

重要事項説明書

(訪問介護用)

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、指定訪問介護サービス提供契約締結に際して、ご注意くださ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（法人）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	TEL：072-649-0635 FAX：072-649-0645
法人設立年月日	平成13年3月27日

2 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	ヘルパーステーションあき		
介護保険事業所番号	2774201483		
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		

(2)事業の目的および運営方針

事業の目的	有限会社ケアプランセンターあきが設置するヘルパーステーションあき（以下「事業所」という。）において実施する指定訪問介護事業・指定第1号訪問事業（訪問介護相当サービス・指定介護予防訪問サービス）（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・要支援状態等にある利用者に対し、指定訪問介護・指定第1号訪問事業（訪問介護相当サービス・指定介護予防訪問サービス）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・指定第1号訪問事業（訪問介護相当サービス・指定介護予防訪問サービス）の提供を確保することを目的とする。
-------	---

運営の方針	<p>①事業所が実施する事業は、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。</p> <p>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、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、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに指定居宅サービス等の事業の人員、設置及び運営に関する基準を定める条例」（平成24年大阪府条例第115号）に定める内容を遵守し、事業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～金曜日（ただし祝日、8/13～8/15・12/30～1/3を除く）
営業時間	9：00～17：30

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月、火、水、木、金、土
サービス提供時間	7：00～19：00

(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>ご利用者様の状態や意向等を十分に把握した上で、居宅サービス計画（ケアプラン）に基づいた「訪問介護計画」を作成します。なお、作成にあたっては、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。</p> <p>作成した訪問介護計画について、ご利用者様等へ説明し、同意を得た上で交付します。</p> <p>ご利用者様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。</p> <p>居宅介護支援事業者と調整した上で必要に応じ訪問介護計画の変更を行います。</p> <p>訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容などのサービスに関する指示・指導を行います。また、ご利用者様の状況についての情報を伝えます。</p> <p>訪問介護員等の能力や希望に応じた研修、技術指導等を行います。</p>	1 名以上
訪問介護員	<p>訪問介護計画に基づいて訪問介護サービスを提供します。</p> <p>事業者や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、適切な介護技術をもって訪問介護サービスの提供を行います。</p> <p>サービス提供後、ご利用者様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> <p>サービス提供責任者から、ご利用者様の状況についての情報を受け、適切に対応します。</p>	常勤換算 2.5 名以上
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>	1 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 (全てのご利用者様について作成します)	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、ご利用者様の意向や心身の状況等の把握を行い、目標を達成するための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。
	自立生活支援のための見守りの援助	<p>ご利用者様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。</p> <p>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。</p> <p>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に必要な時だけ介助）を行います。</p> <p>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。）</p> <p>車いすでの移動介助を行って店に行き、ご利用者様が自ら品物を選べるよう援助します。</p> <p>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。</p>
生活援助	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。

助	洗濯	ご利用者様の衣類等の洗濯を行います。
	通院等乗降介助	通院等に際して、訪問介護員等が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送に係る運賃は別途必要になります。）

(2) 利用料金について

- ・基本報酬
 - ・加算等
- } 別紙参照

(3) 訪問介護員等の禁止行為

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 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者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

◇ **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
- ・ 主としてご利用者様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
- ・ 園芸（植木の剪定など）
- ・ 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、ご利用者様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ご利用者様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。	
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。	
	前日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	当日のご連絡の場合	1200円を請求いたします。
※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25日までに、下記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>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なことがあります。）</p> <p>また、介護給付費等について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いいたします。</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

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。	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

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、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) 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を確認させていただきます。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) 要介護認定を受けていない場合は、ご利用者様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、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くともご利用者様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) ご利用者様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、ご利用者様又はご家族様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、ご利用者様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、ご利用者様の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、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) 介護相談員を受入れます。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 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、ご利用者様の家族、ご利用者様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、ご利用者様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）	茨木市 健康福祉部 長寿介護課	連絡先	072-620-1639
居宅介護支援事業所			
担当ケアマネージャー		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

訪問介護員等は、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、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 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、ご利用者様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、内容等を記録します。
- (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様の負担となります。)

16 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。
- (2) 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。

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 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	
----	--

(2) 提供予定の指定訪問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。

19 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	ヘルプステーションあき		
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～金曜日（ただし祝日、8/13～8/15・12/30～1/3を除く）9：00～17：30		

市区町村の窓口	茨木市 健康福祉部 長寿介護課		
所在地	大阪府茨木市駅前三丁目8番13号		
TEL	072-620-1639	FAX	072-622-5950
受付時間	8時45分から17時15分（土日祝および12/29～1/3を除く）		

公的団体の窓口	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一丁目3番8号 中央大通FNビル11階		
TEL	06-6949-5418	FAX	06-6949-5417
受付時間	10時00分から16時00分（月～金曜日（祝日を除く）		

20 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	—

21 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、ご利用者様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	