

訪 問 介 護
重要事項説明書

おかもとヘルパーステーション

重要事項説明書 (指定訪問介護)

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いただきたい内容を、説明いたします。分からないこと、分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、「寝屋川市指定居宅サービス事業者等の指定並びに指定居宅サービス等の事業等の人員、設備及び運営等に関する基準を定める条例(平成30年寝屋川市条例第55号)」の規定に基づき、指定訪問介護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社 おかもと
代表者氏名	代表取締役 岡本 佳剛
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	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:072-812-5666 FAX:072-812-5667
法人設立年月日	平成19年11月27日

2 利用者に対する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	おかもとヘルパーステーション
介護保険指定 事業所番号	大阪府 第2770303317号 平成23年5月1日指定
事業所所在地	大阪府寝屋川市池田旭町24番22号サンライズ柴田103号
連絡先 相談担当者名	電話:072-812-5666 FAX:072-812-5667 管理者:矢野京子
事業所の通常の 事業の実施地域	寝屋川市 守口市 門真市 枚方市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	介護保険制度の基本理念に基づき、要介護者及び要支援者であるご利用者の意思及び人格を尊重し、ご利用者の立場に立った適切な訪問介護サービスを提供することを目的とする。
運営の方針	要介護者及び要支援者であるご利用者に対し、可能な限りその居宅において、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に配慮した訪問介護サービスの提供に努める。必要なときに必要な訪問介護サービスの提供ができるように努める。 ご利用者(もしくはそのご家族)の立場や人権を尊重し、他の保険・医療・福祉サービス提供者との連携に努める

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～金曜日（1/1～1/3は休業）
営業時間	午前 9:00～午後 6:00

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月～金曜日（1/1～1/3は休業）
サービス提供時間	午前 9:00～午後 5:00

(5) 事業所の職員体制

管理者	（氏名）矢野京子
-----	----------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none">1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。2 従業者に、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
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none">1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。2 利用者の居宅サービス計画に基づき、訪問介護計画を作成し、利用者等への説明を行い、同意を得た上で、利用者へ訪問介護計画を交付します。3 訪問介護計画の作成後、指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。4 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。5 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。6 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。7 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。8 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。9 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。10 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	常勤 3名 非常勤 1名
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none">1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。	常勤 名 非常勤 10名以上

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
訪問介護計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
	その他必要な身体介助	必要な身体介助を行います。
	自立生活支援のための見守りの援助	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。 2 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。 3 ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心で必要な時だけ介助）を行います。 4 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。） 5 車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。 6 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯や補修を行います。
	その他必要な家事	利用者の必要な家事を行います。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ア 医療行為
- イ 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
- ウ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- エ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- オ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- カ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- キ 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）
- ク 利用者又は家族等に対して行う宗教活動、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 (R6.4)

身体介護						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	昼間	163	1,766円	177円	354円	530円
	早朝/夜間	204	2,211円	222円	443円	664円
	深夜	245	2,655円	266円	531円	797円
20分以上 30分未満	昼間	244	2,644円	265円	529円	794円
	早朝/夜間	305	3,306円	331円	662円	994円
	深夜	366	3,967円	397円	794円	1,191円
30分以上 1時間未満	昼間	387	4,195円	420円	839円	1,259円
	早朝/夜間	484	5,246円	525円	1,050円	1,574円
	深夜	581	6,298円	630円	1,260円	1,890円
1時間以上 1時間30分未満	昼間	567	6,146円	615円	1,230円	1,844円
	早朝/夜間	709	7,685円	769円	1,537円	2,306円
	深夜	851	9,224円	923円	1,845円	2,768円
1時間30分以上 30分増すごとに	昼間	82	888円	89円	178円	267円
	早朝/夜間	103	1,116円	112円	224円	335円
	深夜	123	1,333円	134円	267円	400円

生活介護						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分以上 45分未満	昼間	179	1,940円	194円	388円	582円
	早朝/夜間	224	2,428円	243円	486円	729円
	深夜	269	2,915円	292円	583円	875円
45分以上	昼間	220	2,384円	239円	477円	716円
	早朝/夜間	275	2,981円	299円	597円	895円
	深夜	330	3,577円	358円	716円	1,074円

- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。
- ※ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービスの提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービスの提供を行ったときは、利用者負担額は上記金額の2倍となります。

- ※ 要介護度が4又は5の利用者の場合であって、通院等のための乗車・降車の介助を行うことの前後に連続して、相当の所要時間(20～30分程度以上)を要し、かつ、手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。
例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。
- ※ 要介護度が1～5の利用者であって、通院等のための乗車又は降車の介助の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に30分～1時間以上を要し、かつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。
- ※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における1月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者に対して、指定訪問介護を行った場合は、1回につき上記金額の90/100となります。
- ※ 看取り期の利用者に対し2時間未満の間隔で指定訪問介護を提供した場合は、指定訪問介護に係る2時間ルール(前回提供した指定訪問介護から概ね2時間未満の間隔で指定訪問介護が行われた場合には、2回分の介護報酬を算定するのではなく、それぞれの指定訪問介護に係る所要時間を合算して報酬を算定すること)を適用せず、それぞれの所定単位数を算定します。
- ※ 高齢者虐待防止に向けての取り組みとして、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、高齢者虐待のための年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。
- ※ 業務継続に向けての取り組みとして、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ない場合、上記金額の99/100となります。

(4) 加算料金

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。 (R6.6)

加算	基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
初回加算	200	2,168円	217円	434円	651円	初回利用のみ 1月につき
介護職員等処遇改善加算 (Ⅱ)	所定単位数の 224/1000	左記の単位数 ×地域区分	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	基本サービスに 費に加算減算を 加えた総単位数 (所定単位数)

- ※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行った場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護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。
- ※ 地域区分別の単価(4級地 10.84円)を含んでいます。
- ※ (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いただきます。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等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

(1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

ア 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外の者に係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

イ 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業等の生活支援サービスなどの活用のための助言を行います。

(3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なお、その場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

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、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は（運営規程に記載されている内容を記載する）により請求いたします。 事業所から片道おおむね 10 km未満・・・・・・・・・・0 円 事業所から片道おおむね 10 km以上 15 km未満・・・・・・・・1,000 円 事業所から片道おおむね 15 km以上 20 km未満・・・・・・・・2,000 円 事業所から片道おおむね 20 km以・・・・・・・・有料道路料金+2,500 円	
(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、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	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 提供当たりの料金の 800 円を請求いたします。
※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。		
(3) サービス提供に当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。	
(4) 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	実費相当を請求いたします。	

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 18 日までに利用者宛てにお届け（郵送）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、請求月の月末日までに、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) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い 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2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いただくことがあります。

6 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	矢野京子
	連絡先電話番号	072-812-5666
	同ファックス番号	072-812-5667
	受付日及び受付時間	営業曜日・時間に準ず

※担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もございます。あらかじめご了承ください。

7 サービスの提供に当たって

- (1) 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者にお知らせください。
- (2) 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します。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認ください。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) 訪問介護員等に対するサービスの提供に関する具体的な指示や命令は、全て当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者的心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8 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。

虐待防止に関する責任者	管理者 矢野京子
-------------	----------

- (2) 成年後見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) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(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。
- (5) 虐待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

ものとして)を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

- (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の実施を実施します。
- (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。

担当者	管理者 矢野京子
-----	----------

9 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等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用本人または他人の生命・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の記録し、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要件すべてを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。

10 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	<p>ア 事業者は、利用者又はその家族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。</p> <p>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又は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。</p> <p>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。</p> <p>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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
(2) 個人情報の保護について	<p>ア 事業者は、利用者からあらかじ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、あらかじ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。</p> <p>イ 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるもののほか、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。</p> <p>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</p>

	て複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。)
--	----------------------------

1 1 緊急時の対応について

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、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。

【家族等緊急連絡先】	氏 名	続柄
	住 所	
	電 話 番 号	
	携 帯 電 話	
【主治医】	勤 務 先	
	医療機関名	
	氏 名	
	電 話 番 号	

1 2 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介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、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するとともに、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。

【市町村（保険者）の窓口】 寝屋川市 福祉部 高齢介護室	所 在 地	寝屋川市池田西町 24 番 5 号
	電話番号	072-838-0518(直通)
	ファックス番号	072-838-0102(直通)
	受付時間	9：00～17：30(土日祝は休み)
【居宅介護支援事業所の窓口】	事業所名	
	所在地	
	電話番号	
	担当介護支援専門員	

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

損害賠償 責任保険	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 3 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、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。

1 4 心身の状況の把握

指定訪問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ます。

1 5 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 居宅介護支援事業者等と密接な連携を行い、指定訪問介護の提供の開始から終了後に至るまで利用者が継続して保健医療サービス又は福祉サービスを提供できるよう必要な援助に努めます。
- (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「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) 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居宅介護支援事業者に送付します。

1 6 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護を提供した際には、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) 指定訪問介護を提供した際には、提供した具体的なサービス内容等を記録することとし、その記録はサービスが完結した日から5年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して、事業者が保存してい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。

1 7 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等の清潔の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等について、衛生的な管理を行います。
- (3) 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の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、従業者に周知徹底を図ります。
 - 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実施します。

1 8 業務継続計画の策定等について

- (1) 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(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、訪問経路の状況等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。

19 指定訪問介護サービス内容の見積りについて

○ このサービス内容の見積りは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1) サービス提供責任者（訪問介護計画を作成する者）

氏名 _____（連絡先： _____）

(2) 提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス区分・種類	サービス内容	介護保険適用の有無	利用料	利用者負担額
月						
火						
水						
木						
金						
土						
日						
1週当たりの利用料、利用者負担額（見積り）合計額						

(3) その他の費用

① 交通費の有無	（有）重要事項説明書4-（1）記載のとおりです。
② キャンセル料	重要事項説明書4-（2）記載のとおりです。
③ サービス提供に当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	重要事項説明書4-（3）記載のとおりです。
④ 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	重要事項説明書4-（4）記載のとおりです。

(4) 1か月当たりのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安	（ _____ ）
----------	-----------

※ ここに記載した金額は、この見積りによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

なお、サービス内容の見積りについては、確認ができれば、別途料金表の活用も可能です。

※ この見積りの有効期限は、説明の日から1か月以内とします。

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 提供した指定訪問介護に係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。(下表に記す【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。
- ・苦情又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、訪問介護員に事実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。

苦情申立の窓口

事業所の窓口 受付時間 9:00 ~ 18:00(土日は休み)	●おかもとヘルパーステーション 担当 矢野京子 TEL: 072-812-5666 FAX: 072-812-5667 〒572-0085 寝屋川市池田旭町 24 番 22 号 サンライズ柴田 103 号
寝屋川市の窓口 受付時間 9:00 ~ 17:30(土日祝は休み)	●寝屋川市 高齢介護室 TEL: 072-838-0372 (直通) FAX: 072-838-0102 (共通) 〒572-0036 寝屋川市池田西町 24-5 (池の里市民交流センター内)
公的団体の窓口 受付時間 9:00 ~ 17:00(土日祝は休み)	●国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情相談室 TEL: 06-6949-5418 FAX: 06-6949-5417 〒540-0028 大阪市中央区常盤町 1-3-8 中央大通 FNビル内
公的団体の窓口 受付時間 9:00 ~ 17:00(土日祝は休み)	●大阪府健康福祉部 高齢介護室 TEL: 06-6949-7508 FAX: 06-6941-0513 〒540-0008 大阪市中央区大手前 3-2-12
守口市の窓口 受付時間 9:00~17:30 (土日祝は休み)	●守口市 高齢介護課 TEL: 06-6992-1630 FAX: 06-6994-1691 〒570-0083 守口市京阪本通 2-5-5
門真市の窓口 受付時間 9:00~17:30 (土日祝は休み)	●門真市 高齢福祉課 TEL:06-6902-6176 (直通) FAX:06-6905-3264 〒571-0055 門真市中町 1-1 別館
枚方市の窓口 受付時間 9:00~17:30 (土日祝は休み)	●枚方市 健康福祉部 健康寿命推進室 長寿・介護保険課 TEL:072-841-1460 (直通) FAX:072-844-0315 〒573-0027 枚方市大垣内町 2-1-20

2.1 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無	無
-------	---

2.2 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、当事業所で働く職員一人ひとりを守ること、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頂きたい事項

【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職員の心身に危害が生じ、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

2.3 重要事項説明の年月日

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

上記内容について、「寝屋川市指定居宅サービス事業者等の指定並びに指定居宅サービス等の事業等の人員、設備及び運営等に関する基準を定める条例（平成 30 年寝屋川市条例第 55 号）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	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
	法人名	株式会社 おかもと
	代表者名	代表取締役 岡本 佳剛 印
	事業所名	おかもとヘルパーステーション
	説明者氏名	印

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	〒
	氏名	印

代理人	住所	〒
	氏名	印