

# 重要事項説明書 (指定訪問介護)

株式会社 So-Zo' Factory

訪問介護おむすび



## 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、「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等を定める条例（平成 24 年大阪府条例第 115 号）」第 10 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	株式会社 So-Zo' Factory
代表者氏名	代表取締役 幸 郁代
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府門真市千石東町 7 番 8-3 号 TEL 072-882-5475
法人設立年月日	令和 4 年 6 月 6 日

### 2 利用者に対する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	訪問介護おむすび
介護保険指定 事業者番号	大阪府指定 2772604340
事業所所在地	大阪府門真市千石東町 7 番 8-3 号
連絡先 相談担当者名	TEL 072-882-5475 FAX 072-395-4925 管理者 幸 郁代
事業所の通常の 事業の実施地域	門真市

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社 So-Zo' Factory が設置する、訪問介護おむすびにおいて実施する指定訪問介護事業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、利用者の意志及び人格を尊重し、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。
指定訪問介護 運営方針	1 利用者が要介護状態等となった場合においても、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様に配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行う。 2 必要なとき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。 3 利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し計画的に行う。 4 利用者の意志及び人格を尊重し、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。 5 利用者の存在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援セン

	<p>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。</p> <p>6 前 5 項のほか、「大阪市指定居宅サービス等の事業人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」（平成 24 年大阪府条例第 115 号）に定める内容を順守し事業を実施する。</p>
--	--

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日（但し祝日、8月13日～8月15日、12月30日～1月5日までを除く）
営業時間	9:00～18:00

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜～金曜日 （但し、8月13日～8月15日、12月30日～1月5日までを除く） ※土曜日・日曜日は必要に応じて相談可能
サービス提供時間	8:00～18:00 ※時間外は相談可能

(5) 事業所の職員体制（介護予防訪問介護兼任）

管理者	管理者 幸 郁代
-----	----------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</li> <li>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。</li> </ol>	常 勤 1 名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 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。</li> <li>2 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。</li> <li>3 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>6 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。</li> <li>7 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。</li> <li>8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li> <li>9 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。</li> <li>10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</li> <li>11 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。</li> </ol>	常 勤 1 名

訪問介護員	1 訪問介護計画に基づき、指定訪問介護のサービスを提供します。 2 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。 3 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。 4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。	常 勤 1名 非常勤 3名以上
事務職員		非常勤 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。
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（腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、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。

	<p>自立生活支援のための見守りの援助（安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者と一緒に手助け及び見守りしながら行うベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等。衣類の整理・被服の補修。掃除、整理整頓。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。</li> <li>○ 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みます。）を行います。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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）</li> <li>○ 車イス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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 認知症等の高齢者がリハビリパンツやパッド交換を見守り・声掛けを行い、1人で出来るだけ交換し後始末ができるように支援します。</li> <li>○ 認知症等の高齢者に対してヘルパーが声掛けと誘導で食事・水分摂取を支援します。</li> <li>○ 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。）</li> <li>○ 本人が自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接援助は行わずに側で見守り、服薬を促します。</li> <li>○ ゴミの分別がわからない利用者と一緒に分別をしてゴミ出しのルールを理解してもらったり思い出してもらったり援助する。</li> </ul>
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。
通院等のための乗降又は降車の介助		通院等に際して、ヘルパー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) 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 利用者の居室での飲酒、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を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、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（介護保険を適用する場合）について

**\*1 割負担者の場合（2割負担者はこの限りではありません）**

（指定訪問介護）

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 1時間30分未満		1時間30分以上 30分を増すごとに	
		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	利用料	利用者 負担額
身体 の介護 の 場合	昼間	1801円	180円	2696円	270円	4276円	427円	6265円	626円	6265円に 906円加算	626円に 90円加算
	早朝・夜間	2251円	225円	3370円	337円	5345円	533円	7831円	782円	7831円に 1132円加算	782円に 112円加算
	深夜	2700円	270円	4044円	405円	6414円	640円	9397円	939円	9397円に 1359円加算	939円に 135円加算
	サービス提供 時間帯			20分以上 45分未満		45分以上		身体介護に引き続き生活援助を行った場合			
生活 の 場合	昼間			1978円	197円	2431円	243円	所要時間が20分から起算して25分を増すごとに +718円(利用者負担額71円) 但し、2155円(利用者負担額215円)を限度とする。			
	早朝・夜間			2472円	246円	3038円	303円				
	深夜			2967円	295円	3646円	364円				
通院乗降介助				昼間 利用料-1071円 利用者負担額107円		早朝・夜間 利用料-1338円 利用者負担額133円		深夜 利用料-1606円 利用者負担額160円			

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

	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	介護職員改善加算Ⅲ	所定単位数の 182/1000	左記の1割	毎月あたり (※弊社はⅢになります)
	緊急時訪問介護加算	1105円	111円	1回の要請に対して1回(要介護の利用者のみ)
	初回加算	2210円	221円	初回

- ※ 利用料・利用者負担額は地域区分3級地(11.05%)を勘定したものです。
- ※ 身体介護のサービスに引き続き生活援助のサービスを実施する場合の時間区分は20分以上45分未満、45分以上70分未満、70分以上とさせていただきます。
- ※ 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(計画時間数)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せん。
- ※ 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。

※ (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」を交付しますので、「領収書」を添えてお住ま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。

※ 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、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等は居宅サービス計画にない訪問介護(身体介護)を行った場合に加算します。

#### ◇ 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等に連絡し、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でも、運営規程の定めに基づき、交通費は徴収致しません。
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致します。

	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～24 時間の間でのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	12 時間前までのご連絡の場合	1 回 1000 円請求致します
※ただし、利用者の症状の急変や入院等の場合にはキャンセル料は請求致しません。		
③ サービス提供に当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	実費相当を請求いたします。（注）	

（注）当該事業所の運営規程において、定められている必要があります。

## 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

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	<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、利用月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お届けします。</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 15 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）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）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>

※ 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 か月以上遅延し、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。	ア 相談担当者氏名	幸 郁代
	イ 連絡先電話番号	072-882-5475
	同ファックス番号	072-395-4925
	ウ 受付日及び受付時間	月～金曜日 9:00～18:00

\* 担当する訪問介護員の変更に関しては、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下さい

## 7 サービスの提供にあたって

- (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、必要な援助を行うものとしします。

- (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、「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ますので、ご確認いただくようお願いいたします
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。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ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。
- (6) 禁止行為
  - ① 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
  - ② 職員に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
  - ③ 職員に対するセクシャルハラスメント（意に添わない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為）

## 8 高齢者虐待防止について

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。

虐待防止に関する責任者及び 担当者	管理者 幸郁代
----------------------	---------

- (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) 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- (5) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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	① 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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとしします。
--------------------------	--

	<p>② 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>③ 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>④ 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>① 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。</p> <p>② 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>③ 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、追加また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。）</p>

#### 10 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。

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	
家族等	緊急連絡先の家族等	
	住所及び電話番号	

#### 11 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。

緊急時対応可能時間は基本、月曜日から金曜日（8月13日～8月15日・

12月30日～1月3日を除く）9:00～18:00とします

なお、当事業所は、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株式会社  
保険名 賠償責任保険  
保障の概要 賠償責任（身体・財物共有、管理財物、人格権侵害、経済的損失等）

## 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また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り、居宅介護支援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。
- 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また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また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、モバイル端末で記録します。サービス提供の終了時に利用者の確認を受け、記録した内容を利用者様にお伝えします。
- 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 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 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 指定訪問介護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 感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- ④ 感染症の予防及び蔓延防止のための指針を作成します。
- ⑤ 感染症の予防及び蔓延防止のための研修を実施します。

## 17 業務継続計画の策定等

- ① 感染症にかかわる業務継続計画及び災害にかかわ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行動できるよう研修に取り込みます。

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：訪問介護おむすび TEL072-882-5475 FAX072-395-4925 )

- (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	無料
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・外出介助におけるヘルパー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か月当りのお支払い額（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	
----------	--

※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。 なお、サービス内容の見積もりについては、確認ができれば、別途利用金表の活用も可能です。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヵ月以内とします。

19 サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 苦情処理の体制及び手順

ア 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）

イ 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。

- 苦情又は相談があった場合は、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い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。
- 相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下の対応を決定します。
- 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、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します。)

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問介護おむすび	所在地 大阪府門真市千石東町7番8-3号 TEL 072-882-5475 FAX 072-395-4925 受付日及び時間 月曜日～金曜日 9:00～18:00 担当者 管理者 幸 郁代
【市町村（保険者）の窓口】 門真市保健福祉部高齢福祉課	所在地 大阪府門真市中町1-1 TEL 06-6902-6176 受付日及び時間 月曜日～金曜日 9:00～17:30
【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1丁目3番8号 TEL 06-6949-5418 受付日及び時間 月曜日～金曜日 9:00～17:00

20 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	
実施した直近の年月日	年 月 日
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

21 介護サービス契約の終了

事業者からの契約の解除

事業者は、次に掲げるいずれかの場合には、相当な期間の経過後介護サービス契約を解除することができる。

①職員に対する身体的暴力

②職員の心身に危害が生じ、または生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生または再発性を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難になったとき

職員の心身に危害が生じ、または生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生または再発性を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難になったとき

③職員に対するセクシャルハラスメント

上記により契約を解除する場合、事業者は居宅介護支援事業所または保険者である市区町村

と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じて、必要な措置を講じる。

上記内容について、「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等を定める条例（平成 24 年大阪府条例第 115 号）」の規定に基づき、利用者説明を行いました。

21 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
-----------------	----------

事業者	所在地	大阪府門真市千石東町 7 番 8-3 号
	法人名	株式会社 So-Zo' Factory
	代表者名	代表取締役 幸 郁代 印
	事業所名	訪問介護おむすび
	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。

利用者	住所	
	氏名	印

※もしくは代筆の場合

代理人	住所	
	氏名	印