

重要事項説明書

(訪問型サービス／介護予防・日常生活支援総合事業)

クオリーサポートおおいた株式会社

あとむステーション

(指定：大分市)

1 サービスを提供する事業者について

事業者名称	クオリーサポートおおいた株式会社
代表者氏名	代表取締役 上野隆晴
本社所在地	大分県速見郡日出町大字大神2161番地31
電話番号	097-775-7130
設立年月日	2020年4月15日

2 サービス提供を担当する事業所について

(1) 事業所の概要

事業所名称	あとむステーション
大分市指定 事業者番号	4470112212号
指定年月日	2024年7月15日
事業所所在地	大分県大分市今津留一丁目18番31号
連絡先	(電話番号) 097-547-7155 (FAX) 097-574-7156
事業所の通常の 事業実施地域	大分市
併設事業所	訪問介護、訪問系事業（居宅介護、重度訪問介護、同行援護）

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	クオリーサポートおおいた株式会社が開設するあとむステーション（以下「事業所」という。）において実施する介護予防・日常生活支援総合事業（以下「訪問型サービス」という。）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、要支援状態等にある利用者に対し、訪問型サービス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訪問型サービスの提供を確保することを目的とする。
運営方針	事業所が実施する事業は、利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態等の維持もしくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、自

	立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般に渡る支援を行うことにより利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。 事業の実施に当たっては、必要な時に必要な訪問型サービスの提供ができるよう努めるものとする。 事業の実施に当たっては、利用者の要支援状態等の維持若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。 事業の実施に当たっては、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ものとする。 上記のほか、「大分市介護予防・日常生活支援総合事業における介護予防訪問介護相当サービス等の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱」（平成29年2月3日施行）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。
--	--

（３）営業時間

営 業 日	月曜日から土曜日 ただし、8月13日から8月15日、12月29日から1月3日までを除く。
営 業 時 間	8時00分から17時00分

（４）サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から土曜日（左記以外は応相談）
サービス提供時間	通常時間帯 8時00分から18時00分 早朝時間帯 6時00分から8時00分（応相談） 夜間時間帯 18時00分から22時00分（応相談） 深夜時間帯 22時00分から6時00分（応相談） ただし、8月13日から8月15日及び12月30日から1月3日については、事前に調整依頼を行う場合あり。

（５）従業員の配置

管 理 者	山崎 努
-------	------

	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 人
サービス提供責任者	1 利用者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、利用者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、サービスが適切に行われるようアセスメントを実施し、援助の目標を達成するための手順と所要時間を明確にした手順書を作成します。 2 利用者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した訪問型サービス計画を作成します。 3 利用者及びその同居の家族に訪問型サービス計画の内容を説明し、同意を得て交付します。 4 訪問型サービスの実施状況の把握を行ない、必要に応じて訪問型サービス計画の変更を行います。 5 利用の申込みに係る調整を行います。 6 訪問介護従業者（以下「介護職員」という）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。 7 介護職員に対して、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。	常 勤 2 人
介護職員	1 訪問型サービス計画に基づき、サービスを提供します。 2 サービス提供後、サービスの提供日、内容、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。	常勤 17 人 非常勤 20 人
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 1 人

3 提供するサービスの内容について

(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
訪問型サービス計画の作成	利用者に係る居宅介護支援事業者が作成したサービス計画に基づき、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型サービス計画を作成します。

身体介護	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）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	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、車いす等へ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	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
	自立生活支援のための見守りの援助	自立支援、ＡＤＬ向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等で、具体的には一緒に調理や掃除等の家事を行います。
生活援助	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。

（２）介護職員の禁止行為

介護職員はサービスの提供にあ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、金銭の立替
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者又は家族との連絡先の交換、個人のＳＮＳ等で個別のＳＮＳに加わる行為（ただし、身体的安全確保やサービス中の意思確認として必要と判断され、支援計画にて指示がある場合は、具体的な方法を合意の上で決定します）
- ⑤ 訪問時間以外に利用者等から、買い物等の依頼や指示を受ける行為や電話、ＳＮＳでのやり取り（利用者からの依頼は、原則訪問中のみとなります）
- ⑥ 利用者の同居家族に対するサービス
- ⑦ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除、ベランダや換気扇掃除など）
- ⑧ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑨ 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)

⑩ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、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（介護保険を適用する場合）について

提供するサービスについて、大分市長の定める単価による利用料が発生します。

利用者負担は、原則利用料の1割となっていますが、所得に応じて市町村が定めた利用者負担上限額を上限としています。

負担上限月額等に関する詳細については、お住まいの市町村窓口までお問合せください。

① 基本料金（1割負担の場合）

大分市

サービス内容（独自型）	対象者・利用可能回数	月額利用料	利用者負担
介護予防 ホームヘルプサービス費Ⅰ	1週間に <u>1回程度</u> 事業対象者・要支援1・要支援2	11,760円	1,176円
介護予防 ホームヘルプサービス費Ⅱ	1週間に <u>2回程度</u> 事業対象者・要支援1・要支援2	23,490円	2,349円
介護予防 ホームヘルプサービス費Ⅲ	1週間に <u>2回を超える程度</u> 要支援2	37,270円	3,727円

※ ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

※ 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、訪問型サービス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、訪問型サービス計画の見直しを行います。

※ 利用者より暴力行為、ハラスメント行為など迷惑行為が見られる方へサービスを行う場合、複数名の介護職員がサービス提供を行う場合があります。その際は、通常の利用料金に複数名費やした料金を請求させていただきます。

② 加算料金等

要件を満たす場合に、基本利用料に以下の料金が加算されます。

- 初回：新規に訪問型サービス計画等を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が自らサービス提供を行う場合又はサービス提供責任者が同行のうえで他の介護職員がサービス提供を行った場合、に加算されます。

内容	利用料	利用者負担額（1割負担の場合）	算定回数等
初回加算	2,000 円	200 円	初回のみ

③ 介護業務に直接従事する職員の処遇改善に取り組む事業所に対して介護報酬に加算されます。

内容	加算率	利用者負担額
介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）	22.4%	22.4%

④ 通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収とするものとします。

- 事業の実施地域を超えてから片道5キロメートル未満 200円（税別）
- 事業の実施地域を超えてから片道5キロメートル以上（1kmを増すごとに100円ずつ加算／税別）

4 利用料の請求および支払い方法について

- ① 利用者負担額及びその他の費用の支払い方法は下記のいずれかよりお選びいただきます。
 - （ア）現金支払い（集金に伺います）
 - （イ）事業所指定口座への振り込み
 - （ウ）口座振替（手続き後、約2か月後から引き落とし）
- ② 請求額は利用した月の翌月15日までに書面にてお知らせいたします。
- ③ 利用料の支払いは翌月26日までをお願いします。

5 サービスの提供にあたっての留意事項

（1）市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。

※ 介護保険被保険者証の確認は原則原本とさせていただきます

※ 介護保険被保険者証の原本確認と写しの保管後に契約及びサービスの開始となります。

※ 被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。

（2）訪問型サービス計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「訪問型サービス計画」を作成します。作成した「訪問型サービス計画」については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いします。

サービスの提供は「訪問型サービス計画」にもとづいて行ないます。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

（3）訪問型サービス計画の変更等

「訪問型サービス計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

また、サービス利用の変更・追加は、介護職員の稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

(4) 担当介護職員の決定等

- ① サービス提供時に、担当の介護職員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の介護職員が交替してサービスを提供します。
- ② 介護職員の人員確保及び BCP 対応、緊急対応によりサービス時間内で時間毎に異なる介護職員を配置する場合があります。
- ③ 担当の介護職員や訪問する介護職員が交代する場合は、事前に利用者に案内するとともに、利用者及びその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します。
- ④ 本人の意思に反する異性介助がなされないよう、サービス提供責任者がサービス提供に関する本人の意向を踏まえたサービス提供体制の確保に努めます。
- ⑤ 利用者から特定の介護職員を指名することはできませんが、介護職員についてお気づきの点やご要望がありましたら、遠慮なくご相談ください。
- ⑥ 日々の介護職員の配置案内（書面又は電子）は原則行いません。ただし、利用者からの希望により専用システムから閲覧が可能となります。

(5) サービスの予定について

- ① 日時の変更・追加・キャンセル等は急な事由を除き原則 14 日前までにお願ひします。可能な限り調整に努めますが、ご希望に添えない場合があります。
- ② 介護職員の体調不良や感染等によりサービスの提供日時の変更を依頼する場合があります。
- ③ 天候や災害等の影響で日時の変更を依頼する場合があります。
- ④ サービスをキャンセルする場合は、キャンセル連絡の時間に依じてキャンセル料（自費）を請求させていただきます。
 - サービス提供の 24 時間前の連絡は、キャンセル料は不要です。
 - サービス提供の 24 時間以内の連絡は、利用料の 60% を請求する場合があります。
 - 利用者の体調不良によりキャンセルをする場合は、キャンセル料は不要です。

(6) サービス実施のために必要な備品等の使用

- ① サービス実施のために必要な清掃用品や備品等（水道、ガス、電気を含む）は無償で使用させていただきます。
- ② サービス記録類のファイルの保管をお願いいたします。
- ③ サービス記録又は緊急連絡の目的にてモバイル端末や携帯電話を持込み使用する場合があります。

(7) 利用者の安否確認

- ① 介護職員が訪問時に利用者が不在であった場合は安否の確認をさせていただきます。
- ② 利用者からの応答がなく、安否が確認できない場合は利用者に異変があったものと判断し、緊急対処をさせていただきます。
- ③ 利用者の健康状態などから緊急性があると判断した場合は、勝手口などから入室をする場合があります。
- ④ 利用者の安否確認を目的として、介護職員が近隣の住民への聞き取りをする場合があります。また、管理者が緊急連絡先に連絡をする場合があります。
- ⑤ サービス提供時間外で利用者の居住地域で災害等が発生した場合、安否確認は事前に連携者を

含めて対応を明確にします。

- ⑥ 上記の内容は必ずしも利用者及び家族の意向にそぐわない場合があるため、「安否確認等に関する要領兼同意書」を事前に説明し承諾を得ます。

- ⑦ 安否確認の訓練に参加を依頼する場合があります。

(8) やむを得ない退室

- ① サービスの提供中に利用者から介護職員への暴言・暴行等がみられた場合、一時退室（又は離れて待機）をさせていただきます。
- ② サービスの提供中に利用者が他者に対して暴言・暴行等がみられた場合、一時退室（又は離れて待機）をさせていただきます。

(9) 買い物支援及び金銭の取り扱いについて

- ① 買物支援にて利用者の金銭を預かる場合

- 預かった金額、購入リストを利用者と確認します。
- 買物支援終了後、レシートとおつりを照らし合わせ、利用者と確認します。

- ② 買物支援における注意・禁止事項

- 嗜好品等の生活必需品以外の購入は禁止とします。
- 店舗までの距離は片道10分程度に留めてください。
- 介護職員による金銭の立て替えや介護職員のクレジットカードでの支払いや電子決済の使用は禁止します。
- 介護職員への買物支援をサービス提供時間外に依頼することは禁止します。

- ③ 銀行・郵便局での現金引き出し

- 介護職員単独での銀行・郵便局の現金の入出金や振込みは行いません。

(10) 身分証の提示

事業所は、従業者に身分を証する書類（又は電子証明証）を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示します。

6 契約の終了

- (1) 利用者は事業者に対して、7日間の予告期間を置いて文書（手紙・電子文書等）で通知することにより、この契約を解約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や次の事由がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約することができます。

- ① 利用者の尊厳が著しく損なわれた場合
- ② 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
- ③ 事業者が守秘義務に反した場合
- ④ 事業者が利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
- ⑤ 事業者が倒産した場合

- (2) 事業者は、次の事由に該当した場合は、利用者に対して、14日間の予告期間を置いて理由を示した文書（手紙・電子文書等）で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

- ① 派遣する介護職員の定着及び選任が著しく困難になった場合

- ② 派遣する介護職員の配置が特定の介護職員のみで複数名体制の確保ができない場合
- ③ 派遣する介護職員の増員のための同行研修ができない又は困難な場合
- ④ 関係する介護職員の尊厳が著しく損なわれる、又はハラスメントや暴言などで精神的負担が生じた場合
- ⑤ 利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、利用契約の目的を達することが著しく困難となった場合
- ⑥ 利用者が特定の介護職員のための支援を希望する場合
- ⑦ 在籍中の介護職員を利用者が他の事業所へ斡旋した場合
- ⑧ 利用者が他の事業所と新たに契約を結んだ後に、当事業所の介護職員が他の事業所の介護職員として、同一の利用者に派遣された場合（事前相談により維持の調整を行います）
- ⑨ サービス計画に対してキャンセル率が30%以上の場合
- ⑩ 利用者の都合によりサービス計画が頻繁に変わる場合又は、定まらない場合
- ⑪ 事業者によむを得ない事情が生じ、配置困難となり交替職員の配置ができない場合
- ⑫ 利用者のサービス料金の支払いが2ヶ月以上延滞し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず15日以内に支払われない場合
- ⑬ 利用者又はその家族が事業者や介護職員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合

7 業務継続計画（BCP）について

当事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、および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）を策定しています。

8 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、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律第124号、以下「高齢者虐待防止法」という。）」を遵守するとともに、下記の対策を講じます。

- 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	代表取締役 上野隆晴
-------------	------------

- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 苦情解決体制を整備しています。
- ④ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ⑤ 虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置等を実施しています。

9 身体拘束について

当事業所は、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他契約者の行動を制限する行為を行わないものとし、やむを得ず行う場合にはその様態及び時間、契約書の心身状況並びに緊急やむを得ない理由等必要な事項を記録します。

《緊急やむを得ず身体拘束を行う場合》

- 契約者本人又は従業員の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合。
- 身体拘束その他の拘束制限を行う以外に代替する介護方法がない場合。
- 身体拘束その他の拘束制限が一時的なものである場合。

1 0 第三者評価実施状況

当事業所は、第三者評価機関による評価を受けていません。

1 1 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

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「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ダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。

- 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業員」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。
- 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。
- 事業者は、従業員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、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とします。

② 個人情報の保護について

- 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で使用する等、他の事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。
- 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。
- 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。）

1 2 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

【主治医】

医療機関名	
所 在 地	
電 話 番 号	
主治医氏名	

【緊急連絡先】

氏 名	
住 所	
続 柄	
電 話 番 号	

1 3 事故発生時の対応方法について

利用者に対する身体介護及び生活援助の提供により事故が発生した場合は、県、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	三井住友海上火災保険株式会社
保 險 名	福祉事業者総合賠償責任保険特約
保障の概要	対人・対物保障・居宅介護・介護予防支援事業に係る賠償事故等

1 4 サービス内容に関する苦情相談窓口

(1) 当事業所の苦情・要望の受付窓口

受 付 窓 口	窓 口 担 当 者	管 理 者 山 崎 努
	苦情解決責任者	代表取締役 上野 隆晴
	受 付 日	月曜日から土曜日
		ただし、8月13日から8月15日、12月30日から1月3日までを除く
	受 付 時 間	9時00分から18時00分
	電 話 番 号	0 9 7 - 5 4 7 - 7 1 5 5

(2) その他窓口

市 町 村	市 町 村 名	大分市
	担当部・課名	大分市福祉保健部長寿福祉課 事業推進担当班
	電 話 番 号	0 9 7 - 5 3 4 - 6 1 1 1
公 的 団 体	苦情相談窓口	大分県国民健康保険団体連合会
	電 話 番 号	0 9 7 - 5 3 4 - 8 4 7 5
	受付時間	平日 09:00～17:00

1 5 サービス提供開始可能年月日

サービス提供開始が可能な年月日	令和 7 年 月 日
-----------------	------------

上記内容について、本書面に基づき、重要事項の説明を行いました。

事業者	所在地	大分県速見郡日出町大字大神2161番地31
	事業者名	クオリーサポートおおいた株式会社
	代表者名	代表取締役 上野隆晴 ⑩
	事業所名	あとむステーション
	説明者	山崎 努 ⑩
	説明年月日	令和 7 年 月 日

事業者から上記の説明を受けました。

利用者	記入日	令和 年 月 日
	住所	
	氏名	⑩

利用者は、身体状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認の上、利用者に代わって、その署名を代筆しました。

代理人	記入日	令和 年 月 日
	住所	
	氏名	⑩
	続柄	

書式管理番号 20250701