

重 要 事 項 説 明 書

(訪問介護用)

あなたは(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。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関して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

提供契約締結に関して、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	社会福祉法人 井高野福祉会
代 表 者 氏 名	理事長 村上 圭子
本 社 所 在 地	大阪府大阪市東淀川区井高野3丁目1番58号
(連絡先及び電話番号等)	TEL 06-6349-3417 FAX 06-6349-7748
法 人 設 立 年 月 日	昭和60年 4月 1日

2 利用者に対してのサービス提供する事業者について

(1)事業所の所在地等

事 業 者 名 称	井高野ホームヘルプステーション
介護保険指定事業者番号	大阪市指定 2773000233
事業所所在地	大阪府大阪市東淀川区井高野1丁目4番50号
連 絡 先	TEL 06-6349-9278 FAX 06-6827-8506
相談担当者名	管理者 黒川 稔
事 業 者 名 称	井高野ホームヘルプステーション
事業所の通常の事業の実施地域	大阪府大阪市東淀川区の区域とする

(2)事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会福祉法人井高野福祉会(以下「本会」という。)において実施する指定訪問介護事業(以下「事業所」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。
-------	---

運営の方針	<p>1 事業所が実施する指定訪問介護は、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配慮して、身体介護その他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 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行ふとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。</p> <p>6 指定訪問介護の提供にあたっては、介護保険法第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、適切かつ有効に行うよう努める支援センター、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ものとする。</p> <p>7 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>
-------	--

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日まで。12月30日から1月3日までは休日とする。 ただし国民の祝日は営業とする。
営業時間	午前9時から午後5時30分 (上記の営業日・営業時間の他、24時間、電話などにより常時連絡可能な体制とする)

(4)サービス提供可能な日と時間帯

営業日	月曜日から土曜日まで。12月30日から1月3日までは休日とする。 ただし国民の祝日は営業とする。
営業時間	午前8時から午後6時

(5)事業所の職員体制

管 理 者	管 理 者 黒川 稔
-------	------------

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。 3 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
サービス提供責任者	1 指定訪問介護の利用の申し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把握します。 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 兼務 1名 (管理者)
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 7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。
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)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。
体位交換	床ずれ防止のための、体位交換を行います。
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	ベットへの誘導、ベット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"> ○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。 ○ベット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ります。) ○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。 ○洗濯物をいつしょに干したりたんだけ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。
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	利用者の衣類等の選択を行います。

(2)訪問介護員の禁止行為

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族からの金銭、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 利用者は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)
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体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は除く)
- 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、利用者負担額について(介護保険を適用する場合)

区分	サービス提供時間数	20分未満 (163単位)		20分以上 30分未満 (244単位)		30分以上 1時間未満 (387単位)		1時間以上 (567単位)	
		サービス提供時間帯	利用料	利用料	利用料	利用料	利用料	利用料	利用料
身体介助	昼間 (午前8時 ～ 午後6時)	1,813円	181円 (363円)	2,713円	271円 (542円)	4,303円	430円 (860円)	6,305円	631円 (1,261円)
生活援助	サービス提供時間数			20分以上 45分未満 (179単位)	45分以上 (220単位)				
生活援助	サービス提供時間帯	利用料	利用者負担額	利用料	利用料	利用料	利用料	利用料	利用料
	昼間			1,990円	199円 (398円)	2,446円	245円 (489円)		

※ 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、上記の金額の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、ベット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介護職員初任者研修課程修了者(ヘルパー2級課程修了者)を配置する事業所は、上記の金額70/100となります。

※ 当事業所と同一見物若しくは同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者又は当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。

同一の敷地内若しくは隣接する建物とは、当該事業所と構造上、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とします。

同一の建物に20人以上居住する建物とは、前記に該当するもの以外で当事業所の利用者が20人以上居住する建物を言います。
(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に限る。)

	加 算	利用料	利用者負担額 1割負担(2割負担)	算 定 回 数 等
	緊急時訪問介護加算	1, 268円	127円(254円)	1回の要請に対して1回
	初 回 加 算	2, 524円	253円(505円)	初回のみ
	介護職員処遇改善加算Ⅱ	(I) 所定単位数 の224/1000	左記の1割(2割)	基本サービス費に各種加算 減算を加えた総単位 (所定単位数)

- ※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等から要請を受けて、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。
- ※ 介護職員処遇改善加算は、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みを行う事業所に認められる加算です。
- ※ (利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合)上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付いたしますので、「領収書」を添えてお住いの市町村に居宅介護サービス費の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。
- ※ 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。
- ※ 平常の時間帯(午前8時から午後6時)以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割り増し料金が加算されます。

早朝 : 25 % 夜間 : 25 %

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

◇ 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、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、掃除等

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と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、床のワックスかけ
- ・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、移動に要した交通費の実費 (公共交通機関等の交通費)を請求いたします。	
	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。	
②キャンセル料	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ない場合	1提供当たりの料金の 10%を請求いたします。

③サービス提供に当たり必要なる利用者の 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。	

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

① 利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合) その他の費用の支払い方法等	<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、利用者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10日までに利用者あてに お届け(郵送)します。</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>ア サービス提供の都合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30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自動振替</p> <p>(イ) 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します。</p> <p>(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ヶ月以上遅延し、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

利用者ご事情により、担当する 訪問介護員等の変更を希望される 場合は右の相談担当者まで ご相談ください。	相談担当者	片岡 美紀
	連絡先電話番号	06-6349-9278
	同FAX番号	06-6827-8506
	受付日及び受付時間	毎週月曜日～土曜日 9:00～17:30

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者ご希望をできるだけ尊重して調節を行いますが、当事業所の人員体制などにより、
ご希望をそえら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、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間)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) 利用者が要支援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、介護予防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、要支援認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要支援認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (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を説明いたし行い、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、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充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ます。

虐待防止に関する責任者	管 理 者 黒 川 稔
-------------	-------------

- (2) 成年後見人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。

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ドライン」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。
--------------------------	---

	<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> <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>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>ア 事業者は、利用者からの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。</p> <p>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、サービス担当者等で利用者の家族の個人情報を用いません。</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(紙によるものその他、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必要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。

<p>【主治医連絡先】</p> <p>医療機関名：</p> <p>氏名：</p>	<p>所在地：</p> <p>電話番号：</p>
--	--------------------------

【ご家族緊急連絡先】 氏名： _____	続柄： _____	電話番号： _____ 携帯番号： _____
【ご家族緊急連絡先】 氏名： _____	続柄： _____	電話番号： _____ 携帯番号： _____

11 事故発生時の対応について

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。

【市町村の連絡先】 東淀川区保健福祉センター 福祉担当（介護保険） _____	所在地 東淀川区豊新2丁目1番4号 (東淀川区役所 2階) 電話番号 06-4809-9859 FAX番号 06-6327-1920 受付時間 9時00分～17時30分
【介護支援事業者連絡先】 事業所名： _____ 担当者名： _____	電話番号： _____ FAX番号： _____

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害保険((株))
保険名：介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要：損害責任(身体・財物)

12 身分証携行義務

訪問介護員は、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るものとします。
- (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。

17 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) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。

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

(連絡先: 06-6349-9278)

- (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						
火						
水						
木						
金						
土						
日						
1週当たりの利用料、利用者負担額(見積もり)合計額						円 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、説明の日の1ヶ月以内とします。

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。

(3) 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	
----------	--

19 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)

○ 苦情受付窓口(担当者) 黒川 稔

電話 06-6349-9278 FAX 06-6827-8506

○ 受付時間 毎週月曜日～土曜日 9:00～17:30

また苦情受付ボックスを井高野ホームヘルプステーション窓口を設置しています。

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。

提供した指定訪問介護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、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じる。

提供した指定訪問介護に関し、市町村が行う文書その他の物件の提出もしくは提示を求め、または当該市町村の職員からの質問もしくは照会に応じ、および利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに市町村から、指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行う。

提供した指定訪問介護に対す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協力するとともに、国民健康保険団体連合会からの指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行う。

(2) 苦情申立の窓口

<p>【事業所窓口】 井高野地域在宅サービスステーション (総合窓口)</p>	<p>所在地 大阪市東淀川区井高野1-4-50 電話番号 06-6827-1132 FAX番号 06-6827-8506 受付時間 午前9時～午後5時30分</p>
<p>【市町村(保険者)窓口】 東淀川区役所 介護保険係</p>	<p>所在地 大阪市東淀川区豊新2-1-4 電話番号 06-4809-9859 FAX番号 06-6327-1920 受付時間 午前9時～午後5時30分</p>
<p>【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合</p>	<p>所在地 大阪市中央区常磐町1-3-8中央大通りFNビル内 電話番号 06-6949-5418 FAX番号 06-6949-5417 受付時間 午前9時～午後5時</p>
<p>大阪市相談窓口</p>	<p>所在地 大阪市中央区船場中央3-1-7-331 電話番号 06-6949-5418 高齢者施策部介護保険課指定・指導グループ 受付時間 午前9時～午後5時 (土・日・祝日を除く)</p>

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

この重要事項説明書の概要等については、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。

上記内容について、「大阪市指定居宅サービス等の人員、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26号)」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	大阪府大阪市東淀川区井高野3-1-58
	法 人 名	社会福祉法人 井高野福祉会
	代 表 者 名	村上 圭子
	事 業 所 名	井高野ホームヘルプステーション
	説 明 者 氏 名	

上記の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 (続柄:)	住 所	
	氏 名	