

重要事項說明書

CLASWELL 下石神井訪問介護事業所



CLASWELL

重要事項説明書

1 事業の目的及び運営方針

CLASWELL 下石神井訪問介護事業所（以下、「事業所」という。）は要介護状態にある利用者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とし、介護保険法等に従い、利用者に対し可能な限り居宅において、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、入浴・排せつ・食事の介助その他の生活全般にわたる援助を行います。

2 サービス内容

サービス内容の詳細は別紙1のとおりとします。

3 事業所の概要

名称・法人種別	KC-Welfare株式会社（事業者）
代表者名	代表取締役 古川 喜久
本社所在地・電話	東京都千代田区霞が関三丁目2番1号 電話： 03-6700-6256 FAX： 03-6700-6258
業務の概要	有料老人ホーム運営、訪問介護事業、居宅介護、訪問看護事業、居宅介護支援事業

事 業 所 名	CLASWELL 下石神井訪問介護事業所
所 在 地	東京都練馬区下石神井二丁目 33 番 3 号
事業者指定番号	1372014926 号 (2025 年 3 月 1 日指定)
管理者・連絡先	管理者：勝呂 悅忠 電話： 03-5393-8131 FAX： 03-5393-8132
サービス提供地域	練馬区

4 事業所の職員体制等

(2025年11月1日現在)

管理 者	勝呂 悅忠	人 員
職 种	従事するサービス種類、業務	人 員
管理 者	事業所の管理業務	常勤：1名（兼務）
サービス提供責任者	利用申込に係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成	常勤：1名以上
訪問介護職員	訪問介護業務	常勤換算：2.5名以上（サービス提供責任者を含む。）

5 営業日及び営業時間等

- 1 営業日：月曜日から日曜日とする。（祝日を含む）
- 2 営業時間：9:00～18:00
- 3 サービス提供日：年中無休
- 4 サービス提供時間：24 時間
- 5 その他：電話等により、24 時間常時連絡が可能な体制

6 利用者負担金

- 1 利用者負担金は、次の2種類に分かれます。具体的な金額は別紙【料金表】によります。
 - ① 介護報酬に係る利用者負担金（費用全体の1割、2割又は3割）
 - ② 運営規程で定められた「その他の費用」（全額、自己負担）

なお、②の費用が必要となる場合には、事前に詳細を説明のうえ、利用者の同意を得ます。

- 2 通常の事業の実施地域の交通費は無料です。通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問介護に要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えてからの公共交通機関利用の実費相当額を徴収します。なお、自動車を利用した場合の交通費は通常の事業の実施地域を越えた所から、片道分1キロメートルあたり20円を徴収します。
- 3 前2項に規定する費用の支払い方法は利用月ごとの口座振替とし、事業所は利用者に対し、毎月末日締めで、翌月10日頃までに請求書を発行し、請求月の27日に利用者が指定する口座から振り替えます（27日が銀行の休日の場合には翌銀行営業日）。

7 サービス利用の中止

- 1 利用者がサービスの利用の中止をする際には、すみやかに所定の連絡先までご連絡ください。
連絡先（電話）：03-5393-8131
- 2 利用当日の2時間前までにキャンセルのご連絡をいただいた場合は、キャンセル料は発生しません。
サービス提供時間を過ぎてからのキャンセルやご連絡がなかった場合は、キャンセル料1,700円が発生します。ただし、体調や容体の急変など、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。

8 法定代理受領サービスを受けるための援助

- 1 利用者又はその家族が居宅サービス計画の作成を居宅介護支援事業者に依頼する旨を区市町村へ届け出ることにより、事業所は指定訪問介護の提供を法定代理受領サービスとして受けることができます。
- 2 当事業所は利用者又はその家族に対し、居宅介護支援事業者に関する情報を提供し、法定代理受領サービスを受けるために必要な援助を行います。

9 ハラスメントの防止

- 1 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律 第11条第1項 及び労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律第30条の2第1項の規定に基づき、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じます。
- 2 利用者及びその家族はサービス利用に当たって、次の行為を禁止します。
 - ① 従業者に対する身体的暴力（直接的、間接的を問わず有形力を用いて危害を及ぼす行為）
 - ② 従業者に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
 - ③ 従業者に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為等）

10 業務継続計画の策定等

- 1 当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的

に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」という。)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- 2 当事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施するものとする。
- 3 当事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

1.1 緊急時等における対応方法

- 1 訪問介護員等は指定訪問介護を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告する。
- 2 当事業所は、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じた場合は当該利用者の家族、医療機関、関係事業所等に連絡し、その他適切な措置を迅速に行う。
- 3 緊急時は24時間対応しております。

【緊急連絡先】

事業所	CLASWELL 下石神井訪問介護事業所	担当者	勝呂 悅忠
所在地	東京都練馬区下石神井2-33-3		
TEL	03-5393-8131	FAX	03-5393-8132

1.2 事故時の対応等

- 1 当事業所は、サービス提供に際して利用者のけがや体調の急変があった場合には、当該利用者の家族、医療機関、関係事業所及び市町村等への連絡その他適切な措置を迅速に行います。
- 2 当事業所は、サービス提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、当事業所の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。
- 3 当事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、当該利用者の契約終了の日から2年間保存する。

1.3 虐待防止に関する事項

- 1 当事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
 - ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業員等に周知徹底を図る。
 - ② 虐待の防止のための指針を整備する。
 - ③ 従業員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施する。
 - ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための責任者を置く。
- 2 当事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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するものとする。

虐待防止に関する責任者	管理者 勝呂 悅忠
-------------	-----------

1.4 身体拘束等の適正化の推進

- 1 当事業所は、サービスの提供に当たっては、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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という）を行わないものとする。

- 2 当事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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その他必要な事項を記録するものとする。
- 3 当事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずるものとする。
 - ① 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について従業者への周知徹底
 - ② 身体拘束等の適正化のための指針の整備
 - ③ 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施

1 5 衛生管理等

- 1 当事業所は、事業所において感染症が発生、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
 - ① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図る。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
 - ③ 事業所において、訪問介護等に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

1 6 損害賠償

当事業所は、本契約に基づくサービスの提供に際し、万一事故が発生し、利用者の生命、身体又は財産に損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、速やかに利用者に対して損害を賠償します。ただし、利用者に故意又は重大な過失がある場合は賠償額を減ずることができます。なお、当事業所は損害保険に加入するものとし、自らが負担すべき費用に関し、当該保険金をもって充当するものとします。

事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
-------	----------------

1 7 個人情報の保護

- 1 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイド」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
- 2 当事業所は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、本契約中及び本契約終了後に係わらず、第三者に漏らしません。
- 3 当事業所は、あらかじめ文書により利用者及びその家族の同意を得た場合には、利用者にサービスを提供する居宅サービス提供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及び家族情報を用いることができるものとします。
- 4 事業者は従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後も、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
- 5 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議や地域ケア会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議や地域ケア会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。

- 6 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものその他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- 7 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります）。

1.8 重要事項の変更

サービス提供にあたり、厚生労働省令に定められた基準に基づき行うものとし、改正に伴う重要事項説明書の変更時は、その都度速やかに利用者に書面にて通知します。

1.9 相談窓口、苦情対応

- サービスに関する相談や苦情については、次の窓口にご連絡願います。

当社お客様相談コーナー	電話：03-5393-8131 管 理 者：勝呂 悅忠 対応時間：9:00～18:00	FAX：03-5393-8132
-------------	---	------------------

- 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

名 称：東京都保健福祉局高齢社会対策部介護保険課 所 在 地：東京都新宿区西新宿二丁目 8 番 1 号 電話番号：03-5320-4597 対応時間：平日 9:00～12:00 13:00～16:30
名 称：東京都国民健康保険団体連合会 介護相談窓口担当係 所 在 地：東京都千代田区飯田橋 3 丁目 5 番 1 号 東京区政会館 11 階 電話番号：03-6238-0177 対応時間：平日 8:45～17:30
名 称：練馬区保健福祉サービス苦情調整委員 所 在 地：東京都練馬区豊玉北 6 丁目 12 番 1 号 電話番号：03-3993-1344 対応時間：平日 8:30～17:00
名 称： 所 在 地： 電話番号： 対応時間：

2.0 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況	① あり 2 なし	実施日	常時（意見箱設置）
		結果の開示	① あり 2 なし
第三者による評価の実施状況	1 あり ② なし	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし

2.1 研修実施

当事業所は、社会的使命を十分認識し、訪問介護員等の質の向上を図るために研修の機会を以下のとおり設けるものとして、業務体制を整備します。

- ① 採用時研修：採用後 1 ヶ月以内 ②継続研修：年 4 回

2.2 連帯保証人

- 1 連帯保証人は、利用者と連帯して、本契約から生じる利用者の債務を履行する責任を負うものとします。
- 2 前項の連帯保証人の責任限度額（極度額）は、¥1,000,000とします。
- 3 連帯保証人が保証する利用者の債務の元本は、利用者又は連帯保証人の死亡その他、民法第465条の4に定める元本確定事由が生じた際に確定するものとします。
- 4 利用者及び連帯保証人は、事業者に対し、本契約の締結までに、利用者から連帯保証人に対して、利用者に係る以下の事項に関する情報が正確に提供されたことを表明し、保証します。
 - ① 利用者の財産及び収支の状況
 - ② 保証対象となる債務以外に負担している利用者の債務の有無並びにその額及び履行状況
 - ③ 保証債務となる債務の担保として他に提供し、又は提供しようとするものの有無及び内容
- 5 連帯保証人の請求があったときは、事業者は、連帯保証人に対し、遅滞なく、利用料等の支払状況や滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供するものとします。

【 説明確認欄 】

年　　月　　日

サービス契約の締結に当たり、上記により重要事項説明書を説明しました。

事業所　事業所名 CLASWELL 下石神井訪問介護事業所

説明者 _____ 印

サービス契約の締結に当たり、上記のとおり重要事項の説明を受け、同意し、交付を受けました。

利用者　氏　名 _____ 印

利用者の代理人（続柄：　　）

氏　名 _____ 印

（連帯保証人）（続柄：　　）

氏　名 _____ 印

訪問介護サービス説明書

1 サービスの内容

- (1) 「訪問介護」は、利用者の居宅（自宅）において訪問介護員（ヘルパー）その他政令で定める者を派遣して、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話をを行うサービスです。
- (2) 当事業所は、下記のサービス内容区分の中から指定の時間帯に応じて選択されたサービスを提供します。
- (3) サービス提供にあたっては、別添の「訪問介護計画書」に沿って計画的に提供します。
- (4) サービス内容の詳細については、利用者の希望を確認したうえで実施します。

【サービス内容区分】

<身体介護>		<生活援助>	
・起床介助	・食事介助	・洗濯	
・就寝介助	・体位変換	・住居の掃除・整理整頓	
・排泄介助	・服薬介助	・衣服の整理	
・衣服の脱着	・通院等外出	・薬の受取り	
・整容介助	・移動・移乗介助	・ベットメイク	
・身体の清拭・洗髪	・自立支援	・その他	
・入浴介助	・その他		

次のようなサービスは、介護保険上のサービスとして提供することはできませんので、ご了承願います。

- ① 「本人の援助」に該当しないもの
…家族等のための洗濯・調理・買い物・布団干し、主として利用者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、正月料理等の特別な調理等

【留意事項】

- ① ヘルパーは、医療行為や年金等の金銭の取扱いはいたしませんので、ご了承ください。
(生活援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の取扱いは可能です。)
- ② ヘルパーに対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

2 サービス提供責任者

サービス提供責任者は利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画の作成などをはじめ、次のような業務を担当します。

<サービス提供責任者の業務>

- ① サービスの利用の申込みに関する調整
- ② 利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ③ 居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
- ④ 訪問介護計画の作成・変更をし、説明・同意の上、その写しを交付
- ⑤ 訪問介護員の業務の実施状況の把握

- ⑥ 訪問介護員の業務管理
- ⑦ 訪問介護員の研修、技術指導
- ⑧ その他サービスの内容の管理に関する必要な業務

3 利用者負担金

利用料金は、「料金表」のとおりです。

4 契約締結からサービス提供までの流れ

① ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画」に定めます。

② 契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。

① 申し込み・契約

- ・居宅支援事業所のケアマネジャーからの依頼により、サービスの申込みを受け付けます。
- ・契約書、重要事項説明書の締結、介護保険証の確認を行います。

② アセスメント

- ・利用者及びご家族に面談しての情報収集の他、担当ケアマネジャーからの情報提供、サービス担当者会議への出席等により心身の状態を把握します。

③ 訪問介護計画の作成

- ・利用者及びご家族の希望、アセスメント結果をふまえ、担当ケアマネジャーから交付された居宅サービス計画書に沿って、訪問介護事業所で提供する具体的なサービス内容（目標、サービス提供日時、実施方法等）を記載した訪問介護計画書を作成します。

④ 訪問介護計画書の説明と交付

- ・作成した訪問介護計画書の内容について、利用者及びご家族に説明し、同意の上ご署名いただき、交付します。

⑤ サービスの実施と記録

- ・担当ヘルパーが居宅サービス計画書、訪問介護計画書に沿ったサービスの提供を行います。
- ・提供したサービス内容や利用者の様子について、サービス実施記録に記載します。

⑥ 経過観察と再評価（モニタリング）

- ・訪問介護計画書の実施状況を確認、把握するためにモニタリングを行い、その結果を記録します。
- ・利用者の状態の変化に対応して、訪問介護計画書の変更や、随時担当ケアマネジャーへの報告、連絡を行います。

⑦ 請求業務

- ・サービス提供の実績に基づいて、毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。
- ・利用者に対して、介護保険の自己負担分（1割から3割）の請求書を作成し、請求します。

③ ご契約者に係る「居宅サービス計画書（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

(1) 要介護認定を受けている場合

- 居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。
- 訪問介護計画を作成し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金を暫定的に全額お支払いいただきます。
要介護認定を受けた後、介護保険から払い戻されます。

居宅サービス計画（ケアプラン）の作成

- 作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画を変更し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担）をお支払いいただきます。

(2) 要介護認定を受けていない場合

- 要介護認定の申請に必要な支援を行います。
- 訪問介護計画を作成し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金を暫定的に全額お支払いいただきます。
要介護認定を受けた後、介護保険から払い戻されます。

○ 居宅サービス計画（ケアプラン）を作成して頂きます。
必要に応じて居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。

要支援と認定された場合

自立と認定された場合

- 本契約は終了します。
- 地域包括支援センター（介護予防支援事業者）への紹介を行います。

- 契約は終了します。
- 既に実施されたサービスの利用料金は全額自己負担となります。

居宅サービス計画の作成

- 作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画を変更し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。