

# 訪問介護サービス重要事項説明書

事業所番号 2774301648

日清住宅サービス株式会社

やすらぎのオレンジ館

浪速営業所

# 重要事項説明書

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（平成 25 年 3 月 4 日大阪市条例 26 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 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	日清住宅サービス株式会社
代表者氏名	代表取締役 河合 剛志
所在地	大阪市浪速区大国 1 丁目 9 番 7 号 生駒屋ビル
電話番号	0 6 - 6 6 3 0 - 2 2 2 3
法人設立年月日	平成 1 6 年 2 月 1 3 日

## 2 ご利用者への訪問介護サービスを提供する事業所について

### ①事業所の所在地等

事業所名称	やすらぎのオレンジ館 浪速営業所
介護保険指定番号	2 7 7 4 3 0 1 6 4 8
所在地	大阪市浪速区敷津西 2 丁目 4 番 1 号
連絡先 相談担当者名	電 話：0 6 - 4 3 9 6 - 1 1 6 5 F A X：0 6 - 4 3 9 6 - 1 1 6 4 管理者：小山 幸
サービス提供地域	大阪市浪速区、西区、西成区、天王寺区、大正区

### ②事業の目的及び運営方針

事業の目的	日清住宅サービス株式会社が設置する、やすらぎのオレンジ館浪速営業所（以下「事業所」という）において実施する指定訪問介護事業（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、要介護状態にある利用者に対し、指定訪問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介護の提供を確保することを目的とする。
-------	---

運営方針	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 事業所が実施する事業は、その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。</li> <li>2 事業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。</li> <li>3 事業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。</li> <li>4 事業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。</li> <li>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」(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。</li> </ol>
------	---

③サービス提供可能な日と時間帯

営業日	無休
営業時間	午前6時から午後10時まで

④事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	日曜日から土曜日まで (12月30日から1月5日までを除く)
営業時間	午前9時から午後6時まで

⑤事業所の職員体制

事業所の管理者	小山 幸
---------	------

職種	業務内容	人員
管理者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</li> <li>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。</li> </ol>	1名

サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。</li> <li>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。</li> <li>3 利用者へ訪問介護計画を交付します。</li> <li>4 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。</li> <li>5 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。</li> <li>6 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。</li> <li>7 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。</li> <li>8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li> <li>9 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。</li> <li>10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</li> <li>11 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。</li> </ol>	3名
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	名

### 3 提供するサービスの内容と料金及び利用料について

#### 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	食事介護	利用者の手洗い等の準備、配膳、食事介助、服薬介助、後始末
	入浴介助	安全確認、脱衣等入浴準備、入浴・洗体・洗髪・乾燥、着衣
	排泄介助	トイレ誘導、脱衣、全身および部分清拭、おむつ交換
	清拭	準備、脱衣、全身および部分清拭、着衣、後始末
	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	体位変換、良肢位の確保、安楽な姿勢の保持
	移動介助	移乗、移動介助、通院
	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の援助	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 認知症等の高齢者がリハビリパンツやパット交換を見守り・声かけを行い、1人で出来るだけ交換し後始末が出来るように支援します。</li> <li>○ 認知症等の高齢者に対して、ヘルパーが声かけと誘導で食事・水分摂取を支援します。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。)</li> <li>○ 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。</li> </ul>	

		<p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 認知症の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。</p> <p>○ 洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促し、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。</p> <p>○ 利用者と一緒に手助け及び見守りしながら行うベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等。衣類の整理・被服の補修。掃除、整理整頓。調理、配膳、後片付け（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。</p> <p>○ 車いす等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。</p>
生活援助	買い物	日用品等の買い物、薬の受け取り
	調理	一般的な調理、配膳、後片付け
	掃除	居室内のトイレ、卓上の清掃、ごみ出し、準備、後片付け
	洗濯	洗濯、乾燥（物干し）、取り入れと収納、アイロンがけ
	ベットメイク	利用者不在のベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等
	衣類の整理	衣類の整理（入れ替え等）、被服の補修（ボタン付け等）
通院など乗降介助	通院等に際して、ヘルパーが運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送にかかる運賃は別途必要になります。）	

## 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。

- ・ 医療行為
- ・ 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
- ・ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ・ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ・ 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）
- ・ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ・ 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）
- ・ 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と利用者負担額について

(1割負担の方)

区分	提供時間 提供時間帯	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30分未満		1時間30分以上 30分ごとに加算	
		利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
身体介護	昼間	1812円	182円	2713円	272円	4303円	431円	6305円	631円	911円 加算	92円 加算
	早朝・夜間	2268円	227円	3391円	340円	5382円	539円	7884円	789円	1145円 加算	115円 加算
	深夜	2724円	273円	4069円	407円	6460円	646円	9463円	947円	1367円 加算	137円 加算
生活援助	提供時間 提供時間帯	20分以上 45分未満		45分以上							
	昼間	1990円	199円	2446円	245円						
	早朝・夜間	2490円	249円	3058円	306円						
	深夜	2991円	300円	3669円	367円						

通院など乗降介助	昼間		早朝・夜間		深夜		片道の料金です。
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	
	1078円	108円	1345円	135円	1623円	163円	
初回加算	2224円	223円	サービス提供責任者が初回訪問した場合に加算されます。				
緊急時訪問介護 加算	1112円	112円	サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体）を緊急に行った場合加算されます。				
特定事業所加算Ⅱ	利用料 10.0%	左記の 1割	その月の利用料の10.0%が特定事業所加算となります。				
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	利用料 24.5%	左記の 1割	その月の利用料の24.5%が介護職員等処遇改善加算となります。				

提供時間数は、実際のサービス提供時間ではなく、居宅サービス計画に定める時間数によるもの  
とします。身体介護と生活援助が混在する場合には、介護保険法に定められている単位数  
から算定します。

④ 提供するサービスの利用料と利用者負担額について

(2割負担の方)

区分	提供時間 提供時間帯	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30分未満		1時間30分以上 30分ごとに加算	
		利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
身体介護	昼間	1812円	363円	2713円	543円	4303円	861円	6305円	1261円	911円 加算	183円 加算
	早朝・夜間	2268円	454円	3391円	679円	5382円	1077円	7884円	1577円	1145円 加算	229円 加算
	深夜	2724円	545円	4069円	814円	6460円	1292円	9463円	1893円	1367円 加算	274円 加算
生活援助	提供時間 提供時間帯	20分以上 45分未満		45分以上							
	昼間	1990円	398円	2446円	490円						
	早朝・夜間	2490円	498円	3058円	612円						
	深夜	2991円	599円	3669円	734円						

通院など乗降介助	昼間		早朝・夜間		深夜		片道の料金です。
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	
	1078円	216円	1345円	269円	1623円	325円	
初回加算	2224円	445円	サービス提供責任者が初回訪問した場合に加算されます。				
緊急時訪問介護 加算	1112円	223円	サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体）を緊急に行った場合加算されます。				
特定事業所加算Ⅱ	利用料 10.0%	左記の 2割	その月の利用料の10.0%が特定事業所加算となります。				
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	利用料 24.5%	左記の 2割	その月の利用料の24.5%が介護職員等処遇改善加算となります。				

提供時間数は、実際のサービス提供時間ではなく、居宅サービス計画に定める時間数によるもの  
とします。身体介護と生活援助が混在する場合には、介護保険法に定められている単位数  
から算定します。



提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時間帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後10時まで	午後10時から 午前6時まで

- ※ 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。
- ※ 当該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該事業所と同一の建物(同一敷地内建物等)に居住する利用者又は当該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。  
また、同一の建物(同一敷地内建物等)のうち当該事業所における一月当たりの利用者が50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85/100となります。  
注：同一敷地内建物等とは、当該事業所と構造上又は外形上、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。
- ※ 虐待の発生又はその再発を防止するための措置（虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合、所定単位数の1/100に相当する単位数を減算します。
- ※ 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、所定単位数の1/100に相当する単位数を減算します。  
ただし、令和7年3月31日までの間は、経過措置期間のため減算の適用はありません。
- ※ 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。

- ※ 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。
- ※ 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、人材や質の確保、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。
- ※ 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。

#### ◇ 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区町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、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、居宅サービス計画の変更の援助を行います。

#### 4 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: \_\_\_\_\_)

- (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	サービス内容	介護保険 適用の有無	利用料 (月額)	利用者負担額 (月額)
月				円	円
火					
水					
木					
金					
土					
日					

#### 5 その他の費用について

ア 交通費請求の有無	(有・無) 有の場合…サービス提供1回あたり500円
イ 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(お客様)の負担となります。
ウ キャンセル料	下記に別途記載のとおりです。

#### 【キャンセル料の取扱規定】

24時間前までにご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
12時間～24時間の間までにご連絡の場合	1提供あたりの料金の25%を請求します。
12時間前までにご連絡のない場合	1提供あたりの料金の50%を請求します。
当日訪問したがご不在の場合	1提供あたりの料金の100%を請求します。

## 6 利用料、その他の費用の請求および支払い方法について

利用料、その他の費用の請求	<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 請求書は、利用明細記入して利用月の翌月10日前後に利用者あてお届けします。</p>
利用料、その他の費用の支払い	<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15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</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法に関わらず、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となることがあります。)</p>

## 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 高齢者虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待の防止に関する担当者及び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 小山 幸
虐待防止に関する担当者	管理者 小山 幸

(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) 従業者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。

(5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設立します。

(6) 虐待の防止のための指針を作成します。

## 9 身体拘束について

事業者は、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るときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

## 10 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	： あいおいニッセイ同和損保
保険名	： 福祉事業者総合賠償責任保険
保障の概要	： 業務遂行に起因する他人の身体の障害または財物の損壊

1 1 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</li> <li>2 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。</li> <li>3 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。</li> <li>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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</li> </ol>
<p>個人情報の保護について</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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において、用いません。</li> <li>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。</li> <li>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、追加また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。）</li> </ol>

1 2 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、速やかに主治医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。

<p>主治医</p>	<p>主治医</p>	
	<p>所属医療機関名</p>	
	<p>所在地及び電話番号</p>	
<p>家族</p>	<p>緊急連絡先家族</p>	
	<p>電話番号</p>	

### 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、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。

### 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るものとします。

### 1.5 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。

### 1.6 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、サービスの提供の日から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。

### 1.7 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

### 1.8 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。

## 19 サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 指定訪問介護の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じるものとする。
- (2) 事業所は、提供した指定訪問介護に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市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する。
- (3) 事業所は、提供した指定訪問介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会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する。

### (4) 苦情申立の窓口（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

事業者の窓口 やすらぎのオレンジ館 浪速営業所	住 所：大阪市浪速区敷津西2丁目4番1号 電 話：06-4396-1165 FAX：06-4396-1164 受付時間：月曜日から土曜日 午前9時から午後6時まで 担 当：管理者 小山 幸
区役所の窓口 浪速区役所 介護保険課	住 所：大阪市浪速区敷津東1丁目4番20号 電 話：06-6647-9859 受付時間：月曜日から金曜日 午前9時から午後5時まで
市役所の窓口 大阪市福祉局高齢施策部 介護保険課 (指定・指導グループ)	住 所：大阪府中央区船場中央3丁目1番7号331 電 話：06-6241-6310 FAX：06-6241-6608 受付時間：月曜日から金曜日 午前9時から午後5時半まで
公的団体の窓口 大阪府国民健康保険 団体連合会	住 所：大阪府中央区常盤町1丁目3番8号 中央大通 FN ビル 電 話：06-6949-5446 受付時間：月曜日から金曜日 午前9時から午後5時まで

## 20 重要事項説明書の概要等について

当該事業所の見やすい場所に掲示するとともに、当該事業所のウェブサイト（法人ホームページ等又は情報公表システム上）に掲載・公表します。



サービス提供開始可能年月日

サービス提供開始が可能な年月日	年 月 日
-----------------	-------

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	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の人員、設備及び運営に関する基準（平成 25 年 3 月 4 日大阪市条例第 26 号）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

<u>事業者</u>  (事業所)	住 所	大阪市浪速区大国 1 丁目 9 番 7 号生駒屋ビル
	事業者名	日清住宅サービス株式会社
	代表者名	代表取締役 河合剛志
	大阪府指定番号	2 7 7 4 3 0 1 6 4 8
	事業所名	やすらぎのオレンジ館 浪速営業所
	説明者氏名	管理者 小山 幸

上記内容の説明を事業者から受けましたので、下記に署名致します。

利用者

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

ご家族

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)