ヘルパーステーション「ふれあい」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、「東大阪市介護保険事業の人員、設備、運営等に関する基準等を定める条例（平成 24 年東大阪市条例第 36 号）」に定める「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 11 年厚生省令第 37 号）」第 8 条の規定に基づき、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　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　大阪府社会福祉事業団
代表者氏名	理　事　長　　行　松　英　明
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	大阪府箕面市白島三丁目５番５０号 （連絡先部署名）　企画・指導グループ （電　話　番　号）０７２-７２４－８１６６ （ファックス番号）０７２－７２４－８１６５
法人設立年月日	昭和４６年３月２５日

2　利用者に対して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	ヘルパーステーション「ふれあい」
介護保険指定事業所番号	大阪府指定　２７７５００３６８０
事業所所在地	東大阪市新上小阪１１－２
連絡先 相談担当者名	（電　話　番　号）０６－６７２６－３０３４ （ファックス番号）０６－６７３０－７１６８ （管　理　者　）　中西　佐智子
事業所の通常の事業の実施地域	東大阪市の区域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	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訪問介護サービスを提供する。
運営の方針	・利用者の能力に応じた自立支援に配慮し、身体介護その他生活全般にわたる援助を行う。 ・必要な時に必要なサービス提供ができるよう努める。 ・他事業所との連携に努める。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日　但し、祝日、１２月２９日～１月３日は休業日とする。
営業時間	９：００～１７：４５

(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～日曜日
サービス提供時間	２４時間体制

(5)事業所の職員体制

管理者	中西　佐智子

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　訪問介護員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。 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。 6　居宅介護支援事業者等に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。 7　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。 8　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。 9　訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 10　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。 11　訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 12　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。	3名 （サービス提供責任者 2 名以上管理者兼務含む）
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。	8名以上
事務職員	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。	サービス提供責任者が兼任

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。
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・重度化防止のための見守り的援助	○ 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う調理、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。 ○ 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。 ○ 自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接介助は行わずに、側で見守り、服薬を促します。 ○ 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら掃除、整理整頓を行います。 ○ 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。 ○ 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。
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。
通院等のための乗車又は降車の介助		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。）

※ここで説明している身体介護、生活援助の各サービスの詳細については、利用者・利用者担当の介護支援専門員と私どもの３者で協議の上、決めさせていただきます。

※上記サービスは、例えばご契約者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行う等、利用者がその有する力を最大限活用する事が出来るような方法によって行います。

（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

(2) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険（１割負担）を適用する場合）について

区分	サービス提供時間数／サービス提供時間帯	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30分を増すごと	
		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（午前8時～午後6時）	1,915円	192円	2,868円	287円	4,558円	456円	6,677円に1,335円を加算	668円に134円を加算
	早朝（午前6時～午前8時）夜間（午後6時～午後10時）	2,397円	240円	3,585円	358円	5,703円	570円	8,346円に1,203円を加算	835円に120円を加算
	深夜（午後10時～午前6時）	2,878円	288円	4,301円	430円	6,837円	684円	10,015円に1,445円を加算	1,002円に145円を加算

区分	サービス提供時間数／サービス提供時間帯	20分以上45分未満		45分以上	
生活援助	昼間	2,108円	211円	2,589円	259円
	早朝・夜間	2,632円	263円	3,242円	324円
	深夜	3,167円	317円	3,884円	388円

通院等のための乗降又は降車の介助	昼間		早朝・夜間		深夜		片道の料金です（別途交通費）

	加　　算	利用料	利用者負担額	算　定　回　数　等
要介護度による区分なし	特　定　事　業　所　加　算Ⅱ	所定単位数の 100/1000	左記の１割	１回　当　た　り
	緊　急　時　訪　問　介　護　加　算	1,070 円	１０７　円	１回の要請に対して１回
	初　　回　　加　　算	2,140 円	２１４　円	初　　回　　の　　み
	生活機能向上連携加算（Ⅰ） 生活機能向上連携加算（Ⅱ）	1,070 円 2,140 円	１０７　円 ２１４　円	１　月　当　た　り
	介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）ロ 表示は介護職員等処遇改善加算　【Ⅰ２】	所定単位数の 287/1000	左記の１割	１月当たり 基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）

※ ①当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に居住する利用者(②に該当する場合を除く)又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に 20 人以上居住する建物の利用者に対し、訪問介護を行った場合は上記金額の 90/100 となります。
②当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に居住する利用者の人数が 1 月あたり 50 人以上の建物に居住する利用者に対し、訪問介護を行った場合は上記金額の 85/100 となります。

※ 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、人材の質の確保や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。

※ 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。

※ 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。

※ 生活機能向上連携加算は、訪問リハビリテーション事業所、通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師や理学療法士等と連携し、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、その計画に基づく訪問介護を行う場合に加算します。

※ 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。

※ 地域区分別（５級地）の単価を含んでいます。

※ （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ただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に、利用者負担額を除いた居宅介護サービス費の支給申請を行ってください。

提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険（２割負担）を適用する場合）について

区分	サービス提供時間数／サービス提供時間帯	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30分を増すごと	
		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（午前8時～午後6時）	1,915円	383円	2,868円	574円	4,558円	912円	6,677円に963円を加算	1,335円に193円を加算
	早朝(午前6時～午前8時) 夜間(午後6時～午後10時)	2,397円	479円	3,584円	717円	4,633円	927円	8,346円に1,209円を加算	1,669円に242円を加算
	深夜(午後10時～午前6時)	2,878円	576円	4,301円	860円	6,837円	1,367円	10,015円に1,445円を加算	2,003円に289円を加算

生活援助	サービス提供時間数／サービス提供時間帯	20分以上45分未満		45分以上	
	昼間	2,108円	422円	2,589円	518円
	早朝・夜間	2,632円	526円	3,242円	648円
	深夜	3,167円	633円	3,884円	777円

通院等のための乗降又は降車の介助	昼間		早朝・夜間		深夜		片道の料金です（別途交通費）
		円	円				

	加算	利用料	利用者負担額	算定回数等
要介護度による区分なし	特定事業所加算	所定単位数の100/1000	左記の２割	１月当たり 基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）
	緊急時訪問介護加算	1,070円	214円	１回の要請に対して１回
	初回加算	2,140円	428円	初回のみ
	生活機能向上連携加算（Ⅰ） 生活機能向上連携加算（Ⅱ）	1,070円 2,140円	214円 428円	１月当たり
	介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）ロ 表示は介護職員等処遇改善加算【Ⅰ2】	所定単位数の287/1000	左記の２割	１月当たり 基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険（３割負担）を適用する場合）について

区分	サービス提供時間数／サービス提供時間帯	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30分を増すごと	
		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（午前8時～午後6時）	1,915円	575円	2,868円	860円	4,558円	1,367円	6,677円に2,003円を加算	1,335円に610円を加算
	早朝(午前6時～午前8時) 夜間(午後6時～午後10時)	2,397円	719円	3,584円	1,079円	4,633円	1,708円	8,346円に2,504円を加算	1,669円に751円を加算
	深夜(午後10時～午前6時)	2,878円	864円	4,301円	1,294円	6,837円	2,051円	10,015円に3,005円を加算	2,003円に902円を加算

生活援助	サービス提供時間数／サービス提供時間帯	20分以上45分未満		45分以上	
	昼間	2,108円	633円	2,589円	777円
	早朝・夜間	2,632円	790円	3,242円	973円
	深夜	3,167円	950円	3,884円	1,165円

通院等のための乗降又は降車の介助	昼間		早朝・夜間		深夜		片道の料金です（別途交通費）
	,円	,円	円	円	円	円	

	加算	利用料	利用者負担額	算定回数等
要介護度による区分なし	特定事業所加算Ⅱ	所定単位数の100/1000	左記の3割	1回あたり
	緊急時訪問介護加算	1,070円	321円	１回の要請に対して１回
	初回加算	2,140円	642円	初回のみ
	生活機能向上連携加算（Ⅰ） 生活機能向上連携加算（Ⅱ）	1,070円 2,140円	321円 642円	１月当たり
	介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）ロ 表示は介護職員等処遇改善加算【Ⅰ2】	所定単位数の287/1000	左記の3割	１月当たり 基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

⑴ 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

⑵ 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。

⑶ 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

<table>
<tr><td>① 交通費</td><td colspan="2">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。
なお、自動車を使用した場合も運営規程の定め基づき、下記の金額を請求いたします。
・事業所から半径２０キロメートル未満　５００円
・事業所から半径２０キロメートル以上　１，０００円</td></tr>
<tr><td rowspan="4">② キャンセル料</td><td colspan="2">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。</td></tr>
<tr><td>２４時間前までのご連絡の場合</td><td>キャンセル料は不要です</td></tr>
<tr><td>１２時間前までにご連絡の場合</td><td>１提供当たりの料金の
１０％を請求いたします。</td></tr>
<tr><td>１２時間前までにご連絡のない場合</td><td>１提供当たりの料金の
２５％を請求いたします。</td></tr>
<tr><td colspan="3">※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。</td></tr>
<tr><td colspan="2">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</td><td>利用者の別途負担となります。</td></tr>
<tr><td colspan="2">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</td><td>実費相当を請求いたします。</td></tr>
</table>

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）、その他の費用の請求方法等	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。 イ　上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月１５日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
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	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２２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）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 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。（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。）

※ 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

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	中西　佐智子
	連絡先電話番号	０６－６７２６－３０３４
	同ファックス番号	０６－６７３０－７１６８
	受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 ９：００～１７：４５

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者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（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) 事業所における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するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。

(2) 事業者における虐待の防止のための指針を整備します。

(3) 事業者において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に年 1 回実施します。

(4) 前（３）に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます

虐待防止に関する責任者	所　　長　大西　智之
虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者	管 理 者　中西　佐智子

(5) 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　身体的拘束について

事業者は原則として利用者に対して身体的拘束を行いません。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、利用者に対して同意を得た上で次に掲げることに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、身体的拘束を行った日時、理由及び様態等についての記録を行います。また事業者として、身体的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。

⑴ 切迫性……直ちに身体的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。

⑵ 非代替性…身体的拘束以外に、利用者または他人の生命・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。

⑶ 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（業務継続計画の策定等）

１　事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

２　事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施するものとする。

３　事業所は、それぞれ年１回以上に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

１１ハラスメント防止に関する事項）

事業者は、「ハラスメント防止対策に関する基本方針」に基づき、適切なサービス提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動または優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するため、次の措置を講ずるものとする。

（１）ハラスメントを未然に防ぐため、従業者に対する研修の実施

（２）ハラスメントに関する相談、分析等実施体制の整備

（３）ハラスメント行為者が利用者またはその家族であった場合、担当者の変更やサービスの中止またはサービス利用契約に基づく不信行為として契約の解除を行う

１２　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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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で利用者の家族の個人情報を用いません。 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。）

１３　緊急時の対応について

①対応方法	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。	
③ 連絡先	主治医	氏　　名： 医療機関　： 所 在 地： 電 話 番 号：
	家族等	氏　　名：　　様　　続柄　　様 住　　所： 電 話 番 号： 勤務先及び携帯番号：

１４　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	損保保険ジャパン株式会社
保険名	福祉事業者賠償責任保険
補償の概要	全般

１５　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。

１６　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。

１７　居宅介護支援事業者等との連携

⑴ 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。

⑵ 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。

⑶ 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。

１８　サービス提供の記録

⑴ 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。

⑵ 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を提供した日から 5 年間保存します。

⑶ 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。

１９　衛生管理等

⑴ 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。

⑵ 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。

２０　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　中西　佐智子・松田　飛香・木下　亜紀

（連絡先：０６－６７２６－３０３４　）

(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				有		
火				有		
水				有		
木				有		
金				有		
土				有		
日				有		
１週当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額						

(3)　その他の費用

①　交通費の有無	（有・無の別を記載）サービス提供１回当たり…（0 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 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。

(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。

２１　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

利用者等への周知徹底	・施設内への掲示、パンフレットの配布等により苦情解決責任者及び苦情受付担当者の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。
苦情の受付	・利用者からの苦情は随時受け付けると共に、苦情受付簿を作成する。 ・苦情受付簿を作成後は速やかに苦情受付担当者へ申し送る。 ・苦情受付担当者は苦情を受け付け、事情を聴取すると共に苦情相談票を作成する。
苦情受付の報告	・苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告する。
苦情解決に向けての話し合い	・苦情解決責任者は、苦情申し出人と話し合いによる解決に努める。
苦情解決の記録、報告	・苦情受付担当者は苦情受付から解決、改善までの経過と結果について苦情相談処理報告書に記録する。 ・苦情解決責任者は苦情解決結果について、苦情申し出人に対して報告する。 ・また解決、改善までに時間がかかる場合には経過について報告する。
苦情解決の公表	・サービスの質や信頼性の向上をはかるために、必要に応じて東大阪市役所への報告を行う。

(2)　苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 （事業者の担当部署・窓口の名称）	所 在 地　東大阪市新上小阪 11-2 電話番号　06-6726-3034 ﾌｧｯｸｽ番号 06-6730-7168 受付時間　9:00～17:45 月曜日～金曜日(祝祭日除) 苦情解決責任者　施設長　大西　智之 苦情受付担当者　　中西　佐智子
【市町村（保険者）の窓口】 東大阪市福祉部指導監査室 介護事業者課	所 在 地　東大阪市荒本北一丁目 1 番 1 号 電話番号（指定）06-4309-3318 電話番号（指導）06-4309-3317 ﾌｧｯｸｽ番号 06-4309-3848 受付時間　9:00～17:30　（土日祝休み）
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所 在 地　大阪市中央区常盤町一丁目 3 番 8 号 中央大通ＦＮビル 電話番号　06-6949-5418 受付時間　9:00～17:00　（土日祝休み）
【ふれあい第三者委員】	神崎　順子　　電話番号　未公表

２２　提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

上記内容について、「東大阪市介護保険事業の人員、設備、運営等に関する基準等を定める条例（平成 24 年東大阪市条例第 36 号）」に定める「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 11 年厚生省令第 37 号）」第 8 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	令和　　年　　月　　日

事業者	所　在　地	大阪府箕面市白島三丁目５番５０号
	法　人　名	社会福祉法人　大阪府社会福祉事業団
	代 表 者 名	理　事　長　　行　松　英　明
	事 業 所 名	ヘルパーステーション「ふれあい」
	説 明 者 氏 名	印

事業者から上記内容の説明を受け、同意しました。

利用者	住　所	
	氏　名	印

代理人	住　所	
	氏　名	印