

重要事項説明書（訪問介護・介護予防訪問サービス）

訪問介護サービスの提供開始に当たり、厚生労働省令 37 号第 8 条に基づいて、当事業者があなたに説明すべき事項は、次のとおりです。

1. 利用対象の事業所概要

事業所名称	コープあいち福祉サービス蒲郡
所在地	蒲郡市水竹町横枕 3 番地 1
介護保険指定事業所番号	2 3 7 3 3 0 0 4 8 8
電話番号（代表）	0 5 3 3－6 7－1 8 1 1
FAX	0 5 3 3－6 7－1 8 1 2
提供可能サービス	訪問介護、介護予防訪問サービス
管理者	小栗 陽子
サービス提供地域	蒲郡市、額田郡幸田町、豊川市御津町

2. コープあいちの概要

名称	生活協同組合コープあいち
代表者名	代表理事 理事長 森 政広
法人の種類	消費生活協同組合
主たる事務所所在地	愛知県名古屋市中東区猪高町大字上社字井堀 25 番地の 1
電話番号（代表）	0 5 2－7 0 3－1 5 0 1

3. 事業所の職員体制等（2025年 4月1日現在）

職種	人員	勤務体制
管理者	1 名	常勤：サービス提供責任者を兼務
サービス提供責任者	1 名以上	常勤：介護福祉士 4 名 （うち 1 人は管理者と兼務）
訪問介護員（非常勤）	2. 5 以上 （常勤換算）	非常勤：2 1 名
事務担当者	1 名	非常勤：1 名

4. 営業時間

営業日	営業時間
月～土曜日（日曜日休業） 日曜日については相談可	午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 0 0 分までとする。 ただし訪問介護員等の派遣時間は 午前 6 時から午後 1 0 時までとする。

5. サービス利用料金及び利用者負担（介護保険適用分）

生活援助	
	単位数
20分以上45分未満	179
45分以上	220

身体介護	
	単位数
20分未満	163
20分～30分未満	244
30分～1時間未満	387
1時間～1時間30分未満	567
以降30分毎に	82

（介護保険適用分）

- （1）上記単位に特定事業所加算Ⅱ（10％）が追加されます。
- （2）早朝（午前6時～8時）と夜間（午後6時～10時）は、25％加算。ただし、前記時間内に開始した1回のサービスは、時間外も含む場合も25％加算対象時間になります。
- （3）サービス提供責任者の労力に着目した評価
 ※緊急時訪問介護加算・・・利用者や家族からの要請を受けて居宅サービス計画にない訪問介護を行なった時にサービス料金に加算させていただきます。（1回100単位）

（介護予防訪問サービス適用分）

対象	利用頻度	介護区分	単位数（1ヶ月）
I	週1回程度の利用が必要な場合	要支援1・2・総合事業対象者	1,176
II	週2回程度の利用が必要な場合	要支援1・2・総合事業対象者	2,349
III	IIを超える利用が必要な場合	要支援1・2・総合事業対象者	3,727

（介護保険・介護予防訪問サービス 共通適用分）

- （1）利用者負担は自己負担割合に応じた額になります。
- （2）上記単位に介護職員処遇改善加算Ⅰ（24.5％ ※2024年6月より適用）
 地域区分加算（1単位：10.21円）が追加されます。
- （3）サービス提供責任者の労力に着目した評価
 ※初回加算・・・新規に訪問介護計画書（介護予防訪問サービス計画）を作成した利用者に対しての加算200単位（初回訪問した月のみ）
- （4）公費受給者の皆様につきましては、これまで通り負担に変更はございません。

- (5) 通常の事業の実施地域を超えて行う事業に要した交通費は、事業所の実施地域を超える地点から自宅までの交通費の実費をいただきます。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の通りいただきます。

*事業所の実施地域を超える地点から キロ数× 30 円

6. キャンセルについて

- (1) 利用者がサービス内容を中止する場合には、速やかに次の連絡先（またはサービス提供責任者）までご連絡ください。 TEL：0533-67-1811
- (2) 利用者の都合でサービスを中止する場合は、サービス利用日の前日（午後 5 時 00 分）までにご連絡ください。当日キャンセルの場合は、キャンセル料を申し受ける事になりますので、ご了承ください。
（ただし、利用者の様態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料をいただかない場合もあります）
- (3) キャンセル料は、利用者負担金の支払とあわせてお支払いいただきます。

キャンセルの内容	キャンセル料	備考
サービス利用日当日の場合のみ	1 回・・・1, 000 円	

7. サービス提供責任者の交代

- (1) 担当訪問介護員の変更を希望する場合は、ご相談ください。
- (2) 事業者の都合によりサービス提供責任者・訪問介護員を変更する場合は、管理者又はサービス提供責任者から事前に連絡します。（緊急の場合はご容赦ください）

8. 利用者負担金の支払方法

基本は、自動引き落としによる支払いをお願いします。

（ご指定の金融機関の口座から毎月 1 回引き落とします）

ご都合で自動引き落とし以外による支払方法については、ご相談ください。

利用者負担金は、毎月当月末に締めて、翌月 27 日に利用者指定の金融機関口座から引き落とします。（引き落としの際には事前に通知しますのでご確認ください）

なお、「償還払い」の場合には、一旦利用者が利用料（10 割）を支払い、その後、市町村に対して保険給付分の請求をすることになります。

9. 相談窓口・苦情対応

○サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

コープあいち福祉サービス蒲郡	電話 0533-67-1811
窓口責任者 小栗 陽子	FAX 0533-67-1812

○公的機関においても苦情申し出などができます。

公的機関名	電話番号
東三河広域連合 介護保険課	0 5 3 2 - 2 6 - 8 4 7 1
幸田町介護保険相談窓口 福祉介護課	0 5 6 4 - 6 3 - 5 1 1 2
愛知県国民健康保険団体連合会	0 5 2 - 9 7 1 - 4 1 6 5

10. 事故発生時、緊急時等の対応

- (1) 家族、主治医、介護支援専門員、東三河広域連合などへ連絡を迅速に行ない、適切な対応をします。
- (2) 事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体または財産に損害を及ぼした場合にはその損害を賠償します。
- (3) コープあいち福祉事業では、(株) アイアンドアイの生協福祉事業に関する総合保障制度に加入しています。

○緊急時等は下記の連絡先へご連絡ください。

コープあいち福祉サービス蒲郡	0 5 3 3 - 6 7 - 1 8 1 1
対応可能時間	午前8時30分～午後5時00分

11. 秘密保持

- (1) 事業者、居宅介護支援専門員、及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密について、利用者や第三者の生命・身体などに危険がある場合などの正当な理由無く第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- (2) あらかじめ利用者の書面による同意を得た場合は、前項の規定に関わらず、事業者は、介護保険法、介護予防・日常生活支援総合事業に関する法令に従い、利用者の居宅サービス計画（介護予防ケアプラン）に基づき、指定居宅サービス等を円滑に、効果的に実施する為に行なうサービス担当者会議等において、必要最低限の利用者及びその家族状況等の個人情報を使用します。
- (3) 第1項の規程にかかわらず、事業者は高齢者虐待防止法に定める通報をなすことができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

12. 第三者評価の実施状況

提供するサービスの第三者評価実施はありません。

13. 虐待の防止

○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。

虐待防止に関する責任者（管理者・小栗 陽子）

- （２）法人として虐待防止委員会を設置し、定期的に委員会を実施し結果の周知徹底を図っています。
- （３）成年後見制度の利用を支援します。
- （４）苦情解決体制を整備しています。
- （５）従業員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。

1 4. 身体拘束等の禁止

- （１）事業者は、サービスの提供において、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を行いません。
- （２）やむを得ず身体拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際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します。
- （３）事業者は、身体拘束等の適正化を図るための検討委員会開催とその結果の周知徹底を図ります。
- （４）身体拘束等の適正化のための指針を整備するとともに、従業員に対し、研修を実施します。

1 5. BCP 計画の策定

- （１）自然災害（台風含む）が事業所内で発生した場合において、事業を継続するために当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定めています。
- （２）新型コロナウイルス感染症同様の２類相当の感染者（感染疑いを含む）等が事業所内で発生した場合においても、サービス提供を継続するために当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、定めた実施事項を平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定めています。

1 6. カスタマーハラスメントに関する指針

ご利用者様との信頼に基づいた関係を結ぶためにも下記の行動・行為があった際には、サービス提供の中止等をさせていただく場合がございます。

- （１）大声や暴言、脅迫的な言動により、当事業所職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
- （２）当事業所職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合。
- （３）解決しがたい要求を繰り返し行い、業務を妨害すること。
- （４）当事業所職員にみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をする事。
- （５）正当な理由なく居宅内・施設内に当事業所職員をとどまらせること。
- （６）当事業所の上承を得ず、撮影や録音をすること。
- （７）謝罪や謝罪文を強要すること。
- （８）当事業所の備品、材料等の器物破損行為。

(9) その他当事業所の迷惑となる行為及びサービス提供に支障をきたす行為。

17. その他重要事項

従業者に対する贈り物や飲食のもてなしはご遠慮させていただきます。

18. 介護サービス情報公表について

「介護サービス情報公表制度」により事業所の基本データとサービス提供の現状が閲覧できることになりました。下記のホームページより閲覧ください。

<http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php>

愛知県 介護事業所検索「介護サービス情報公表システム」

検索



サービス契約に当り、重要事項説明書及びサービス内容説明書の説明をしました。

重要事項説明書（訪問介護・訪問介護相当サービス）

訪問介護サービスの提供開始に当たり、厚生労働省令 37 号第 8 条に基づいて、当事業者があなたに説明すべき事項は、次のとおりです。

1. 利用対象の事業所概要

事業所名称	コープあいち福祉サービス蒲郡
所在地	蒲郡市水竹町横枕 3 番地 1
介護保険指定事業所番号	2 3 7 3 3 0 0 4 8 8
電話番号（代表）	0 5 3 3－6 7－1 8 1 1
FAX	0 5 3 3－6 7－1 8 1 2
提供可能サービス	訪問介護相当サービス
管理者	小栗 陽子
サービス提供地域	額田郡幸田町

2. コープあいちの概要

名称	生活協同組合コープあいち
代表者名	代表理事 理事長 森 政広
法人の種類	消費生活協同組合
主たる事務所所在地	愛知県名古屋市名東区猪高町大字上社字井堀 25 番地の 1
電話番号（代表）	0 5 2－7 0 3－1 5 0 1

3. 事業所の職員体制等（2025年 4月1日 現在）

職種	人員	勤務体制
管理者	1 名	常勤：サービス提供責任者を兼務
サービス提供責任者	常勤・専従で 1 名以上	常勤：介護福祉士 4 名 (うち 1 人は管理者と兼務)
訪問介護員（非常勤）	2.5 以上（常勤換算）	非常勤：21 名
事務担当者	1 名	非常勤：1 名

4. 営業時間

営業日	営業時間
月～土曜日（日曜日休業） 日曜日については相談可	午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 00 分までとする。ただし訪問介護員等の派遣時間は 午前 6 時から午後 1 0 時までとする。

5. サービス利用料金及び利用者負担

(訪問介護相当サービス適用分)

対象	利用頻度	介護区分	単位数(1ヶ月)
I	週1回程度の利用が必要な場合	要支援1・2 総合事業対象者	1, 176
II	週2回程度の利用が必要な場合	要支援1・2 総合事業対象者	2, 349
III	IIを超える利用が必要な場合	要支援1・2 総合事業対象者	3, 727

介護職員処遇改善加算 I (24, 5% ※2024年6月より適用)、
地域区分加算(1単位:10, 21円)が追加されます。

***利用者負担は自己負担割合に応じた額になります。**

① サービス提供責任者の労力に着目した評価

※初回加算・・・新規に訪問介護相当サービス計画を作成した利用者に対しての加算
200単位(初回訪問した月のみ)

※公費受給者の皆様につきましてはこれまで通り負担に変更はございません。

※ 通常の事業の実施地域を超えて行う事業に要した交通費は、事業所の実施地域を超える地点から自宅までの交通費の実費をいただきます。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の通りいただきます。

*事業所の実施地域を越える地点から、キロ数×30円

6. キャンセルについて

(1) 利用者がサービス内容中止する場合には、速やかに次の連絡先(またはサービス提供責任者)までご連絡ください。 TEL: 0533-67-1811

(2) 利用者の都合でサービスを中止する場合は、サービス利用日の前日(午後5時00分)までにご連絡ください。当日キャンセルの場合は、キャンセル料を申し受ける事になりますので、ご了承ください。

(ただし、利用者の様態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料をいただかない場合もあります)

(3) キャンセル料は、利用者負担金の支払とあわせてお支払いいただきます。

キャンセルの内容	キャンセル料	備考
サービス利用日当日の場合のみ	1回・・・1, 000円	

7. サービス提供責任者の交代

- (1) 担当訪問介護員の変更を希望する場合は、ご相談ください。
- (2) 事業者の都合によりサービス提供責任者・訪問介護員を変更する場合は、管理者又はサービス提供責任者から事前に連絡します。(緊急の場合はご容赦ください)

8. 利用者負担金の支払方法

基本は、自動引き落としによる支払いをお願いします。

(ご指定の金融機関の口座から毎月1回引き落とします)

ご都合で自動引き落とし以外による支払方法については、ご相談ください。

利用者負担金は、毎月当月末に締めて、翌月27日に利用者指定の金融機関口座から引き落とします。(引き落としの際には事前に通知しますのでご確認ください)

なお、「償還払い」の場合には、一旦利用者が利用料(10割)を支払い、その後、市町村に対して保険給付分の請求をすることになります。

9. 相談窓口・苦情対応

○サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

コープあいち福祉サービス蒲郡 窓口責任者 小栗 陽子	電話 0533-67-1811 FAX 0533-67-1812
-------------------------------	-------------------------------------

○公的機関においても苦情申し出などができます。

公的機関名	電話番号
幸田町介護保険相談窓口 福祉介護課	0564-63-5112
愛知県国民健康保険団体連合会	052-971-4165

10. 事故発生時、緊急時等の対応

- 家族、主治医、ケアマネジャー、幸田町などへ連絡を迅速に行ない、適切な対応をします。
- 事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体または財産に損害を及ぼした場合にはその損害を賠償します。
- コープあいち福祉事業では、(株)アイアンドアイの生協福祉事業に関する総合保障制度に加入しています。
- 緊急時等は下記の連絡先へご連絡ください。

コープあいち福祉サービス蒲郡	0533-67-1811
対応可能時間	午前8時30分～午後5時00分

1 1. 秘密保持

- (1) 事業者、居宅介護支援専門員、及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密について、利用者や第三者の生命・身体などに危険がある場合などの正当な理由無く第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- (2) あらかじめ利用者の書面による同意を得た場合は、前項の規定に関わらず、事業者は、介護保険法、介護予防・日常生活支援総合事業に関する法令に従い、利用者の居宅サービス計画に基づき、指定居宅サービス等を円滑に、効果的に実施する為に行なうサービス担当者会議等において、必要最低限の利用者及びその家族状況等の個人情報を使用します。
- (3) 第 1 項の規程にかかわらず、事業者は高齢者虐待防止法に定める通報をなすことができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

1 2. 虐待の防止

○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。
虐待防止に関する責任者（管理者・小栗 陽子）
- (2) 法人として虐待防止委員会を設置し、定期的に委員会を実施し結果の周知徹底を図っています。
- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 苦情解決体制を整備しています。
- (5) 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。

1 3. 身体拘束等の禁止

- (1) 事業者は、サービスの提供において、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を行いません。
- (2) やむを得ず身体拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際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します。
- (3) 事業者は、身体拘束等の適正化を図るための検討委員会開催とその結果の周知徹底を図ります。
- (4) 身体拘束等の適正化のための指針を整備するとともに、従業者に対し、研修を実施します。

1 4. BCP 計画の策定

- (1) 自然災害（台風含む）が事業所内で発生した場合において、事業を継続するために当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定めています。

- (2) 新型コロナウイルス感染症同様の 2 類相当の感染者 (感染疑いを含む) 等が事業所内で発生した場合においても、サービス提供を継続するために当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、定めた実施事項を平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定めています。

15. 第三者評価の実施状況

提供するサービスの第三者評価実施はありません。

16. カスタマーハラスメントに関する指針

ご利用者様との信頼に基づいた関係を結ぶためにも下記の行動・行為があった際には、サービス提供の中止等をさせていただく場合がございます。

- (1) 大声や暴言、脅迫的な言動により、当事業所職員に迷惑を及ぼすこと (尊厳や人格を傷つけるような行為)
- (2) 当事業所職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合。
- (3) 解決しがたい要求を繰り返し行い、業務を妨害すること。
- (4) 当事業所職員にみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をする事。
- (5) 正当な理由なく居宅内・施設内に当事業所職員をとどまらせること。
- (6) 当事業所の上乗を得ず、撮影や録音をすること。
- (7) 謝罪や謝罪文を強要すること。
- (8) 当事業所の備品、材料等の器物破損行為。
- (9) その他当事業所の迷惑となる行為及びサービス提供に支障をきたす行為。

17. その他重要事項

従業者に対する贈り物や飲食のもてなしはご遠慮させていただきます。

18. 介護サービス情報公表について

「介護サービス情報公表制度」により事業所の基本データとサービス提供の現状が閲覧できることになりました。下記のホームページより閲覧ください。

<http://www.kaigokensaku.jp/23/>

愛知県 | 介護事業所検索「介護サービス情報公表システム」

検索

