

訪問介護サービス重要事項説明書

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 結の杜
代表者氏名	代表取締役 細川 久世
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒639-0254 奈良県香芝市関屋北7-20-17 TEL:06-6568-6011 FAX:06-6568-6011
法人設立年月日	令和3年12月24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	ヘルパーステーションMUSUBI
事業所所在地	〒551-0031 大阪市大正区泉尾2丁目15-4
指定事業所番号	
連絡先 相談担当者名	TEL:06-6556-9298 氏名: 後藤 和枝
事業所の通常の事業実施地域	大阪市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社結の杜が設置するヘルパーステーションMUSUBI（以下、「事業所」という）において実施する指定訪問介護サービス（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、要介護状態にある利用者に対し、訪問介護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	1 事業所が実施する訪問介護サービス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行うものとする。 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。 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もしくは悪化の防止に資するよう、その目標設定し、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。 4 指定訪問介護サービスの実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業所、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。

	5 前4項の他、「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要項」（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。
--	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～金 ただし国民の祝日、8/13～8/15、12/30～1/3を除く
営業時間	午前9時00分～午後5時30分

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月～日
サービス提供時間	24時間

(5) 事業所の職員体制

事業所の管理者	後藤 和枝

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者及び業務の一元的管理	
	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	常勤 名
サービス提供責任者	1 指定訪問介護の利用申し込みに係る調整	
	2 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的な把握	
	3 訪問介護計画の作成並びに利用者等へ説明行い同意を得て、訪問介護計画の交付	
	4 指定訪問介護の実施状況の把握を及び訪問介護計画の変更	
	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	常勤 名
	6 居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）	
	7 訪問介護員等への具体的な援助目標、援助内容に関する指示及び利用者の状況についての情報伝達	非常勤 名
	8 訪問介護員等の業務の実施状況の把握	
	9 訪問介護員等に対する研修、技術指導等	
	10 その他サービスの内容の管理に関する必要な業務	
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身体介護または生活援助のサービスを提供	常勤 名
	2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等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	
	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	非常勤 名
	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入れ	
事務職員	第1号事業支給費等の請求業務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 名
		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

訪問介護計画の作成	利用者に係る居宅介護事業者等が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）などに基づき、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	①排泄・食事介助 ②清拭・入浴・身体整容 ③体位交換 ④移動、移乗介助、外出介助 ⑤その他の必要な身体介護
生活援助	①調理 ②衣類の洗濯、補修 ③住居の掃除、整理整頓 ④生活必需品の買い物 ⑤その他の必要な家事

(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 利用者または家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③ 利用者または家族からの金銭、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（利用者また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

(3) 訪問介護員の衛生管理等

訪問介護員の清潔保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとします。

(4) サービス利用料

当社が提供するサービスの利用料及び利用者にご負担いただく金額と料金の計算は、別表（1）の通りです。なお、この金額は公的介護保険に準じます。

4 その他の費用について

(1) その他の費用の内容について

①交通費	通常の事業の実施地域内は無料です。 事業の実施地域外への訪問については別途交通費をいただく場合があります。
------	--

②キャンセル料	サービスの日時の変更、時間の短縮、キャンセル等ご希望の際にはサービス利用日の前営業日までにご連絡ください。それ以降のご連絡或いはご連絡なくキャンセルされた場合には、キャンセル料を請求させていただきます。 ただし急な容態の変化や緊急でやむを得ない事情がある場合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	利用者の（又は家族等）のご負担となります。
④サービス提供にあたり必要となる利用者宅で使用する用具、食材、消耗品等の費用	必要な物は事前に用意していただくか、訪問介護員に購入をご用命ください。（購入代金は利用者の負担となります。立替は致しかねますので、その場での負担をお願いします。）
⑤買い物同行（代行）、通院介助などにおける訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	訪問介護員・従業者の交通費につきましても利用者の実費用を負担いただきます。（立替は致しかねますので、その場での負担をお願いします）

(2) その他の費用の請求及び支払方法について

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	<p>① 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事に計算し、利用月毎の合計金額により請求いたします。</p> <p>② 上記に係る請求書は、利用明細を据えて利用月の翌月20日までに利用者宛にお届け（郵送）をします。</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方法等	<p>① 利用者指定口座からの自動引落（指定された金融機関の口座から月1回引落とします。）</p> <p>② 郵便局からの振込（期日までにお近くの郵便局からお振込みいただきます。）</p> <p>※①・②のいずれも基本的に引落とし手数料や振込手数料はかかりません。</p> <p>※口座自動引落の場合の引落日は、原則利用月の翌月27日、郵便振込の場合は原則利用月の翌月末日までにお振込み下さい</p> <p>※お支払いただきましたら、領収証を発行いたしますので大切に保管してください。</p> <p>※支払日が休日の場合、口座自動引落の場合は翌営業日を支払期限とし、郵便振込の場合は、郵便局又は事業者の前営業日を支払期日とします。</p>

5 サービスの提供に当たっての注意事項

- (1) サービスの提供に当たっては、当社が選任した訪問介護員がサービスを行います。
利用者が訪問介護員を指名することはできません。
- (2) 計画に基づいた安定したサービス提供を行うため、原則複数名で対応をさせていただきます。
- (3) 選任された訪問介護員の交代を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情、その他交代を希望する理由を明らかにして、交代を申し出ることができます。また事業者の都合により訪問介護員の交代することがあります。その場合、利用者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分配慮いたします。

6 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人権教育を及び虐待防止に関する研修を実施、受講させることや、内部通報制度を設けるなど、必要な体制の整備及び、措置を講ずるよう努めるものとします。また、事業者は虐待等の事実を発見した場合は、速やかに行政窓口等へ報告する等の対策を講ずるよう努めるものとします。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定及び設置しています。

虐待防止に関する 責任者	(職名) 管理者	後藤 和枝
-----------------	----------	-------

- (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) 従業者に対する虐待防止を啓発・及する為の研修を実施しています。
- (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、速やかにこれを市区町村に通報します。

7 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	<ol style="list-style-type: none">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ダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。② 事業所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。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。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、その秘密を保持するべき旨を従業者との雇用契約の内容とします。
	<ol style="list-style-type: none">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、利用者の個人情報用いません。また、利用者の

②個人情報の保護について	<p>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など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（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持って管理し、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。）</p>
--------------	--

8 サービスに関する相談・苦情

- (1) 利用者は、契約に基づくサービスに関して、苦情・相談がある場合は、事業者、市区町村の窓口及び公的団体の窓口で苦情・相談を申し立てることができます。相談・苦情の窓口は以下の通りです。

【事業所の窓口】 受付時間：9：00～17：30 休業日：土・日・祝及び 8/13～8/15、12/30～1/3	事業所名：ヘルパーステーションMUSUBI 担当者：後藤 和枝 電話番号：06-6556-9298
【区役所（保険者）の窓口】 受付時間：9：00～17：30	区役所：大正区保健福祉課 所在地：大阪市大正区千島2丁目7-95 電話番号：06-4394-9859
【大阪市の窓口】 受付時間：9：00～17：30 休業日：土・日・祝及び 12/29～1/3	受付窓口：大阪市福祉局高齢施策部介護保険課 （指定・指導グループ） 所在地：大阪市中央区船場中央3丁目1番7-331 電話番号； 06-6241-6310 FAX番号：06-6241-6608
【公的団体の窓口】 受付時間：9：00～17：30 休業日：土・日・祝及び 12/29～1/3	公的団体：大阪府国民健康保険連合会 受付窓口：介護保険室介護保険課 所在地：大阪市中央区常磐町1-3-8 中央大通FN内 電話番号：06-6949-5418

- (2) 苦情処理の体制及び手順

- ① 事業者は、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に、必要に応じて利用者居宅を訪問し、事実確認を行います。
- ② 特に、当事業者に対する苦情である場合には、利用者の立場を考慮して、サービス提供担当者への事実確認を慎重に行います。
- ③ 前2項の処理基準に基づいて対応し、関係者への連絡調整が必要な時には、速やかに行うとと

もに、利用者へは、必ず対応策を含めた結果報告を行います。なお、時間を要する場合は、その旨翌日までに連絡します。

- ④ 利用者の担当介護支援専門員に苦情内容を速やかに報告するとともに、共同で利用者への対応を行います。なお、苦情内容については、サービス担当者会議等への報告を行って、再発防止策等を協議します。
- ⑤ 事業者において対応、処理できない内容の時は、行政機関等関係窓口と協力して、適切な対応策を利用者の立場に立って検討し、実施いたします。

9 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治医への連絡を行う等の必要なし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。

ご家族等	氏名①		ご関係	
	連絡先 (電話等)			
	住所			
	氏名②		ご関係	
	連絡先 (電話等)			
	住所			
主治医等	氏名①		診療所名	
	連絡先 (電話等)			
	所在地			
	氏名②		診療所名	
	連絡先 (電話等)			
	所在地			
介護支援専	介護支援専門員		事業所名	
	連絡先 (電話等)			

職員	所在地	
----	-----	--

※該当者がいない場合は、空欄にせずその旨を記載してください。（「該当なし」「なし」「/」等）

10 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定介護予防型訪問サービス・指定生活援助型訪問サービスの提供により事故が発生した場合は、市区町村、利用者の家族、利用者に係る介護予防支援事業者等（地域包括支援センターより介護予防支援等の業務を委託している居宅介護支援事業所を含む。以下同じ）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介護予防型訪問サービス・指定生活援助型訪問サービス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	損害保険ジャパン株式会社
保険名	事業活動総合保険

11 その他の運営に関する事項

事業者は、従業員の資質向上のために、次の通り研修の機会を設けるものとし、また業務の執行体制についても検証、整備するものとします。

- (1) 採用時研修 採用後1か月以内
- (2) 継続研修 年4回

12 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		実施した評価機関の 名称	
実施した直近の年月 日		評価結果の開示状況	

上記内容について、「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要項」（平成25年3月4日大阪市条例第26号）の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

説明年月日	年 月 日
-------	-------

事業者	所在地	奈良県香芝市関屋北7-20-17	
	法人名	株式会社 結の杜	
	代表者名	代表取締役 細川 久世	印
	事業所名	ヘルパーステーションMUSUBI	
	説明者氏名		印

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

※利用者が身体の状態により、自署・押印できない場合、利用者本人の意思を確認の上、代理人が利用者欄を代筆・押印いたします。

利用者代理人	住所	
	氏名	印
	利用者との関係	