

# 契約書別紙兼重要事項説明書

あなた(又はあなたの家族)が利用しようと考えている居宅介護・重度訪問介護・移動支援サービスについて、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。わからぬこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

## 1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	あずまや合同会社
代表者氏名	代表社員 谷本聰一郎
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	兵庫県神戸市東灘区魚崎北町 2丁目2-27-102 電話／ファックス番号:078-767-6220
法人設立年月日	令和3年6月7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	NEXT サポート
障害福祉指定事業所番号	居宅介護・重度訪問介護 2810101358 移動支援 2860110747
事業所所在地	兵庫県神戸市東灘区魚崎北町 2丁目2-27 フェニックスコート甲南102
連絡先 相談担当者名	電話／ファックス番号:078-767-6220 相談担当者氏名 谷本聰一郎
事業所の通常の 事業の実施地域	神戸市・芦屋市

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	あずまや合同会社(以下「事業者」という。)が設置する NEXT サポート(以下「事業所」という。)において実施する指定障害福祉サービス事業の居宅介護(以下「指定居宅介護」という。)、重度訪問介護(以下「指定重度訪問介護」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、指定居宅介護、指定重度訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障害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指定居宅介護等の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	<p>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、排泄及び食事等の介護、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。</p> <p>② 指定居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護等の提供ができるよう努めるものとする。</p> <p>③ 指定居宅介護等の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、指定一般相談支援事業者、指定特定相談支援事業者、指定障害者支援施設その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者(以下「障害福祉サービス事業者等」という。)との密接な連携に努めるものとする。</p> <p>④ 前三項のほか、「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(平成17年法律第123号。以下「法」という。)及び神戸市指定障害福祉サービス事業者の指定の基準等並びに指定障害福祉サービス事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定居宅介護等を実施するものとする。</p>

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日とする。 ただし、年末年始(12月30日～1月3日)を除く。
営業時間	9時から17時までとする。

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	日曜日～土曜日とする。
サービス提供時間	0時から24時とする。

(5)事業所の職員体制

管理者	豊島理佳
-----	------

職	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と兼務
サービス提供責任者	1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 2 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。利用者へ訪問介護計画を交付します。 3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 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、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 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。	3名以上
訪問介護員	1 居宅介護等計画に基づき、日常生活を営むのに必要な居宅介護・重度訪問介護・移動支援のサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。 3 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。 4 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。	3名以上
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。	1名以上

### 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
訪問介護計画の作成	利用者に係る相談支援事業所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居宅介護等計画を作成します。
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。
	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(腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、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。
自立生活支援のための見守り的援助	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。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理(安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。)を行います。</li> <li>○ 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かけ、気分の確認などを含む。)を行います。</li> <li>○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ(声かけや見守り中心で必要な時だけ介助)を行います。</li> <li>○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。(介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。)</li> <li>○ 車い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。</li> <li>○ 洗濯物をいっしょに干したりたんぱ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・声かけを行います。</li> </ul>
家事援助	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。
重度訪問介護	全身性障害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。
外出支援、	通院等の外出時の支援を行います。 官公署や公共機関への用務など社会生活上不可欠な外出及び余暇活動等社会参加のための外出の援助を行います。
移動支援	公共交通機関を利用する際の切符の購入や乗車・降車の際の介助。 外出先での食事介助やトイレ介助など。 金銭の支払いなどに関する介助。 その他必要な危険回避(他者との衝突等)。 移動の援護。

#### (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 身体的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う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

◇ 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、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、床のワックス掛け
- ・ 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) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、相談支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービスなどの活用のための助言を行います。

- (3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、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。なおその場合は、居宅サービス計画の策定期階における利用者の同意が必要となることから、相談支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

#### 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、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は(運営規程に記載されている内容を記載する)により請求いたします。	
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。		
② キャンセル料	24 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	12 時間前までにご連絡の場合	1提供当たりの料金の50%を請求いたします。
	12 時間前までにご連絡のない場合	1提供当たりの料金の100%を請求いたします。
※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(介護保険を適用する場合)、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料利用者負担額(介護保険を適用する場合)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。</p> <p>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日までに利用者あてにお届け(郵送)します。</p>
② 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)、その他の費用の支払い方法等	<p>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25日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、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。)</p>

※ 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)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1月以上遅延し、さらに支払いの督促から30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等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等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。	相談担当者氏名	豊島理佳
	連絡先電話番号	078-767-6220
	同ファックス番号	078-767-6220
	受付日及び受付時間	月曜日から土曜日9時から17時

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、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 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、受給者証に記載された内容(受給者資格、区分の有無及び有効期間)を確認させていただきます。受給者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が区分認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、区分認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている区分認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- (3) 利用者に係る相談支援事業者が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、居宅介護・重度訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「居宅介護等計画」を作成します。なお、作成した「居宅介護等計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (4) サービス提供は「居宅介護等計画」に基づいて行います。なお、「居宅介護等計画」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。
- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

## 8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	豊島理佳
(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。

## 9 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

## 10 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、利用者又はその家族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扱いのためのガイドンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び事業者の使用者(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又は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。 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。 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。
② 個人情報の保護について	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。 ② 事業者は、利用者又は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。 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、追加又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。)

## 11 緊急時の対応について

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。

【家族等緊急連絡先】	氏名 住所 電話番号 携帯電話 勤務先
【主治医】	医療機関名 氏名 電話番号

## 12 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定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。

【市町村(保険者)の窓口】 神戸市福祉局監査指導部	所在地 兵庫県神戸市中央区加納町6丁目5-1 電話番号 (直通)078-322-6771 ファックス番号 (直通)078-322-6762 受付時間 8時45分から17時30分まで(土日祝は休み)
【相談支援事業所の窓口】	事業所名 所在地 電話番号 担当相談支援員

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及び自動車保険(自賠責保険・任意保険)に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	あいおいニッセイ同和損保
	保 険 名	介護保険・社会福祉事業者総合保険 訪問介護事業者プラン
	補償の概要	対人・対物共通、管理財物、使用不能、人格権侵害、経済的損害、事故対応費用、対人見舞い費用
自動車保険	保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
	保 険 名	一般自動車保険
	補償の概要	対人賠償、対物賠償、人身傷害、単独事故、他車・乗用具等との衝突・接触、火災・台風・盗難等

### 13 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

### 14 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者的心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

### 15 相談支援事業者等との連携

- (1) 居宅介護・重度訪問介護・移動支援の提供にあたり、相談支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「居宅介護等計画」の写しを、利用者の同意を得た上で相談支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに相談支援事業者に送付します。

### 16 サービス提供の記録

- (1) 居宅介護・重度訪問介護・移動支援の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 居宅介護・重度訪問介護・移動支援の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から 5 年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

### 17 衛生管理等

- (1) 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。
- (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 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に実施します。

## 18 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(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画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に実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

## 19 居宅介護・重度訪問介護・移動支援サービス内容の見積もりについて

- このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅介護等計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

- (1) サービス提供責任者(訪問介護計画を作成する者)

氏名 豊島 理佳 (連絡先: 078-767-6220 )

利用者負担額前記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。

所得区分	世帯の収入状況	月額負担額
生活保護	生活保護受給世帯	0 円
低所得 1	市町村民税非課税世帯であって障がい者本人の収入が年収 80 万(障がい基礎年金 2 級相当額)以下のかた	0 円
低所得 2	低所得 1 以外の市町村民税非課税世帯の方	0 円
一般	所得割 16 万円未満	9300 円
		37200 円
所得割 16 万円以上	市長村民税課税世帯	

(1) 児童の場合一般の所得割が 28 万円未満の場合 4600 円となり、生活保護、低所得 1、2 世帯の方は 0 円となります。

(2) 利用者負担額の上限について

負担上限月額に達する見込みがあり、かつ複数の事業者によるサービスを利用する場合は上限管理事務を行う事業所を選定する場合があります

### 利用料金【基本部分】

サービスの内容		利用料	利用者負担額
サービスの所要時間			
身体介護	30分未満	2, 540円	254円
	30分以上1時間未満	4, 020円	402円
	1時間以上1時間30分未満	5, 840円	584円
	1時間30分以上2時間未満	6, 670円	667円
	以後30分増すごとに加算	830円加算	83円加算
家事援助	30分未満	1, 040円	104円
	30分以上45分未満	1, 510円	151円
	45分以上1時間未満	1, 950円	195円
	1時間以上1時間15分未満	2, 360円	236円
	1時間15分以上1時間30分未満	2, 730円	273円
	1時間30分以上	3, 080円に30分増すごとに350円加算	380円に30分増すごとに35円加算
単通	30分未満	2, 540円	254円

	30分以上1時間未満	4,020円	402円
	1時間以上1時間30分未満	5,840円	584円
	1時間30分以上2時間未満	6,670円	667円
	2時間以上	6670円に30分増すごとに830円加算	667円に30分増すごとに83円加算
(通院介助(身体を伴わない))	30分未満	1040円	104円
	30分以上1時間未満	1950円	195円
	1時間以上1時間30分未満	2730円	273円
	1時間30分以上	2730円に30分増すごとに700円加算	273円に30分増すごとに70円加算
護重度訪問介	1時間未満	1810円	181円
	1時間以上1時間30分未満	2710円	271円
	1時間30分以上2時間未満	3620円	362円
	2時間以上	追加料金等はサービス提供を行う時間によってお伝えします。	

【加算】以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額	
		利用料	利用者負担額
初回加算	新規の利用者へサービス提供責任者がサービスを行った場合又は従業者に同行した場合に加算（初回の月のみ）	2,000円	200円
緊急時対応加算	利用者や家族等からの要請を受け、24時間以内にサービスを提供した場合(1回につき)月2回まで	1,000円	100円
夜間・早朝、深夜加算	夜間(18時～22時) 又は早朝(6時～8時)にサービス提供する場合	25%増し	
	深夜(22時～翌朝6時)にサービス提供する場合	50%増し	
利用者負担上限管理加算	利用者の依頼により、事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合	1,500円	150円
処遇改善加算	上記基本利用料金と各種加算合計に(サービス区分により異なる)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、個別サービス計画等に位置づけた時間数によるものとします。なお、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、個別サービス計画等の見直しを行います。

※ やむを得ない事情で、かつ利用者の同意のもと、従事者2人で訪問した場合の費用は2人分となり、利用者負担額も2倍になります。

※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない(利用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(利用者負担を除く)を申請してください。

※ 通院等のための乗降の介助を行うことの前後に連続して相当の所要時間(20分～30分程度以上)を要しか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、「通院介助(身体介護を伴う場合)」を算定します。

※ 「通院介助(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時間以上を要しか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。

## (2) その他の費用

① 交通費の有無	無し
③ キャンセル料	重要事項説明書第5条3記載のとおりです。
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	無し
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	ご利用者様分、ヘルパー分のご負担をお願い致します

(4) 1ヶ月当たりのお支払い額(利用料、利用者負担額(上限管理がある場合)とその他の費用の合計)の目安

お支払い額の目安	目安金額	円
----------	------	---

- ※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。
- ※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヶ月以内とします。

## 20 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

- ① 提供した指定訪問介護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)
- ② 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。

苦情また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。

管理者は従業者に事実確認を行う。

管理者は把握した状況を従業者と共に検討し対応を決定する。

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共に利用者に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

【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称)	所在地 兵庫県神戸市東灘区 魚崎北町2丁目 2-27-102 電話番号 078-767-6220 ファックス番号 078-767-6220 受付時間 月曜日から土曜日 9時から 17時
【市町村(保険者)の窓口】 神戸市福祉局監査指導部	所在地 兵庫県神戸市中央区加納町6丁目5-1 電話番号 (直通)078-322-6771 ファックス番号 (直通)078-322-6762 受付時間 8時45分から17時30分まで(土日祝は休み)
【公的団体の窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会	所在地 兵庫県神戸市中央区三宮町1-9-1 電話番号 078-332-5617 受付時間 8時45分から17時15分(土日祝は休み)

## 21 サービスの第三者評価の実施状況について

事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

【実施の有無】	
【実施した直近の年月日】	
【第三者評価機関名】	
【評価結果の開示状況】	

## 22 重要事項説明の年月日

重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
---------------	----------

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

所 在 地	兵庫県神戸市東灘区魚崎北町 2 丁目2-27-102	
法 人 名	あずまや合同会社	
代 表 者 名	代表社員 谷本聰一郎	印
事 業 所 名	NEXT サポート	
説 明 者 氏 名	豊島理佳	

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	印

家族 (代理人)	住 所	
	氏 名	印