

重要事項説明書（訪問入浴介護）

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問入浴介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいて頂きたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、指定訪問入浴介護サービス提供契約の締結に際して、ご注意頂きたいことを説明するものです。

1 指定訪問入浴介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	Nest Links株式会社
代表者氏名	代表取締役 池田 勇介
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	名古屋市港区名四町 188 番地 電話番号 090-1288-6432 ファックス番号 052-612-5625
法人設立年月日	令和5年12月1日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ネストリンクス訪問入浴介護事業所
介護保険指定 事業所番号	第2371203312号
事業所所在地	名古屋市南区柴田町一丁目 17 番地の 1 サンヴェール柴田 1F 号
連絡先 相談担当者名	電話番号 052-612-5615 ファックス番号 052-612-5625 相談担当者 管理者 安井 文哉
事業所の通常の 事業の実施地域	名古屋市南区、大府市、東海市、知多市、知多郡（東浦町、阿久比町） 常滑市、半田市 （上記実施地域以外はご相談ください）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	当事業所において実施する指定訪問入浴介護事業（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、指定訪問入浴介護の円滑な運営管理を図るとともに、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指定訪問入浴介護の提供を確保することを目的とします。
運営の方針	指定訪問入浴介護の提供に当たっては、事業所の看護職員等は、要介護者の心身の特性を踏まえ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、居宅における入浴の援助を行うことによって、利用者の身体の清潔の保持、心身機能の維持等を図るものとします。 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日までとします。ただし、12月31日から1月3日までを除きます。
営 業 時 間	午前8時30分から午後5時30分までとします。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	土曜日から木曜日までとします。ただし、12月31日から1月3日までを除きます。
サービス提供時間	午前8時30分から午後5時30分までとします。 (上記サービス提供時間以外はお相談ください)

(5) 事業所の職員体制

管理者	安井 文哉
-----	-------

職種	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	1 従業員の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2 従業員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤 1 名 (介護職員と兼務)
看 護 職 員	1 居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、指定訪問入浴介護のサービスを提供します。 2 入浴前後の利用者の心身の状況の把握のため、バイタルチェック（体温、血圧・心拍数の測定など）を行います。	1 名以上
介 護 職 員	1 居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、指定訪問入浴介護のサービスを提供します。	2 名以上 (うち1名は管理者と兼務)
サービスの提供の責任者		1 回の訪問につき、看護職員1人及び介護職員2人をもって行うものとし、これらの者のうち1人を当該サービスの提供の責任者とします。

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サ ー ビ ス の 内 容
入浴の援助	居宅における入浴の援助を行い、利用者の身体の清潔の保持、心身機能の維持等を図ります。

(2) サービスご利用時の留意事項

下記の事項につき、ご理解、ご協力頂きますようお願い致します。

- イ. お客様に対して安全にサービスを提供するため、心身等に関する状態について事業所職員がお聞き致します。心身等の状態の変化によってはサービス内容等の変更を要することもあるため、適宜その内容については事業所職員にお知らせ頂きますようお願い致します。
- ロ. 衛生管理の一環として、サービス提供前後に手洗い等をお客様のご自宅の設備を使い、行わせて頂きますのでご了承ください。
- ハ. 看護職員が健康チェック（血圧・脈拍・体温の測定）等の結果、お客様の入浴が出来ないと判断した場合は、お客様からご希望があれば清拭もしくは部分浴を実施します。その際、主治医に判断を仰ぐことがありますのでご了承下さい。なお、健康チェックを行い、再度健康チェックを行う必要があると判断された場合には、浴槽への給湯等の入浴サービス実施の準備を中断させて頂きます。
- 二. お客様に感染症の疾患等が認められた場合、医療機関の指示・指導のもと入浴担当職員が感染予防具を着用し対応させて頂くことがありますのでご了承ください。
- ホ. 入浴車から浴槽へ湯水を送ることについて、ご自宅の水道及び電源を使用させて頂きます。また、お風呂にお湯等を排水させて頂きますのでご了承ください。
- ヘ. 住環境等の理由により訪問入浴車の給湯設備の使用が困難な場合、ご自宅の給湯設備等を使用してサービスを提供いたしますのでご了承ください。
- ト. 入浴前の食事摂取は控え、室温を適温に調節して頂きますようお願いいたします。また、入浴中に気分が悪くなったときは速やかに事業所職員にお知らせください。
- チ. サービス実施にあたっては、お客様から特定の入浴担当職員をご指名頂くことができませんが、入浴担当職員についてお気づきの点やご要望がありましたら、管理者もしくは事業所の相談窓口にご遠慮なくご相談ください。
- リ. 交通事情や天候等により、サービス提供時間の変更をお願いする場合があります。ご了承ください。

(2) 看護職員及び介護職員の禁止行為

看護職員及び介護職員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為（ただし、看護職員が行うバイタルチェック等を除きます。）
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤ 毛染めなどの理美容に関する行為
- ⑥ 訪問入浴車に同乗させる行為
- ⑦ 店舗の留守番、農作業など訪問入浴サービス等の提供以外の利用者等への援助行為
- ⑧ 身体的拘束その他利用者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ため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑨ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

全身入浴を実施した場合		全身入浴が困難な場合であって、利用者の希望により清拭又は部分浴を実施した場合		
看護職員 1 名及び介護職員 2 名で実施		看護職員 1 名及び介護職員 2 名で実施		
利用料	利用者負担	利用料	利用者負担額	
13, 989 円 (1266 単位)	1 割 1, 399 円	12, 585 円 (1139 単位)	1 割 1, 259 円	
	2 割 2, 798 円		2 割 2, 515 円	
	3 割 4, 197 円		3 割 3, 776 円	
加 算		利用料	利用者負担額	算 定 回 数 等
初 回 加 算	2, 210 円 (200 単位)	1 割 221 円	初回月にあたり	
		2 割 442 円		
		3 割 663 円		
処 遇 改 善 加 算 II イ		介護報酬総単位数×11.6%		一月分の利用回数

※当事業所所在地は3級地のため、1単位を11.05円で計算しています。

※ 介護職員等処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員等処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

※ 主治医の意見を確認した上で、入浴により利用者の身体の状態等に支障を生ずるおそれがないと認められる場合において、看護職員に代えて介護職員によりサービス提供を実施したとき（介護職員3名）は、利用料等は95/100となります。

※ 利用者の心身の状況等から全身入浴が困難な場合であって、当該利用者の希望により清拭又は部分浴（洗髪、陰部、足部等の洗浄をいいます）を実施したときは、利用料等は90/100となります。

※ 当事業所と同一建物若しくは同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が20人以上居住する建物の利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となります。

同一の敷地内若しくは隣接する建物とは、当該事業所と構造上、外形上、一体的な建築物及び同一敷地内並びに隣接する敷地にある建築物のうち効率的なサービス提供が可能なものを言います。

同一の建物に20人以上居住する建物とは、前記に該当するもの以外で当事業所の利用者が20人以上居住する建物を言います。

（養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅に限る）

※ （利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払い頂きます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、移動に要した交通費の実費を請求致します。なお、自動車を使用した場合の交通費は徴収しません。
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセル料は請求しませんが、事前に事業所にご連絡ください。
③ 利用者の選定により提供される特別な浴槽水等に係る費用	利用者（お客様）の別途負担となります。

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月までに利用者あてにお届け（郵送・手渡し）します。
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）事業者指定口座への振り込み （イ）現金支払い （ウ）口座引落し イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から3ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払い頂くことがあります。

6 サービスの提供に当たって

- サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- 看護職員、介護職員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

7 虐待の防止について

当事業所は、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。

- 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	代表取締役 池田 勇介
虐待防止に関する担当者	管理者 安井 文哉

- 成年後見制度の利用を支援します。
- 苦情解決体制を整備しています。
- 職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。
- 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果を職員に周知徹底します。
- 虐待の防止のための指針を整備します。

8 身体拘束の禁止について

当事業所は、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、利用者に対する身体拘束その他行動を制限する行動を行わないものとします。

また、当事業所は、緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合には、身体拘束等の内容、目的、緊急やむを得ない理由、拘束の時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、再検討記録等記録の整備や身体拘束等を行う場合の手続き等、厚生労働省策定の「身体拘束ゼロへの手引き」の内容を遵守し適正な取扱により行うものとします。

9 認知症ケアについて

当事業所は、認知症状のある利用者の個性を尊重するケアのため次の取組をおこなうものとします。

- (1) 利用者に対する認知症ケアの方法等について、介護者に情報提供し、共に実践します。
- (2) 認知症に関する正しい知識やケアを習得し、専門性と資質向上を目的とした研修を実施します。

10 ハラスメントの防止について

当事業所は、職場におけるセクシュアルハラスメント（上司や同僚に限らず、利用者やその家族等から受けるものも含む）やパワーハラスメントの防止のために、雇用管理上の以下の措置を講じます。

- (1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- (2) 被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）
- (3) 被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）

11 業務継続計画の策定等について

当事業所は、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入浴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」といいます。）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します。

また、当事業所は、従業者に対し、業務継続計画について説明、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します。

当事業所は、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します。

12 衛生管理等について

当事業所は、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ます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会をおおむね6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への周知徹底。
- (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の整備。
- (3) 事業所において、従業者に対する感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練の定期的な実施。

13 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	ア 事業者は、利用者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ドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 イ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）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の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ウ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 エ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、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ます。
② 個人情報の保護について	ア 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 イ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ウ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）
③ 個人情報の利用同意について	利用者及びご家族等の個人情報については、以下に記載するとおり必要最小限の範囲内で使用することとします。 ア. 使用する目的 ・居宅サービス計画等に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議及び介護支援専門員との連絡調整等において必要な場合 ・利用者が施設等に入所すること等に伴う必要最小限度の情報の提供 ・在宅療養をサポートする病院、診療所、薬局、訪問看護ステーション、居宅サービス事業所等その他の関係者と連携を図るため、医療従事者等その他の関係者が共有すべき情報を含む個人情報の提供 イ. 使用する事業者の範囲 利用者が提供を受けるすべてのサービス事業者 ウ. 使用する期間 契約で定める期間 エ. 条件 ・個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと ・個人情報を使用した会議においては、出席者、議事内容等を記録しておくこと

14 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師又は当事業所における協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

15 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問入浴介護の提供により事故が発生した場合は、市区町村、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を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問入浴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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

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	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の種類	支給限度額 1 事故あたり 3 億円

16 身分証携行義務

看護職員、介護職員等は常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者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。

17 心身の状況の把握

指定訪問入浴介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

18 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定訪問入浴介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

19 サービス提供の記録

- ① 指定訪問入浴介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- ② 指定訪問入浴介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は法令等で定められた期間保存します。
- ③ 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

20 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定訪問入浴介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)

担当者不在の場合は他の職員が対応し、担当者に報告します。

受付時間外は留守番電話とし、翌営業日に連絡します。

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- ・ 苦情を受け付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応します。

①苦情処理の把握：当日又は時間帯によっては翌日に利用者宅に連絡又は訪問し、受け付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し、了解を得るものとします。また、速やかに解決を図る旨、伝言します。

②検討会の開催：苦情内容の原因を分析する為、関係者の出席のもと対応策の協議を行います。

③改善の実施：利用者に対し、対応策を説明して同意を得るものとします。また、改善を速やかに実施し、改善状況を確認します。(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行います)

④解決困難な場合：保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行います。また、解決できない場合には保険者と協議し、国保連への連絡も検討します。

⑤再発防止：同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業員へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し、研修などの機会を通じて再発防止に努め、サービスの質の向上を目指します。

⑥事故発生時の対応等：事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼するものとします。

- ・ その他、普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がけ、毎朝の朝礼で状況確認し、情報共有します。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ネストリンクス訪問入浴介護事業所	所在地 名古屋市南区柴田町一丁目 17 番地の 1 サンヴェール柴田 1F 号 電話番号 052-612-5615 ファックス番号 052-612-5625 受付時間 月～金 8:30～17:30
【市役所（保険者）の窓口】 南区役所 保険福祉センター福祉課	所在地 名古屋市南区前浜通 3 丁目 10 番地 電話番号 052-811-5161 受付時間 月～金 8:45～17:15
【市役所の窓口】 名古屋市健康福祉局介護保険課指導係	所在地 名古屋市東区東桜一丁目 14 番 11 号 DP スクエア 東桜 8 階 電話番号 052-959-3087 受付時間 月～金 8:45～17:15
【公的団体の窓口】 愛知県国民健康保険団体連合会	所在地 名古屋市東区泉一丁目 6 番 5 号 国保会館南館 7 階 電話番号 052-971-4165 受付時間 月～金 9:00～17:00 (12 時～13 時除く)

* 上記受付時間中でも、祝日、年末年始は受付時間外の場合があります。

21 提供するサービスの第三者評価の実施状況について
実施状況 無

22 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
-----------------	-------------------------

上記内容について、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	名古屋市港区名四町 188 番地
	法人名	N e s t L i n k s 株式会社
	代表者名	代表取締役 池田 勇介
	事業所名	ネストリンクス訪問入浴介護事業所
	説明者氏名	

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

また、個人情報の利用について説明を受け、当該内容について合意致しました。

利用者	住所	
	氏名	

* 上記氏名欄にご署名願います。

代筆者	住所	
	氏名	
	続柄	

代理人	住所	
	氏名	
	続柄	