



4. 御利用料金

(1) 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金(料金表)の1割又は2割です。但し、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は、全額自己負担となります。

[料金表－基本料金・昼間－]

時間数	20分未満	20～30分	30分～1時間	1時間～1時間30分	1時間30分以上(30分増す毎に追加)	初回加算(月)	緊急時訪問介護加算(回)
身体介護	¥1,858	¥2,781	¥4,411	¥6,463	¥934	¥2,280	¥1,140
時間数	20分～	45分～	身体介護に引き続いて生活援助を行った場合	20分～	45分～	70分～	生活機能向上連携加算(月) (Ⅰ)¥1,140 (Ⅱ)¥2,280
生活援助	¥2,040	¥2,508		¥741	¥1,482	¥2,223	
介護職員処遇改善加算(Ⅰ)	その月の所定単位数に24.5%を乗じ、さらに地域加算を乗じた金額となります。						
特定事業所加算(Ⅱ)	その月の所定単位数に10%を乗じ、さらに地域加算を乗じた金額となります。						

但し、上記単価は端数が有りますので、月の合計金額と実際の請求額は異なる場合があります。

- ① 基本料金に対して、早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～午後10時)帯は、25%増し、深夜(午後10時～午前6時)は、50%増しとなります。
- ② 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とします。
- ③ やむをえない事情、かつ、お客様の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

(2) 交通費

前記2の(1)の「サービス提供地域」にお住まいの方は、無料です。

それ以外の地域の方は、ヘルパーがお尋ねするための交通費の実費が必要です。

(3) キャンセル料

お客様のご都合(急病・災害時を除く)でサービスを中止する場合はキャンセル料がかかります。

但し、ご利用日前日の午後6時までにご連絡頂いた場合はキャンセルとなりません。

(連絡先 電話 03-3811-1056 但し、受付は通常の営業時間内とします)

①	ご利用の前営業日終了時間(午後6時)までにご連絡を頂いた場合	無料
②	その他の場合	4(1)の基本料金を基準に計算します。
		100%

(4) その他

- ① お客様のお住まいでサービスを提供する為に使用する、水道、ガス、電気等の費用は、お客様のご負担になります。

② 料金のお支払方法

毎月、20日までに前月分の請求をいたしますので、末日までにお支払いください。

お支払方法は、①口座振替 ②銀行振込 ③窓口での現金支払い のいずれかをお願いします。  
※口座振替は提供日の翌々月1日です。

振込口座	銀行名	みずほ銀行 根津支店	
	口座番号	235-1647784	普通預金
	口座名義	株式会社 ケアワーク弥生	

- ③ 記録の複写は、1通毎に¥1,000.-とし、現金引換えとします。

5. 当社の訪問介護サービスの特徴

(1) 運営方針(品質方針)「私達は、ご利用者に満足頂ける安心の介護サービスを提供します」

- ① 私たちは、お客様の心身の特性を踏まえてその有する能力に応じて自立した日常生活を可能な限り居宅において営むことが出来るように、生活全般にわたる援助を行います。  
・私達は、「お客様のいきいきとした生活に無くてはならないパートナーになること」を目指します。  
・私たちは、長年の経験を生かし、「まごころをこめてお客様が安心できる生活をサポート」します。

- ② 私たちは、お客様に適切なケアを実施する為に定期的に研修し、お客様の心身の状況を観察してサービス内容に反映させる為に計画を立て直すなど、きめ細かいサービスを提供します。
- ③ 私たちは、介護サービス計画に基づくサービス内容を説明し、お客様と当社で契約してサービスを提供します。
- ④ その他介護保険以外のサービスも提供しておりますので、御相談ください。

(2) サービス御利用の為に

ホームヘルパーの変更	可	変更を希望される方はご連絡下さい。
男性ヘルパー	有	ご希望をご連絡下さい
従業員への研修	有	テーマを決めて実施しています。
サービスマニュアル	有	「やよいハンドブック」
その他介護保険以外のサービス	有	ご希望の向きはご連絡下さい。

6. 緊急時の対応方法

サービス提供中に様態の変化等があった場合は、事前の打合せにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業所に連絡いたします。対応可能時間は午前9時から午後6時です。

①	主治医	医院名	主治医氏名
		連絡先	
②	ご家族	氏名	
		連絡先	
③	介護支援事業者	事業者名	
		連絡先	

7. サービス内容に対する苦情

- ① 当社の訪問介護サービスに関する御相談・苦情を承ります。

事業所	ケアワーク弥生	介護サービス部
担当	重森晴子	電話 03-3811-1056

- ② 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

(苦情原因の把握)

苦情又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。

(検討会の開催)

相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。

必要に応じ、事業所の会議にて検討する。

(改善の実施)

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ともに、利用者へ対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する)

(解決困難な場合)

地域包括支援センター、保険者、国保連等相談機関と連携を取り、適切な対処方法を検討していく。

(再発防止) 事業所内苦情マニュアルを作成し、再発の防止に努める。

(事故発生時の対応など) 速やかに行政窓口等の関係機関へ報告し、助言を受ける。

- ③ 当社以外に、自治体及び国保連の苦情相談窓口で苦情を伝えることができます。

自治体名 :	担当者	
	電話	
東京都国民健康保険団体連合会 (国保連) 苦情相談窓口	受付時間	午前9時から午後5時まで
	電話	03-6238-0177(直通)

8. 秘密保持について

(1) 秘密保持義務

私達は、正当な理由なく業務上知り得たご利用者様又は御家族の秘密を他に漏らしません。  
この事は、社員がその職にある間及び退職後も厳守致します。

(2) 個人情報使用の了解依頼

「サービス担当者会議」等において、お客様及び御家族の個人情報を用いる場合があります。  
その場合は、上記義務を厳守して用いる事をご了解いただくようお願い致します。

9. 感染症対策の徹底

感染症の予防及びまん延防止のための指針に基づき必要な措置を講じる。

10. 業務継続計画の策定等

- ① 感染症に係る業務継続計画に基づき必要な措置を講じる。
- ② 災害に係る業務継続計画に基づき必要な措置を講じる。

11. 高齢者虐待防止の推進

虐待防止及び身体拘束適正化のための指針に基づき必要な措置を講じる。

12. ハラスメント対策

ハラスメント規程に基づき必要な措置を講じる。

13. その他特約事項

サービス利用時間帯にご利用者様ご本人がご不在の場合、サービスを受けることができません。  
以上

令和\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

- ① 訪問介護の提供開始にあたり、利用者に対し、契約書及び本書面に基き重要な事項を説明しました。

事業所

所在地 〒 113-0032 東京都文京区弥生2-15-13  
ケアワーク弥生 介護サービス部 東京都指定 1370500108  
管理者 重 森 晴 子 印

説明者 所属 介護サービス部  
氏名 \_\_\_\_\_ 印

- ② 私は、契約書及び本書面により、事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受けました。

利用者 〒 \_\_\_\_\_  
東京都 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

代理人 〒 \_\_\_\_\_  
東京都 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印