クリオケアセンター指定訪問介護事業所

重　要　事　項　説　明　書

令和８年４月１日版

訪問介護サービス・予防訪問介護サービスのご利用に先立ち、株式会社ＣＣＣが運営するクリオケアセンターのサービス内容や事業所の特徴などについて、ご説明いたします。

１．私たちが大切に思うこと

ご利用者様が、ご自宅での日々を安心して過ごされますよう、またご自分らしい自立した生活に一歩でも近づけますよう、心を込めてお手伝いさせていただきます。ご利用者様たちとの出会いを大切に、きめ細やかなサービスをご提供させていただきます。

２．事業所の概要

事業所名／指定番号	クリオケアセンター　／　１３７１４０３８１５
所在地	〒１６４−００１１　　東京都中野区中央５−８−１１　３階
電話／FAX	（電話）０３−５３２８−７３０１　／　（FAX）０３－５３４１－８６２８
Email／ホームページ	infoccc@csekk.jp　／　www.chriocare.com
事業者（法人）	株式会社ＣＣＣ　代表取締役　林　ベラ　（所在地は事業所と同じ）
設立年月日	２０１１年１１月１日

３．サービス提供地域

中野区	上鷺宮を除く全域
杉並区	方南、和泉、和田、堀ノ内、松ノ木、梅里、高円寺南、高円寺北、阿佐谷南、阿佐谷北、成田西、成田東
新宿区	中落合１～３丁目、上落合、西落合１～３丁目、中井、北新宿、西新宿５丁目
渋谷区	本町、初台、幡ヶ谷２・３丁目、笹塚２・３丁目

※　この地域以外にお住まいの方もご相談ください。

４．職員体制と職務内容

職務	人数	体制	職務内容
管理者	１人	常勤	従業者の管理、業務の実施状況の把握、他の管理業務
サービス提供責任者	３人	常勤３人	利用の申込みに係る調整、訪問介護計画・介護予防訪問介護計画の作成、定期的な利用者の状態の変化やサービスに関する意向の把握：モニタリング、居宅介護支援事業者・介護（予防）支援事業者との連携・報告等、訪問介護員等に対する援助目標・内容の指示や利用者の状況の伝達、業務実施状況の管理・把握
訪問介護員等	17人	常勤８名以上 非常勤９名以上	サービス提供責任者からの指示・伝達に基づくサービスの提供、サービス提供後の利用者の状況等のサービス提供責任者への報告

５．事業所営業日・営業時間・サービス提供の時間帯

営業日	営業時間	休業日
毎週月曜日から金曜日	午前９：３０～午後５：３０	土日祝日、１２月３０日～１月３日

※サービス提供は年中無休、緊急の場合は２４時間連絡が可能です。（０３−５３２８−７３０１）



６．サービスの内容

・訪問介護計画及び介護予防訪問介護計画の作成

・計画に基づく以下のサービス等

（１）身体介護（食事介助、排泄介助、入浴（清拭）介助、更衣介助、体位交換、通院介助、他）

（２）生活援助（食事の支度、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、その他）

（３）通院等乗降介助（介護タクシーによる通院等の介助）

（４）総合事業（要介護状態の予防、生活支援）

・ご利用者様およびご家族からの相談対応

上記以外で、介護保険内で対応できないサービスについては、別途、介護保険適用外のサービス（クリオケアセンター独自の自費サービス）を組み合わせてご利用いただくことが可能です。
自費サービスのうち主なものには、普段は行わない家事（草花の手入れ、窓拭き、大掃除など）、ご利用者様が普段お使いにならないお部屋の掃除、ご家族のための家事、クリオタクシーでのお墓参り・お花見・小旅行などのお出掛けサポートがあります。

７．お申込み・ご契約・サービス開始までの流れ

「重要事項説明書」でご説明 — 当事業所のサービス内容や体制などをご説明させていただきます。ご質問などあればお尋ねください。

↓

「個人情報利用に関する同意書」等にご記入いただきます — 介護保険被保険者証と介護保険負担割合証のご提示をお願いします。

↓

「クリオケアセンター サービス契約」を締結します — ご利用者様ご自身、もしくはご家族や正式な代理人による署名・捺印をお願いします。

↓

「（予防）訪問介護計画」の提案・決定 — ご利用者様の担当介護支援専門員が作成した「居宅サービス計画書」（ケアプラン）に基づき、「（予防）訪問介護計画」をご提案いたします。この計画書は、どのようなサービスをどれくらいご利用になるか等の具体的なサービス内容を明示しており、ご利用者様の同意により決定するものです。

↓

介護サービスの開始 — 決定した「（予防）訪問介護計画書」を交付し計画の通りのサービスを提供します。

※ 緊急にサービスが必要な場合、一部手続きを並行して進めることがあります。

８．サービスのご利用にあたって

（１）医療行為にあたるサービスは、法によって禁じられております。あらかじめご了承ください。
※主治医の作成する「介護職員等喀痰吸引等指示書」に基づくものついては、別途、ご相談ください。

（２）訪問介護員（ヘルパー）等は、年金や預金の管理、金銭の貸借の取扱はいたしませんのでご了承ください。

（３）訪問介護員（ヘルパー）等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

（４）サービスを担当するヘルパーの指名はお受けできません。ただし、ヘルパーの交代やその他のご要望がございましたら、お申し出ください。

（５）サービス計画書は、ケアプランの変更や介護認定の更新、計画で定めた期間の経過などの際に変更・再作成いたします。また、サービス内容の変更をご希望された場合も変更・再作成いたします。これらの場合も、内容をご利用者様またはご家族にご説明し、同意をいただいた後、計画書を交付し、新しい計画に従ったサービスを提供いたします。

９．サービスの利用料・その他の費用

（１）法令に定めるサービス利用料（介護保険適用分）・・・詳細は別紙「料金表」の通りです。

（２）通院等乗降介助におけるタクシーメーター料金については実費になります。

（３）通常の実施地域を超えてサービスを提供する場合の交通費の実費相当額
・・・交通費等が必要となる場合には、事前にご説明いたします。

（４）サービスで使用する、ご利用者様宅の電気・ガス・水道にかかる費用や、お買いものの費用等は、ご利用者様の負担となります。

10．サービスのキャンセル（お休み）

サービスのキャンセル（お休み）をされる場合は、**サービスの前日の営業終了時間（午後５時３０分）までに**、連絡先電話番号（０３－５３２８－７３０１）までご連絡ください。
これ以降のご連絡、またはご連絡いただかずにキャンセルをされた場合は、下記キャンセル料を申し受けます（介護保険は適用されません）。但し、急な入院など、やむを得ない場合を除きます。

1	サービス前日の営業終了時間以降のご連絡	当該介護報酬の１０％
2	サービス当日のキャンセル	当該介護報酬の５０％

※介護報酬とは、サービスごとに厚生労働大臣が定める基準により算定されており、介護保険から支払われる７割～９割に、利用者が負担する３割～１割を加えた１０割（全額）を指します。

11．料金のお支払い方法

1	口座振替	月ごとの利用料をご利用者様が指定した銀行口座から当社指定口座に振替えます
2	銀行振込	月ごとの利用料を当社指定口座にお振込みいただきます（振込手数料をご負担ください）

※ いずれの場合も、お支払いを確認後、領収証を発行します。

12. 身分証明書の携行

サービス提供担当者等は身分証明書を携行し、訪問時及びご利用者様又はそのご家族から求められた時は提示します。

13. 緊急時の対応

ご利用者様の体調変化、ご病気、お怪我などの場合と、自然災害等の際は、速やかにご家族等や主治医の方にご連絡するなど、必要な措置を講じます。

14. サービス提供の記録

サービスを提供した際は、その内容等を記録し、ご利用を終了された日から２年間保管いたします。これら記録のほか、様々な文書につきましては、ご本人様あるいはご本人様の正式な代理人にあたる方は、閲覧や写しのお渡しが可能です。なお、コピー費用など実費をご負担いただく場合がありますので、ご了承ください。

15. サービスの終了

（１）ご利用者様のご希望でサービスを終了する場合

サービス終了日の１週間前までに文書でお申し出ください。

（２）事業者の事情によりサービスを終了する場合

サービス終了日の１か月前までに文書でお知らせします。また、他事業者へ円滑に引き継ぎができるよう対応させていただきます。

（３）自動的に終了となる場合

・ご利用者様が介護施設等に入所した日
・ご利用者様の要介護認定区分が要支援または非該当（自立）と認定された日
・ご利用者様が介護保険被保険者資格を喪失した日

（４）その他

・事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、破産した場合、守秘義務に反した場合、社会通念を逸脱するような行為を行った場合には、ご利用者様は文書で解約を通知することによって、即座にサービスを終了することができます。
・ご利用者様が利用料金の支払を２ヶ月以上遅延した場合、契約を継続しがたいほどの背徳行為を行った場合には、事業者は文書で解約を通知することによって、即座にサービスを終了することができます。

16. 事故への対応

・万一事故が発生したときは、ご利用者様の人命・安全を最優先に、速やかに対応いたします。
・また、ご指示いただきました緊急連絡先のほか、担当のケアマネージャー、ご利用者様がお住まいの保険者（区役所）、事業所所在地の中野区役所へ報告するとともに、事故の内容と対応状況等を記録し、サービス提供の記録と同様に、その完結した日から２年間保管いたします。
・事故により事業所が負うべき賠償の責任が生じた場合は、速やかに賠償をいたします。
（保険加入済）

17. 賠償責任

事業者は、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を速やかに賠償します。

18. 事業所の衛生管理について

事業所や備品などの衛生管理には十分留意してまいります。また、スタッフは感染症に関する最新の知識等の習得に努めるとともに、定期的に健康診断を受診し、結果を管理者に報告するよう定めています。

19. 感染症対策

感染症の予防及びまん延を防止するため、以下の対応をいたします。

（1）感染症の予防及びまん延防止の責任者を決め、従業者に対する研修及び訓練を実施します。

（2）その他委員会の開催や指針整備等、感染症の予防及びまん延防止に必要な措置を講じます。

20. 非常災害対策

非常災害、その他の緊急事態に備えて責任者を決め、具体的な対応計画を定め、研修及び訓練を実施します。また、常に連携機関と連絡を密にし、必要な措置を講じます。

21. 虐待の防止

株式会社ＣＣＣは、従業者による虐待を防止するため、様々な研修を行っています。
また、ご利用者様が、サービス事業所の従事者、又は家族や同居人、その他により虐待を受けている疑いがある場合、速やかにこれを市区町村に連絡します。

22. 秘密保持

・事業者は、業務上知り得たご利用者様およびご家族に関する秘密について、ご利用者様または第三者の生命、身体に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、本契約中および本契約終了後にかかわらず、第三者に漏らしません。
・事業者は従業者に対し、雇用契約および就業規則において秘密の保持を定め遵守させます。また、従業員でなくなった後も同様とします。
・当事業所は、あらかじめ文書によりご利用者様およびそのご家族の同意を得た場合には、介護支援専門員との協議その他必要な範囲内で、同意いただいた方の個人情報および家族情報を用いることができるものとします。

23. 相談・苦情

クリオケアセンターのご利用に関して、ご相談やお問い合わせ、また苦情がございましたら、私共までご遠慮なさらずにお申し出ください。より良いサービスを提供するため、ご意見やご感想をお願いいたします。なお、相談・苦情の内容等は、支援の記録と同様に、その完結した日から、書面は２年間、電子媒体は５年間保管いたします。

（1）クリオケアセンター　お客様相談・苦情窓口
担当者：岩根　誠　　電話　：　０３－５３２８－７３０１

（2）他の苦情・相談窓口　（区市町村の相談・苦情窓口等に苦情申し出ができます）

① 中野区：中野区役所介護保険担当課
電話 ： ０３－３２２８－８８７８

② 杉並区：介護福祉部　介護保険課
電話 ： ０３－３３１２－２１１１

③ 渋谷区：介護保険課　介護相談係
電話 ： ０３－３４６３－３３０４

④ 東京都：東京都国民健康保険団体連合会　介護保険部相談指導課
電話 ： ０３－６２３８－０１７７

24．第三者評価の受審状況について

当事業所は、現時点において第三者評価を受審しておりません。
今後の受審については、状況に応じて検討してまいります。

＿＿＿＿＿＿年　　月　　日

以上のとおり、重要事項を説明いたしました。

（法人）　所在地：東京都中野区中央５−８−１１　３階
法　人：株式会社ＣＣＣ　代表取締役　林　ベラ

（事業所）所在地：東京都中野区中央５−８−１１　３階
事業所：クリオケアセンター　指定番号：１３７１４０３８１５

（説明者）　氏　名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

本書面により重要事項の説明を受け、内容に同意し、交付を受けました。

（利用者）　氏　名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（署名代行人）私は、利用者本人の意思を確認の上、本人に代わり、上記署名を行いました。

署名代行の理由：□手が不自由　　□疾病　　□その他（　　）

署名代行者　氏　　名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

本人との関係：＿＿＿＿＿