

運営規程

株式会社コンフォート

コンフォートケアサービスセンター新柴又

(事業の目的)

第1条 株式会社コンフォートが設置するコンフォートケアサービスセンター新柴又（以下「事業所」という）が行う指定訪問介護事業及び訪問型サービス介護事業（以下「事業」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、事業の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態又は要支援状態等の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事業の提供を確保することを目的とする。

(運営方針)

- 第2条 指定訪問介護においては、要介護状態の利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。又、訪問型サービス介護においては、要支援状態等の利用者が可能な限りその居宅において、要介護状態になることを予防し、要支援状態の維持若しくは改善を図り、自立した日常生活を営む事ができるよう、身体介護その他の生活全般にわたる支援を行うものとする。
- 2 利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。
 - 3 指定訪問介護においては、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。又訪問型サービス介護においては、利用者の介護予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。
 - 4 市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者その他の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。
 - 5 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。
 - 6 指定訪問介護の提供にあたっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。
 - 7 事業の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者や介護予防支援事業者等への情報の提供を行うものとする。

(事業の運営)

第3条 事業の提供にあたっては、事業所の従業員によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

(事業所の名称等)

第4条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名称 コンフォートケアサービスセンター新柴又
- (2) 所在地 東京都葛飾区柴又5丁目8番13号

(従業員の職種、員数及び職務内容)

第5条 事業所に勤務する従業員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名
管理者は、従業員の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている事業の実施に関し、事業所の従業員に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。
- (2) サービス提供責任者 1名以上
 - ・訪問介護計画又は訪問型サービス個別計画の作成や変更等を行い、利用の申し込みに関する調整をすること。

- ・利用者の状態の変化やサービスに関する意向定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携に関すること。
- ・居宅介護支援事業者等に対し、指定訪問介護の提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能の他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行うこと。
- ・訪問介護員に対し、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、業務の実施状況を把握すること。
- ・訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。

(3) 介護職員 常勤換算方法で2.5人以上

訪問介護職員は、訪問介護計画又は、訪問型サービス個別計画に基づき事業の提供にあたる。

(営業日及び営業時間)

第6条 事業所の営業日及び営業時間は次のとおりとする。

- (1) 営業日 年中無休とする
- (2) 営業時間 7:00~19:30 (基本時間)
 - ※ 緊急時に及び必要時においては柔軟に対応を行う

(指定訪問介護の内容)

第7条 事業所で行う指定訪問介護の内容は次のとおりとする。

- (1) 訪問介護計画の作成
- (2) 身体介護に関する内容
 - ①排泄・食事介助
 - ②清拭・入浴・身体整容
 - ③体位変換
 - ④移動・移乗介助、外出介助
 - ⑤その他の必要な身体介護
- (3) 生活援助に関する内容
 - ①調理
 - ②衣類の洗濯、補修
 - ③住居の掃除、整理整頓
 - ④生活必需品の買い物
 - ⑤ その他必要な家事
- (4) 通院等のための乗車又は降車の介助に関する内容

(訪問型サービス介護の内容)

第8条 事業所で行う指定予防訪問事業所の内容は次のとおりとする。

- (1) 訪問型サービス個別計画の作成
- (2) 身体介護に関する内容
 - ①排泄・食事介助
 - ②清拭・入浴・身体整容
 - ③体位変換
 - ④移動・移乗介助、外出介助

⑤その他の必要な身体介護

(3) 生活援助に関する内容

①調理

②衣類の洗濯、補修

③住居の掃除、整理整頓

④生活必需品の買い物

⑤その他必要な家事

(指定訪問介護の利用料等)

- 第9条 指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。
- 2 次条に定める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、徴収しない。
- 3 前2項の利用料等の支払を受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分したもの）について記載した領収書を交付する。
- 4 指定訪問介護の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービス内容及び費用に関し事前に文書で説明した上で、同意を得るものとする。
- 5 法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護に係る利用料の支払いを受けたときは、提供した指定訪問介護の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付する。

(通常の事業の実施地域)

第10条 通常の事業の実施区域は次のとおりとする。

葛飾区における介護保険事業において定められた当事業所が所在する葛飾区全域。

(衛生管理等)

- 第11条 事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。
- 2 事業所は、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、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
- (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よそ6ヵ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (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する。
- (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

(緊急時等における対応方法)

- 第12条 従業者は、事業の提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告する。また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずるものとする。
- 2 事業所は、利用者に対する事業の提供により事故が発生した場合は、利用者の所在する市町村、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するとともに、必要な措置を講ずるものとする。
- 3 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して取った処置について記録するものとする。
- 4 事業所は、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には、損害賠償を速やかに行うものとする

(苦情処理)

第13条 事業所は、事業の提供に係る利用者及び家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。

- 2 事業所は、提供した指定訪問介護に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
- 3 事業所は、提供した指定予防訪問事業に関し、介護保険法第115条の45の7の規定により市町村が行う報告若しくは帳簿書類の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは検査に応じ、利用者又はその家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
- 4 事業所は、提供した指定訪問介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(個人情報の保護)

第14条 事業所は、利用者又は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ダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

- 2 事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとする。

(虐待防止に関する事項)

第15条 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る
 - (2) 虐待防止のための指針の整備
 - (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
 - (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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するものとする。

(業務継続計画の策定等)

第16条 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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業所は、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するものとする。
- 3 事業所は、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うものとする。

(その他運営に関する重要事項)

第17条 事業所は、従業員の資質向上のために次のとおり研修の機会を設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備する。

(1) 採用時研修 採用後1か月以内

(2) 定期的研修 随時

- 2 従業員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- 3 事業者は従業員が在職中のみならず退職後においても、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じるものとする。
- 4 職員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者または家族から提示を求められた時は、いつでも身分証の提示をする。
- 5 事業所は、従業員に、その同居の家族である利用者に対する指定訪問介護の提供をさせないものとする。
- 6 事業者は、居宅サービス計画の作成又は変更に関し、居宅介護支援事業所の介護支援専門員等又は居宅要介護被保険者等に対して、利用者に必要のないサービスを位置付けるよう求めることその他の不当な働きかけを行わないものとする。
- 7 事業者は、適切なサービス提供を確保する観点から、職場において行われる各種ハラスメント（性的、優越的関係を背景とした言動など、相当な範囲を超えた言動等）により、職員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じる。また、利用者、利用者の身元引受人、ご家族からの各種ハラスメントにも適正に対応し、職員の職場環境が害されることの無いよう措置を講じる。
- 8 事業所は、指定訪問介護に関する諸記録を整備し、そのサービスが完結した日から最低5年間は保存するものとする。
- 9 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は株式会社コンフォートと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附則

この規定は令和6年4月1日から施行する。

訪問介護重要事項説明書

訪問介護の提供に当たり、事業所の概要や提供されるサービスの内容、利用上の留意事項等の重要事項について次のとおり説明します。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社コンフォート
主たる事務所の所在地	〒125-0052 東京都葛飾区柴又5-8-13
代表者（職名・氏名）	代表取締役 河上 信弘
設 立 年 月 日	平成24年3月1日
電 話 番 号	03-5612-5311

2. 事業所の概要

事業所の名称	コンフォートケアサービスセンター新柴又	
事業所の所在地	〒125-0052 東京都葛飾区柴又5-8-13	
電 話 番 号	03-5612-1771	
F A X 番 号	03-3673-8221	
指定年月日・事業所番号	令和2年8月1日	1372206589
通常の事業の実施地域	葛飾区における介護保険事業において定められた当事業所が所在する葛飾区全域	
併 設 事 業 所	コンフォートケアサポートセンター新柴又 コンフォートフォレスト新柴又	
第三者評価の実施の有無	無	

3. 運営の方針

- ・ 訪問介護の提供に当たっては、事業所の従業者は、要介護者の心身の特性を踏まえて、お客様が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ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わたる援助を行います。
- ・ 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域の保健医療・福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

4. 提供するサービスの内容

1 身体介護

- ① 排泄・食事介助

- ② 清拭・入浴、身体整容
- ③ 体位変換、移動・移乗介助、外出介助
- ④ 起床及び就寝介助
- ⑤ 服薬介助
- ⑥ 自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助

2 生活援助

- ① 掃除
- ② 洗濯
- ③ ベッドメイク
- ④ 衣類の整理・被服の補修
- ⑤ 一般的な調理、配下膳
- ⑥ 買い物・薬の受け取り

3 通院等乗降介助

5. 営業日時

営業日	年中無休
営業時間	7：00～19：30（基本時間） ※緊急時及び必要時においては柔軟に対応を行う。

6. 事業所の従業員の体制

（令和 年 月 日現在）

職種	常勤		非常勤	
	専従	兼務	専従	兼務
管理者	人	人		
サービス提供責任者	人	人	人	人
訪問介護員	人	人	人	人

7. 利用料等

サービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として基本利用料に利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額です。（※詳細は別紙料金表をご覧ください）

ただし、支払方法が償還払いとなる場合には、利用料の全額をお支払いいただきます。支払いを受けた後、事業所からサービス提供証明書を発行しますので、市町村の介護保険担当窓口へ提出し、後日払い戻しを受けてください。

（1）その他の費用

交通費	サービスを提供する地域以外にお住いの方は、サービス従業員がお尋ねする為の交通費の実費をいただきます。
-----	--

（2）キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。キャンセルが必要になった場合

は至急ご連絡ください。

キャンセルの時期	キャンセル料
ご利用日の前営業日17時までにご連絡いただいた場合	無料
ご利用日の前営業日17時までにご連絡がなかった場合	500円

(3) 支払い方法

料金の支払い方法は、毎月月末締めとし、翌月15日までに当月分の料金を請求いたしますので、27日までにお支払下さい。お支払い方法は、原則銀行または、郵便局引き落としさせていただきます。

(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、電話等の費用はお客様のご負担になります。
- ・通院介助などで交通機関を利用した場合、サービス従業者の交通費はお客様のご負担になります。
- ・サービス期間中、当事業所のヘルパーが同行研修する場合がございますので、ご了承下さい。
- ・誠に恐縮ではございますが、お茶、お菓子等の心遣いはご遠慮下さい。

8. サービスの利用に当たっての留意事項

- ・サービスの利用中に気分が悪くなったときは、すぐにお申し出ください。
- ・サービス提供に当たって、訪問介護員等は次のことをお受けすることはできませんので、あらかじめご了承ください。
 - ① 医療行為及び医療補助行為
 - ② お客様の家族に対するサービス提供
 - ③ お客様及びその家族からの金銭又は物品の授受
 - ④ 従業者へのハラスメントに該当する行為には必要な措置を講じます。

9. 秘密保持及び個人情報の保護

- ・事業者及びその従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、在職中及び退職後において、第三者に漏らしません。これは、この契約終了後も同様とします。
- ・事業所は、お客様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。
- ・事業所は、お客様の個人情報についてはお客様から、その家族の個人情報についてはその家族から予め文書で同意を得ない限り、お客様の居宅サービス計画等の立案のためのサービス担当者会議、居宅サービス事業者等との連絡調整等において、お客様又はその家族の個人情報を用いません。

10. 緊急時における対応方法

サービス提供中にお客様の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

主治医	医療機関の名称 氏名 所在地 電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名 (利用者との続柄) 電話番号	

1 1. 事故発生時の対応

訪問介護の提供により事故が発生した場合は、速やかにお客様の家族、担当の介護支援専門員及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、お客様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。

1 2. 非常災害対策

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、業務継続計画（BCP）を作成し、研修及び訓練を行います。また常に関係機関と連絡を密にし、非常災害には必要な措置を講じます。

1 3. 感染症の予防及びまん延防止のための対策

事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染症対策を行い、感染症の予防に努めます。感染症の発生、その再発を防止するために感染症対策委員会を設置し、その結果について、従業員へ周知します。指針の整備、業務継続計画（BCP）を作成し、研修及び訓練を実施します。

1 4. 高齢者虐待防止に関する対策

人権擁護・虐待の発生、その再発を防止するために、人権擁護・虐待防止委員会を設置し、その結果について従業員へ周知します。その他、指針の整備や研修を実施します。

サービス提供中に、当該事業所従業員又は擁護者による虐待を受けたと思われるお客様を発見した場合は速やかに、市町村に通報します。

1 5. 身体拘束の適正化

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。

ただし、緊急やむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合には、事前にお客様及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、その際のお客様の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

- (1) 切迫性：直ちに身体拘束を行わなければ、お客様又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事が考えられる場合。
- (2) 非代替性：身体拘束以外に、お客様又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事を防止する事ができない場合。
- (3) 一時性：お客様又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶ事がなくなった場合は、直ちに身体拘束を解く。

16. 苦情相談窓口

サービス提供に関する苦情や相談は、下記の窓口でお受けします。

(1) 事業所の窓口

事業所相談窓口	電話番号 03-5612-1771 受付時間 月曜日から金曜日 9時～18時 担当者：管理者
---------	--

(2) その他苦情申立の窓口

苦情受付機関	葛飾区福祉部介護保険課	電話 03-3695-1111
	東京都国民健康保険団体連合会 介護相談部相談指導係	電話 03-6238-0177

17. サービスの終了

次の場合にサービスは終了となります。

(1) 利用者のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出下さい。

(2) 事業所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あります。その場合は、1ヶ月前までに文書で通知します。

(3) 自動終了

次の場合は、双方の通知がなくても、自動的に契約を終了いたします。

- ・お客様が介護保険施設へ入院又は入所した場合
- ・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、非該当（自立）又は要支援と認定された場合
※この場合、条件を変更して再度契約する事ができます。
- ・お客様が亡くなられた場合

(4) その他

当事業所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、お客様やご家族様等に対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当社が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することによって、即座に契約を解除することができます。

お客様が、サービス利用料金の支払いを3か月以上遅延し、料金を支払うように催告したにも関わらず、10日以内に支払わない場合、またはお客様やご家族様等が、当事業所や当事業所のサービス従業者により文書で通知することにより、即座にサービスを終了させて頂く場合がございます。

サービスの提供開始にあたり、利用者に対して本書面にもとづいて重要事項を説明しました。

説明年月日 西暦 _____ 年 _____ 月 _____ 日

事業者名 コンフォートケアサービスセンター新柴又

所在地 東京都葛飾区柴又 5-8-13

代表取締役 河上 信弘 印

説明者 印

私は、事業所より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。

(利用者)

住所 _____

氏名 _____ 印

(代理人)

住所 _____

氏名 _____ 印

訪問型サービス介護重要事項説明書

訪問型サービスの提供に当たり、事業所の概要や提供されるサービスの内容、利用上の留意事項等の重要事項について次のとおり説明します。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社コンフォート
主たる事務所の所在地	〒125-0052 東京都葛飾区柴又5-8-13
代表者（職名・氏名）	代表取締役 河上 信弘
設 立 年 月 日	平成24年3月1日
電 話 番 号	03-5612-5311

2. 事業所の概要

事業所の名称	コンフォートケアサービスセンター新柴又	
事業所の所在地	〒125-0052 東京都葛飾区柴又5-8-13	
電 話 番 号	03-5612-1771	
F A X 番 号	03-3673-8221	
指定年月日・事業所番号	令和2年8月1日	1372206589
通常の事業の実施地域	葛飾区における介護保険事業において定められた当事業所が所在する葛飾区全域	
併 設 事 業 所	コンフォートケアサポートセンター新柴又 コンフォートフォレスト新柴又	
第三者評価の実施の有無	無	

3. 運営の方針

・要支援状態又は事業対象者であるお客様が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、第1号訪問事業（訪問介護相当サービス）を提供することを目的とします。

・事業者は、お客様の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等との綿密な連携を図りながら、利用者が要支援状態となることの予防、要支援状態の維持若しくは改善又は要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

4. 提供するサービスの内容

1 身体介護

- ① 排泄・食事介助
- ② 清拭・入浴、身体整容
- ③ 体位変換、移動・移乗介助、外出介助
- ④ 起床及び就寝介助
- ⑤ 服薬介助
- ⑥ 自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助

2 生活援助

- ① 掃除
- ② 洗濯
- ③ ベッドメイク
- ④ 衣類の整理・被服の補修
- ⑤ 一般的な調理、配下膳
- ⑥ 買い物・薬の受け取り

3 通院等乗降介助

5. 営業日時

営業日	年中無休
営業時間	7：00～19：30（基本時間） ※緊急時及び必要時においては柔軟に対応を行う。

6. 事業所の従業員の体制

（令和 年 月 日現在）

職種	常勤		非常勤	
	専従	兼務	専従	兼務
管理者	人	人		
サービス提供責任者	人	人	人	人
訪問介護員	人	人	人	人

7. 利用料等

サービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として基本利用料に利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額です。（※詳細は別紙料金表をご覧ください）

ただし、支払方法が償還払いとなる場合には、利用料の全額をお支払いいただきます。支払いを受けた後、事業所からサービス提供証明書を発行しますので、市町村の介護保険担当窓口へ提出し、後日払い戻しを受けてください。

（1）その他の費用

交通費	サービスを提供する地域以外にお住まいの方は、サービス従業者がお尋ねする為の交通費の実費をいただきます。
-----	---

(2) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。キャンセルが必要になった場合は至急ご連絡ください。

キャンセルの時期	キャンセル料
ご利用日の前営業日17時までに ご連絡いただいた場合	無料
ご利用日の前営業日17時までに ご連絡がなかった場合	500円

(3) 支払い方法

料金の支払い方法は、毎月月末締めとし、翌月15日までに当月分の料金を請求いたしますので、27日までに支払下さい。お支払い方法は、原則銀行または、郵便局引き落としさせていただきます。

(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、電話等の費用はお客様のご負担になります。
- ・通院介助などで交通機関を利用した場合、サービス従業者の交通費はお客様のご負担になります。
- ・サービス期間中、当事業所のヘルパーが同行研修する場合がございますので、ご了承下さい。
- ・誠に恐縮ではございますが、お茶、お菓子等の心遣いはご遠慮下さい。

8. サービスの利用に当たっての留意事項

- ・サービスの利用中に気分が悪くなったときは、すぐにお申し出ください。
- ・サービス提供に当たって、訪問介護員等は次のことをお受けすることはできませんので、あらかじめご了承ください。
 - ① 医療行為及び医療補助行為
 - ② お客様の家族に対するサービス提供
 - ③ お客様及びその家族からの金銭又は物品の授受
 - ④ 従業者へのハラスメントに該当する行為には必要な措置を講じます。

9. 秘密保持及び個人情報の保護

- ・事業者及びその従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、在職中及び退職後において、第三者に漏らしません。これは、この契約終了後も同様とします。
- ・事業所は、お客様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。
- ・事業所は、お客様の個人情報についてはお客様から、その家族の個人情報についてはその家族から予め文書で同意を得ない限り、お客様の居宅サービス計画等の立案のためのサービス担当者会議、居宅サービス事業者等との連絡調整等において、お客様又はその家族の個人情報を用いません。

10. 緊急時における対応方法

サービス提供中にお客様の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

主治医	医療機関の名称 氏名 所在地 電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名 (利用者との続柄) 電話番号	

11. 事故発生時の対応

訪問介護の提供により事故が発生した場合は、速やかにお客様の家族、担当の介護支援専門員及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、お客様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。

12. 非常災害対策

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、業務継続計画（BCP）を作成し、研修及び訓練を行います。また常に関係機関と連絡を密にし、非常災害には必要な措置を講じます。

13. 感染症の予防及びまん延防止のための対策

事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染症対策を行い、感染症の予防に努めます。感染症の発生、その再発を防止するために感染症対策委員会を設置し、その結果について、従業員へ周知します。指針の整備、業務継続計画（BCP）を作成し、研修及び訓練を実施します。

14. 高齢者虐待防止に関する対策

人権擁護・虐待の発生、その再発を防止するために、人権擁護・虐待防止委員会を設置し、その結果について従業員へ周知します。その他、指針の整備や研修を実施します。

サービス提供中に、当該事業所従業員又は擁護者による虐待を受けたと思われるお客様を発見した場合は速やかに、市町村に通報します。

15. 身体拘束の適正化

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。

ただし、緊急やむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合には、事前にお客様及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、その際のお客様の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

- (1) 切迫性：直ちに身体拘束を行わなければ、お客様又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事が考えられる場合。
- (2) 非代替性：身体拘束以外に、お客様又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事を防止する事ができない場合。
- (3) 一時性：お客様又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶ事がなくなった場合は、直ちに身体拘束を解く。

16. 苦情相談窓口

サービス提供に関する苦情や相談は、下記の窓口でお受けします。

(1) 事業所の窓口

事業所相談窓口	電話番号 03-5612-1771
	受付時間 月曜日から金曜日 9時～18時
	担当者：管理者

(2) その他苦情申立の窓口

苦情受付機関	葛飾区福祉部介護保険課	電話 03-3695-1111
	東京都国民健康保険団体連合会 介護相談部相談指導係	電話 03-6238-0177

17. サービスの終了

次の場合にサービスは終了となります。

(1) 利用者のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出下さい。

(2) 事業所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あります。その場合は、1ヶ月前までに文書で通知します。

(3) 自動終了

次の場合は、双方の通知がなくても、自動的に契約を終了いたします。

- ・お客様が病院や介護保険施設等へ入院又は入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要支援認定区分が、非該当（自立）又は要介護と認定された場合
※この場合、条件を変更して再度契約する事ができます。
- ・お客様が亡くなられた場合

(4) その他

当事業所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、お客様やご家族様等に対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当社が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することによって、即座に契約を解除することができます。

お客様が、サービス利用料金の支払いを3か月以上遅延し、料金を支払うように催告したにも関わらず、10日以内に支払わない場合、またはお客様やご家族様等が、当事業所や当事業所のサービス従業者により文書で通知することにより、即座にサービスを終了させて頂く場合がございます。

サービスの提供開始にあたり、利用者に対して本書面にもとづいて重要事項を説明しました。

説明年月日 西暦 _____ 年 _____ 月 _____ 日

事業者名 コンフォートケアサービスセンター新柴又

所在地 東京都葛飾区柴又 5-8-13

代表取締役 河上 信弘 印

説明者 印

私は、事業所より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。

(利用者)

住所 _____

氏名 _____ 印

(代理人)

住所 _____

氏名 _____ 印

別紙料金表 コンフォートケアサービスセンター新柴又

訪問介護

介護保険給付対象サービス 料金表 1 割負担分

西暦2024年11月1日現在

		単位数 (1回あたり)	自己負担額 (1回あたり)	
介護 保険 給付 サー ビス	身体介護	20分未満	163 単位	186 円
		20分～30分未満	244 単位	279 円
		30分～1時間未満	387 単位	442 円
		1時間以上	567 単位	647 円
		30分増すごとに	82 単位	94 円
	生活援助	20分以上45分未満	179 単位	204 円
		45分以上	220 単位	251 円
	通院等乗降介助		97 単位	111 円
	初回加算		200 単位/月	228 円/月
	緊急時訪問介護加算		100 単位	114 円
	口腔連携強化加算		50 単位	57 円
	生活機能向上連携 加算	I	100 単位/月	114 円/月
		II	200 単位/月	228 円/月
	認知症専門ケア加 算	I	3 単位/日	4 円/日
		II	4 単位/日	5 円/日
特定事業所加算 II		上記のうち算定さ れた単位数に 10%を乗じた単 位数	-	
介護職員等処遇改善加算 I		上記のうち算定さ れた単位数に 24.5%を乗じた単 位数	※	

※上記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）定められた目安の時間を基準とします。

※介護職員処遇改善加算として、毎月算定した総単位の一部負担金をいただきます
 ※処遇改善加算として事業者が受け取る費用については、中間搾取することなく、介護職員に全額手渡す算定ルールになっております。こうした形でご負担をお願いすることで、人材を確保して、適正なサービスを保つという意味があり、これは単純に職員の給与改善という意味にとどまらず、適切な労働対価を支払い、適切なサービスの質を保つための費用であります。

◎加算に関しては、その時の職員体制等により算定が出来るもののみ請求いたします。

自費利用料確認表

項目	料金	内容
居室配膳	100円/回	居室への配膳を行った時
通院同行	1,000円/30分	通院時、車・徒歩に関わらず

上記、介護報酬の改定に伴う料金表の変更について、説明を受けました。

西暦 年 月 日

お客様氏名 _____ 印

身元引受人氏名 _____ 印

代理人様氏名 _____ 印

別紙料金表 コンフォートケアサービスセンター新柴又

訪問介護

介護保険給付対象サービス 料金表 2 割負担分

西暦2024年11月1日現在

		単位数 (1回あたり)	自己負担額 (1回あたり)	
介護 保険 給付 サー ビス	身体介護	20分未満	163 単位	372 円
		20分～30分未満	244 単位	557 円
		30分～1時間未満	387 単位	883 円
		1時間以上	567 単位	1,293 円
		30分増すごとに	82 単位	187 円
	生活援助	20分以上45分未満	179 単位	408 円
		45分以上	220 単位	502 円
	通院等乗降介助		97 単位	221 円
	初回加算		200 単位/月	456 円/月
	緊急時訪問介護加算		100 単位	228 円
	口腔連携強化加算		50 単位	114 円
	生活機能向上連携 加算	I	100 単位/月	228 円/月
		II	200 単位/月	456 円/月
	認知症専門ケア加 算	I	3 単位/日	7 円/日
		II	4 単位/日	9 円/日
特定事業所加算 II		上記のうち算定さ れた単位数に 10%を乗じた単 位数	-	
介護職員等処遇改善加算 I		上記のうち算定さ れた単位数に 24.5%を乗じた単 位数	※	

※上記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）定められた目安の時間を基準とします。

※介護職員処遇改善加算として、毎月算定した総単位の一部負担金をいただきます
 ※処遇改善加算として事業者が受け取る費用については、中間搾取することなく、介護職員に全額手渡す算定ルールになっております。こうした形でご負担をお願いすることで、人材を確保して、適正なサービスを保つという意味があり、これは単純に職員の給与改善という意味にとどまらず、適切な労働対価を支払い、適切なサービスの質を保つための費用であります。

◎加算に関しては、その時の職員体制等により算定が出来るもののみ請求いたします。

自費利用料確認表

項目	料金	内容
居室配膳	100円/回	居室への配膳を行った時
通院同行	1,000円/30分	通院時、車・徒歩に関わらず

上記、介護報酬の改定に伴う料金表の変更について、説明を受けました。

西暦 年 月 日

お客様氏名 _____ 印

身元引受人氏名 _____ 印

代理人様氏名 _____ 印

別紙料金表 コンフォートケアサービスセンター新柴又

訪問介護

介護保険給付対象サービス 料金表 3 割負担分

西暦2024年11月1日現在

		単位数 (1回あたり)	自己負担額 (1回あたり)	
介護 保険 給付 サー ビス	身体介護	20分未満	163 単位	558 円
		20分～30分未満	244 単位	835 円
		30分～1時間未満	387 単位	1,324 円
		1時間以上	567 単位	1,939 円
		30分増すごとに	82 単位	281 円
	生活援助	20分以上45分未満	179 単位	612 円
		45分以上	220 単位	753 円
	通院等乗降介助		97 単位	332 円
	初回加算		200 単位/月	684 円/月
	緊急時訪問介護加算		100 単位	342 円
	口腔連携強化加算		50 単位	171 円
	生活機能向上連携 加算	I	100 単位/月	342 円/月
		II	200 単位/月	684 円/月
	認知症専門ケア加 算	I	3 単位/日	11 円/日
		II	4 単位/日	14 円/日
特定事業所加算 II		上記のうち算定さ れた単位数に 10%を乗じた単 位数	-	
介護職員等処遇改善加算 I		上記のうち算定さ れた単位数に 24.5%を乗じた単 位数	※	

※上記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）定められた目安の時間を基準とします。

※介護職員処遇改善加算として、毎月算定した総単位の一部負担金をいただきます
 ※処遇改善加算として事業者が受け取る費用については、中間搾取することなく、介護職員に全額手渡す算定ルールになっております。こうした形でご負担をお願いすることで、人材を確保して、適正なサービスを保つという意味があり、これは単純に職員の給与改善という意味にとどまらず、適切な労働対価を支払い、適切なサービスの質を保つための費用であります。

◎加算に関しては、その時の職員体制等により算定が出来るもののみ請求いたします。

自費利用料確認表

項目	料金	内容
居室配膳	100円/回	居室への配膳を行った時
通院同行	1,000円/30分	通院時、車・徒歩に関わらず

上記、介護報酬の改定に伴う料金表の変更について、説明を受けました。

西暦 年 月 日

お客様氏名 _____ 印

身元引受人氏名 _____ 印

代理人様氏名 _____ 印

別紙料金表 コンフォートケアサービスセンター新柴又

訪問型サービス

介護保険給付対象サービス 料金表 1 割負担分

西暦2024年11月1日現在

サービスの内容(1回あたり45分)		単位数 (1回あたり)	自己負担額 (1回あたり)	
介護 保険 給付 サ ー ビ ス	訪問型サービスⅠ (家事援助のみ)	220 単位	251 円	
	訪問型サービスⅡ (家事援助と身体介護)	270 単位	308 円	
	緊急時訪問介護加算	100 単位	114 円	
	初回加算	200 単位/月	228 円/月	
	口腔連携強化加算	50 単位/月	57 円/月	
	生活機能向上連携 加算	Ⅰ	100 単位/月	114 円/月
		Ⅱ	200 単位/月	228 円/月
介護職員処遇改善加算Ⅰ		288 単位/月	329 円/月	

※上記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）定められた目安の時間を基準とします。

※介護職員処遇改善加算として、毎月算定した総単位の一部負担金をいただきます

※処遇改善加算として事業者が受け取る費用については、中間搾取することなく、介護職員に全額手渡す算定ルールになっております。こうした形でご負担をお願いすることで、人材を確保して、適正なサービスを保つという意義があり、これは単純に職員の給与改善という意味にとどまらず、適切な労働対価を支払い、適切なサービスの質を保つための費用であります。

◎加算に関しては、その時の職員体制等により算定が出来るもののみ請求いたします。

自費利用料確認表

項目	料金	内容
居室配膳	100円/回	居室への配膳を行った時
通院同行	1,000円/30分	通院時、車・徒歩に関わらず

上記、介護報酬の改定に伴う料金表の変更について、説明を受けました。

西暦 年 月 日

お客様氏名 _____ 印

身元引受人氏名 _____ 印

代理人様氏名 _____ 印

別紙料金表 コンフォートケアサービスセンター新柴又

訪問型サービス

介護保険給付対象サービス 料金表 2 割負担分

西暦2024年11月1日現在

サービスの内容(1回あたり45分)		単位数 (1回あたり)	自己負担額 (1回あたり)	
介護 保険 給付 サ ー ビ ス	訪問型サービスⅠ (家事援助のみ)	220 単位	502 円	
	訪問型サービスⅡ (家事援助と身体介護)	270 単位	616 円	
	緊急時訪問介護加算	100 単位	228 円	
	初回加算	200 単位/月	456 円/月	
	口腔連携強化加算	50 単位/月	114 円/月	
	生活機能向上連携 加算	Ⅰ	100 単位/月	228 円/月
		Ⅱ	200 単位/月	456 円/月
介護職員処遇改善加算Ⅰ		288 単位/月	657 円/月	

※上記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）定められた目安の時間を基準とします。

※介護職員処遇改善加算として、毎月算定した総単位の一部負担金をいただきます
 ※処遇改善加算として事業者が受け取る費用については、中間搾取することなく、介護職員に全額手渡す算定ルールになっております。こうした形でご負担をお願いすることで、人材を確保して、適正なサービスを保つという意味があり、これは単純に職員の給与改善という意味にとどまらず、適切な労働対価を支払い、適切なサービスの質を保つための費用であります。

◎加算に関しては、その時の職員体制等により算定が出来るもののみ請求いたします。

自費利用料確認表

項目	料金	内容
居室配膳	100円/回	居室への配膳を行った時
通院同行	1,000円/30分	通院時、車・徒歩に関わらず

上記、介護報酬の改定に伴う料金表の変更について、説明を受けました。

西暦 年 月 日

お客様氏名 _____ 印

身元引受人氏名 _____ 印

代理人様氏名 _____ 印

別紙料金表 コンフォートケアサービスセンター新柴又

訪問型サービス

介護保険給付対象サービス 料金表 3割負担分

西暦2024年11月1日現在

サービスの内容(1回あたり45分)		単位数 (1回あたり)	自己負担額 (1回あたり)	
介護 保険 給付 サ ー ビ ス	訪問型サービスⅠ (家事援助のみ)	220 単位	753 円	
	訪問型サービスⅡ (家事援助と身体介護)	270 単位	924 円	
	緊急時訪問介護加算	100 単位	342 円	
	初回加算	200 単位/月	684 円/月	
	口腔連携強化加算	50 単位/月	171 円/月	
	生活機能向上連携 加算	I	100 単位/月	342 円/月
		II	200 単位/月	684 円/月
介護職員処遇改善加算Ⅰ		288 単位/月	985 円/月	

※上記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）定められた目安の時間を基準とします。

※介護職員処遇改善加算として、毎月算定した総単位の一部負担金をいただきます

※処遇改善加算として事業者が受け取る費用については、中間搾取することなく、介護職員に全額手渡す算定ルールになっております。こうした形でご負担をお願いすることで、人材を確保して、適正なサービスを保つという意味があり、これは単純に職員の給与改善という意味にとどまらず、適切な労働対価を支払い、適切なサービスの質を保つための費用であります。

◎加算に関しては、その時の職員体制等により算定が出来るもののみ請求いたします。

自費利用料確認表

項目	料金	内容
居室配膳	100円/回	居室への配膳を行った時
通院同行	1,000円/30分	通院時、車・徒歩に関わらず

上記、介護報酬の改定に伴う料金表の変更について、説明を受けました。

西暦 年 月 日

お客様氏名 _____ 印

身元引受人氏名 _____ 印

代理人様氏名 _____ 印