


様

訪問介護
第一号訪問事業
重要事項説明書

株式会社 ルナランド 
事業所 ルナランド 介護センター

訪問介護 重要事項説明書

[2024年(令和 7年) 12月 1日 現在]

1. 当社が提供するサービスについての相談窓口

電話 046-889-1088 担当者 松本 直子

※ ご不明な点はお尋ね下さい。

2. 指定居宅サービス事業所の概要

(1) 指定居宅サービス事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	ルナランド 介護センター
所在地	〒238-0111 三浦市初声町下宮田601-6 あんじゅ三崎口内
介護保険指定番号・その他サービス	介護予防・訪問介護 (1472700762)
営業時間	8:15~17:15
営業時間に関する留意事項	年中無休 早朝・夜間・深夜対応は応相談
サービスを提供する地域(※)	三浦市・横須賀市

※ 上記地域外の方でも、ご希望の方はご相談下さい。

(2) 同事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	業務内容	合計
管理者		1名		事業所管理	1名
サービス提供責任者	介護福祉士	1名		利用者の状況把握・従事者の管理、技術指導等	1名
事務職員				事務処理	
従事者	介護福祉士				5名
	1・2級修了者				3名
	看護師等				

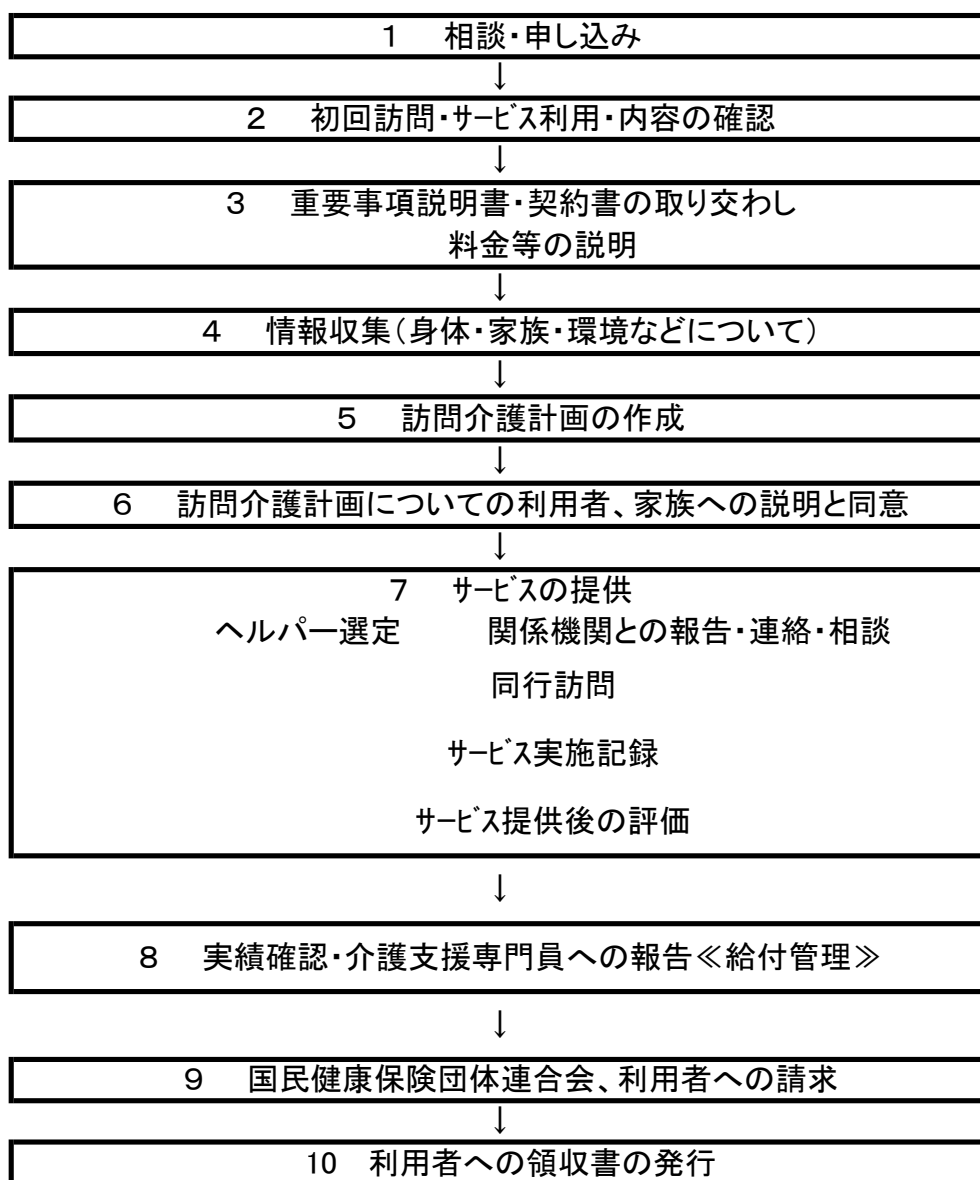
(3) サービス提供時間

	通常 8:00~18:00	早朝 6:00~8:00	夜間 18:00~22:00	深夜 22:00~6:00
月~金曜日	○	応相談	応相談	応相談
土曜日	○	応相談	応相談	応相談
日曜・祝祭日	○	応相談	応相談	応相談

※ 時間帯により料金が異なります。

※ 早朝(6:00~8:00)夜間(18:00~22:00)深夜(22:00~6:00)のご利用につきましてはご相談下さい。

3. 訪問介護の申し込みからサービス提供までの流れと主な内容



- (1) 事業所にて利用者からの訪問介護に対する相談・申し込みを行います。
- (2) 利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面談を行います。そして利用者の生活全般についての状態を十分に把握し、自立した生活を営む事ができるように課題を分析し、解決すべき問題を把握します。
- (3) 重要事項説明書・契約書の取り交わし
- (4) 情報収集
- (5) 訪問介護計画の作成と説明・同意
- (6) サービスの総合的な提供
- (7) 勤務体制の確保
- (8) サービス提供に関する記録の整備
- (9) 介護保険等に基づく利用料金の受領

4. サービス内容

	訪問介護計画の作成	利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画(ケアプラン)に基づき、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訪問介護計画を作成します。	
身体介護	準備と記録	サービスの準備とサービス実施の記録。	
	食事介助	食事の介助を行います。	
	入浴介助	入浴(全身浴・部分浴)の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪等を行います。	
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。	
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食(腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等)の調理を行います。	
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。	
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。	
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。	
	移動・移乗介助	室内の移動、車いすへの移乗の介助を行います。	
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。	
	起床・就寝介助	ベットへの誘導、ベットからの起き上がりの介助を行います。	
	外出介助	病院への通院、買い物などのための外出の際に付き添います。利用者の身体状況によって車いすや歩行の介助を行います。	
	自立生活支援のための見守りの援助		○利用者と一緒に手助けをしながら行う調理(安全確認の声掛け、疲労の確認を含みます。)を行います。
			○入浴、更衣等の見守り(必要に応じて行う介助、転倒予防のための声掛け、気分の確認などを含みます。)を行います。
		○ベットの出入り時など自立を促すための声掛け(声掛けや見守り中心で必要な時だけ介助)を行います。	
		○排泄等の際の移動時、転倒しないようについて歩きます。 (介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る)	
		○車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。	
		○洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声掛けを行います。	
生活援助	準備と記録	サービスの準備とサービス実施の記録。	
	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。	
	調理	利用者の食事の用意を行います。	
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。	
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。	
	ベットメイク	利用者不在のベットでのシーツ交換、布団カバーの交換等を行います。	
	衣服の整理、被服の補修	利用者の衣類の整理、補修を行います。	
	その他	介護相談を行います。	

◇ 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、介護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求められた場合には、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

- ・利用者以外の物に係る洗濯、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て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、節句等の為に特別な手間をかけて行う調理等

5. 利用料金

※別紙料金表による

6. 当社の訪問介護の特徴等

(1) 運営の方針

「ルナランド 介護センター」は、利用者の方々の人格・生活習慣などを尊重し、また、ご家族の方々と同等の立場に立って利用者個々の自立に向けた訪問介護サービスに努めます。

(2) サービス利用の目的

「ルナランド 介護センター」は、利用者に応じて、居宅において自立した日常生活を営む事が出来るよう、支援することを目的として、訪問介護サービスを提供します。

(3) よりよいサービスを提供するために

- ・ヘルパー全員、介護福祉士、若しくはヘルパー1・2級(現介護職員初任者研修)です。
- ・ヘルパーの継続研修を定期的実施しています。
- ・サービスマニュアルを作成し、チームによるサービスをシステムにしています。

7. 秘密保持について

介護サービスを提供するにあたり、ルナランドおよび関連サービス提供事業所は、利用者とその家族の個人情報を下記に記載した目的で、必要最小限度の範囲にて収集・利用・提供させていただきます。

(1) 個人情報の利用目的

①【利用者への介護の提供に必要な利用目的】

a. 当社内での利用

- ・当該事業者が介護サービスの利用者等に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービスの利用に係る事業所等の管理運営業務のうち
 - －介護サービス利用の管理
 - －会計・経理
 - －事故などの報告
 - －利用者の介護サービスの向上

b. 他の事業者等への情報提供

- ・当該事業所等が利用者等に提供する介護サービスのうち、
 - －利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業者等との連携(サービス担当者会議等)、照会への回答
 - －その他の業務委託
 - －家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち
 - －保険事務の委託
 - －審査支払機関へのレセプトの提出
 - －審査支払機関又は保険者からの紹介への回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

②【上記①以外の利用目的】

c. 当社内での利用

- ・介護関係事業者の管理業務のうち
 - －介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - －介護保険事業所等において行われる学生の実習への協力

(2) 個人情報利用にあたっての条件

- 個人情報とは上記(1)個人情報の利用目的以外に利用いたしません。また、業務中に知り得た利用者及びその家族の情報は、利用者との契約の締結時からサービス終了後、また従業員退職後においても正当な理由なく第三者に漏らしません。
- 個人情報を利用した会議の内容やその相手方について経過を記録します。

(3) 個人情報の対象となる書類例

- ①介護保険被保険者証 ②主治医意見書 ③居宅介護支援計画関連書類

- ④アセスメント書類 ⑤経過報告書 ⑥減額証 ⑦診断書 ⑧サービス実施記録
 ⑨身体障害者手帳・医療受給者証・居宅受給証 ⑩訪問介護計画書
 ⑪介護予防訪問介護計画書

8. 緊急時の対応方法

- ① サービスの提供中に様態の変化等があった場合は、「緊急連絡先」をもとに、親族、主治医への連絡をし、必要に応じて救急車の要請も行います。
- ② サービス提供時間帯以外においても、利用者に緊急な事態が起きた場合に下記連絡先に電話をいただければ当施設に提出していただいている緊急連絡先や担当ケアマネージャー・病院等へ取次ぎ・緊急での訪問を行います。

事業所名	電話番号	営業時間
ルナランド介護センター	046-889-1088	8:30~17:30

※ 当該事業所の介護士が訪問で不在の場合にありますのでご了承ください。

9. 事故発生時の対応

- (1) 利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業所に連絡するとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を行います。

10. サービス内容に関する苦情（公共機関は土・日・祝祭日・年末年始お休みです）

- (1) サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当社お客様相談窓口	電話番号	046-889-1088
	FAX番号	046-888-2401
	相談員(責任者)	松本 直子
	対応時間	午前9:00~午後5:00

- (2) 公共機関においても、次の機関において苦情の申し出等ができます。

三浦市高齢介護課	所在地 三浦市城山町1-1 電話番号 046-882-1111
	対応時間 午前8:30~午後5:15
横須賀市介護保険課	所在地 横須賀市小川町1 電話番号 046-822-8253
	対応時間 午前8:30~午後5:00
神奈川県国民健康保険団体連合会 介護苦情相談係	所在地 横浜市西区楠町27-1
	電話番号 045-329-3447
	対応時間 午前8:30~午後5:15

11. 当社概要

法人の名称	株式会社 ルナランド
代表者名	代表取締役 藤田 貞夫
所在地・連絡先	〒238-0111初声町下宮田601-5 046-887-1670
業務の概要	1 介護保険法による次のサービス事業 訪問介護・介護予防訪問介護・通所介護
事業所数	2箇所

訪問介護サービスの提供開始にあたり、利用者及び契約者に対し、本書面に基づき、重要事項を説明いたしました。

事業所 ルナランド介護センター ㊞

所在地 三浦市初声町下宮田601-6

説明者 松本 直子 ㊞

令和 年 月 日

私は、本書面により、事業者から訪問介護サービスについての重要事項の説明を受け、内容について同意し、交付を受けました。

利用者 住所 _____

電話 _____

氏名 _____ ㊞

代理人 住所 _____

電話 _____

氏名 _____ ㊞

(別紙)

※ 基本料金表 利用料、利用者負担額(介護保険適用する場合)について

1. 訪問介護の報酬に係る費用

サービス提供区分	単位	提供時間帯	介護報酬額	ご利用者負担額(1回)		
				1割	2割	3割
身体介護	20分未満	通常	1,767 円	177 円	354 円	531 円
		早朝/夜間	2,208 円	221 円	442 円	663 円
		深夜	2,650 円	265 円	530 円	795 円
	20分以上 30分未満	通常	2,645 円	265 円	530 円	795 円
		早朝/夜間	3,306 円	331 円	662 円	993 円
		深夜	3,967 円	397 円	793 円	1,191 円
	30分以上 1時間未満	通常	4,195 円	420 円	840 円	1,260 円
		早朝/夜間	5,243 円	525 円	1,050 円	1,575 円
		深夜	6,292 円	629 円	1,258 円	1,887 円
	1時間以上 1時間30分未満	通常	6,146 円	615 円	1,230 円	1,845 円
		早朝/夜間	7,682 円	769 円	1,538 円	2,307 円
		深夜	9,219 円	922 円	1,844 円	2,766 円
	30分増すごと に追加	通常	889 円	89 円	178 円	267 円
		早朝/夜間	1,111 円	111 円	222 円	333 円
		深夜	1,333 円	133 円	266 円	399 円
身体介護に引き 続き生活支援を 行った場合(25 分増すごとに) <small>(210単位を限度とする)</small>	通常	705 円	71 円	142 円	213 円	
	早朝/夜間	881 円	89 円	178 円	267 円	
	深夜	1,057 円	106 円	212 円	318 円	
生活援助	20分以上 45分未満	通常	1,940 円	194 円	388 円	582 円
		早朝/夜間	2,425 円	243 円	486 円	729 円
		深夜	2,910 円	291 円	582 円	873 円
	45分以上	通常	2,385 円	239 円	478 円	717 円
		早朝/夜間	2,981 円	299 円	598 円	897 円
		深夜	3,577 円	358 円	716 円	1,074 円

※ 通常：8:00～18:00

早朝：6:00～8:00 夜間：18:00～22:00 25%増し 深夜：22:00～翌6:00 … 50%増し

2. 第1号訪問事業の報酬に係る費用

対象	内容	負担額
事業対象者 支援1・2	週1回程度の訪問が必要とされた方	1割 312円/回 * 2割 623円/回 * 3割 934円/回 月5回以上の場合 1275円/月
事業対象者 支援1・2	週2回程度の訪問が必要とされた方	2,547円/月
事業対象者 要支援 2	週2回を超える程度の訪問が必要 とされた方	4,040円/月

3.加算、減算に係る費用

加算	加算名称	算定回数	単位	介護報酬額	ご利用者負担額		
					1割	2割	3割
	初回加算	初回のみ	200 単位	2,168 円	217 円	434 円	651 円
	緊急時訪問介護加算 利用者からの要請により緊急の訪問介護を行った場合	1回	100 単位	1,084 円	109 円	218 円	327円
加算	介護職員等処遇改善加算Ⅰ	1ヶ月	所定単位数×245/1000				
	特定事業所加算Ⅱ	1回につき	所定単位数×100/1000				
	同一敷地内減算	1回につき	所定単位数×100/1000				

※ 支給限度額を超えてサービスを利用する場合は当該サービスでの利用料金の全額となります。

※ 上記の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、利用者の居宅サービス計画

※ 介護報酬額の求め方 単位数×地域単価10.84円 10.84円は三浦市の地域単価(4級地)(ケアプラン)に定められた目安の時間を基準とします。

※ やむを得ない事情で、かつ利用者の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

※ 介護保険適用でも、保険料の滞納などの場合は利用料金の全額を頂きます。その場合サービス提供証明書を発行しますので、その後当該市町村に対して保険給付分(9割)を請求して下さい。

※ 居宅サービス計画を自己作成される場合は「償還払い」となります。一旦利用料金を全額を頂きます。その場合は、サービス提供証明書を発行しますので、その後当該市町村に対して保険給付分(9割)を請求してください。

4.サービス利用の中止

(1) サービスの利用を中止する際には、すみやかに所定の連絡先までご連絡下さい。

連絡先(電話) 046-889-1088

(2) 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々日までにご連絡下さい。

前日又は当日のキャンセルは、次のキャンセル料金を申し受けることとなりますので、ご了承下さい。ただし、利用者の体調の急変など、緊急、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。

(3) キャンセル料は、利用者負担金の支払いに合わせてお支払いいただきます。

時間	キャンセル料
ご利用の24時間前までにご連絡いただいた場合	無料
ご利用の24時間前までにご連絡がなかった場合	全額(利用者負担金の100%)

5. その他

(1) 交通費

実施地域を超えた地点からの実費相当の交通費が必要となります。

(別途見積もりいたします。)

(2) 利用料金は、次のいずれかの方法により、お支払いいただきますよう、お願い致します。

ア. 自動口座引き落とし(ご指定の口座から月1回引き落とします。)

イ. 現金払い(サービス提供時に毎回又は、月1回定められた日にお支払い願います。)

ウ. 銀行振り込み(期日までに利用者の方がお振込み願います。手数料は利用者負担となります。)

※利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担となります。

※ 基本料金表 利用料、利用者負担額(介護保険適用する場合)について

1. 訪問介護の報酬に係る費用

(別紙)

※ 基本料金表 利用料、利用者負担額 (介護保険適用する場合) について

1. 訪問介護の報酬に係る費用

サービス提供区分	単位	提供時間帯	介護報酬額	ご利用者負担額 (1回)		
				1 割	2 割	3割
身体介護	20分未満	通常	1,767 円	177 円	354 円	531 円
		早朝/夜間	2,208 円	221 円	442 円	663 円
		深夜	2,650 円	265 円	530 円	795 円
	20分以上 30分未満	通常	2,645 円	265 円	530 円	795 円
		早朝/夜間	3,306 円	331 円	662 円	993 円
		深夜	3,967 円	397 円	793 円	1,191 円
	30分以上 1時間未満	通常	4,195 円	420 円	840 円	1,260 円
		早朝/夜間	5,243 円	525 円	1,050 円	1,575 円
		深夜	6,292 円	629 円	1,258 円	1,887 円
	1時間以上 1時間30分未満	通常	6,146 円	615 円	1,230 円	1,845 円
		早朝/夜間	7,682 円	769 円	1,538 円	2,307 円
		深夜	9,219 円	922 円	1,844 円	2,766 円
	30分増すごとに追加	通常	889 円	89 円	178 円	267 円
		早朝/夜間	1,111 円	111 円	222 円	333 円
		深夜	1,333 円	133 円	266 円	399 円
	身体介護に引き続き生活支援を行った場合 (25分増すごとに)	通常	705 円	71 円	142 円	213 円
		早朝/夜間	881 円	89 円	178 円	267 円
		深夜	1,057 円	106 円	212 円	318 円
生活援助	20分以上 45分未満	通常	1,940 円	194 円	388 円	582 円
		早朝/夜間	2,425 円	243 円	486 円	729 円
		深夜	2,910 円	291 円	582 円	873 円
	45分以上	通常	2,385 円	239 円	478 円	717 円
		早朝/夜間	2,981 円	299 円	598 円	897 円
		深夜	3,577 円	358 円	716 円	1,074 円

※ 通常：8：00～18：00

早朝：6：00～8：00 夜間：18：00～22：00 25%増し 深夜：22：00～翌6：00・・・50%増し

2. 第1号訪問事業の報酬に係る費用

対象	内容	負担額
事業対象者 支援1・2	週1回程度の訪問が必要とされた方	1割 312円/回*2割 623円/回*3割 934円/回 月5回以上の場合 1275円/月
事業対象者 支援1・2	週2回程度の訪問が必要とされた方	2,547円/月
事業対象者 要支援 2	週2回を超える程度の訪問が必要とされた方	4,040円/月

3.加算、減算に係る費用

加算	加算名称	算定回数	単位	介護報酬額	ご利用者負担額		
					1割	2割	3割
	初回加算	初回のみ	200 単位	2,168	217 円	434 円	651円
	緊急時訪問介護加算 利用者からの要請により緊急の訪問介護を行った場合	1回	100 単位	1,084	109 円	218 円	327円
加算	介護職員等処遇改善加算Ⅰ	1ヶ月		所定単位数×245/1000			
	特定事業所加算Ⅱ	1回につき		所定単位数×100/1000			
	同一敷地内減算	1回につき		所定単位数×100/1000			

※ 支給限度額を超えてサービスを利用する場合は当該サービスでの利用料金の全額となります。

※ 上記の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、利用者の居宅サービス計画(ケアプラン)に定められた目安の時間を基準とします。※介護報酬の求め方 単位数×地域単価10.84円 10.84円は三浦市の地域単価(4級地)

※ やむを得ない事情で、かつ利用者の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

※ 介護保険適用でも、保険料の滞納などの場合は利用料金の全額を頂きます。その場合サービス提供証明書を発行しますので、その後当該市町村に対して保険給付分(9割)を請求して下さい。

※ 居宅サービス計画を自己作成される場合は「償還払い」となります。一旦利用料金を全額を頂きます。その場合は、サービス提供証明書を発行しますので、その後当該市町村に対して保険給付分(9割)を請求して下さい。

4.サービス利用の中止

(1) サービスの利用を中止する際には、すみやかに所定の連絡先までご連絡下さい。
連絡先 (電話) 046-889-1088

(2) 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々日までに
ご連絡下さい。

前日又は当日のキャンセルは、次のキャンセル料金を申し受けることとなりますので、
ご了承下さい。ただし、利用者の体調の急変など、緊急、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。

(3) キャンセル料は、利用者負担金の支払いに合わせてお支払いいただきます。

時間	キャンセル料
ご利用の24時間前までにご連絡いただいた場合	無料
ご利用の24時間前までにご連絡がなかった場合	全額(利用者負担金100%)

5. その他

(1) 交通費

実施地域を超えた地点からの実費相当の交通費が必要となります。(別途見積いたします。)

(2) 利用料金は、次のいずれかの方法により、お支払いいただきますよう、お願い致します。

ア. 自動口座引き落とし(ご指定の口座から月1回引き落とします。)

イ. 現金払い(サービス提供時に毎回又は、月1回定められた日にお支払い願います。)

ウ. 銀行振り込み(期日までに利用者の方がお振込み願います。手数料は利用者負担となります。)

※利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担となります。

ルナランド介護センター運営規定

第1条(事業の目的)

1. ルナランド介護センターが運営する指定訪問介護事業所において実施する指定訪問介護事業の適正な運営を確保する為に必要な人員及び運営管理に関する事項を定めることにより、指定訪問介護・第1号訪問事業の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護の提供を確保することを目的とする。

第2条(運営の方針)

1. 当社の訪問介護事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行う。
2. 事業に当たっては、必要な時に必要な訪問介護の提供ができるよう努めるものとする。
3. 事業に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努める。
4. 前2項のほか、「指定居宅サービス等の人員、及び運営に関する基準(平成11年厚生省令第37号)」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

第3条(事業所の窓口の営業日及び営業時間・提供地域)

1. 営業日については、年中無休とする。
2. 営業時間については、午前8時15分から午後5時15分までとする。
3. 提供地域については、三浦市・横須賀市

第4条(組織体制)

1. 当社の訪問介護事業所には、管理者及びサービス提供責任者及び訪問介護員を配置し、管理者は運営を統括する。但し、管理者が事業所の管理業務とサービス提供責任者を兼務する事ができる。
2. 管理者は、法令及び当該運営規定並びに会社の就業規則を遵守し、当該事業所のサービス提供責任者等に対して指導、助言、監督を行うとともに、事業所の運営に関わる管理業務を滞りなく遂行するものとする。
3. サービス提供責任者は、法令及び当該運営規定並びに会社の就業規則を遵守し、訪問介護員に対して指導、助言、監督を行うとともに、事業所の訪問介護サービス提供業務を滞りなく遂行するものとする。

4. 訪問介護員は、法令及び当該運営規定並びに会社の就業規則を遵守して訪問介護サービス業務を行う。
5. 管理者 1 名(常勤兼務職員)
サービス提供責任者 1 名
訪問介護員等 8 名
常勤兼務 1 名 非常勤専従 1 名 非常勤兼務 6 名
訪問介護員等は、指定訪問介護及び第 1 号訪問事業の提供にあたる。

第 5 条(教育体制)

1. 新任従業員の教育体制は以下のとおりとする
 - ① 訪問介護員の教育
 - ア 事業所管理者は、新任の訪問介護員に対して就業規則を基に社内の規定やルールを教育する
 - イ サービス提供責任者は、新任の訪問介護員に対して訪問介護マニュアル等を利用してマナーやルールを含む訪問介護サービスの実施方法を教育する。
 - ウ サービス提供責任者は、毎月 1 回の介護センタースタッフミーティング、毎月月末の個別面談または必要に応じて適宜、訪問介護員の相談担当者として業務内容、介護の方法その他の相談に応ずる。
 - ② サービス提供責任者の教育
 - ア 事業所管理者は、サービス提供責任者の業務について業務運営規定その他の資料を基に教育する。
 - イ 事業所管理者は、サービス提供責任者の相談担当者として適宜相談に応ずる
 - ③ 事業所管理者の教育
 - ア 会社の経営幹部は、各事業所の管理者の業務について業務運営規定その他の資料を基に教育する
 - イ 会社の経営幹部は、各事業所の管理者の相談担当者として適宜相談に応ずる
2. 現任従業員の教育体制は、以下のとおりとする。
 - ① 訪問介護員の教育
 - ア 事業所管理者又はサービス提供責任者は、現任の訪問介護員及びサービス提供責任者に対して、年次研修計画(月毎の研修内容記載)を作成し、毎月 1 回開催されるカンファレンスにおいて研修を行う。
 - ② サービス提供責任者の教育
 - ア 第 5 条 1 項の②と同様とする。
 - イ 社外の研修などを受講させ、新しい知識を習得させる。
 - ③ 事業所管理者の教育
 - ア 第 5 条 1 項の 3 と同様とする
 - イ 社外の研修などを受講させ、新しい知識を習得させる

第6条(従業者の責任範囲、権限、業務分担及び協力体制)

1. 訪問介護事業所の管理者の責任範囲及び権限は以下のとおりとする。
 - ① サービス提供責任者等の従業者の管理
 - ② 訪問介護・第1号訪問事業サービス利用申し込みに係る調整
 - ③ 苦情及び事故対応の初期段階での判断
 - ④ 困難事例の対応についての判断及び指示
 - ⑤ サービス提供責任者等への指導・助言
 - ⑥ 業務の実施状況の把握
 - ⑦ 請求業務
 - ⑧ 従業者に、法令及び基準を遵守させるための必要な指揮命令
2. 訪問介護事業所のサービス提供責任者の責任範囲及び権限は以下のとおりとする。
 - ① 訪問介護サービス・第1号訪問事業の契約及び重要事項説明
 - ② サービス担当者会議への出席
 - ③ 訪問介護計画、第1号訪問事業計画、手順書等の作成
 - ④ 担当訪問介護員の選定、説明、同行訪問等
 - ⑤ 訪問介護シフト作成
 - ⑥ ケアマネージャーへの実績と利用者状況の報告
 - ⑦ 訪問介護・第1号訪問事業サービスの提供
 - ⑧ 訪問介護・第1号訪問事業サービスに係る請求事務等の事務
 - ⑨ 毎月15日のケアカンファレンスの開催
 - ⑩ 毎月末の訪問介護員との面談
3. 訪問介護事業所の訪問介護員の責任範囲及び権限は以下のとおりとする。
 - ① 訪問介護・第1号訪問事業サービスの提供
 - ② 訪問介護サービス提供記録作成及び毎月15日と月末の月二回の提出
 - ③ 毎月15日のケアカンファレンスへの出席
 - ④ 月末面談への出席
 - ⑤ 交通費精算書の記入と提出
4. 業務分担及び協力体制については以下のとおりとする。
 - ① 訪問介護員ごとに担当する利用者とその担当曜日及び時間を決定する
 - ② 管理者及びサービス提供責任者は、担当利用者以外の利用者からの問合せに対しても迅速に対応する。
 - ③ 管理者及びサービス提供責任者は、担当者が困難事例を抱えている場合、協力して対応にあたり、本社の統括責任者を含めた社内カンファレンスを行い、対応方法を検討する。

第7条(情報の共有)

1. 訪問介護管理者、サービス提供責任者及び訪問介護員の資質向上及び介護サービス情報の共有のために月一回本社または各事業所において会議を行う。
2. 会議の内容を記録し、資料を整理してファイリングし、本社に報告する。

第8条(倫理及び法令遵守に関する研修)

1. 従業者に対して倫理及び法令遵守に関する研修を年一回以上行い、記録を保存する。

第9条(個人情報保護)

1. 個人情報保護の方針は、以下のとおりとする。
 - ① 個人情報の収集、利用、提供、委託を行う場合、事前に定めた利用目的の範囲内で、業務の遂行上、必要な限りにおいて利用する。法令に定められている場合を除き、本人の同意を得ることなく個人情報の第三者への提供を行わない。
 - ② 個人情報の正確性を保ち、個人情報への不正アクセス、紛失、破壊、改ざん及び漏洩等の防止に努める。訪問介護員の退職後も、同様とする。
 - ③ 個人情報に関する適切な管理を実施し、日常業務における個人情報の適正な取り扱いを徹底する。
 - ④ 個人情報保護に関する法令及びその他の規範を遵守する。
2. 個人情報の取り扱いについて
 - ① 収集・利用目的

利用者及びその家族または利用者を担当する介護保険に定められている各事業所からいただく個人情報の利用目的を予め定め、適法且つ公正な手段により、必要な範囲で個人情報を収集します。収集した個人情報は、サービス提供のために必要な最小限の範囲内において利用、提供する。

ア サービスを提供するために必要な場合

イ 居宅サービス計画及び介護計画その他介護支援専門員とサービス事業所との情報共有及び連絡調整等のために必要な場合

ウ 医療サービスの利用を希望され、主治医の意見を求める必要のある場合(予め担当者より連絡先を確認する)

エ 利用者の様態の変化等に伴い、親族、医療機関及び行政機関等に緊急連絡を要する場合

オ 行政機関の指導又は調査を受ける場合

カ サービスの質向上を目的とした第三者評価機関による評価を受ける場合

② 個人情報の開示または提供

第三者に開示する場合は以下のとおりとする

ア 利用者が同意している場合

- イ 上記利用目的のために外部業者に業務委託をする場合
- ウ 法令の規定に基づいて、司法、行政またはこれに類する機関から情報の提出要請を受けた場合
- エ 警察などの官公署からの要請を受けた場合
 - ③ 管理方法
適正な管理を行うと共に、外部へ情報が流出しないように厳重に管理する。

第 10 条(業務改善会議)

1. サービスの提供にあたって改善すべき課題について 3 ヶ月に 1 回検討を行い、必要な場合は適宜頻度を増やす。
2. 会議は本社または各事業所で行い、役員を含む管理職及び各事業所の管理者並びにサービス提供責任者が参加する。

第 11 条(経営改善会議)

1. 利用者の満足度や意向を調査するためのアンケート結果及びサービスに関する自己評価の結果に基づいて改善すべき課題について、役員を含む管理職及び各事業所の管理者、サービス提供責任者または訪問介護員が参加して経営改善会議を行い、サービス内容、サービスの質、利用者満足度の向上に努め、経営の改善及び事業所全体のサービスに反映させる。
2. 利用者意向調査及び自己評価は、当社居宅介護支援事業所の属する行政に評価システムがある場合はこれを利用し、評価システムがない場合は、利用者アンケート調査及び自己評価を当社独自に行う。
3. 利用者意向調査、自己評価及び経営改善会議を実施する頻度については、年 1 回以上適宜行い、そのつど記録を保存する。

第 12 条(訪問介護業務の実施方法)

1. 契約・重要事項説明
 - ①管理者またはサービス提供責任者は、利用者宅を訪問し、契約書及び重要事項説明書の内容について丁寧に説明すると共に利用者の質問に明確に回答し、十分な理解の下に契約書及び重要事項説明書に署名・捺印をいただく。
2. 利用者状況記録
 - ① 利用者の住所、氏名、年齢のほか緊急連絡先、主治医名、主治医連絡先、病歴、屋内配置図、ADL 等を記入し、基本情報とするため、利用者状況記録を作成する。
3. 訪問介護計画の作成
 - ① 訪問介護計画の原案作成に際しては、次の点に配慮する

- ア 利用者の居宅への訪問、利用者及びその家族に面接により利用者の置かれている環境、立場の十分な理解と課題の把握に努める。
 - イ 利用する訪問介護サービスの内容及び方法は、利用者の状態や環境を十分に把握して最適なものを利用者、家族及び担当ケアマネージャーに専門的な見地から進言する。
 - ウ 利用者、家族及び担当ケアマネージャーの要望を訪問介護計画に記入し、配慮する点等が明確となるようにする。
 - ② 訪問介護計画について、利用料等の利用者のサービス選択に資する内容を利用またはその家族に対して説明する。
 - ア 利用者の訪問介護計画の原案への同意を確認した後、原案に基づく訪問介護計画・第1号訪問事業計画を作成し、改めて利用者の同意を確認する。
 - イ 利用者が同意した原案を基に作成した訪問介護計画に変更を希望した場合、利用者の意向を確認して訪問介護計画・第1号訪問事業計画を再度作成する。
4. サービス実施状況の把握、評価
- ① 訪問介護計画・第1号訪問事業計画作成後も、利用者またはその家族、さらに指定居宅介護支援事業者と継続的に連絡を取り、訪問介護計画の実施状況の把握に努めると共に、目標に沿ったサービスが提供されるよう担当訪問介護員との調整を行う。
 - ② 訪問介護計画・第1号訪問事業計画が効果的なものとして提供されるよう、利用者の状態を定期的に評価する。(訪問時のモニタリング及び更新・区分変更・退院時その他体調に著しい変化のあった場合などの再アセスメント)
 - ③ 利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと判断した場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には、居宅介護支援事業者に報告し、介護保険施設に関する情報を提供するように進言する。
5. 訪問介護計画・第1号訪問事業計画の変更について
- 訪問介護計画・第1号訪問事業計画変更の必要性を認めた場合、または訪問介護計画・第1号訪問事業計画の変更が必要と判断した場合、利用者との合意のもとに当該訪問介護業務の実施方法の手順に従って実施する。
6. 訪問介護・第1号訪問事業サービスの提供について
- ① 訪問介護計画の同意を得た後、訪問介護サービスの詳細な手順書を作成する。
 - ② 利用者の状況やサービスの内容を勘案して適切な担当訪問介護員を選定する。
 - ③ サービス提供責任者は、利用者状況記録、訪問介護計画書及びサービス手順書の内容を十分に担当訪問介護員に説明する。
 - ④ サービス提供責任者は、担当訪問介護員に同行訪問し、実地にサービス提供を指導する。

7. 体調の悪い訪問介護員の交代基準

訪問介護員が次のいずれかに該当する場合には医師の認定する期間中は勤務を交代させる。

- ア 開放性の結核に罹患した場合
- イ 法定伝染病に罹患した場合
- ウ 同居人が上記アまたはイに罹患し、本人の罹患が疑われる期間
- エ その他勤務を停止する事が適当と医師が認めた場合

8. 予定していた訪問介護員が訪問できなくなった場合の対応手順

- ① 1 訪問介護員が体調を崩し、担当勤務が難しい場合は、できるかぎり担当サービスの前日のケア確認までにサービス提供責任者に報告する。
- ② 訪問介護員より報告を受けたサービス提供責任者は、体調の悪い訪問介護員に休むよう指示し、直ちに他の訪問介護員に連絡して交代できる訪問介護員を手配する。
- ③ 訪問介護員の交代要員が手配できない場合は、サービス提供責任者自らがサービスを提供する。
- ④ サービス提供責任者は、利用者に担当訪問介護員が訪問できない旨伝え、代わりの訪問介護員の氏名を伝え了解を得る。

9. 介護支援専門員等との連携

- ① サービス提供責任者は、毎月のサービス実績及び利用者の状況を報告する
- ② 利用者からのサービス内容等についての変更の要望があった場合報告する
- ③ 利用者の容態に変化があった場合報告する

10. 主治の医師等との連携と緊急時の対応

原則として医療機関との連携、調整は介護支援専門員が中心となって行うが、以下のような場合は、訪問介護事業の管理者、サービス提供責任者、または訪問介護員が行う。

- ① サービス提供中に利用者の容態が急変したとき可能な限り緊急処置を行う。その後119番、医療機関主治医等に連絡する。
- ② 利用者の現在の疾患の状態や治療に関する知識・情報・留意点等について早急に確認しなければならないとき主治医等に連絡する。
その他、必要に応じ保健師、看護師、理学療法士、作業療法士等の専門職との連携を確認する。
- ③ 家族にできるだけすみやかに説明する。

11. 実績管理について

訪問介護計画作成後、その内容に基づきサービスを提供すると共に実績を作成し、居宅介護支援事業者に報告すると共に国民健康保険団体連合会に請求書を電送する。

12. 訪問介護サービス内容等の情報提供について

利用者が他の訪問介護事業者の利用を希望する場合には利用者の訪問介護サービスが円滑に引き継げるよう、利用者の申し出により、訪問介護サービス内容の引継ぎ等を行い、情報の提供に誠意を持って応じる。

第13条（その他）

13. 事故発生時の対応について

指定訪問介護の提供により、事故が発生した場合には、速やかに主治医及び家族、管理者、担当ケアマネージャーへの連絡を行うと共に、救急車で病院に搬送するなど必要な措置を講じる。また事故報告書を作成し、所属事業所管理者に詳細な報告を行った後、本部の統括管理者や当該事業所の管理者及びサービス提供責任者を含めて対応を検討し、迅速且つ誠実に対処する。また、賠償すべき事故である場合には、速やかに当該事業所管理者または本部の統括管理者から保険会社に報告する。

14. 苦情処理の体制について

苦情対応の窓口責任者及びその連絡先は、各訪問介護事業所の管理者として重要事項説明の際に明示する。苦情対応の窓口責任者は、苦情の申し立てまたは、相談があった場合には、迅速且つ誠実に対応する。苦情報告書を作成し、事実関係を調査し、社内関係者及び社外の介護支援専門や市町村など関係者に連絡して適切な対応を検討したうえで対処する。利用者が苦情の申し立てなどを行ったことを理由に何ら不利益な取り扱いをしてはならない。

15. 身体拘束について

利用者が、不適切な扱いにより権利を侵害される状態や生命、健康、生活が損なわれるような状態に置かれることは許されるものではなく、身体拘束は原則としてすべて高齢者虐待に該当する行為と考えられる。ただし、利用者本人や他の利用者の生命又は身体が危険にさらされる場合などは、「緊急やむを得ない場合」とされているものについては、例外的に高齢者虐待に該当しないものとする。

「緊急やむを得ない場合」とは、利用者本人または他の利用者の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合。

身体拘束以外に代替する介護方法がない場合。

身体拘束は一時的なものである場合。

身体拘束の内容、目的、時間、期間などを利用者本人や家族に対して十分に説明し、理解を求めることとする。

16. 高齢者虐待防止について

虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、措置を適切に実施するための担当者を置く。

虐待防止の為の指針を整備する。

虐待防止のための研修を定期的実施する。

サービス提供中に、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町村に通報するものとする。

17. 感染症予防及びまん延防止について

利用者の居宅や事業所における感染症の予防及びまん延防止のために必要な措置を講ずる体制を整備し、利用者や訪問介護員の安全を確保するために必要な対策を実施する。利用者等の感染症予防及びまん延防止のための対策を検討するための、感染症対策委員会を定期的（おおむね6月に1回以上）にかつ必要な場合に委員長が開催し、検討結果を訪問介護員に対して周知徹底する。

指針・マニュアル等の改正。

感染症等発生時の対応の検討。

情報収集、整理、訪問介護員の周知。

感染対策に関する、訪問介護員の研修・訓練の企画及び実施。

平常時の対応として、事業所内の衛生管理として感染症の予防及びまん延の防止のため、整理整頓、換気、清掃、消毒を定期的に行い、衛生管理、清潔保持に努める。

利用者の血液、体液、分泌液、排泄物、粘膜などは、感染する可能性があるものとして扱い、すべての利用者のケアにおいて①確実に手洗いをする。②こまめにうがいをする。

③感染の可能性があるものを素手で触らない。を実行する。

日頃の感染予防対策として、①手洗い、うがい(ケアの前後は必ず行う)

②素手で触らない。

③利用者の健康チェック、観察(栄養バランスのよい食事摂取、清潔の保持など)

④環境の整備(整理整頓・換気・室温調整・湿度調整)

⑤必要時使い捨て手袋、マスク、エプロンの使用。

⑥ホームヘルパー自身の健康管理

訪問前後は、常にこの実行を意識する。

18. 業務継続計画「BCP」の策定に関する事項について

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居宅介護支援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（Business Continuity Plan）」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講ずるものとする。

事業者は訪問介護員に対し、業務継続計画について説明、周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に変更するものとする。

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。

19. 利用料金・加算・キャンセル料 別紙記載

付則

平成 24 年 4 月 1 日	施行
平成 25 年 5 月 23 日	改訂
平成 27 年 11 月 1 日	一部改訂（訪問介護員の人数変更）
平成 28 年 9 月 1 日	全面改訂
平成 29 年 4 月 1 日	一部改訂
平成 30 年 4 月 1 日	一部改訂
令和 2 年 4 月 1 日	一部改訂
令和 3 年 4 月 1 日	一部改訂
令和 4 年 4 月 1 日	一部改訂
令和 5 年 4 月 1 日	一部改訂
令和 6 年 4 月 1 日	一部改訂
令和 6 年 12 月 1 日	一部改訂
令和 7 年 11 月 1 日	一部改訂
令和 7 年 12 月 21 日	一部改訂