

重要事項説明書

(訪問介護、第一号訪問事業)ライフエール奈良店

1. 事業の目的及び運営方針

事業の目的	株式会社ライフエールが開設する指定訪問介護・第一号訪問事業の適正な運営を確保する為に人員及び管理運営に関する事項を定め、訪問介護員が要介護状態等にある利用者の状況に応じた適正な指定訪問介護事業サービスを提供する事を目的とします。
運営方針	利用者が要介護状態等になった場合においても、可能な限りその居宅や住み慣れた環境において、その有する能力に応じた日常生活が営む事が出来るよう、各関連機関とも連携を図り、要介護状態等の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的にサービスを提供致します。

2. 当事業所の概要

法 人 名	株式会社 ラIFEエール
住 所	奈良県天理市中之庄町392-1
電 話	0743-65-2208
代 表 者	鳩山 賢次
管 理 者 (訪 問 介 護)	福井 美奈子
法 人 設 立 日	平成9年12月18日
事 業 所 名	株式会社 ラIFEエール奈良店
事 業 所 電 話 番 号	0742-52-3501
開 業 日	平成11年8月26日
事 業 所 番 号	2970100331
営 業 日 ・ 営 業 時 間	年中無休 (日祝日及び正月期間は、要相談) 9時～17時
サ ー ビ ス 提 供 時 間	24時間体制 (早朝・夜間・深夜は、要相談)
実 施 区 域	奈良市、大和郡山市、天理市、京都府木津川市

3. 事業所職員数 (令和7年9月現在)

職 種	人 員	勤務体制
管理者兼サービス提供責任者	1名	介護福祉士 / 常勤兼務 1名
サービス提供責任者	2名	介護福祉士 / 常勤専任 2名
常勤ヘルパー	2名	介護福祉士 / 常勤専任 2名
登録ヘルパー	13名	介護福祉士7名・ヘルパー2級5名・実務者研修等1名

4. 利用料等

介護報酬告示上の額の負担割合証の割合により異なる為、別表に記載。※別表①参照

◇加算

加算区分			摘 要
事業所加算Ⅱ	基本単位	10%	訪問介護
地域加算（6級地）	1単位	10.42円	訪問介護・第一号訪問事業
介護職員等処遇改善加算Ⅰロ	基本単位+事業所加算単位	28.7%	訪問介護・第一号訪問事業
初回加算	初回のみ	200単位	訪問介護・第一号訪問事業
緊急時訪問介護加算	緊急訪問時	100単位	訪問介護
早朝加算 （6～8時）	基本単位	25%増	訪問介護
夜間加算 （18時～22時）	基本単位	25%増	訪問介護
深夜加算 （22時～翌6時）	基本単位	50%増	訪問介護

※ 事業所加算とは介護福祉士の割合や研修等の要件を満たす事業所に対しての加算

※ 地域加算とは地域間における人件費等の差を勘案して、介護保険費用の配分、方法を調整する加算で奈良市は（6級地）1単位10.42円

※ 介護職員処遇改善加算とは職員のキャリア等の違いを明確にし、研修等を計画的に実施している事業所に対し介護職員の処遇を改善するための加算

◇減算

事業所と同一敷地内及び隣接する敷地内の建物（養護老人ホーム・軽費老人ホーム・有料老人ホーム・サービス付き高齢者住宅に限る）又は、同一、併設以外の建物に当事業所と契約している利用者が20名以上居住されている場合は、10%減算となります。

◇キャンセル料

サービス提供当日	50%	利用を当日キャンセルされた場合、キャンセル料を請求させていただきます。但し体調不良等致し方無い場合には請求致しません。
サービス提供前日	無料	

※ サービス提供予定時間を介護保険外料金に置き換えて計算

◇交通費

通常の実施区域から片道1km未満	100円	サービス提供区域外の場合において、自動車を使用した場合には交通費として左記料金を請求させていただきます。公共交通機関等を使用した場合は実費請求させていただきます。
以後1km毎に	100円	

◇お支払

支払方法	銀行振替 ・ 郵便振替 ・ 現金払い
締日	毎月月末締め
請求書発行日	月末締めの翌月10日発行

※金融機関振替でお手続きされた場合、初回のみサービス提供開始月の利用料と手続き完了月までの利用料を合算した分のお振替となります。手続き完了月までの利用料を、現金でお支払いいただくこともできます。

5. サービス内容と緊急的な訪問及び記録について

身体介護、生活援助、乗降介助等、介護支援専門員（ケアマネージャー）が作成される居宅サービス計画に沿ったサービスを提供致します。

サービス内容に変更が必要な場合は、介護支援専門員（ケアマネージャー）とご相談の上、変更させて頂きます。緊急的に訪問を必要とされる場合は当事業所にご連絡下さい。緊急と判断出来る場合においては、速やかに訪問介護員の確保をおこない可能な限り対応させて頂きます。（人員の確保が困難な場合や緊急と判断出来ない場合等、担当ケアマネージャー等とご相談の上、対応致します）又、サービスの提供ごとに、サービス提供記録を作成し、その記録はサービスを提供した日から5年間保存するものとし、利用者は閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

◇対応時間・連絡先

対応可能時間	9時～17時（時間外要相談）
連絡先	0742-52-3501

6. 事故発生時の対応及び緊急時の対応について

弊社は利用者に対する介護サービスの提供により事故が発生した場合は、人命救助及び応急処置を最優先し関係機関と連携を図り必要な措置等を講じます。又、速やかに利用者の家族等と市町村に連絡をおこなうとともに、賠償すべき過失事故（人身・物損）に対しては、損害賠償等の必要な措置を講じます。また、サービス提供時は健康状態の確認をおこない、利用者の病状に急変その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医に連絡等の措置を講ずるとともに、関係者に報告します。

保 険 会 社 名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保 険 名	賠償責任保険
保 険 の 概 要	介護サービス中の事故

7. 相談、苦情窓口の設置について

弊社は利用者からの苦情に適切に対応するため、相談苦情窓口を設置しております。ご遠慮なく各種相談及び苦情をお申し出下さい。また、事業所に対する苦情相談は奈良市の担当課へお申し出下さい。事業所内で解決出来ない事案については、奈良市、苦情解決第三者委員会、関係機関等の助言及び指導を得て解決します。

◇連絡先

住所	〒631-0824 奈良県奈良市西大寺南町17番13号
電話	0742-52-3501
相談・苦情対応責任者	相談 / 日下 美代子 ・ 苦情対応 / 福井 美奈子

◇第三者委員

尾関 正春	小野 加代子	寺西 務
第三者委員会	無し	
第三者評価実施状況	無し	

◇事業所の苦情相談その他関係機関連絡先

奈良市介護福祉課（介護・総合）	0742-34-5422
奈良県国民健康保険団体連合会	0120-21-6899

8. 訪問介護員の禁止行為及び介護給付として不適切な内容について

・訪問介護員はサービス提供に当たって次の行為は行いません。

- ①医療行為
- ②利用者又はその家族の金銭、預貯金通帳、証書、サービスに関連しない書類等の預かり
- ③利用者又はその家族からの金銭、物品、飲食等の授受
- ④利用者宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤身体拘束その他ご利用者様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為、緊急やむを得ない場合は除く)
- ⑥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内容

※次に掲げるように、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の提供を求められたり、性的嫌がらせや訪問介護員が身の危険を感じる行為が確認できた場合は、サービスの提供をお断りさせて頂く場合があります。

- ①利用者の同居家族に対するサービスの提供（直接ご本人の援助に該当しない行為）
・利用者以外の洗濯、洗濯干し、調理、買い物等
- ②利用者の日常生活の範囲を超えたサービスの提供
・大掃除、花木の水やり、草むしり、家具電気機器等の移動、ペットの世話、家屋内外の修繕等
- ③訪問介護員の身体を触ったり性的発言等の性的嫌がらせ
- ④暴力、暴言等の行為

9. 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ①虐待防止に関する責任者を選定しています。
- 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従業者に対して、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。

虐待防止責任者	福井 美奈子
---------	--------

10. 身分証の携行について

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様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。

11. 秘密の保持と個人情報保護に関する方針及び利用目的について

秘密の保持に関する方針

事業者及び事業者の訪問介護員は、サービスを提供をする上で知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。事業者は、訪問介護員に、業務上知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を保持させるため、訪問介護員である期間及び退職後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容としております。

個人情報保護に関する方針（プライバシーポリシー）

弊社は以下の方針に基づき利用者及び利用者の家族の個人情報保護に努めます。

- 1 当法人は、個人の人格尊重の理念のもとに、関係法令等を遵守し実施します。あらゆる事業において個人情報を慎重に取り扱います。
- 2 当法人は、個人情報を適法かつ適正な方法で取得します。
- 3 当法人は、個人情報の利用目的を出来る限り特定するとともに、その利用目的の範囲でのみ個人情報を利用します。
- 4 当法人は、あらかじめ明示した範囲及び法令等の規定に基づく場合を除いて、個人情報を事前に本人の同意を得ることなく外部に提供しません。
- 5 当法人は、個人情報は正確な状態に保つとともに、漏えい、滅失、き損などを防止するため、適切な措置を講じます。
- 6 当法人は、本人が自己の個人情報について、開示、訂正、追加、削除、利用停止を求める権利を有していることを確認し、これらの申し出があった場合は速やかに対応します。
- 7 当法人は、個人情報の取り扱いに関する苦情があったときは、適切かつ速やかに対応します。
- 8 当法人は、個人情報を保護するために適切な管理体制を講じるとともに、役職員の個人情報保護に関する意識啓発に努めます。
- 9 当法人は、この方針を実行するため個人情報保護規定を定め、これを当法人役職員に周知徹底し、確実に実施します。

個人情報の利用目的

弊社において訪問介護等を提供するにあたり、利用者及び利用者の家族の必要な個人情報についての利用目的は以下のとおりです。

◇利用者への介護サービス提供に必要な利用目的

I 弊社の利用目的

- 1 利用者に提供する介護サービス
- 2 介護保険事務
- 3 介護サービスの利用者に係る当事業所の管理運営業務のうち

- ① サービス内容等の管理
- ② 会計・経理
- ③ 事故等の関係機関への報告
- ④ 当該利用者の介護サービスの向上を目的とした会議等

Ⅱ 他の事業所等への情報提供を伴う利用目的

1 弊社が利用者等に提供する介護サービスのうち

- ① 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や、居宅介護支援事業所との連携（サービス担当者会議等）照会への回答
- ② 利用者の体調不良につき、外部の医師等の意見、助言を求める場合
- ③ 家族等への心身の状況説明

2 介護保険事務のうち

- ① 保険事務の委託
- ② 審査支払機関へのレセプトの提出
- ③ 審査支払機関又は保険者からの照会への回答

3 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

◇上記以外の利用目的

I 弊社内部での利用に係る利用目的

1 当事業所の管理運営業務のうち

- ① 介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ② 弊社においておこなわれる実習への協力
- ③ 当事業所においておこなわれる事例研修、勉強会等

Ⅱ 他の事業所等への情報提供に係る利用目的

1 当事業所の管理運営業務のうち

- ① 保険者等外部監査機関への情報提供