重 要 事 項 説 明 書

CLASWELL吹田

訪 問 介 護 事 業 所

claswell

TODAY WAS A GOOD DAY

重要事項説明書

1　事業の目的及び運営方針

CLASWELL　吹田訪問介護事業所（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　井上　裕樹
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　吹田訪問介護事業所
所 在 地	大阪府吹田市岸部中3丁目22番5号
事業者指定番号	2771608631号（2026年5月1日指定）
管理者・連絡先	管理者：　山田　愛
	電　話：　06-6389-3350 ＦＡＸ：　06-6389-3351
サービス提供地域	吹田市

4　事業所の職員体制等

（　令和8年11月1日　現在　）

管理者	山田　愛

職種	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(サービス提供責任者兼務)
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(内１名管理者兼務)
訪問介護員	訪問介護業務	常勤換算：　2.5　名以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います	常勤：0 名　非常勤：0 名

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15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）：　06-6389-3350

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。

１１　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　吹田訪問介護事業所	担当者	山田　愛
所在地	大阪府吹田市岸部中3丁目22番5号		
ＴＥＬ	06-6389-3350	ＦＡＸ	06-6389-3351

１２　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。

１３　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　　山田　愛

１４　身体拘束等の原則禁止

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

１５　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、訪問介護員等に対し、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。

１６　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

１７　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ダンス」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)。

１８　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。

１９　相談窓口、苦情対応

1　苦情処理の体制及び手順

①　提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

②　相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

・苦情または相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。

・苦情相談担当者（応対者）は速やかに管理者に状況等の報告を行い、ご利用者様またはご家族様の立場に立った適切な対処方法を検討します。

・検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ずご利用者様またはご家族様へ報告します。

・苦情または相談内容については真摯に受け止め、個人情報の取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業者全員で検討します。

・苦情相談受付票を整備します。

○ 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	電話：　06-6389-3350　　FAX：　06-6389-3351
窓口	管 理 者：　山田　愛
	対応時間：　9:00～18:00

○ 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：　吹田市高齢福祉室　介護保険グループ 所 在 地：　大阪府吹田市泉町1丁目3番40号 電話番号：　06-6384-1341 対応時間：　平日9：00～17：30
名　　称：　大阪府国民健康保険団体連合会 所 在 地：　大阪市中央区常盤町一丁目３番８号　中央大通FNビル１１階 電話番号：　06-6949-5418 対応時間：　平日　9:00～17:00
名　　称： 所 在 地： 電話番号： 対応時間：
名　　称： 所 在 地： 電話番号： 対応時間：

２０　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

<table>
<tr><td rowspan="2">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</td><td rowspan="2">①　あり</td><td>実施日</td><td>常時（意見箱設置）</td></tr>
<tr><td>結果の開示</td><td>①　あり　　２　なし</td></tr>
<tr><td>２　なし</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="4">第三者による評価の実施状況</td><td rowspan="3">１　あり</td><td>実施日</td><td></td></tr>
<tr><td>評価機関名称</td><td></td></tr>
<tr><td>結果の開示</td><td>１　あり　　２　なし</td></tr>
<tr><td>②　なし</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

２１　担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

○ 担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、次の窓口までご相談ください。

連絡先	電話：　06-6389-3350　　FAX：　06-6389-3351
相談担当者	管 理 者：　山田　愛
受付時間	対応時間：　9:00～18:00

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

２２　身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

２３　心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

２４　居宅介護支援事業者等との連携

1　指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

2　サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。

3　サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

２５　サービス提供の記録

1　指定訪問介護サービスを提供したときは、あらかじめ定めた「サービス実施記録」等の書面に、提供したサービス内容等の必要事項を記入し、利用者の確認を受けるものとします。

2　指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、その完結の日から５年間保存し、利用者の求めに応じて閲覧に供します。

２６　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の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

２７　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　吹田訪問介護事業所

説 明 者　　山田　愛　　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

代筆者　（続柄：　　）

氏　名

利用者の代理人　（続柄：　　）

氏　名　　印

（連帯保証人）　（続柄：　　）

氏　名　　印

別紙１

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	・ベットメイク
・整容介助	・移動・移乗介助	・その他
・身体の清拭・洗髪	・自立支援	
・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。

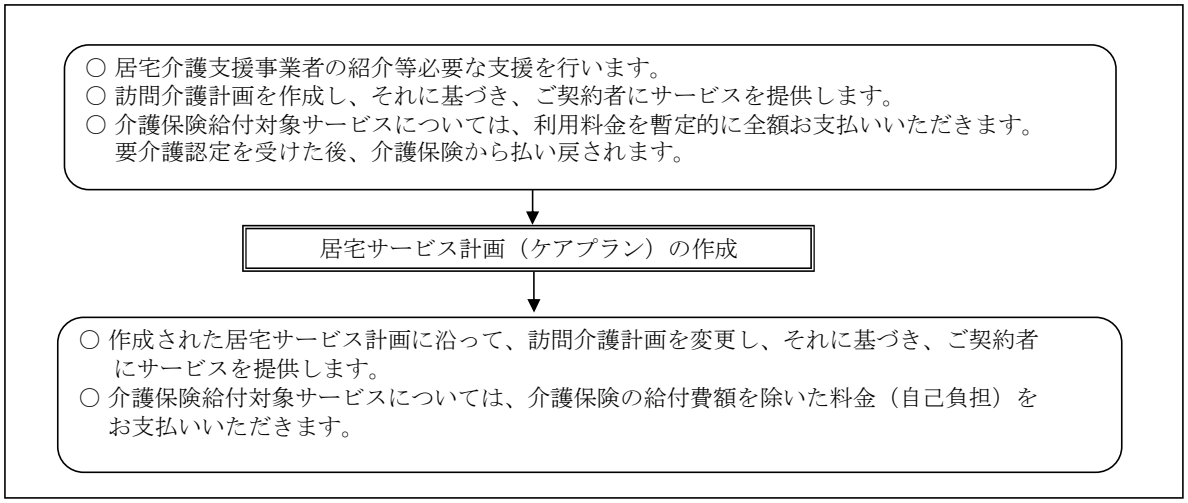
⑤　サービスの実施と記録
・担当ヘルパーが居宅サービス計画書、訪問介護計画書に沿ったサービスの提供を行います。
・提供したサービス内容や利用者の様子について、サービス実施記録に記載します。

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。

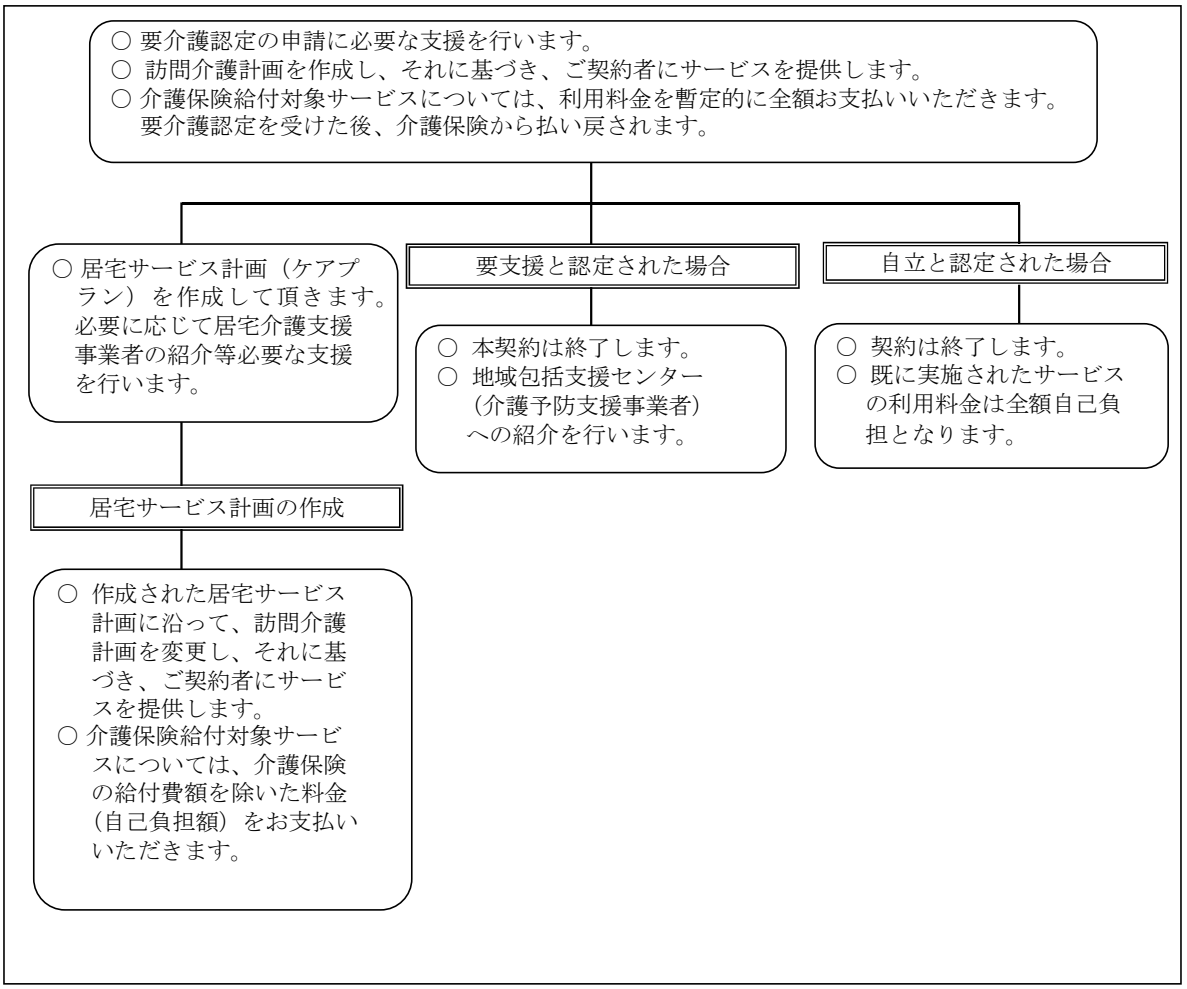
⑦　請求業務
・サービス提供の実績に基づいて、毎月給付管理票を作成し、国民健康保険団体連合会に提出します。
・利用者に対して、介護保険の自己負担分（１割から３割）の請求書を作成し、請求します。

③　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



(2)要介護認定を受けていない場合



【記載上の注意事項】訪問介護 別紙料金表例

訪問介護費

		(単位数)	利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
身体介護	20分未満	163	1,766円	177円	354円	530円
	20分以上30分未満	244	2,644円	265円	529円	794円
	30分以上1時間未満	387	4,195円	420円	839円	1,259円
	1時間以上	567	6,146円	615円	1,230円	1,844円
	1時間を超えて30分を増すごとに	＋82	888円	89円	178円	267円
生活援助	20分以上45分未満	179	1,940円	194円	388円	582円
	45分以上	220	2,384円	239円	477円	716円

注 高齢者虐待防止措置未実施の場合 上記単位数の 1%減
注 特定事業所加算（Ⅰ）を算定する場合 上記単位数の20%増
注 特定事業所加算（Ⅱ）を算定する場合 上記単位数の10%増
注 特定事業所加算（Ⅲ）を算定する場合 上記単位数の10%増
注 特定事業所加算（Ⅳ）を算定する場合 上記単位数の 3%増
注 特定事業所加算（Ⅴ）を算定する場合 上記単位数の 3%増
注 同一建物減算の対象となる場合は以下のとおり
①同一の敷地内、隣接する敷地内の建物に居住する利用者へのサービスの場合 上記単位数の10%減
②事業所における１月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物の利用者へのサービスの場合 上記単位数の10%減
③事業所における１月当たりの利用者が同一の建物に50人以上居住する建物の利用者へのサービスの場合 上記単位数の15%減
④事業所の総利用者数のうち事業所と同一建物等に居住する利用者の割合が９割以上の場合） 上記単位数の12%減

＊ 夜間（18:00～22:00）又は早朝（6:00～8:00）の場合 上記単位数の25%増し
＊ 深夜（22:00～6:00）の場合 上記単位数の50%増し
＊ 訪問介護員２名派遣の場合 上記単位数 × 200/100

【その他加算】

		(単位数)	利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
初回加算	1月につき	＋200	2,168円	217円	434円	651円
緊急時訪問介護加算	1回につき(身体介護について算定)	＋100	1,084円	109円	217円	326円

	1月につき(利用者ごとに、当該月の介護報酬総単位数※について算定) ※基本サービス費+各種加算・減算の単位数	
	介護職員等処遇改善加算の単位数	利用料 (10割分)
介護職員等処遇改善加算Ⅰ(ロ)	介護報酬総単位数×28.7% ※1単位未満の端数は四捨五入	左の単位数×1単位の単価