

## 居宅介護・重度訪問介護サービス 重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいくらいございましたら、遠慮なくご質問をしてください。

### 1 介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社NovaLeaf
代表者氏名	代表取締役 川島 和哉
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	千葉県四街道市千代田5丁目8番3号 043-423-5836
法人設立年月日	令和5年9月13日

### 2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

#### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	ヘルパーステーションあお
事業者番号	千葉県指定 (指定事業者番号 1214400515)
事業所所在地	千葉県四街道市四街道 1511-11 千葉宅建ビル 203
連絡先 相談担当者名	Tel 043-331-6972 fax 043-331-6977 宮本 欽章
事業所の通常の 事業の実施地域	四街道市・佐倉市・八千代市・習志野市・千葉市

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社NovaLeafが開設するヘルパーステーションあお（以下「事業所」という。）が行う指定障害福祉サービス事業の居宅介護、重度訪問介護の各事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、円滑な運営管理を図るとともに、障害者（児）及び障害児の保護者（以下「利用者等」という。）の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立ったサービスの提供を確保することを目的とする。
運営の方針	1 事業所は、利用者等が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者等の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うものとする。 2 利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。 3 事業の実施に当たっては、目標を設定し、計画的に行うものとする。 4 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。 5 サービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日（12月30日～1月3日を除く）
営業時間	9時～18時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日～日曜日（12月30日～1月3日を除く）
サービス提供時間	9時～18時

(5) 事業所の職員体制

管理者	宮本 欽章
-----	-------

職種	職務内容	人員数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤 1名
サービス提供責任者	1 居宅介護計画・重度訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ1居宅介護計画・重度訪問介護計画を交付します。 2 居宅介護・重度訪問介護サービスの実施状況の把握及び、居宅介護計画・重度訪問介護計画の変更を行います。 3 居宅介護・重度訪問介護サービスの利用の申込みに係る調整を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6 サービス担当者会議への出席等により、相談支援事業所等と連携を図ります。 7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	常勤1名以上

訪問介護員	1 居宅介護計画・重度訪問介護計画に基づき、居宅介護・重度訪問介護サービスを提供します。	2.5名以上
	2 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。	
	3 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。	
	4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。	

### 3 提供するサービスの内容及び費用について

#### (1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
居宅介護計画・重度訪問介護計画の作成	利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた「居宅介護計画」及び「重度訪問介護計画」を作成します。

身体介護	食事介助、排泄介助、入浴介助、清拭、体位変換、整容、衣服の着脱介助、通院介助等の支援を行います。
家事援助	調理、洗濯、掃除、買い物、通院介助等の支援を行います。
重度訪問介護	全身性障がいがある方など日常生活に常時の支援を要する方に身体介護、家事援助、その他生活全般にわたる見守り等の支援を行います。
他	必要に応じて健康や日常生活上の状況を、お伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

#### (2) 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等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

#### (3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額について

- ・居宅介護 利用料金

提供時間	30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 1時間30分未満		1時間30分以上 2時間未満	
内容	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
身体介護	2,985	299	4,711	471	6,844	684	7,801	780
	2時間以上 2時間30分未満		2時間30分以上 3時間未満		3時間以上 10,739円/1,074円に 30分毎に加算			
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額		
	8,792	879	9,759	976	968	97		
提供時間	30分未満		30分以上 45分未満		45分以上 1時間未満		1時間以上 1時間15分未満	
内容	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
家事援助	1,236	123	1,784	178	2,297	230	2,787	279
	1時間15分以上 1時間30分未満		1時間30分以上 3,626円 / 362円に 15分毎に加算					
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額				
	3,207	321	408	41				
提供時間	30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 1時間30分未満		1時間30分以上 2時間未満	
内容	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
通院等介助(身体介護を伴う場合)	2,985	299	4,711	471	6,844	684	7,801	780
	2時間以上 2時間30分未満		2時間30分以上 3時間未満		3時間以上 10,739円/1,074円に 30分毎に加算			
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額		
	8,792	879	9,759	976	968	97		
提供時間	30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 1時間30分未満		1時間30分以上 4,023円 / 402円に 30分毎に加算	
内容	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
通院等介助(身体介護を伴わない場合)	1,236	123	2,297	230	3,207	321	805	81

#### ・重度訪問 利用料金

1時間未満		1時間以上 1時間30分未満		1時間30分以上 2時間未満		2時間以上 2時間30分未満	
利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
2,169	217	3,230	323	4,303	430	5,375	538
2時間30分以上 3時間未満		3時間以上 3時間30分未満		3時間30分以上 4時間未満			
利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額		
6,448	645	7,509	751	8,582	858		
4時間以上 8時間未満				8時間以上 12時間未満			
利用料		利用者負担額		利用料		利用者負担額	
9,573円(4時間まで) に30分増すごとに +991円		957円に 30分増すごとに +99円		17,548円(8時間まで) 30分増すごとに +991円		1,755円に 30分増すごとに +99円	

12 時間以上 16 時間未満		16 時間以上 20 時間未満	
利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
25,465 円 (12 時間まで) に 30 分増すごとに +945 円	2,547 円に 30 分増すごとに +95 円	33,044 円 (16 時間まで) に 30 分増すごとに +1,003 円	3,304 円に 30 分増すごとに +100 円
20 時間以上 24 時間未満			
利用料	利用者負担額		
41,043 円 (20 時間まで) に 30 分増すごとに +933 円	4,104 円に 30 分増すごとに +93 円		

◎ご利用料金は小数点以下を四捨五入した金額を表記しています。月間計の合計値から計算するご利用料金は若干変わります。

◎上記「利用料」「利用者負担額」は特定事業所加算（II）加算率10%を乗じた金額です

- ※ 重度障害者等包括支援の対象となる心身の状態にあれば、上記単価に 100 分の 15、障害程度区分 6 に該当されれば、100 分の 8.5 が加算されます。
- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、重度訪問介護計画に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、重度訪問介護計画の見直しを行ないます。
- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅介護計画、重度訪問計画に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、居宅介護計画、重度訪問計画の見直しを行ないます。
- ※ 表中の料金以外に福祉・介護職員処遇改善加算（I）が加算されます。  
居宅介護=所定単位×30.3%重度訪問介護=所定単位×19.2%
- ※ サービス提供を行う手順書等により、市町村が 2 人派遣を認めた場合は、契約者の同意のもとヘルパー 2 人を同時派遣しますが、その場合の費用は 2 人分となり、契約者負担額も 2 倍になります。
- ※ 契約者の体調等の理由で居宅介護計画、重度訪問介護計画に予定されていたサービスが実施できない場合、契約者の同意を得てサービス内容を変更することができます。この場合事業者は変更後のサービス内容と時間により利用料金を請求いたします。
- ※ 通院等のための乗車・降車の介助を行うことの前後に連続して相当の所要時間(20~30 分程度以上)を要しきつ食事や着替えの介助、排泄介助など外出に際しての身体介護を行う場合には、「通院等介助(身体介護を伴う場合)」を算定します。
- ※ 「通院等介助(身体介護を伴う場合)」の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例:入浴介助、食事介助など)に 30 分~1 時間以上を要しきつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。
- ※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない(契約者が償還払いを希望する)場合は、介護給付費等の全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に介護給付費等の支給(利用者負担額を除く)を申請してください。
- ※ 当該事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当該事業所と同一の建物(同一敷地内建物等)に居住する利用者又は当該事業所における一月当たりの利用者が 20 人以上居住する建物の利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の 90/100 となります。また、同一の建物(同一敷地内建物等)のうち当該事業所における一月当たりの利用者が 50 人以上居住する建物の利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の 85/100 となります。注: 同一敷地内建物等とは、当該事業所と構造上又は外形上、一体的な建築物及び同

一敷地内並びに隣接する敷地にある建築物のうち効率的なサービス提供が可能なものを言います。

・加算項目

サービス提供の時間帯により下表のとおり料金が加算されます。

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時間帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後10時まで	午後10時から午 前6時まで
加算割合	100分の25		100分の25	100分の50

事業所のとっている体制又は、対応の内容等により、下表のとおり料金が加算されます。

加算	利用料	利用者負担額	算定回数等
緊急時訪問介護加算	1,070円	107円	身体介護又は通院等介助(身体介護を伴う場合)に限る。1回の要請につき1回、利用者1人に対し、1月に2回を限度とする
初回加算	2,140円	214円	初回利用のみ1月につき
喀痰吸引等支援体制加算	1,070円	107円	1日につき1回
介護職員処遇改善加算 (I)	居宅介護 41.7%増 重度介護 34.3%増		当該加算の算定要件を満たす場合上記基本利用料金と各種加算合計に加算

・利用者負担額

サービスの利用に関しては、法令に従い受給者証の記載内容に基づく利用者負担額もしくは市町村の決定する利用者負担額『利用者本人及び扶養義務者の負担能力に応じ市町村が決定する額(利用者負担額)』をお支払いいただきます。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

(1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・来客の応接(お茶、食事の手配等)
- ・自家用車の洗車・清掃等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくとも日常生活を営むのに支障が生じないと判断される

行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

- (2) 当事業所におけるサービスをご希望される場合は、介護保険外のサービス（自費サービス）として、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。

サービス内容	単価
生活援助・院内の付き添い	1,500 円／30 分
身体介護	2,000 円／30 分

※早朝（午前 6 時～午前 8 時）、夜間（午後 6 時～午後 10 時）は 25% 増し、深夜（午後 10 時～午前 6 時）は 50% 増し

お客様の同意を得て 2 人で訪問した場合は、2 人分の料金となります

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、移動に要した交通費の実費（公共交通機関等の交通費）を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は、事業所の実施地域を越える地点から、片道 10 km 以上 1 kmあたり 20 円を請求いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	前日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要
	当日 1 時間前までにご連絡の場合	1,000 円
上記以外の場合		2,000 円
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額、 その他の費用の請求方法等	ア 利用料、利用者負担額及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者宛にお届け（郵送）します。
② 利用料、利用者負担額、 その他の費用の支払い方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、利用者指定口座からの自動振替によりお支払い下さい。  お支払いの確認をしましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

※ 利用料、利用者負担額及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

#### 6 担当する訪問介護員の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者ご事情により、担当する訪問介護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	ア 相談担当者氏名 宮本 欽章 イ 連絡先電話番号 043-331-6972 FAX番号 043-331-6977 ウ 受付日及び受付時間 月～金 9時～18時
--	---

※ 担当する訪問介護員の変更に関しては、利用者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。

#### 7 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

（1）虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	宮本 欽章
-------------	-------

- （2）虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- （3）虐待防止のための指針の整備をしています。
- （4）従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- （5）サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

#### 8 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	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」及び厚生労働省が策定した
--------------------------	--

	<p>「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>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においても、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。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>① 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等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 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。</p> <p>③ 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。）</p>

## 10 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

## 11 衛生管理等

- (1) 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を設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 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実施します。
- (4) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (5) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

## 12 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ア 提供した介護サービス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。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）
- イ 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。
  - ・苦情又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う。
  - ・管理者は、訪問介護員に事実関係の確認を行う。
  - ・相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下的対応を決定する。
  - ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。

(2) 苦情申立の窓口

<b>【事業者の窓口】</b>	(電話)043-331-6972 (時間)9:00~18:00 (担当)宮本 欽章
<b>【行政相談窓口】</b>	千葉県国民健康保険団体連合会苦情処理窓口 (電話)043-254-7424 四街道市 福祉サービス部障害者支援課 (電話)043-421-6122 佐倉市 福祉部障害福祉課 (電話)043-484-6137 八千代市 健康福祉部障害支援課 (電話)047-421-6741