1 3 円)	1 1 9 円 (1 7 2 円)
	3 0 分以上 1 時間未満	1 9 7 単位	2, 2 0 6 円 (3, 1 8 0 円)	2 2 1 円 (3 1 8 円)
	1 時間以上 1 時間 3 0 分未満	2 7 5 単位	3, 0 8 0 円 (4, 4 3 5 円)	3 0 8 円 (4 4 4 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。

福祉・介護職員等処遇改善加算 II ロ 44. 1%

重度訪問介護サービス

提供時間	単位数	利用料	利用者負担額
1 時間未満	1 8 6 単位	2, 0 8 3 円 (2, 8 4 4 円)	2 0 9 円 (2 8 5 円)
1 時間以上 1 時間 3 0 分未満	2 7 7 単位	3, 1 0 2 円 (4, 2 4 4 円)	3 1 1 円 (4 2 5 円)
1 時間 3 0 分以上 2 時間未満	3 6 9 単位	4, 1 3 2 円 (5, 6 4 4 円)	4 1 4 円 (5 6 5 円)
2 時間以上 2 時間 3 0 分未満	4 6 1 単位	5, 1 6 3 円 (7, 0 5 6 円)	5 1 7 円 (7 0 6 円)
2 時間 3 0 分以上 3 時間未満	5 5 3 単位	6, 1 9 3 円 (8, 4 6 7 円)	6 2 0 円 (8 4 7 円)
3 時間以上 3 時間 3 0 分未満	6 4 4 単位	7, 2 1 2 円 (9, 8 5 6 円)	7 2 2 円 (9 8 6 円)
3 時間 3 0 分以上 4 時間未満	7 3 6 単位	8, 2 4 3 円 (1 1, 2 6 7 円)	8 2 5 円 (1, 1 2 7 円)
4 時間以上 8 時間未満	8 2 1 単位に所要時間 4 時間から 3 0 分増すごとに 8 5 単位加算		
8 時間以上 1 2 時間未満	1, 5 0 5 単位に所要時間 8 時間から 3 0 分増すごとに 8 5 単位加算		
1 2 時間以上 1 6 時間未満	2, 1 8 4 単位に所要時間 1 2 時間から 3 0 分増すごとに 8 1 単位加算		
1 6 時間以上 2 0 時間未満	2, 8 3 4 単位に所要時間 1 6 時間から 3 0 分増すごとに 8 6 単位加算		
2 0 時間未満 2 4 時間未満	3, 5 2 0 単位に所要時間 2 0 時間から 3 0 分増すごとに 8 0 単位加算		

※障害支援区分 6 に該当する方へのサービスは、上記に 8.5% を加えた単位数になります。

※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。

福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅱ口 36.7%

【福祉・介護職員処遇改善加算】

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。

※総単位数に上記の% を乗じた単位数が加算されます。(1 単位未満は四捨五入となります)

実際の加算方法は、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。

その他の加算・減算

加算項目			加算比率
加算	早朝・夜間 加算	早朝(午前 6 時～午前 8 時)又は、 夜間(午後 6 時～午後 1 0 時)に訪問した場合	介護費用×125%
	深夜加算	深夜(午後 1 0 時～翌日午前 6 時)に訪問した場合	介護費用×150%
	利用者の希望により 2 人の居宅介護員等が訪問した場合		介護費用×200%

※それぞれの所要時間の介護費用に加算されます。

【初回加算】 200単位／月

※新規に居宅介護等計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回若しくは初回の属する月に指定居宅介護等を行った場合又は居宅介護員等が居宅介護等を行う際に同行した場合に一月につき所定単位数が加算されます。

【緊急時対応加算】 100単位／月（月2回を限度）

※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又は居宅介護員等が居宅介護等計画にない居宅介護等を行った場合に加算されます。

【利用者負担上限額管理加算】 150単位／月

※支給決定障害者等のうち一月あたりの利用者負担額が負担上限月額を超過することが予測される方について、弊社が上限額管理事務を行った場合の月に加算されます。

【福祉専門職員等連携加算】 564単位／回

※サービス提供責任者が、医療機関等の職員と共同して居宅介護等計画を作成し、作成した居宅介護等計画に基づきサービスを提供した場合に加算されます。

【虐待防止措置未実施減算】 所定単位数×－1％

※必要な障害者虐待防止措置を講じていない場合に、所定単位数の1％が減算されます。

【身体拘束廃止未実施減算】 所定単位数×－1％

※身体拘束等の適正化の徹底を図るための措置を講じていない場合に、所定単位数の1％が減算されます。

【業務継続計画未策定減算】 所定単位数×－1％

※感染症、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、所定単位数の1％が減算されます。

ただし、減算は令和7年4月1日より適用されます。

【情報公表未報告減算】 所定単位数×－5％

※「障害福祉サービス等情報公表システム」上において、事業者等の指定に係る情報を公表、報告していない場合に、所定単位数の5％が減算されます。

【同一建物減算】 ①所定単位数×－10％ ②所定単位数×－15％

①事業所と同一建物の利用者、又は、これ以外の同一建物の利用者20名以上にサービスを提供する場合に、所定単位数の10％が減算されます。

②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、所定単位数の15％が減算されます。

【利用料の見積もり額（1 か月分）】

1. サービス利用料金	円
2. うち、介護給付費が 給付される金額	円
3. サービス利用に係る 利用負担額（1－2）	円

※サービス開始月の見積り額になります。サービスの増減に応じて利用料金の増減が生じます。

障害福祉サービス利用にあたり、本書面にに基づき重要事項を説明しました。

事業所 所在地 東京都江東区亀戸 1-8-5 小林ビルディング 1F

名 称 ラック亀戸

説明者 _____

サービス契約の締結にあたり、上記のとおり説明を受け、サービス提供の開始に同意しました。

年 月 日

利用者

おなまえ

(自署)

□代筆の場合 代筆者： (続柄：)

代筆理由：

代理人 住 所 _____

氏 名 _____ (続柄: _____)

本人確認として、障害福祉サービス受給者証の番号を転記させていただきます。

☐ 障害福祉サービス受給者証番号