

重要事項説明書（訪問介護）

（令和8年6月1日現在）

1. 事業者の概要

事業者（法人）名	株式会社フロムワン	法人種別	営利法人
代表者	役職名 代表取締役	氏名	中川典子
所在地 電話番号	〒730-0856 広島市中区河原町 5-1 (TEL) 082-545-1084 (FAX) 082-545-1085		
事業内容	訪問介護		
法人の沿革・特色	平成21年4月に設立。		
法人が所有する 事業所の種類・数	訪問介護 居宅介護支援		

2. 事業所の概要

事業所の名称	さやか訪問介護サービス		
所在地 電話番号	住所 〒730-0813 広島市中区住吉町 6-6-1F (TEL) 082-545-1084 (FAX) 082-545-1085		
事業所番号	3470207873	指定取得日	平成21年4月1日
管理者名	中川直人		
事業の目的	要介護状態または要支援状態にある利用者に対し可能な限り居宅において自立した生活が営めるように適正なサービスを提供していく		
運営の方針	利用者の尊厳を保持し、自立した日常生活を営むことができるよう、適切な訪問介護サービスを提供します。		
自己評価の実施状況	有		
第三者評価の実施状況	有・無	直近の実施年月日	年 月 日
	評価機関名称		開示状況
研修の実施状況	有		

3. 事業所の職員体制

職種	人員数	職務内容
管理者	1名(常勤)	管理者は、事業所の訪問介護員等の管理および業務の管理を一元的に行う。また、法令等に規

		定されている事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行うものとする。
サービス提供責任者	2名以上	サービス提供責任者は、サービスの利用申込に係る調整、利用者の状態および意向の把握、訪問介護員等に対する利用者情報の伝達および技術指導、サービス内容の管理、訪問介護計画書の作成および居宅介護支援事業者との連携を行うものとする。
従業者	3名以上	訪問介護員等は、事業所の介護福祉士等の資格を有する者であって、訪問介護の提供に当たるとともに、利用者の状況をサービス提供責任者に対して報告するものとする。

4. 事業の実施地域

実施地域	広島市全域
------	-------

※上記地域以外でもサービスを実施する場合があります。

※上記地域内では交通費はサービス料金に含まれています。

5. 営業日時

営業日 及び 営業時間	月曜日から金曜日までとする。 ただし、国民の祝日、8/13～15、12/29～1/3を除く。 午前8:30から午後5:30
サービス提供日 及び サービス提供時間	サービスの提供については年中無休 24時間対応

6. サービスの内容

(1) 訪問介護計画書に基づき、次に掲げる内容の訪問介護サービスを提供します。

事前チェック 記録など	●顔色・発汗の観察記録など ●環境整備 ●相談援助・情報収集・情報提供 ●記録など
----------------	--

【身体介護】

排泄介助	●トイレ介助 ●Pトイレ介助 ●尿器介助 ●パッド交換 ●おむつ交換 ●排尿・排便の回数・性状の観察記録
食事介助	●全介助 ●一部介助 ●水分補給・量の記録 ●食事量・食事内容の観察記録 ●身体状況・病状に合わせた調理、食事の用意(ミキサー食、きざみ食、トロミ付け等)
身なりの保清・整容	●清拭(全身・部分) ●洗髪 ●爪切り(手・足) ●全身浴(入浴・シャワー浴) ●部分浴(手・足・陰部・臀部) ●洗面 ●口腔ケア ●整容 ●更衣介助

移 動	●体位変換 ●移乗介助 ●移動介助 ●通院・外出介助
起床就寝	●起床介助 ●就寝介助
服 薬	●服薬介助 ●服薬確認 ●薬の塗布 ●点眼
自立支援	●共に行う(調理・家事・買物・洗濯物) ●意欲・関心の引き出し ●入浴・更衣・移動時等の自立への声かけと安全の見守り
その他	●その他 ()

※法令及び厚生労働省通知等に基づき、医療職との連携のもと、原則として医行為に該当しない行為(体温測定、血圧測定、軽微な処置等)を実施することがあります。

【生活援助】

清 掃	●利用者が使用する居室・寝室・台所・トイレ・Pトイレ・浴室・廊下・階段 ●ゴミ出し ●準備・後片付け
洗 濯	●洗濯 ●乾燥(物干し) ●取入れ収納 ●アイロン
寝具の手入れ	●シーツ交換 ●ベッドメイク ●布団干し
衣 類	●衣類の整理 ●被服の補修
調理、配膳・下膳	●一般的な調理 ●配下膳 ●後片付け
買い物等	●日用品等の買物 ●薬の受取り
その他	●通院準備 ●その他 ()

退室時の確認	●火元 ●電気 ●水道 ●戸締り等のチェック
--------	------------------------

※「生活援助」は身体介護以外の、掃除・洗濯・調理などの日常生活の援助を指しますが、次のような行為は「生活援助」に含まれません。

- ①商品の販売・農作業等の生業の援助的な行為
 - ②直接、本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為
- (2) 次のようなサービスは、公的介護保険適用のサービスとして提供することはできません。
- ・「本人の援助」に該当しないもの
(利用者本人以外の居室の掃除、ご家族分の調理・配膳・片づけ・洗濯、ペットのお世話等)
 - ・「日常生活の援助」に該当しないもの
(外食の付き添い、ガーデニング、大掃除、模様替え、おせち料理等)
- (3) サービスの提供に当たっては、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止となるよう、適切にサービスを提供します。
- (4) サービスの提供は懇切丁寧にいき、わかりやすく説明します。ご不明な点がございましたら、いつでも担当職員にお尋ねください。
- (5) 職員は常に身分証明書を携帯しています。

7. サービス提供の流れ

訪問介護サービスの提供は、原則として次の流れに沿って行います。

訪問介護受付	利用者又は介護支援専門員の来所又は電話による訪問介護の利用の受付 来所又は電話等による聞き取りから訪問介護利用の相談を受け付けます。
契約・承諾	担当サービス提供責任者による訪問日時の調整 介護保険制度利用についての説明 訪問による契約書・重要事項説明書・個人情報利用同意書等の説明・同意をいただき契約となる。 契約の有効期間は認定有効期間終了日までです。ただし、更新を受け要支援・要介護状態であり、利用者から申し出が無い場合は、自動的に更新されます。
状況の確認	利用者在宅の確認、利用者の状態観察、介護意志の確認、介護内容の確認、医療サービスの把握、福祉サービスの把握、前回実施した介護の記録内容の把握
アセスメント	本人・家族の状態把握、心身機能の評価、介護不安等の主訴、特別事項の確認 利用者の希望する曜日・時間
訪問介護計画書作成と承諾	担当する居宅介護支援事業者の確認と登録 居宅介護支援事業者の居宅サービス計画書との照合と調整 訪問介護計画書の作成と承諾、訪問介護手順書の作成と承諾
連携調整	利用者を担当する居宅介護支援事業者との連携調整 利用者が利用する他のサービス事業者との連携調整 必要に応じ医療機関・福祉機関との連携調整 主たる介護者との連携調整
派遣者調整	担当となる訪問介護員の調整 担当となった訪問介護員への介護内容の説明と確認
介護開始	利用者宅にサービス提供責任者並びに訪問介護員が訪問し介護手順を説明しながら介護の提供を開始 ※利用者が介護中に急変した場合は救急車を呼ぶなど救急対応を行うほか事業所や緊急連絡先へ連絡
モニタリング	担当サービス提供責任者は、定期的に提供している介護内容を確認。具体的には、本人の心身の状態、家族の状況、介護程度、訪問介護員のサービス提供の質を調査・評価
訪問介護計画の変更	モニタリングにより変更が必要と判断した場合は担当する居宅介護支援事業者に連絡し介護内容変更の説明・依頼を行う 訪問介護計画書を修正し利用者並びに家族への説明と承諾
変更調整	訪問介護計画の変更に伴い訪問介護員の調整
訪問介護の終了	利用者又は家族の希望により訪問介護の契約を解約することによる終了

8. サービス利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

①利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合は、利用者及びそのご家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

ご契約者は「6. サービスの内容」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

②サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する訪問介護員への指示・命令はすべて事業者が行います。ただし、事業者はサービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

サービス実施のために必要となる備品等及び水道・ガス・電気・電話等の費用は利用者にご負担いただきます。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者に対するサービスの提供にあたり、次に掲げる行為を行いません。

①医療行為

ただし、法令等により認められている行為及び事業所として体制を整えている行為を除きます。

②利用者又はその家族等からの金品その他物品等の授受

③利用者の家族等に対するサービスの提供

④利用者の居宅での飲酒、喫煙及び飲食

⑤利用者又はその家族等に対して行う宗教活動、政治活動又は営利活動

⑥その他利用者又はその家族等に対する迷惑行為

(6) 貴重品の一時保管について

鍵等の貴重品については原則として預かりません。ただし、サービス提供において支障がある場合、保管目的等の協議の上、「預り証」をお渡しし一時保管させていただくことがあります。保管の場合は、特定の場所に保管し、訪問介護員個人は保管しません。

9. 利用料金

介護保険を利用する場合の自己負担は、原則として基本料金の1割～3割です。

ただし、介護保険の給付の限度額を超えた部分にかかるサービスは全額自己負担になります。

自費契約による訪問介護は、全額自己負担になり、個別の利用料金は自費契約書に記載します。

【基本料金】

身体介護	利用者負担額 (1割)	利用者負担額 (2割)	利用者負担額 (3割)
20分未満	175円	349円	524円
20分以上30分未満	261円	522円	783円
30分以上1時間未満	414円	828円	1,242円
1時間以上1時間30分未満	607円	1,214円	1,820円
1時間30分以降 (30分増すごとに)	88円	176円	264円

生活援助(身体介護に引き続き行う場合)	利用者負担額 (1割)	利用者負担額 (2割)	利用者負担額 (3割)
20分以上45分未満	70円	139円	209円
45分以上70分未満	140円	279円	418円
70分以上95分未満	209円	418円	626円

生活援助のみ	利用者負担額 (1割)	利用者負担額 (2割)	利用者負担額 (3割)
20分以上45分未満	70円	139円	209円
45分以上70分未満	140円	279円	418円
70分以上95分未満	209円	418円	626円

※やむを得ない事情で、二人の訪問介護員でサービスを実施した場合、利用者の同意の上、二人分の料金をいただきます。

※身体介護20分未満を行う時は、以下の要件が必要です。

- (1) 前回提供した訪問介護から概ね2時間以上の間隔を空けること。
- (2) 頻回の訪問(前回提供した訪問介護から概ね2時間以上の間隔を開けない)の場合

①利用対象者が、要介護1から要介護2の者であって、認知症の利用者、又は要介護3から要介護5で、障害高齢者の日常生活自立度ランクBからCまでであること。

②当該利用者に係るサービス担当者会議（3月に1回以上開催）において、1週間に5日以上、頻回の訪問を含む20分未満の身体介護が必要であると認められた時。

※保険適用外部分について料金を改定する際には1か月以上前に利用者に文書で連絡します。

【加算】

加算	加算要件	利用者負担額
早朝・夜間加算	早朝(6:00~8:00) 夜間(18:00~22:00)	基本料金の25%割増
深夜加算	深夜(22:00~翌6:00)	基本料金の50%割増
初回加算	新規計画を作成した利用者に、初回訪問介護実施月内に、サービス提供責任者自身が訪問介護又は同行訪問をした場合。	(1割)214円 (2割)428円 (3割)642円
緊急時訪問加算	利用者の要請とケアマネが認めた居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）の要請を受けて24時間以内に行った場合。	(1割)107円 (2割)214円 (3割)321円
介護職員処遇改善加算(Ⅰ)ロ	介護職員処遇改善交付金から円滑に移行するための加算で、都道府県知事等へ届出した事業所は加算することができるもの。	28.7%加算
特定事業所加算(Ⅱ)	質の高いケアマネジメントを実施している事業所として評価された事業所に認められる加算。	10%加算
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	サービス提供責任者が訪問リハビリ若しくは通所リハビリ事業所、又はリハビリを実施している医療提供施設の医師等の助言に基づき、生活機能の向上目的とした訪問介護計画を作成し、計画に基づく訪問介護を行った場合。	(1割)107円 (2割)214円 (3割)321円
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	利用者に対して、訪問リハビリ若しくは通所リハビリ事業所、又はリハビリを実施している医療提供施設の医師等が訪問リハビリ等の一環として利用者宅を訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、身体の状況等の評価を共同で行い、生活機能の向上目的とした訪問介護計画を作成し、計画に基づく訪問介護を行った場合。	(1割)214円 (2割)428円 (3割)642円

※中山間地域等における小規模事業所加算は中山間地域における小規模事業所が訪問介護を行った場合に所定単位数の10%加算します。

※中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算は中山間地域に居住するものにサービス提供した場合に所定単位数の5%加算します。

【その他の費用】

(1)交通費：通常の実施地域以外の場合、交通費の実費をいただきます。

(2)キャンセル料：介護サービスの利用をキャンセルする場合は、通知の時間に応じてキャンセル料が発生します。

前日 17:30 までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
前日 17:30~当日までのご連絡の場合	100%

な措置を講じます。

(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）による虐待等をう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。

(6) 事業者は、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かつやむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。

やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともに、その対応及び時間、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を記録します。

上記同意を証明するため、本書2通を作成し、利用者及び事業者の双方が記名の上、それぞれ1部ずつ保有します。

13. 秘密の保持と個人情報の保護について

当該事業所は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考え、事業所が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努めるとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守します。

(1) 当該事業所の従業員は介護保険法等の規定に基づき、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。

(2) 当該事業所の従業員であったものは、退職後も業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。

(3) 当該事業所では利用者の医療上緊急の必要がある場合又は、サービス担当者会議等で必要がある場合に限りあらかじめ利用者もしくはご家族からの文書による同意を得た上で必要な範囲内で利用者又はご家族の個人情報を用います。

14. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の急変等の緊急事態が発生した場合は、事前の打ち合わせにより、利用者の主治医、救急隊、緊急連絡先（ご家族等）、介護支援専門員（ケアマネジャー）等に連絡します。

15. 事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合は、事前の打ち合わせにそって関係各所に連絡し、記録等を行います。

16. サービス内容及び個人情報取り扱い等に関する苦情・相談について

サービス内容及び個人情報取り扱い等に苦情・相談がある場合は、下記の窓口にご連絡ください。

【事業者の窓口】	所在地	広島市中区住吉町 6-6 カーサ住吉 1 階		
さやか訪問介護サービス	電話番号	082-545-1084	FAX 番号	082-545-1085

中川 直人	受付時間 9-17時
【地域包括支援センターの窓口】	所在地 広島市
	電話番号 082- FAX番号 082-
	受付時間 9-17時
【市町村の窓口】	所在地 広島市中区国泰寺町一丁目 6-34
広島市健康福祉局	電話番号 082-504-2183 FAX番号 082-504-2136
高齢福祉部介護保険課	受付時間 9-17時
【市町村の窓口】	所在地 広島市中区大手町四丁目 1-1
広島市中区厚生部	電話番号 082-504-2478 FAX番号 082-504-2175
福祉課高齢介護係	受付時間 9-17時
【市町村の窓口】	所在地 広島市東区東蟹屋町 9-34
広島市東区厚生部	電話番号 082-568-7732 FAX番号 082-568-7781
福祉課高齢介護係	受付時間 9-17時
【市町村の窓口】	所在地 広島市南区皆実町一丁目 4-46
広島市南区厚生部	電話番号 082-250-4138 FAX番号 082-254-0184
福祉課高齢介護係	受付時間 9-17時
【市町村の窓口】	所在地 広島市西区福島町二丁目 24-1
広島市西区厚生部	電話番号 082-294-6585 FAX番号 082-233-9621
福祉課高齢介護係	受付時間 9-17時
【市町村の窓口】	所在地 広島県廿日市市新宮一丁目 13番1号
廿日市市	電話番号 0829-30-9155 FAX番号 0829-20-1611
高齢介護課介護保険係	受付時間 9-17時
【公的団体の窓口】	所在地 広島市中区東白島町 19-49 国保会館
広島県国民健康保険団体	電話番号 082-554-0783 FAX番号 082-511-9126
連合会	受付時間 9-17時

17. 記録の保管について

(1) 用紙で保管する場合

- ・鍵のかかる保管場所に保管します。外部に持ち出す場合は、持ち出し記録簿に記入し、管理します。
- ・保管期間はサービス提供終了から 5年間、請求にかかる資料とその請求の根拠となる記録は5年間保管をします。
- ・記録の閲覧及び実費を支払っての写しの交付が本人及び家族に限り可能です。
- ・保管期間が終了した書類についてはシュレッダーにかけた上で破棄します。

(2) 電子媒体で保管する場合

- ・利用者のデータを保存するパソコンは、ログイン時にパスワードを求める等のセキュリティを設定し、利用者のデータに対してアクセス権限のない第三者が不正にパソコン操作を行えないようにします。

- ・データの閲覧、利用に関して、データアクセス時にパスワードを要求する等のセキュリティを設定し、許可された者のみがアクセスできるようにします。
- ・外部へのデータの持ち出しは禁止し、保管期間が終了したデータはパソコンより消去します。

18. 衛生管理等

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 事業所において感染症が発生し。又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - 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をおおむね6カ月に1回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底しています
 - 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しています。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

19. 業務継続計画の策定等について

- (1) 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に、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務計画の変更を行います。

20. 契約の解約、終了

- (1) 契約期間中であっても、利用者は利用契約を解約することができます。その場合は、契約終了日の14日前までに終了の意思をお知らせください。なお、解約料は徴収いたしません。
- (2) 事業者からの解約は、やむを得ない事由がある場合に限り、14日以上の予告期間をもって、文書により理由を通知します。
- (3) 以下のいずれかに該当する場合、当事業所は契約を終了することがあります。

- ① 1か月以上ご利用がない場合
- ② キャンセルが継続して発生する場合

※ただし、入院その他やむを得ない事情があると認められる場合は、その事情を考慮し、総合的に判断します。

- (4) 利用者または関係者による著しい迷惑行為その他の事業運営に重大な支障を及ぼす行為が認められ、契約の継続が困難と判断される場合には、やむを得ない事由として、事業者は契約を即時に終了することがあります。

21. ハラスメント等の迷惑行為の禁止について

本契約書第11条（迷惑行為の定義と禁止）に基づき、以下の行為を禁止します。

ハラスメントに該当するか否かは、従業者の心身の安全性、業務遂行上の支障の有無、利用者・家族等との信頼関係への影響等を総合的に勘案して判断します。

- (1) セクシュアルハラスメントに該当する行為
- ・性的な冗談、からかい、質問
 - ・容姿や身体的特徴に関する発言や質問
 - ・食事やデートへの執拗な誘い
 - ・抱きつき、胸・陰部・おしり等への不必要な接触やその要求
 - ・キスや自身の陰部を触らせる等の性的行為やその要求
 - ・必要なく下半身を露出する行為
 - ・性的な書籍、写真、映像等を見せつける行為
 - ・その他、上記に準ずる性的な言動
- (2) パワーハラスメントに該当する行為
- ・叩く、殴る、蹴る、つねる、ひっかく、首を絞める等の暴力
 - ・刃物を向ける、物を投げる、つばを吐く等の危険行為
 - ・脅迫、暴言、突然の奇声
 - ・名誉毀損や人格を否定する言動
 - ・正当な理由なく一方的に怒鳴る、威圧的な態度で接する
 - ・特定の従業者のみを過度に批判する
 - ・サービス内容に含まれない行為を強要する
 - ・その他、上記に準ずる行為
- (3) 従業者の業務と無関係な行為
- ・住所や電話番号等の個人情報の執拗な開示要求
 - ・従業者の私的領域に過度に立ち入る行為
 - ・他の従業者を使って私的情報を収集する行為
 - ・その他、上記に準ずる行為

22. 損害賠償

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者はその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意または過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を考慮して相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

23. 担当のサービス提供責任者

あなたを担当するサービス提供責任者は_____ですが、やむを得ない事由で変更する場合は、事前に連絡します。