

居宅介護重要事項説明書

(令和 8 年 6 月 1 日現在)

1 事業者の概要

名称	エールハート本部
法人種別	株式会社 中央ケアサービス
法人所在地	東京都中央区銀座三丁目 11 番 1 号
電話番号	03-5565-7484
代表者氏名	代表取締役 石塚 雄剛
法人の沿革・特色	平成 13 年 2 月設立
法人が所有する 営業所の種類・数	訪問介護事業所 2 ヶ所、介護保険法に基づく居宅介護支援事業所 2 ヶ所

2 事業所の概要

事業所の名称	エールハート本部
事業所の所在地	東京都中央区銀座三丁目 11 番 1 号 ニュー銀座ビル 8 階
事業所の電話番号	03-5565-7484
サービス提供地域	中央区、千代田区、江東区、港区、台東区
サービス提供曜日・時間	月～日まですべての曜日に対応、サービス提供時間 8:00～21:00
事業所営業時間	9:00～18:00 (土日祝、年末年始を除く)
事業所番号	東京都 1310200090 (令和 6 年 10 月 1 日指定)
運営方針	利用者優先 人材育成 地域貢献 秘密厳守
自己評価の実施状況	定期的に実施
第三者評価の実施状況	未評価
職員への研修の実施状況	年間 40 回以上開催

3 事業所の職員体制

事務所に勤務する職種、員数、及び職務内容は次のとおりとする。

① 管理者 1 名 (常勤)

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。

② サービス提供責任者 3 名 (常勤 3 名) 以上

介護福祉士 3 名以上

サービス提供責任者は、当事業所に対する指定居宅介護（重度訪問介護を含む）の利用の申し込みに係る調整、居宅介護員等に対する技術指導、居宅介護計画の作成等を行う。

③ 居宅介護員 3名（非常勤職員含む）以上

すべて有資格者（介護福祉士、1級課程修了者、2級課程修了者、初任者研修修了者、基礎研修修了者、実務者研修修了者、准看護師）とする。

居宅介護員は、障害者（児）の居宅介護（重度訪問介護を含む）の提供にあたる。

④ 事務職員 1名（常勤1名）

必要な事務を行う。

4 主たる対象者

身体障害者、知的障害者、障害児

5 サービスの内容

①身体介護

食事介助	配膳・下膳、おかずを刻む・つぶす、摂食介助（お茶・水などを含む）、服薬介助、食後介助（歯磨き見守り・介助、うがい見守り・介助、義歯洗浄、口腔清拭）
入浴介助	浴室での脱衣介助、着衣介助、全身浴、洗髪、手浴・足浴、水分補給等
排泄介助	トイレ利用の介助（移動、脱衣、後始末、着衣、清拭介助）ポータブルトイレ利用介助、おむつ交換、尿瓶利用介助
清拭	顔、首の清拭、上半身の清拭、下股の清拭、陰部洗浄、ドライシャンプー、全身清拭等
体位交換	体位交換、移乗、移動介助、更衣介助、起床・就寝介助、身体整容（髪の手入れ、簡単な化粧等）等

②家事援助

調理	配膳、後片付け、一般的な調理（温め直す等の簡単な調理を含む）
衣類の洗濯	洗濯機又は手洗いによる洗濯、洗濯物の乾燥（物干し）、洗濯物の取り入れと収納、利用者不在のベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等
買物	日用品等の買物（内容確認、品物、つり銭の確認を含む）、薬の受け取り
掃除	居室内やトイレ、卓上等の清掃、ゴミ出し、その他の清掃

③通院等介助

通院等介助 （身体介護を伴う）	通院等のための歩行介助、移乗介助、移動介助、外出の際の更衣介助、簡単な整容、通院先等での受診等の手続き

④日常生活支援

書類の代読	封書の開封、手紙類の代読など

⑤その他のサービス

介護等の相談	一般的な介護に関する相談

※）ヘルパーの禁止行為

- ①利用者に対する暴力等の虐待行為
- ②身体拘束、その他利用者の行動を制限する行為（緊急やむを得ない場合を除く。）
- ③利用者の同居家族に対するサービス
- ④利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（庭の手入れやペットの世話等）
- ⑤居宅介護（身体介護、家事援助）における外出や単なる見守りのサービス

6 利用料金

(1) 介護給付費支給対象サービス利用者負担額

サービスに要した費用の原則 1 割。ただし、区市町村から居宅介護等利用者負担減額の決定を受けている場合は、減額後の額。

月額負担上限額については、各区市長村長が定めた額。

ただし、利用者の身体的理由により 1 人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等であって、同時に 2 人のヘルパー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。

※ 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。

居宅介護サービス提供に要した総費用額は、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準（平成 18 年厚生労働省告示第 523 号）」別表介護給付費等単位数表により算定する単位数（下記表）に「厚生労働大臣が定める一単位の単価（平成 18 年厚生労働省告示第 539 号）」を乗じて得た額となります。

$\text{月合計給付単位数} = (\text{①基本サービス単位数} + \text{②加算単位数}) \times 1 \text{ 単位の単価} = \text{サービスに要した総費用}$

※居宅介護サービスに要した費用と利用者負担額の目安は、下記表のとおりです。

① 基本サービス単位数表 日中時間帯（午前 8 時～午後 6 時までの間）

・下記表の利用料（居宅介護サービスに要した費用）は、本事業所の所在地（1 級地；特別区）の 1 単位単価（11.2 円）で算定しています。また、利用者負担額は利用料の 1 割相当額を記載しています（1 円未満の端数は、端数金額を切り捨てて算定しています。）。

身体介護中心型	単位数	利用料
通院介助（身体介護有）		
30分未満	256 単位	2,867 円
30分以上1時間未満	404 単位	4,524 円
1時間以上1時間30分未満	587 単位	6,574 円
1時間半を超え30分増す毎に	83 単位	929 円
家事援助中心型	単位数	利用料
30分未満	106 単位	1,187 円
30分以上45分未満	153 単位	1,713 円
45分以上1時間未満	197 単位	2,206 円
1時間以上1時間15分未満	239 単位	2,676 円
1時間15分以上1時間30分未満	275 単位	3,080 円
1時間30分以上	311 単位	3,483 円
以降15分増す毎に	35 単位	392 円
通院等介助（身体介護有）	単位数	利用料
30分未満	256 単位	2,867 円
30分以上1時間未満	404 単位	4,524 円
1時間以上1時間30分未満	587 単位	6,574 円
1時間30分以上2時間未満	669 単位	3,483 円
2時間以上2時間30分未満	754 単位	8,444 円
2時間30分以上3時間未満	837 単位	9,374 円
3時間以上	921 単位	10,315 円
以降30分増す毎に	69 単位	772 円

② 加算単位数

下記に該当する場合は、①の基本単位数に加算を算定します。

- 夜間早朝加算 夜間（18時～22時）、早朝（6時～8時）の場合は、

①の単位の25%増

- 深夜加算 22時～6時の場合は、①の単位の50%増

- 緊急時対応加算 1回につき100単位（月2回を限度）

居宅介護計画に位置づけられていない居宅介護を利用者の要請を受けて、24時間以内に行った場合に算定します。

- 初回加算 200単位／月

新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、初回又は初回の属する月にサービス提供責任者が居宅介護サービスを提供した場合、又は従業者のサービスに同行した場合に算定します。

- 処遇改善加算 当事業所は、処遇改善加算Ⅱ口（加算率44.1%）となります。

事業者は、区市町村から法定代理受領により、居宅介護に係る介護給付費の支給を受けた

場合は、利用者に対し、利用者に係る介護給付費の額をお知らせいたします。

法定代理受領を行わない居宅介護に係る費用の支払を受けた場合は、サービス提供証明書を利用者に交付します。

(2)その他の居宅介護サービスに係る料金

(3)交通費

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、当事業所の従業員がお伺いするための交通費の実費をいただきます。

(4)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いただかなかった場合 | |

(利用予定時間 30 分未満 600 円、30 分以上 60 分未満 1,200 円、60 分以上 1,800 円)

(5)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、電話等の費用は、利用者にご負担いただきます。

(6)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 15 日までに請求しますので、末日までにお支払ください。

支払いは、原則としてUFJニコス信販の口座自動引き落としでお願いします。ただし、これによりがたい場合は、郵便振替にてお願いします。

7 サービスの利用方法

(1)サービスの利用開始

- ①居宅介護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いたします。
- 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居宅介護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。

(2) サービスの終了

- ①利用者が当事業者に対し 30 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当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 1 か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、30 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、または、公序良俗に反する行為があった場合は、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。
- ⑤ 利用者または利用者の家族または利用者の同居人が、事業者の職員およびサービス提供者に暴力行為・ハラスメント行為（性的ハラスメント行為を含む）を行った場合は、即日サービス契約を終了させていただきます。なお、職員等の安全が確保されるまでは、再契約は行わないものといたします。

(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居宅介護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（所定の期間の経過をもって終了します。）
- ③利用者が亡くなった場合

8 当事業者のサービス利用に際し留意いただきたい事項

9 緊急時の対応方法

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、必要に応じて下記の緊急連絡先へ速やかにご連絡します。

【主治医】

医療機関名	
住所	
電話番号	

主治医氏名	
【ご家族等緊急連絡先】	
氏名	
住所	
電話番号	
続柄	

10 この契約に関する苦情・相談窓口

当事業所ご利用相談・苦情窓口

担当者	石塚 雄剛
電話番号	03-5565-7484
受付時間	平日 9：00～17：30

なお、当事業所では苦情対応について独自の取り組みを行っています。

苦情処理マニュアルを作成し、どなたにも公正な対応を心がけております。

当事業所以外に、区市町村の相談・苦情窓口等でも受け付けています。

中 央 区	中央区福祉保健部障害者福祉課相談支援係	電話	03-3546-5077
千代田 区	ほほえみサポートちよだ	電話	03-5282-3100
港 区	港区保険福祉支援部介護保険課介護事業者支援係	電話	03-3578-2821
江 東 区	介護サービス向上委員会	電話	03-3647-4398

また、東京都社会福祉協議会に設置された「福祉サービス運営適正化委員会」においても区市町村や都と連携しながら苦情対応を行っています。

担当部署	東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会事務局
電話番号	03-5283-7020
受付時間	月～金 9～17時

11 虐待防止のための措置に関する事項

- ① 当事業者は、利用者の人権を尊重する視点に立ったサービスに努め、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区市町村へ報告する。
- ② 虐待の防止に関する責任者を選任します。

虐待防止責任者氏名	山田 雅子
-----------	-------

- ③ 成年後見制度を周知するとともに、制度の利用に当たって必要となる支援を行う。
- ④ 苦情解決体制を整備する。
- ⑤ 従業者に対し、虐待防止のための普及・啓発の研修を定期的に（年 1 回以上）開催するとともに、新規採用時には必ず実施する。
- ⑥ 虐待防止のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会を設置し、定期的に（年 1 回以上）開催するとともに、委員会での検討結果に従業者に周知徹底する。

・虐待防止委員長：山田 雅子（虐待防止責任者兼務）

※他に虐待防止委員を 1 名配置します。

1 2 身体拘束等の適正化に関する事項

- ① 当事業所では、身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急でやむを得ない理由、その他必要な事項を記録します。
- ② 身体拘束の適正化のための対策を検討する委員会を定期的（年 1 回以上）に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底します。身体拘束等の適正化のための指針を整備します。

・身体拘束等適正化委員長：山田 雅子（身体拘束等適正化責任者兼務）

※他に身体拘束等適性化委員を 1 名配置します。

- ③ 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に実施します。

1 3 非常災害時の対策

非常時の対応	建物管理会社が策定する消防計画等により対応する
平時の訓練	消防計画等により、適宜、避難、防火訓練を実施します。
防災設備	自動火災報知機、誘導灯、消火器、避難器具、火災通報装置 その他当社で準備した備品として、非常用ラジオ、保存飲料水、保存食
保険加入	事故災害に備えて損保ジャパン損害賠償保険に加入しています。

なお、大規模地震などの広域災害においては、従業員相互の連絡体制、並びに利用者の安否確認についても実施できるよう「災害時安否確認利用者リスト」を準備しています。

1 4 感染症対策に関する対策

- ① 当事業所は、事業所内において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を

講ずるものとする。

- ② 当事業所における感染症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定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ること。
- ③ 当事業所における感染症予防及びまん延の防止のための指針を整備すること
- ④ 当事業所において、従業者に対し、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実施すること。

15 業務継続計画の策定に関する取り組み

- ① 当事業所は、感染症や非常災害の発生において、利用者に対して必要なサービス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、該当業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。
- 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実施する。

16 その他運営についての留意事項およびハラスメント対策について

- ① 当事業所は、居宅介護職員等の質的向上を図るための研修の機会を次の通り設けるものとし、また、業務体制を整備する。
 - 一 採用時研修 採用後1か月以内
 - 二 継続研修 年4回
- ② 従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- ③ 従業者であった者に、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に、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨に従業者との雇用契約の内容とする。
- ④ 当事業所は、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、カスタマーハラスメントなど、すべてのハラスメント行為に対して厳正なる態度で臨む。また、従業員、利用者、利用者家族などすべての関係者に対してこれを周知し、万一違反があった場合は、厳正なる措置を実施する。

令和 年 月 日

居宅介護利用にあたり、利用者に対して本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

事業者

(所在地) 東京都中央区銀座三丁目 11 番 1 号

(名称) 株式会社中央ケアサービス エールハート本部

(代表者) 代表取締役 石塚 雄剛

(説明者) 所属 訪問介護事業部

氏名

私は本書面により、これからサービスを受ける居宅介護の重要な事項について、事業者から説明を受けました。

利用者

(住所)

(氏名)

(利用者の保護者、利用者の親族、または代理人または立会人等)

(住所)

(氏名)

(続柄)