

重要事項説明書

(指定訪問介護サービス)

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。
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、「大阪市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例(平成25年大阪市条例第26号)」の規程に基づき、指定訪問介護サービス提供契約終結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものとする。

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	株式会社プラスディー
代表者氏名	堂阪 宜雄
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪市平野区喜連2丁目5番63号 シンコービル4A ☎(06)6776-2445 FAX (06)6776-2446
法人設立年月日	平成25年8月8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	訪問介護ステーション さくらの樹
介護保険指定 事業所番号	2775805530
事業所所在地	〒547-0024 大阪市平野区瓜破4丁目2番16号コーポメイク101号
連絡先 相談担当者名	☎(06)4305-4021 FAX(06)4305-4022 石住 祐紀
事業所の通常の 事業の実施地域	大阪市内全般

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社プラスディーが設置する訪問介護ステーションさくらの樹 ながれまち(以下「事業所」という。)において実施する指定訪問介護[指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス]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、要介護状態(介護予防にあつては要支援状態)にある利用者に対し、指定訪問介護[指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス]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介護[指定介護予防訪問介護又は指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス]の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	<p>1) 事業所が実施する指定介護訪問介護は、利用者が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て、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。</p> <p>2) 指定訪問介護の実施に当たっては、必要な時に必要な訪問介護の提供ができるよう努めるものとする。</p> <p>3) 指定訪問介護の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。</p> <p>4) 指定訪問介護の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。</p> <p>5) 前4項のほか、「大阪市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」(平成25年3月4日大阪市条例第26号)に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。</p> <p>事業の運営</p> <p>1) 指定訪問介護[指定介護予防訪問介護又は指定介護予防型訪問サービス]の提供に当たっては、事業所の訪問介護員によるのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。</p> <p>2) 指定生活援助型訪問サービスの提供に当たっては、事業所の従業者によるのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。</p>

(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 但し 国民の祝日 8月13日～15日・12月30日～1月3日は除きます
営業時間	8:45～17:45 上記の営業時間の他24時間常時連絡可能

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	24 時間

(5) 事業所の職員体制

管理者	介護福祉士 石住 祐紀
-----	-------------

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と兼務)
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 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。3 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 1名以上 (うち1人は管理者と兼務)
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を提供します。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。	常勤換算 2.5人以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 1名

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、経管栄養のための濃厚流動食及び特別な場合の検査食（単なる流動食及び軟食を除く））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。	
自 立 生 活 支 援 の た め の 見 守 り 的 援 助	<ul style="list-style-type: none"> ○ ベッド上からポータブルトイレ等(いす)へ利用者が移乗する際に、転倒等の防止のため付き添い、必要に応じて介助を行います。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。) ○ 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。 ○ 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。 ○ 認知症高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。 ○ ゴミの分別が分からない利用者と一緒に分別をしてゴミ出しのルールを理解してもらう又は思い出してもらうよう援助する。 ○ 本人が自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接援助は行わずに、側で見守り、服薬を促します。 		
	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。

- ① 医療行為
- 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 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 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）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 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）
- ⑧ その他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

区分	サービス提供 時間数	20分未満		20分以上 30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上		1時間以上 30分を増すごと	
		単位数 (利用料)	利用者負 担額	単位数 (利用料)	利用者負 担額	単位数 (利用料)	利用者負 担額	単位数 (利用料)	利用者負 担額	単位数 (利用料)	利用者負 担額
身体介護	昼間 (午前8時 ～ 午後6時)	163 単位 (1812 円)	182 円	244 単位 (2713 円)	272 円	387 単位 (4303 円)	431 円	567 単位 (6305 円)	631 円	+82 単位 (911 円) を加算	631 円に 92 円を 加算
	早朝 (午前6時 ～ 午前8時)	204 単位 (2268 円)	227 円	305 単位 (3391 円)	340 円	484 単位 (5382 円)	539 円	709 単位 (7884 円)	789 円		
	夜間 (午後6時 ～ 午後10時)										
	深夜 (午後10時 ～ 午前6時)	245 単位 (2724 円)	273 円	366 単位 (4069 円)	407 円	581 単位 (6460 円)	646 円	851 単位 (9463 円)	947 円		
生活援助	サービス提供 時間数			20分以上 45分未満 (利用料)		45分以上 (利用料)		※身体介護(20分以上)に 引き続き生活援助を行っ た場合の加算。			
	サービス 提供時間帯										
	昼間			179 単位 (1990 円)	199 円	220 単位 (2446 円)	245 円	20分から起算して25分毎 に65単位(722円)を加算。			
	早朝・夜間			224 単位 (2490 円)	249 円	275 単位 (3058 円)	306 円	195 単位を限度。			
深夜			269 単位 (2991 円)	300 円	330 単位 (3669 円)	367 円					
身体介護・生活 介護混合	サービス提供 時間数	昼間									
	サービス 提供時間帯	309 単位 (3436 円)	344 円					1時間のサービス			

- ※ 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提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。
- ※ 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又は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。
- ※ サービス提供責任者に二級課程修了者（2級の訪問介護員）を配置する事業所は、上記金額の90/100となります。
- ※ 当事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して、前年度の月平均で30人以上にサービス提供を行い、当該建物に居住する利用者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。
同一の建物とは、当該事業所と構造上、外形上、一体的な建築物（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又は高齢者専用賃貸住宅に限る。）

	加 算	利用料	利用者負担額	算 定 回 数 等
要介護度による区分なし	特定事業所加算（Ⅰ）	100分20	左記の1割	1回当たり
	特定事業所加算（Ⅱ）	100分10		
	特定事業所加算（Ⅲ）	100分10		
	特定事業所加算（Ⅳ）	100分3		
	特定事業所加算（Ⅴ）	100分3		
	緊急時訪問介護加算	1,112円	112円	1回の要請に対して1回
	初 回 加 算	2,224円	223円	初回のみ
中山間地域等における小規模事業所加算	所定単位数の10/100	左記の1割	1回当たり	
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数の5/100	左記の1割	1回当たり	
生活機能向上連携加算	1,112円	112円	1月当たり	
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の Ⅰ：24.5% Ⅱ：22.4% Ⅲ：18.2% Ⅳ：14.5%	左記の1割	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）	
介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）				
介護職員等処遇改善加算（Ⅲ）				
介護職員等処遇改善加算（Ⅳ）				

- ※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。
 - ※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたとときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。
 - ※ 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う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場合に加算します。
 - ※ 中山間地域等における小規模事業所加算は、サービスを提供する訪問介護事業所が次の地域にあり、1月当たりの延訪問回数(前年度の平均延訪問回数)が200回以下の事業所である場合に、利用者の同意を得て加算します。
中山間地域等：千早赤阪村の全域、太子町の一部(山田)、能勢町の一部(東郷、田尻、西能勢)
 - ※ 中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算は、下記の地域に居住している利用者に対して、通常の事業の実施地域を越えて、指定訪問介護を行った場合に加算します。なお、当該加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越える場合の交通費は徴収しません。
中山間地域等：千早赤阪村の全域、太子町の一部(山田)、能勢町の一部(東郷、田尻、西能勢)
 - ※ 生活機能向上連携加算は、利用者に対して指定訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等が指定訪問リハビリテーションを行った際に、サービス提供責任者が同行し当該理学療法等と利用者の身体の状態等の評価を共同して行った場合に加算します。
 - ※ 中山間地域等における小規模事業所加算・中山間地域に居住する者へのサービス提供加算・介護職員処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります
 - ※ 介護職員等の確保に向けて、介護職員の処遇改善のための措置ができるだけ多くの事業所に活用されるよう推進する観点から、介護職員処遇改善加算、介護職員等特定処遇改善加算、介護職員等ベースアップ等支援加算について、現行の各加算・各区分の要件及び加算率を組み合わせた4段階の「介護職員等処遇改善加算」へ一本化となります。
- ◎令和6年6月以降、介護職員等処遇改善加算（Ⅰ） 所定単位数の24.5%を加算します。

◎1単位を11.12として計算しています。

◇ 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。

① 「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

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、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

② 「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、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティア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の交通費は、次の額とする。 (1) 事業所から片道5キロメートル未満 500円 (2) 事業所から片道5キロメートル以上 1000円 により請求いたします。	
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
	12時間前までにご連絡の場合	1提供当たりの料金の50%を請求いたします。
	12時間前までにご連絡のない場合	1提供当たりの料金の100%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

<p>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</p>	<p>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。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
<p>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</p>	<p>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25日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>（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（お釣りがないようにお願い致します）</p> <p>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。</p>

※ 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

<p>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、右のご相談担当者までご相談ください。</p>	<p>相談担当者氏名</p>	<p>石住 祐紀</p>
	<p>連絡先電話番号</p>	<p>(06) 4305-4021</p>
	<p>同ファックス番号</p>	<p>(06) 4305-4022</p>
	<p>受付日及び受付時間</p>	<p>8：45～17：45 事業所営業日</p>

※ 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ありますことを予めご了承ください。

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、必要な援助を行います。

- (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、ご確認いただくようお願いいたします。
- (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提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。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。

8 虐待、身体拘束の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待・身体拘束の防止等のために、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 23 年法律第 79 号）」を遵守するとともに、下記の対策を講じます。

- ①事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待・身体拘束の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行い、その従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講ずるものとします。
- ②事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- ③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・身体拘束等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。
- ④虐待・身体拘束等防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ⑤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並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。
- ⑥その他、必要に応じて措置を講じます。

虐待・身体拘束防止に関する担当・責任者	管理者 石住 祐紀
---------------------	-----------

9 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。</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。</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>
--------------------------	---

	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	<p>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。</p> <p>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。</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。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

10 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、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医	病院名	
	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	

11 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	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	事業活動包括保険普通保険約款
補償の概要	業務に起因する対人・対物

12 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。

13 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るものとします。

14 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問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。

15 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、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、提供の日から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。

16 業務継続計画の策定等

- (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徹底するとともに、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。

17 衛生管理等

- (1) 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を設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。
- (4) 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。
- (5) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

18 ハラスメントの防止対策

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- ①事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - (2) 個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) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
 上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- ②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

19 指定訪問介護サービス内容の見積もりについて

○ このサービス内容の見積もりは、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 ☎ (06) 4305-4021

- (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					円	円
火					円	円
水					円	円
木					円	円
金					円	円
土					円	円
日					円	円
1週当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額					円	円

- (3) その他の費用

① 交通費の有無	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ヶ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	円
----------	---

※ ここに記載した金額は、この見積も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。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヶ月以内とします。

20 サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 提供した総合事業サービスに関し、法の定めるところにより区市町村又は国民健康保険団体連合会等が行う質問、若しくは照会に応じ、市区町村が行う調査に協力するとともに、市区町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。
- (2) 提供した総合事業サービス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）
- (3) 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。
 - ① 苦情発生
 - ② 管理者及びサービス提供責任者が当該担当訪問介護員へ状況、事実確認。
 - ③ 処遇、処理について上長及び関係機関、必要に応じ市区町村へ報告し、ご利用者及びそのご家族へ再発防止策の説明とともに謝罪。
 - ④ 検討の結果、翌日までには具体的な対応をする。（利用者に謝罪訪問するなど）
 - ・記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。
 - ⑤ 記録を台帳保管し、再発を防ぐために役立てる。

苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 （事業者の担当部署・窓口の名称）	大阪市平野区瓜破4丁目2番16号 コーポメイク101号 訪問介護ステーション さくらの樹 ☎ (06)4305-4021 FAX (06)4305-4022 事業所営業日：8：45～17：15 受付窓口：石住 祐紀
【市町村（保険者）の窓口】 （利用者の居宅がある市町村（広域連合）の介護保険担当部署の名称）	平野区保健福祉センター 地域保健福祉課介護保険係 所在地 大阪市平野区背戸口3-8-19（3階） 電話番号：06-4302-9857 ファックス番号：06-4302-9943 受付時間 9：00～17：00 （土・日・祝日・年末年始12月29日～1月3日を除く）
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	大阪府国民健康保険団体連合会 所在地：大阪府中央区常盤町1丁目3番8号 中央大通 FNビル内 ☎ (06)6949-5309 受付時間：平日9：00～17：00

21 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

当事業所は、第三者評価機関による評価を実施していません。

22 重要事項説明の年月日

上記内容について、「大阪市指定居宅サービス等の事業者の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成 25 年大阪市条例第 26 号）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

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

事業者	所在地	〒547 - 0024 大阪市平野区瓜破 4 丁目 2 番 16 号 コーポメイク 101
	法人名	株式会社 プラスディー
	代表者名	堂阪 宜雄
	事業所名	訪問介護ステーション さくらの樹
	説明者氏名	石住 祐紀

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	

大阪府内 地域別介護保険課一覧表

地域	部署	住所	電話番号
大阪市	福祉局高齢者施策部介護保険課	大阪市北区中之島1-3-20	06-6208-8028
北区	北区保健福祉センター福祉課	大阪市北区扇町2-1-27	06-6313-9859
都島区	都島区保健福祉センター保健福祉課	大阪市都島区中野町2-16-20	06-6882-9859
福島区	福島区保健福祉センター保健福祉課	大阪市福島区大開1-8-1	06-6464-9859
此花区	此花区保健福祉センター保健福祉課	大阪市此花区春日出北1-8-4	06-6466-9859
中央区	中央区保健福祉センター保健福祉課	大阪府中央区久太郎町1-2-27	06-6267-9859
西区	西区保健福祉センター保健福祉課	大阪市西区新町4-5-14	06-6532-9859
港区	港区保健福祉センター保健福祉課	大阪市港区市岡1-15-25	06-6576-9859
大正区	大正区保健福祉センター保健福祉課	大阪市大正区千島2-7-95	06-4394-9859
天王寺区	天王寺区保健福祉センター保健福祉課	大阪市天王寺区真法院町20-33	06-6774-9859
浪速区	浪速区保健福祉センター保健福祉課	大阪市浪速区敷津東1-4-20	06-6647-9859
西淀川区	西淀川区保健福祉センター保健福祉課	大阪市西淀川区御幣島1-2-10	06-6478-9859
淀川区	淀川区保健福祉センター保健福祉課	大阪市淀川区十三東2-3-3	06-6308-9859
東淀川区	東淀川区保健福祉センター保健福祉課	大阪市東淀川区豊新2-1-4	06-4809-9859
東成区	東成区保健福祉課	大阪市東成区大今里西2-8-4	06-6977-9859
生野区	生野区保健福祉センター保健福祉課	大阪市生野区勝山南3-1-19	06-6715-9859
旭区	旭区保健福祉センター保健福祉課	大阪市旭区大宮1-1-17	06-6957-9859
城東区	城東区保健福祉センター保健福祉課	大阪市城東区中央3-5-45	06-6930-9859
鶴見区	鶴見区保健福祉センター保健福祉課	大阪市鶴見区横堤5-4-19	06-6915-9859
阿倍野区	阿倍野区保健福祉センター保健福祉課	大阪市阿倍野区文の里1-1-40	06-6622-9859
住之江区	住之江区保健福祉センター保健福祉課	大阪市住之江区御崎3-1-17	06-6682-9859
住吉区	住吉区保健福祉センター保健福祉課	大阪市住吉区南住吉3-15-55	06-6694-9859
東住吉区	東住吉区保健福祉センター保健福祉課	大阪市東住吉区東田辺1-13-4	06-4399-9859
平野区	平野区保健福祉センター保健福祉課	大阪市平野区背戸口3-8-19	06-4302-9859
西成区	西成区保健福祉センター保健福祉課	大阪市西成区岸里1-5-20	06-6659-9859
八尾市	地域福祉部高齢介護課	八尾市本町1-1-1	072-924-9360
松原市	健康部高齢介護課	松原市阿保1-1-1	072-334-1550
東大阪市	福祉部高齢介護室高齢介護課	東大阪市荒本北1-1-1	06-4309-3185