

訪問介護サービス
重要事項説明書

水月ヘルパーステーション

072-762-3737

(事業者名：愛らいふサービス株式会社)

重要事項説明書（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下さい。

この「重要事項説明書」は、「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24年大阪府条例第115号）」第10条の規定に基づき、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	愛らいふサービス株式会社
代表者氏名	代表取締役 松尾 茂行
本社所在地 (連絡先)	大阪府池田市鉢塚三丁目11番15号 (電 話) 072-762-5203
法人設立年月日	平成20年5月

2 利用者へ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	水月ヘルパーステーション
介護保険指定 事業所番号	大阪府指定 2772501314
事業所所在地	大阪府池田市鉢塚三丁目15番2号メゾンさつき1F
連絡先 相談担当者名	(電 話) 072-762-3737 (FAX) 072-762-3751 管理者 岩寄 奈歩
事業所の通常の 事業実施地域	池田市（地域以外の方でも、ご希望の方はご相談ください）

(2) 事業の目的及び運営方針

事業の目的	愛らいふサービス株式会社が設置する水月ヘルパーステーション（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、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	1 この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。 2 事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の悪化の防止に資するよう、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。 3 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの連携に努めるものとする。 4 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、設備及び運営に関する基準を定める条例」（平成24年11月1日大阪府条例第115号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。 5 法118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に実施するものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜から金曜日まで。 ただし、祝日及び12月29日から1月3日までを除きます。
営 業 時 間	午前9時から午後6時

(4) 事業所の職員体制

管理者	岩 寄 奈 歩
-----	---------

職	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	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	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 6名以上
訪 問 介 護 員	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。	非常勤 20名以上

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）、洗髪等を行います。
	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、脾臓病食、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の援助	○ 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ぶよう援助します。 ○ 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。 ○ 利用者と一緒に手助けしながら行う掃除（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む）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で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）利用者及び家族等の禁止行為

利用者又は家族等による訪問介護員等に対する次の行為が認められた場合、サービスの提供をお断りすることがあります。

- ① セクシュアルハラスメント、飲酒の強要、暴力行為、その他迷惑行為
- ② 身体及び財物の損傷、又は破壊すること

（４）その他

他者の入室や室内待機によりサービスの妨げになる場合は、お断りする場合があります。

(5) 提供するサービスの料金とその利用料について

算定項目			利用料	利用者負担額		
				1 割	2 割	3 割
身体介護	20 分未満	昼間	2,644 円	265 円	529 円	794 円
		早朝夜間	3,306 円	331 円	662 円	992 円
		深夜	3,967 円	397 円	794 円	1,191 円
	20 分以上 30 分未満	昼間	3,956 円	396 円	792 円	1,187 円
		早朝夜間	4,943 円	495 円	989 円	1,483 円
		深夜	5,929 円	593 円	1,186 円	1,779 円
	30 分以上 1 時間未満	昼間	6,265 円	627 円	1,253 円	1,880 円
		早朝夜間	7,837 円	784 円	1,568 円	2,352 円
		深夜	9,409 円	941 円	1,882 円	2,823 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満 30 分を増す ごとに加算	昼間	9,181 円に	919 円に	1,837 円に	2,755 円に
			1,333 円加算	134 円加算	267 円加算	400 円加算
		早朝夜間	11,479 円に	1,148 円に	2,296 円に	3,444 円に
			1,647 円加算	165 円加算	330 円加算	495 円加算
		深夜	13,777 円に	1,378 円に	2,756 円に	4,134 円に
			1,994 円加算	200 円加算	399 円加算	599 円加算
身体介護に引き続き生活援助を行った 所要時間が 20 分から起算して 25 分を 増すごと			1,051 円加算	106 円加算	211 円加算	316 円加算
			ただし上限額は			
			3,154 円	316 円	631 円	947 円
生活援助	20 分以上 45 未満	昼間	2,905 円	291 円	581 円	872 円
		早朝夜間	3,631 円	364 円	727 円	1,090 円
		深夜	4,357 円	436 円	872 円	1,308 円
	45 分以上	昼間	3,566 円	357 円	714 円	1,070 円
		早朝夜間	4,455 円	446 円	891 円	1,337 円
		深夜	5,344 円	535 円	1,069 円	1,604 円
＊昼間：午前 8 時～午後 6 時、＊早朝：午前 6 時～午前 8 時、＊夜間：午後 6 時～午後 10 時						
加 算						
緊急時訪問介護加算		1 回	1,355 円	136 円	271 円	407 円
初回加算		初回のみ	2,699 円	270 円	540 円	810 円
介護職員等処遇改善加算Ⅰ		基本サービス費に加算減算を加えた総単位数	所定単位数の 245/1000	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 割
特定事業所加算Ⅰ		基本サービス費に対して	所定単位数の 20/1000			

※ 上記金額には、特定事業所加算 I (20%)、介護職員等処遇改善加算 I (24.5%) が含まれていま
す。

※ 訪問介護の所要時間については、実際の提供時間ではなく、標準的な時間を基準としてケアプ
ランが作成されます。標準時間と実際の提供時間が著しく乖離している場合には、実際の提供時間
に応じた時間プランを見直すため、サービス提供責任者は、提供時間を記録するとともに、著
しくプラン上の標準時間と乖離している場合にはケアマネジャーに連絡し、ケアマネジャーは
必要に応じたプランの見直しをいたします。

※ 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。

- ※ 緊急時訪問加算は、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）を行った場合に算定します。
- ※ 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。
- ※ 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組を行う事業所に認められる加算です。
- ※ 利用料については、円未満の端数処理の関係から一応の目安として、ご参照ください。

◇ 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。

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、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、次の額を徴収いたします。 (1) 事業所から片道おおむね5キロメートル未満 300 円 (2) 事業所から片道おおむね5キロメートル以上 500 円	
②キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセル連絡の時間によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	前日午後6時までご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日にご連絡の場合	一律1,000円
	ご連絡のない場合	1提供あたりの料金の100%
*ただし、利用者の病状の急変、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	利用者（お客様）の別途負担となります。	

5 利用料、その他の費用の請求及び支払方法について

①利用料、その他の費用の請求	利用料、その他の費用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。
②利用料、その他の費用の支払	ア 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。 （ア）利用者指定口座からの自動振替 （イ）現金支払い イ お支払いを確認しましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

* 利用料、その他の費用の支払について、支払期日から2ヶ月以上遅延し、さらに支払の督促から14日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことになります。

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、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	岩 寄 奈 歩
	連絡先電話番号	072-762-3737
	受付日及び時間	月曜日～金曜日 午前9時～午後6時

* 担当ヘルパーの変更に関しましては、ご利用者のご希望を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所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、ご確認いただくをお願いします。
- (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、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 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、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。

虐待防止に関する責任者	管理者 岩寄 奈歩
-------------	-----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。

- (3) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

- (4) 虐待防止のための指針の整備をしています。

- (5) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

- (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。

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	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ダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 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。 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。 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。
②個人情報の保護について	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。 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。 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。）

10 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。

1 1 緊急時の対応について

サービス提供中に利用者に緊急の事態が発生した場合、利用者の主治医にご連絡するとともに、予め指定する連絡先にも連絡します。

	対応可能時間	平日午前 9 時～午後 6 時（12 月 29 日～1 月 3 日を除く）		
主治医	利用者の主治医			
	所属医療機関名称			
	所在地及び電話番号	電話 — —		
家族等	緊急連絡先の家族等			
	住所及び電話番号	電話 — —		

1 2 事故発生時の対応方法について

事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産等を傷つけた場合には、その責任の範囲において、利用者に対してその損害を賠償します。ただし、利用者側の故意または過失が認められる場合、急激な体調の変化、事業者の実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合は損害賠償いたしません。

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
-------	------------

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

(1) 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。

(2) サービス提供責任者は、利用者の口腔に関する問題や服薬状況等に係る気付きを、居宅介護支援事業者等のサービス関係者に情報共有するものとします。

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。

(4) 居宅介護支援事業所のケアマネジャーに対して、当事業者のサービス利用に係る不当な働きかけはいたしません。

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、ICT 機器等により記録いたします。

- (2) サービス提供の記録は、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。

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) 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、衛生的な管理に努めます。
- (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を、おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底します。
- 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 9 訪問介護サービス内容について

- 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 072-762-3737）

- (2) 提供予定の訪問介護の内容と料金については、別紙訪問介護計画書を参照してください。
- (3) その他の費用

①交通費の有無	(有・無) サービス提供1回あたり 円
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光熱水費	利用者（お客様）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	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。

2 0 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
- ① 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）
- ② 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。

- 苦情受付担当者は、把握した状況を苦情解決責任者に報告する。
苦情解決責任者：岩寄 奈歩（管理者）
- 苦情解決責任者は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- 苦情解決責任者はサービス提供責任者及び訪問介護員に事実関係の確認を行う。
- 苦情解決責任者は上長に速やかに報告するとともに、苦情受付担当者と苦情案件を検討した上で、時下の対応を決定する。
- 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、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。

（２）苦情相談の窓口

【事業者の窓口】 苦情処理担当者：岩寄 奈歩	所在地 大阪府池田市鉢塚三丁目 15 番 2 号メゾンさつき 1 F
	電 話 番 号 072-762-3737
	FAX 番 号 072-762-3751
	受 付 時 間 午前 9 時～午後 6 時
【市の窓口】 池田市福祉部地域支援課	所在地 大阪府池田市城南 1 丁目 1 番 1 号
	電 話 番 号 072-754-6288
	FAX 番 号 072-751-8505
	受 付 時 間 午前 9 時～午後 5 時
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪府大阪市中央区常盤町 1-3-8 中央大通 FNビル内
	電 話 番 号 06-6949-5446
	FAX 番 号 06-6949-5417
	受 付 時 間 午前 9 時～午後 5 時

2 1 非常災害対策

事業者は、当事業所の所在する地域の環境及び利用者の特性に応じて、事象別の非常災害に関する具体的計画として災害時対応マニュアルを策定しております。

2 2 サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- （１）サービスの利用中に気分が悪くなったときは、すぐに訪問介護員等にお申し出ください。
- （２）利用者が感染症又は病気の際はサービスをお断りする場合があります。
- （３）サービスの利用中に体調が悪くなった場合、サービスを中止することがあります。その場合は、ご家族に連絡の上で、適切に対応いたします。また、必要に応じて速やかに主治医に連絡を取るなどの必要な措置を講じます。
- （４）体調や容体の急変等によりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに当事業所へご連絡ください。
- （５）利用者又は家族等による以下の行為は、ハラスメントに該当する可能性があり、サービスを中止させていただく場合がありますので、ご了承ください。なお、事業所は男女雇用機会均等法におけるハラスメント対策に基づいて、職場のハラスメント対策に取り組んでいます。
 - ①暴力又は乱暴な言動、無理な要求
 - ・ものを投げつける、刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
 - ・怒鳴る、奇声、大声を発する
 - ・対象範囲外のサービスの強要
 - ②セクシュアルハラスメント
 - ・介護従事者の体を触る、手を握る、腕を引っ張り抱きしめる
 - ・性的な図画等を見せる

- ・性的な話しや卑猥な言動をする など

③その他

- ・介護従事者の自宅の住所や電話番号等の個人情報を聞く
- ・ストーカー行為 など

2 3 サービスの第三者評価の実施状況について

現状、実施しておりません。

2 4 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	令和 年 月 日
-----------------	-------------------------

上記内容について、「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24年大阪府条例第115号）」第10条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪府池田市鉢塚三丁目11番15号
	法人名	愛らいふサービス株式会社
	代表者名	松尾 茂行
	事業所名	水月ヘルパーステーション
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	
代理人	住所	
	氏名	

上記署名は_____が代行しました。

