

重要事項説明書

(居宅介護用)

この「重要事項説明書」は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことを事業者が説明するものです。

1 居宅介護サービスを提供する事業者について

法人名称	有限会社ケアプランセンターあき
代表者職・氏名	代表取締役 岡田 亮一
本社所在地	大阪府茨木市山手台3丁目30番30号
法人連絡先	(介護事業部) TEL : 072-649-0635 FAX : 072-649-0645
法人設立年月日	平成13年3月27日

2 ご利用者へのサービス提供を担当する事業所について

(1)事業所の所在地等

事業所名称	ヘルパーステーションあき		
サービスの主たる対象者	身体障がい者 知的障がい者 障がい児（18歳未満の身体障がい者及び18歳未満の知的障がい者） 精神障がい者 難病等対象者		
大阪府指定事業所番号	居宅介護 第2714200728号（平成20年8月1日指定）		
事業所所在地	大阪府茨木市山手台3丁目30番30号		
電話番号	072-649-0651	FAX	072-649-0645
連絡先相談担当者名	管理者（松下 泰子）		
通常の事業実施地域	茨木市、高槻市		
事業所が行なう他の指定障がい福祉サービス	重度訪問介護	第2714200728号	（平成20年8月1日指定）
	同行援護	第2714200728号	（平成27年6月1日指定）
	移動支援事業	第2764240972号	（平成23年4月1日指定）
	通学支援事業	第2764240972号	（令和3年4月1日契約）

(2)事業の目的および運営方針

事業の目的	実施する指定障害福祉サービス事業の居宅介護及び重度訪問介護（以下「指定居宅介護等」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、指定居宅介護等の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障害児及び障害児の保護者（以下「利用者等」という）の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った指定居宅介護等の提供を確保することを目的とする
運営の方針	<p>1 事業所は、利用者等が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者等の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排泄及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うものとする。</p> <p>2 指定居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護等の提供ができるよう努めるものとする。</p> <p>3 指定居宅介護等の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、利用者等の所在する市町村、他の指定障害福祉サービスを提供する者（以下、「障害福祉サービス事業者等」という）との密接な連携に努めるものとする。</p> <p>4 前三項のほか、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号。以下「法」という）及び「大阪府指定障害福祉サービス事業者の指定並びに指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成18年厚生労働省令第171号）に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定居宅介護等を実施するものとする。</p>

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日、夏季休暇8月13日から8月15日まで、年末年始12月30日から1月3日までを除く。
営業時間	午前9時から午後5時30分までとする

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から土曜日までとする。ただし、国民の祝日、夏季休暇8月13日から8月15日まで、年末年始12月30日から1月3日までを除く。
サービス提供時間	午前7時から午後7時までとする

(5)事業所の職員体制

管理者氏名	松下 泰子	
職	職務内容	人員数
管理者	<p>従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</p> <p>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。</p>	常 勤 1 名
サービス提供責任者	<p>利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、障がい福祉サービスが適切に行われるようアセスメントを実施し、援助の目標を達成するための手順と所要時間を明確にした手順書を作成します。</p> <p>利用者又は障がい児の保護者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画を作成します。</p> <p>利用者及びその同居の家族に居宅介護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。</p> <p>居宅介護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて居宅介護計画の変更を行います。</p> <p>指定居宅介護事業所に対する指定居宅介護の利用の申込みに係る調整を行います。</p> <p>居宅介護従業者（以下「ヘルパー」という）等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。</p> <p>ヘルパーに対して、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。</p>	常 勤 3 名 非常勤 0 名
ヘルパー	<p>居宅介護計画に基づき、居宅介護サービスを提供します。</p> <p>サービス提供後、サービスの提供日、内容、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。</p>	常 勤 2 名 非常勤 13 名
事務職員	<p>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。</p>	常 勤 1 名 非常勤 0 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
居宅介護計画の作成 (全てのご利用者様について作成します)		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手順書を作成し、この手順書を元に居宅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。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
家事援助	買物	ご利用者様の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	ご利用者様の食事の用意を行います。
	掃除	ご利用者様の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	ご利用者様の衣類等の洗濯を行います。
通院等介助		通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動（公的手続き又は障がい福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る）のための屋内外における移動等の介助又は通院先等での受診等の手続、移動等の介助を行います。

(2) 利用料金について

- ・基本報酬
 - ・加算等
- } 別紙参照

(3) ヘルパーの禁止行為

ヘルパー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 ご利用者様又はご家族様の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ ご利用者様又はご家族様からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ ご利用者様の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ ご利用者様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 ご利用者様の居宅での飲酒、喫煙、飲食

- ⑦ 身体的拘束その他ご利用様の行動を制限する行為（ご利用者様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 その他ご利用者様又はご家族様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

4 その他の費用について

① 交通費	通常の実業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、公共交通機関等を利用した場合は、その実費を利用者及び障害児の保護者から徴収するものとする。
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。
	<p>前日までのご連絡の場合 キャンセル料は不要です。</p> <p>当日ご連絡の場合 1, 200円を請求いたします。</p>
※ただし、ご利用者様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ご利用者様の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	ご利用者様の別途負担となります。
④ 通院・外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	実費を請求いたします。

5 ご利用料金等の請求及び支払い方法について

① ご利用料金その他の費用の請求方法等	<p>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>上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日頃に利用者宛にお届け（郵送）します。</p>
② お支払い方法等	<p>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。</p> <p>(ア) 事業者指定口座への振り込み (イ) 利用者指定口座（ゆうちょ銀行）からの自動振替 (ウ) 利用者指定口座（ゆうちょ以外の金融機関）からの自動振替</p> <p>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、領収書をお渡しいたしますので、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>

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 担当するヘルパーの変更をご希望される場合の相談窓口について

担当するヘルパー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。	相談担当者氏名	松下 泰子
	連絡先電話番号	072-649-0651
	同ファックス番号	072-649-0645
	受付日及び受付時間	事業所の営業日時（2ページ(3)）と同じ

※ 担当するヘルパーの変更に関しては、ご利用者様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) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限月額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

(2) 居宅介護計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画」を作成します。作成した「居宅介護計画」については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いします。

サービスの提供は「居宅介護計画」にもとづいて行ないます。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

(3) 居宅介護計画の変更等

「居宅介護計画」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。

また、サービス利用の変更・追加は、ヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

(4) 担当ヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。

利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(5) サービス実施のために必要な備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等(水道、ガス、電気を含む)は無償で使用させていただきます。また、ヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただく場合があります。

8 虐待の防止について

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

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
- (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) 従業者に対して、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。

虐待防止に関する責任者	管理者：松下 泰子
-------------	-----------

9 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>事業者は、ご利用者様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>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>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>事業者は、従業者に、業務上知り得たご利用者様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>
個人情報の保護について	<p>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、ご利用者様の個人情報を用いません。また、ご利用者様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ご利用者様の家族の個人情報を用いません。</p> <p>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>事業者が管理する情報については、ご利用者様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ご利用者様の負担となります。）</p>

10 緊急時の対応について

(1) サービス提供中に、ご利用者様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、ご利用者様が予め指定する連絡先にも連絡します。

緊急連絡先			
家族等氏名（続柄）		連絡先	
家族等氏名（続柄）		連絡先	
医療機関・診療所名			
主治医		連絡先	

※契約締結後に追加記入いたします。

(2) 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合に、下記の対応可能時間に連絡を受けた際は、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。

連絡先：電話番号	072-649-0651	対応可能時間	9:00~17:30
----------	--------------	--------	------------

11 事故発生時の対応方法について

ご利用者様に対する居宅介護の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、ご利用者様の家族、ご利用者様に係る相談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、ご利用者様に対する居宅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）	健康福祉部 障害福祉課	連絡先	072-620-1636
相談介護支援事業所			
担当相談支援専門員		連絡先	

※契約締結後に追加記入いたします。

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	株式会社 損害保険ジャパン
保険名	賠償責任保険
補償の概要	居宅サービス・居宅介護支援事業等

12 身分証携行義務

居宅介護員従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者様又はご利用者様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

指定居宅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、ご利用者様の心身の状況、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 連絡調整に対する協力

(1) 居宅介護事業者は、指定居宅介護の利用について市町村又は相談支援事業を行うものが行う連絡調整にできる限り協力します。

15 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護の提供に当たり、市町村、他の指定障がい福祉サービス事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

16 サービス提供の記録

- (1) 指定居宅介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等を記録します。
- (2) 指定居宅介護の実施ごとに、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提供の日から5年間保存します。
- (3) ご利用者様は、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印刷物の交付を請求することができます。（交付に際しての複写料などが必要な場合はご利用者さまの負担となります。）

17 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。

18 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) ヘルパー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 指定居宅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（居宅介護計画を作成する者）

氏名	
----	--

(2) 提供予定の指定居宅介護の内容と利用者負担額等（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス内容	利用料	ご利用者様負担額
月			円	円
火			円	円
水			円	円
木			円	円
金			円	円
土			円	円
日			円	円
一週間当たりの利用料等合計額			円	円

(3) その他の費用（1週間あたり）

	円
	円
	円

(4) お支払いいただく額の目安

お支払い額の目安（1週間あたり）	円
お支払い額の目安（1月あたり）	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

< 苦情処理の体制、手順 >

- (1) ご利用者様またはご家族様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。
- (2) 苦情や相談があった場合、苦情相談担当者はしっかりとお話を聞き、場合によってはご自宅へ伺うなど、状況の把握や事実確認に努めます。
- (3) 苦情相談担当者（応対者）は速やかに管理者に状況等の報告を行い、ご利用者様またはご家族様の立場に立った適切な対処方法を検討します。
- (4) 検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ずご利用者様またはご家族様へ報告します。
- (5) 苦情または相談内容については真摯に受け止め、個人情報の取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業員全員で検討します。

苦情申立の窓口

事業者の窓口	ヘルパーステーションあき		
所在地	大阪府茨木市山手台3丁目30番30号		
TEL	072-649-0651	FAX	072-649-0645
受付時間	月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日、夏季休暇8月13日から8月15日まで、年末年始12月30日から1月3日までを除く。午前9時から午後5時30分までとする		

市町村の窓口	健康福祉部 障害福祉課		
所在地	大阪府茨木市駅前三丁目8番13号		
TEL	072-620-1636	FAX	072-627-1692
受付時間	午前8時45分から午後5時15分まで※土・日・祝日、12月29日から翌年1月3日までは休み		

公的団体の窓口	大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会「福祉サービス苦情解決委員会」		
所在地	大阪府中央区中寺1丁目1番54号 大阪社会福祉指導センター内		
TEL	06-6191-3130	FAX	06-6191-5660
受付時間	10時00分から16時00分（月～金曜日（祝日を除く））		

21 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施状況	実施していない
実施日	—
評価機関名	—
結果の開示状況	—

22 重要事項の説明年月日

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、利用者に説明を行いました。

事業者	法人所在地	大阪府茨木市山手台3丁目30番30号		
	法人名	有限会社ケアプランセンターあき		
	代表者名	代表取締役 岡田 亮一	印	
	事業所名	ヘルパーステーションあき		
	説明者氏名		印	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

ご利用者様	住所			
	氏名		印	
代筆の場合の代筆者氏名 (ご利用者様との続柄等)			続柄等	

代理人 (成年後見人等)	住所			
	氏名		印	