

門真市介護予防・日常生活支援総合事業

第1号訪問事業【訪問介護相当サービス】

第1号訪問事業【訪問型サービスA(緩和型)】

重要事項説明書

おかもとヘルパーステーション

**介護予防・日常生活支援総合事業
第1号訪問事業 訪問介護相当サービス
訪問型サービスA(緩和型)
重要事項説明書**

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社 おかもと
主たる事務所の所在地	〒572-0035 大阪府寝屋川市池田旭町24番22号サンライズ柴田103号
代表者（職名・氏名）	代表取締役 岡本 佳剛
設 立 年 月 日	平成19年11月27日
電 話 番 号	072-812-5666

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	おかもとヘルパーステーション	
サービスの種類	第1号訪問事業 訪問介護相当サービス 訪問型サービスA（緩和型）	
事業所の所在地	〒572-0035 大阪府寝屋川市池田旭町24番22号サンライズ柴田103号	
電 話 番 号	072-812-5666	
指定年月日・事業所番号	平成23年5月1日指定	大阪府 第2770303317号
管理者の氏名	矢野 京子	
通常の事業の実施地域	門真市	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要支援状態等である利用者が、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、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サービスの提供を確保することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者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及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、要支援状態の軽減や悪化の防止、もしく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

第1号訪問事業【訪問介護相当サービス】【訪問型サービスA(緩和型)】は、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話をを行うサービスです。

なお、訪問型サービスA(緩和型)では身体介護は行いません。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

身体介護	利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。 例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭(せいしき)、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助など
生活援助	家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。 例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など

5. 営業日時

営業日	月～金曜日までとする。(1/1～1/3は休業)
営業時間	午前9:00～午後6:00まで。
サービス提供時間	午前9:00～午後5:00まで 電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

6. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数
管理者	常勤 1人
サービス提供責任者 (訪問事業責任者)	3人以上
訪問介護員	10人以上

7. サービス提供の責任者

あなたへのサービス提供の責任者は下記のとおりです。

サービス利用にあたってご不明な点やご要望などありましたら何でもお申し出ください。

サービス提供責任者の氏名	
--------------	--

8. 利用料

あなたが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、あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に応じた基本利用料の1割、2割、3割又は4割の額です。ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

(1) 第1号訪問事業サービスの利用料

1. 訪問型サービス（介護予防従前相当）

【基本部分】※身体介護を含む訪問型サービスが必要と認められる人

令和6年4月

サービス名称	サービスの対象者	基本利用料	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)	利用者負担 (4割)
訪問型独自 サービスⅠ (1,176単位)	事業対象者 要支援1・2 (週1回程度)	12,994 円	1,300円	2,599円	3,899円	5,198円
訪問型独自 サービスⅡ (2,349単位)	事業対象者 要支援1・2 (週2回程度)	25,956 円	2,596円	5,192円	7,787円	10,383円
訪問型独自 サービスⅢ (3,727単位)	要支援2 (週2回を超える 程度)	41,183 円	4,119円	8,237円	12,355円	16,474円

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。 令和6年6

月

加算の種類	加算の要件	基本利用料	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)	利用者負担 (4割)
初回加算 (初回のみ)	新規利用者へ サービスを提 供した場合	2,210円	221円	442円	663円	884円
介護職員等 処遇改善加算 (Ⅱ)		※所定単位数の224/1000 所定単数に該当する加算率を乗じた単位数が加算されます。 利用者負担1割、2割、3割、4割				

2. 訪問型サービスA（緩和型）

【基本部分】※生活援助に係る訪問型サービスの利用が必要と認められる人

令和6年4月

サービス名称	基本料金 (1回あたり)	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)	利用者負担 (4割)
訪問型サービスAⅠ 20分以上45分未満 事業対象者・要支援1・2 146単位	1,613円	162円	323円	484円	646円
訪問型サービスAⅡ 45分以上 事業対象者・要支援1・2 180単位	1,989円	199円	398円	597円	796円
訪問型サービスAⅢ 20分未満(短時間サービス)	994円	100円	199円	299円	398円

事業対象者・要支援1・2 90単位					
----------------------	--	--	--	--	--

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。 令和6年4月

加算の種類	加算の要件	基本利用料	加算額			
			利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)	利用者負担 (4割)
初回加算	新規の利用者 へサービス提 供した場合	2,210円	221円	442円	663円	884円

◎地域区分：3級地（11,05円）

上記の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

※初回加算は、新規に第1号訪問事業を作成した利用者に対して、初回に実施した指定第1号訪問事業と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定第1号訪問事業を行った場合又は他の訪問介護員等が指定第1号訪問事業を行う際に同行訪問したことを記録した場合に加算します。

※介護職員等処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り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。

※高齢者虐待防止に向けて取り組みとして、高齢者虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催していない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のため年1回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記金額の99/100となります。

※業務継続に向けて取り組みとして、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、上記金額の99/100となります。

(2) 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（公共交通機関等の交通費）を請求いたします。
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、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によるキャンセル料を請求いたします。 ※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。
	24時間前までのご連絡の場合・・・キャンセル料は不要です。
	24時間前までにご連絡がない場合・・・1提供当たりの800円を請求 をいたします。
② サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。
③ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費を請求いたします。

(3) 支払い方法

上記の利用料（利用者負担分の金額）は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた後、に差し上げます。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の27日（祝休日の場合は直前の平日）に、あなたが指定する口座より引き落とします
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の月末（祝休日の場合は直前の平日）までに、事業者が指定する口座にお振り込みください。
現金払い	サービスを利用した月の翌月の月末（休業日の場合は直前の営業日）までに、現金でお支払いください。

9. 衛生管理等について

- (1) 訪問介護員等の清潔保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品について、衛生的な管理を行います。
- (3) 事業所内において感染症が発生し、又はまん延しないように、次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(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする)を概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - 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しています。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的を実施します。

10. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者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。

利用者の主治医	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

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の地域包括支援センター及びくすのき広域連合等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対するサービス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	財団法人 日本訪問看護振興財団
保 険 名	あんしん総合保険
補償の概要	事業者の業務遂行中の対人対物事故、事業者が預かった利用者の財物に起因する事故、事業活動に伴う人格権侵害事故

1 2. 苦情相談窓口

苦情処理の体制及び手順

ア) 提供した指定訪問介護のかかる利用者及びその家族からの相談並びに苦情を受け付けるための窓口を設置します。(次に記す事業者の窓口のとおり)

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

- 苦情または相談があった場合には、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- 管理者又はサービス提供責任者は、訪問介護員に事情確認を行うとともに、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、対応方法を決定する。
- 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、利用者や苦情申し立て者に対応方法を含めた結果報告を行う。

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	おかもとヘルパーステーション 担当 矢野京子 電話番号 072-812-5666 FAX 072-812-5667 〒572-0035 寝屋川市池田旭町24番22号サンライズ柴田103号 受付時間 9:00~18:00 (土日は休み)
---------	---

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	●門真市の窓口 保険福祉部 高齢福祉課 受付時間 9:00~17:30 (土日祝は休み)	所在地 〒571-0055 門真市中町 1-1 (別館) 電話番号 06-6902-6167 FAX番号 06-6905-3264
	●公的団体の窓口 大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険室 介護保険課 苦情相談係 受付時間 9:00~17:00 (土日祝は休み)	所在地 〒540-0028 大阪府中央区常盤町 1-3-8 中央大通 FN ビル内 電話番号 06-6949-5418
	●公的団体の窓口 大阪府健康福祉部 高齢介護室 受付時間 9:00~17:00 (土日祝は休み)	所在地 〒540-0008 大阪府中央区大手前 3-2-12 別館 7階 電話番号 06-6944-7508 FAX番号 06-6941-0513

13. 業務継続計画の策定

(1) 感染症や非常災害の発生において、利用者に対する指定第1号事業の提供を継続的に

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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 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に実施します。

(3) 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います。

(4) 感染症や非常時災害時、交通機関の停止、訪問経路の状況によりやむを得ず訪問を中止（中断）する場合があります。また、電話などの通信機器が不通等の理由により、連絡ができない場合もあります。

14. 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

- ① 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ダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
- ② 事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- ③ また、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。
- ④ 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、その秘密を保持するべき旨

を、従業員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

- ① 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ん。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ん。
- ② 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。
- ③ 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。）

15. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律第124号）を遵守するとともに、下記の対策を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 矢野 京子
-------------	-----------

(2) 成年後見人制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業員に対して、虐待防止の啓発・普及するための研修を実施しています。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

(6) 虐待防止のための指針を整備します。

(7) 虐待を防止するための定期的な研修を実施します。

(8) (5)から(7)に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 矢野 京子
-------------	-----------

16. 身体拘束等の適正化の推進について

(1) 事業所は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、(3)の3要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体拘束等を行うことがあります。

(2) 身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容について記録し、5年間保存します。

(3) 身体拘束等を行う場合とは以下の3要件をすべて満たす状態をいいます。

- ①【切迫性】 利用者本人または他人の生命・身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと
- ②【非代替性】 身体拘束等をお行う以外に代替する方法がないこと
- ③【一時性】 身体拘束等をその他の行動制限が一時的なものであること

(4) 事業所として、身体拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

17. 身分証携行義務

訪問介護員等は、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。

18. 心身の状況の把握

サービスの提供に当たっては、介護予防支援事業者等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。

19. 介護予防支援事業者等との連携

- (1) サービスの提供にあたり、介護予防支援事業者等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) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問サービス計画」の写しを、利用者の同意を得た上で介護予防支援事業者等に速やかに送付します。
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又はその写しを速やかに介護予防支援事業者へ送付します。

20. サービス提供の記録

- (1) サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等について記録を行い、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) 上記のサービス提供記録は、そのサービスの提供完了の日から5年間保存します。
- (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。

21. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) サービス提供の際、訪問介護員等は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。
 - ① 医療行為及び医療補助行為
 - ② 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
 - ③ 他の家族の方に対する食事の準備 など
- (2) 訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の地域包括支援センター又は当事業所の担当者へご連絡ください。

22. ハラスメントについて

当事業所は、ご利用者さまのご意見・ご要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、とうで働く職員一人ひとりを守ることも、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくために不可欠と考えております。

※提供するサービスの利用にあたってご留意いただきたい事項

【禁止事項】

- ①職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

②職員に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）

③職員に対するセクシュアルハラスメント

（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

【提供するサービス契約の終了】

当事業所は、次に掲げるいずれかの場合には、相当な期間の経過後訪問サービス契約を解除することができます。

①職員的心身に危険が生じ、又は、生じるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して訪問サービスを提供することが著しく困難になったとき

令和 年 月 日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者 所在地 〒572-0035

寝屋川市池田旭町 24 番 22 号サンライズ柴田 103 号

事業者（法人）名 株式会社 おかもと

代表者職・氏名 代表取締役 岡本 佳剛 印

説明者職・氏名 印

私は、事業者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

署名代行者（又は法定代理人）

住所 〒

氏名 印

本人との続柄