

1. 当社が提供するサービスについての相談窓口

電話番号	079 - 277 - 7072
営業時間	午前9時～午後6時（電話等により、24時間連絡可能な体制とする）
担当	國重 慶子 * ご不明な点は、なんでもおたずねください。

2. 当社のサービスに対する姿勢

アクアは、地域に密着した楽しく豊かな高齢化社会を目指し、個々が自由に豊かに楽しいシニアライフが送れるよう生活の支援を目指しています。私たちは常に、以下の点を心がけてまいります。

- ① サービスを利用されるお客様に「明るさと元気さ」を提供します。
- ② シニア世代の健やかで快適な自立を応援します。
- ③ 常にお客様の生活に根づいた「身近で」かつ専門的見地にたったサービスを提供します。

3. 訪問介護サービス事業所の概要

事業所名	アクア太子介護センター
住所	兵庫県揖保郡太子町東保106-1
電話番号	079-277-7072
介護保険事業所番号	2874100775
サービス提供地域	姫路市(家島町を除く)・たつの市・太子町 ※サービス提供地域以外の方でも相談可

4. 職員体制、人数と職務内容

①管理者 1名(サービス提供責任者との兼務の有無「有」)

管理者は本事業所の従業者及び業務管理を一元的に行います。
管理者は従業者に対し、法令等の規定を遵守させるために必要な指揮命令を行います。

②サービス提供責任者 1名以上

サービス提供責任者は、事業所に対する訪問介護の利用の申込みにかかる調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護サービス計画の作成等を行います。

介護福祉士	常勤	2名	非常勤	名
介護職員基礎研修修了者	常勤	名	非常勤	名
ヘルパー1級過程修了者	常勤	名	非常勤	名
看護師・准看護師	常勤	名	非常勤	名

③訪問介護員等

訪問介護員等は、訪問介護の提供を行います。

介護福祉士	9名	内 常勤	3名	非常勤	6名
介護職員基礎研修修了者	名	内 常勤	名	非常勤	名
ヘルパー1級・2級過程修了者	3名	内 常勤	1名	非常勤	2名
看護師・准看護師	名	内 常勤	名	非常勤	名

5. 事業所の営業日及び営業時間

- (1) 営業日 月曜日から金曜日(但し、12月30日～1月3日までを除く)
- (2) 営業時間 午前9時から午後6時までとする
- (3) 電話等により、24時間連絡可能な体制とする
- (4) サービスの提供は、365日24時間行う(事業所の人員体制などによりお受けできかねる場合もございます)

6. サービス内容

- ① 介護計画等の作成
- ② 身体介護に関する内容
 - (1) 食事の介護
 - (2) 排せつの介護
 - (3) 衣類着脱の介護
 - (4) 入浴の介護
 - (5) 身体の清拭、洗髪
 - (6) その他必要な身体介護
- ③ 生活援助に関する内容
 - (1) 調理
 - (2) 住居等の掃除、整理整頓
 - (3) 生活必需品の買い物
 - (4) その他必要な家事

7. 利用料金

①-1 訪問介護利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として費用の1割～3割負担です。
但し、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額お客様の負担となります。

特定事業所加算Ⅱ	10%加算	地域区分：その他	無
処遇改善加算Ⅰ	24.5%加算	同一建物減算	10%又は12%減算

		単位数	費用総額	1割負担額
身体介護				
20分未満	身体0	163単位	1,630円	163円
20分以上30分未満	身体1	244単位	2,440円	244円
30分以上1時間未満	身体2	387単位	3,870円	387円
1時間以上1時間半未満	身体3	567単位	5,670円	567円
1時間半を超えて30分を増すごとに		82単位	820円	82円
生活援助				
20分以上45分未満	生活2	179単位	1,790円	179円
45分以上	生活3	220単位	2,200円	220円
身体介護に引き続き生活援助を行う場合				
20分以上		65単位	650円	65円
45分以上		130単位	1,300円	130円
70分以上		195単位	1,950円	195円
初回加算				
新規に訪問介護計画を作成したお客様に対して、初回に実施した訪問介護と同月内にサービス提供責任者が自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行した場合		200単位	2,000円	200円
緊急時訪問介護加算				
お客様やその家族などからの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図りケアマネジャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合		100単位	1,000円	100円
生活機能向上連携加算（当該計画に基づく初回の訪問介護が行われた日から3ヶ月間算定できる。）				
訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が、同時にお客様宅を訪問し、両者の共同による介護活動を行った場合		100単位	1,000円	100円
※夜間（18:00～22:00） 早朝（6:00～8:00）の場合 25%加算				
※深夜（22:00～翌朝6:00）の場合 50%加算				
※訪問介護員2名派遣の場合 200%加算				
※2級訪問介護員のサービス提供責任者配置減算 10%減算				

※上表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、お客様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にします。

《お客様負担計算方法》

- ・ 単位数×回数×減算率×特定事業所加算率＝①減算及び特定事業所加算を加えた単位数（小数点以下四捨五入）
- ・ ①＋加算（初回・緊急・生活機能）＝②合計サービス単位数（小数点以下四捨五入）
- ・ ②×処遇改善加算率＝③処遇改善加算単位数（小数点以下四捨五入）

- ・ (② ＋ ③) × 地域区分単価 ＝ ⑥費用総額（1円未満切捨て）
- ・ ⑥ × (100% － 負担割合) ＝ ⑦保険請求金額（1円未満切捨て）
- ・ ⑥ － ⑦ ＝ お客様負担額

- ◇ 1ヶ月分のお客様負担額を計算する際は、1ヶ月の単位数合計をだしてから上記の順で計算します。
- ◇ 介護保険で訪問介護サービスを利用する場合には、上記の金額となります。
区分支給限度基準額（要介護別の1ヶ月当たり利用できる単位数）を超えたサービスは全額自己負担となります。
- ◇ 処遇改善加算は限度額管理対象外となります。

②交通費

- (1) 所定のサービス提供地域内は、交通費は無料です。
- (2) サービス地域外は、その実額をお支払いいただきます。
（自動車の場合は、通常の事業の実施地域を超えた所から片道1kmにつき10円）
- (3) サービス提供中、その内容に応じて交通費が生じる場合は、その実額をお支払いいただきます。
（自動車の場合は、お客様宅から目的地まで片道1kmにつき10円）

③キャンセル料

サービス利用予定日前営業日の事業所営業時間内までにキャンセルのご連絡いただかなかった場合は、一律1,000円(税別)のキャンセル料金を頂きます。

④その他

お客様の住まいで、サービスを提供するために使用する水道、ガス、電気等の費用はお客様のご負担になります。

【訪問介護 特定事業所加算】についての説明

※ 特定事業所加算は3種類あります。(Ⅰ・Ⅱ・Ⅲ)

※ 特定事業所加算を取得するためには、下記の3つの要件のうち、整えられる要件によって加算率が違ってきます。
《加算の種類》

- 1 特定事業所加算(Ⅰ)・・・20%加算
全ての要件を満たしている場合

- ② 特定事業所加算(Ⅱ)・・・10%加算
体制要件と、人材要件のうち①又は②を満たしている場合

- 3 特定事業所加算(Ⅲ)・・・10%加算
体制要件と、重度要介護等対応要件を満たしている場合

《体制要件》

- ① 訪問介護員等ごとに個別の研修計画を作成し、実施又は予定している。
- ② お客様に関する情報の伝達、又は技術指導を目的とした会議を定期的開催している。
- ③ 指定訪問介護の提供に当たっては、サービス提供責任者が当該お客様を担当する訪問介護員等に対し、当該お客様に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を文書等の確実な方法により伝達してから開始すると共に、サービス提供終了後、担当する訪問介護員等から適宜報告を受けている。
- ④ 全ての訪問介護員に対し、定期的に健康診断等を実施している。
- ⑤ 緊急時等の対応方法を利用者に明示している。

《人材要件》

- ① 訪問介護員等の総数のうち介護福祉士の占める割合が30%以上又は介護福祉士・介護職員基礎研修課程修了者・実務者研修修了者・1級ヘルパーの占める割合が50%以上。
- ② 指定訪問介護事業所の全てのサービス提供責任者が実務経験3年以上の介護福祉士又は実務経験5年以上の実務者研修修了者・介護職員基礎研修課程修了者・1級課程修了者であること。
ただし、サービス提供責任者が1人以上配置の場合は、2人以上が常勤であること。

《重度要介護者等対応要件》

- ① 前年度、又は前3か月の利用者のうち、要介護4～5・認知症日常生活自立度Ⅲ・たんの吸引等が必要な者が占める割合が20%以上である。

8. お支払い方法

毎月15日頃までに前月分の利用料金を請求いたします。

お支払方法は、原則、お客様指定の金融機関口座からの自動引落としとさせていただきます。

その他の場合はご相談ください。自動引き落とし日は毎月27日(金融機関休業日の場合は翌営業日)とし、利用料金をお支払いいただきますと、領収書を発行いたします。

9. サービスの利用開始

① サービスの利用開始

サービスの依頼を受けた後、契約を結び、訪問介護計画を作成してサービスの提供を開始します。

居宅サービス計画(ケアプラン)の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

② サービスの終了

(1) お客様のご都合でサービスを終了する場合

2日前までに書面でお申し出があればいつでも解約できます。書面(様式)は当方にございます。

(2) 当社の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。

その場合は、終了1ヶ月前までに書面で通知いたします。

(3) 自動終了

以下の場合は、双方の書面がなくても自動的にサービスを終了いたします。

・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、要支援・非該当と認定された場合

(4) その他

・当社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、お客様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、または当社が破産・倒産した場合、お客様は書面で解約を通知することによって、すぐにサービスを終了することができます。

・お客様の利用料金の支払いがサービス利用月の翌月から数えて3ヶ月遅延した場合、またはご家族の方などが当社や当社のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの重大な行為を行った場合は、書面で通知することによりすぐにサービスを終了させていただく場合があります。

10. サービスに関する苦情

当社の訪問サービスに関する相談、苦情、要望がありましたら、ご遠慮なく下記にご連絡ください。

ご相談、苦情等につきましては真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決にあたります。

対応内容もきちんと記録し、更なる質の向上に努めてまいります。

① 当社お客様相談・苦情担当

お客様相談窓口

電話番号 079-277-7072

担当

管理者 國重 慶子

② その他

当社以外に、相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

■ 太子町役場 高年介護課

(介護保険係) 電話番号:079-276-6715

(高年福祉係) 電話番号:079-276-6639

■ 西播磨(龍野)介護保険相談センター

電話番号:0791-63-5132

11. 代理人

代理人がお客様のために本契約を締結する場合には、代理人は事業者に対し、代理人がお客様のために本契約を締結する権限を有することを保証します。

その場合、代理人は事業者と共同してお客様の在宅生活の質を向上させることに努めるものとします。

12. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化または事故が発生した場合は、事前の打ち合わせに従い居宅介護支援事業所・主治医・救急隊・親族・市区町村等へ連絡して速やかに必要な措置を講じます。

13. 守秘義務

当社の従業員がサービスを提供するうえで知り得たお客様およびそのご家族に関する情報等は正当な理由なく第三者に漏らすことはいたしません。

14. 虐待の防止のための措置

事業所は、利用者の人格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次の通り講じるとともに、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市区町村へ報告する。

- ① 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)を定期的に開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ること。
- ② 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
- ③ 事業所において、介護職員その他の従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に(年2回以上)実施すること。
- ④ 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。担当者は管理者とする。

15. 身体拘束の適正化に関する事項

- ① サービスの提供に当たっては、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やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体拘束等」という。)と行いません。
- ② やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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やむを得ない理由その他必要な事項を記録するものとします。

16. 個人情報の保護

事業所は、その業務上知り得たお客様等及びその家族の個人情報については個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)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ドライン」を遵守し、適正に取り扱うものとする。

- ① 職員は、その業務上知り得たお客様等及びそのご家族の秘密を保持するものとする。
- ② 職員であった者に業務上知り得たお客様等及びそのご家族の秘密を保持するため、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、職員との雇用契約の内容とする。
- ③ 事業所は他の居宅サービス事業者等に対して、お客様及びそのご家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ書面によりお客様及びそのご家族の同意を得るものとする。

17. 当社の概要(令和元年10月1日現在)

- ① 名 称 : 株式会社アクア
- ② 代表者氏名 : 福本 尚史
- ③ 所 在 地 : 兵庫県揖保郡太子町太田1688-1
- ④ 連 絡 先 : 079-277-7072
- ⑤ 資 本 金 : 500万円
- ⑥ 事業所数 : 1事業所

本書は、2部作成して双方1部ずつ保管します。

令和 年 月 日

事業者

事業者名： 株式会社 アクア

住所： 兵庫県揖保郡太子町太田1688－1

取り扱い事業所

事業所名： アクア太子介護センター

住所： 兵庫県揖保郡太子町東保106-1

責任者： 福本 尚史 印

お客様

私は、本書面により事業者からサービスについての重要な事項の説明を受け同意しました。

ご本人様

住所: _____

氏名: _____ 様 印

代筆者 *上記の署名をお客様本人以外の者がお客様本人のために代筆する場合

氏名: _____ 様 印

続柄: _____ 記入できない理由: _____

身元保証人

住所: _____

氏名: _____ 様 印

続柄: _____ 連絡先: _____

代理人 *未成年者、成年被後見人、被保佐人、被補助人の場合

関係: _____

住所: _____

氏名: _____ 様 印

連絡先: _____