

大阪市第一号訪問事業
指定介護予防型・指定生活援助型訪問サービス
重要事項説明書

この「重要事項説明書」は、「大阪市訪問型サービス（第1号訪問事業）の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱（平成29年4月1日）」の規定に基づき、指定介護予防型サービス・指定生活援助型訪問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 指定介護予防型サービス・指定生活援助型訪問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: 06-6556-9298 FAX: 06-6556-9298
法人設立年月日	令和3年12月24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。指定介護予防型サービス・指定生活援助型訪問サービス事業（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、要支援状態にある利用者に対し、指定介護予防型サービス・指定生活援助型訪問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指定介護予防型サービス・指定生活援助型訪問サービスの提供を確保することを目的とする。
	1 事業所が実施する指定介護予防型サービス・指定生活援助型訪問サービスは、利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持もしくは改善を図り、または要介護状態なることを予防し、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支援を行うものとする。

運営の方針	2 指定介護予防型サービス・指定生活援助型訪問サービスの実施に当たっては、利用者の心身状況、その置かれてる環境等を利用者の日常生活全般の状況を的確に把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者の意思及び人格を尊重しながら、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。 3 指定介護予防型サービス・指定生活援助型訪問サービスの実施に当たっては、利用者の介護予防に資するよう、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 指定介護予防型サービス・指定生活援助型訪問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、「大阪市訪問型サービス（第1号保険事業）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29年4月1日）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
---------	-------

介護予防型訪問サービス

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 名
	1 指定介護予防型訪問サービスの利用申し込みに係る調整を行います。 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に把握します。 3 サービス担当者会議への出席等により、介護予防支援事業所等と連携を図ります。 4 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情報を伝達します。 5 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。	

サービス提供責任者	6	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。	常勤	名
	7	訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。		
	8	利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定介護予防型訪問サービス目標、当該目標達成するための具体的なサービスの内容、サービスの提供を行う機関等を記載した。介護予防型訪問サービス計画を作成します。	非常勤	名
	9	介護予防型訪問サービス計画の作成に当たっては、その内容について利用者またはその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。		
	10	介護予防型訪問サービス計画の内容について、利用者の同意を得たときは、介護予防型訪問サービス計画書ご利用者に交付します。		
	11	介護予防型訪問サービス計画に基づくサービスの提供に当たって当該計画に係る利用者の状態、当該利用者に対するサービスの提供状況等について、当該サービスの提供に係る介護予防サービス計画等を作成した指定介護予防支援事業者等に少なくとも月1回報告します。		
	12	介護予防型訪問サービス計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも1回は、当該計画の実施状況の把握（「モニタリング」という）を行います。		
	13	上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて介護予防型訪問サービス計画の変更を行います。		
	14	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。		
訪問介護員	1	介護予防型訪問サービス計画に基づき、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します。	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します。	非常勤	名
	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。		
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

生活援助型訪問サービス

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。	常勤 名
	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。	

訪問事業責任者	1 指定生活援助型訪問サービスの利用申し込みに係る調整を行います。		
	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に把握します。		
	3 サービス担当者会議への出席等により、介護予防支援事業所等と連携を図ります。		
	4 従業者に対し、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情報を伝達します。		
	5 従業者の業務の実施状況を把握します。		
	6 従業者の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。		
	7 従業者に対する研修、技術指導等を実施します。	常勤	名
	8 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、サービス提供日時、具体的なサービスの内容等を記載した生活援助型訪問サービス提供予定表を作成します。	非常勤	名
	9 生活援助型訪問サービス提供予定表の作成に当たっては、その内容について利用者またはその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。		
	10 生活援助型訪問サービス提供予定表の内容について、利用者の同意を得たときは、介護予防型訪問サービス計画書ご利用者に交付します。		
	11 生活援助型訪問サービス提供予定表に基づくサービスの提供の開始から、少なくとも1月に1回は、当該サービスの提供に係る介護予防サービス計画等を作成した指定介護予防支援事業者等に報告します。		
	12 サービス提供状況等を踏まえ、必要に応じて生活援助型訪問サービス提供予定表の変更を行います。		
	13 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。		
従業者	1 生活援助型訪問サービス提供予定表に基づき、日常生活を営むのに必要な生活援助のサービスを提供します。	常勤	名
	2 訪問事業責任者が行う研修、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、訪問事業責任者に報告を行います。	非常勤	名
	4 訪問事業責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます		
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 非常勤	名 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／指定介護予防型訪問サービス

サービス区分と種類	サービスの内容
介護予防型訪問サービス計画の作成	利用者に係る介護予防支援事業者等が作成した介護予防サービス計画（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介護予防型訪問サービス計画を作成します。
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、肝臓療食、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、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。
体位変換	褥瘡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、車椅子など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（安全確認の声掛け、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掛け、気分の確認等を含む）を行います。 ●ベッドの出入り時など自立を促すための声掛け（声掛けや見守り中心で必要なときだけ介助）を行います。 ●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。） ●車椅子での移動介助行って店に行き、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・声掛けを行います。 ●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	利用者の衣類等の洗濯を行います。

(2) 提供するサービスの内容について／生活援助型訪問サービス

サービス区分と種類	サービスの内容
生活援助型訪問サービス提供予定表の作成	利用者に係る介護予防支援事業者等が作成した介護予防サービス計画（ケアプラン）などに基づき、サービス提供日時、具体的なサービスの内容等を記載した生活援助型訪問サービス提供予定表を作成します。
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	利用者の衣類等の洗濯を行います。

(3) 訪問介護員・従業者の禁止行為

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

◆ 第1号事業支給費として不適切な事例での対応について

(1) 次に掲げる様に、第1号事業支給費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

- ・利用者以外の者に係る洗濯、調理、買出し、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、清掃など

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
- ・花木の水遣り
- ・犬の散歩などベッドの世話 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) 第1号事業支給費の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、介護予防支援事業者等又は市区町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、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等の住民参加型福祉サービス、ボランティア等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、介護予防サービス計画等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、介護予防支援事業者等に連絡し、介護予防サービス計画等の変更の援助を行います。
- (4) 提供するサービスの利用料、利用者負担額について（介護保険を利用する場合）
当社が提供する介護予防型訪問サービス・生活援助型訪問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。 事業の実施地域外は公共交通機関にてかかった費用を請求いたします。
②キャンセル料	キャンセル料は不要です。
③サービス提供にあたり必要となる。利用者の帰宅で使用する電気、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、食料、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に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	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。 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。
	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。） 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。）

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

※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。
※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
※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。
※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。

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など）を確認させていただきます。被保険者の住所等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に必要な援助を行います。また、介護予防支援等が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められる時は、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) -1 利用者に係る介護予防支援事業者等が作成する「介護予防サービス計画（ケアプラン）」等に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定介護予防型訪問サービスの目標、当該目標達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「介護予防型訪問サービス計画」を作成します。なお、作成した「介護予防型訪問サービス計画」は、利用者又は家族にその内容の説明行い、同意を得た上で交付致しますので、ご確認いただくようお願いします。
- (3) -2 利用者に係る介護予防支援事業者等が作成する「介護予防サービス計画（ケアプラン）」等に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、サービス提供日時、具体的なサービスの内容等を記載した「生活援助型訪問サービス提供予定表」を作成します。なお、作成した「生活援助型訪問サービス提供予定表」は、利用者又は家族にその内容の説明行い、同意を得た上で交付致しますので、ご確認いただくようお願いします。
- (4) -1 サービス提供は「介護予防型訪問サービス計画」に基づいて行います。なお、「介護予防型訪問サービス計画」は、利用者等の心身の状況や意向等の変化により必要に応じて変更することができます。
- (4) -2 サービス提供は「生活援助型訪問サービス提供予定表」に基づいて行います。なお、「生活援助型訪問サービス提供予定表」は、利用者等の心身の状況や意向等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、従業者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。

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に、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

（１）虐待防止・身体拘束等の適正化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ります。

（２）虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。

（３）従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施する等の必要な措置を講じます。

（４）事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。

（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）による虐待等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。

（６）事業者は、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。

（７）やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録致します。

（８）虐待防止・身体拘束等の適正化に関する担当者を選定しています。

虐待防止担当者・責任者：管理者 後藤 和枝

7 衛生管理について

事業所において感染症等が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

（１）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）事業所における感染症等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ています。

（４）事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

（５）従業者に対し、感染症等の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的を実施します。

8 業務継続に向けた取り組みの強化について

（１）感染症等や非常災害の発生時において、利用者に対する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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

（２）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実施します。

（３）定期的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います。

9 ハラスメントについて

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

（１）事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

1. 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
2. 個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. 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

（２）ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案件が発生しない為の再発防止策を検討します。

（３）職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

（４）ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

10 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に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	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。 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。 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。）
--	---

1.1 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：大阪府中央区船場中央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：大阪府中央区常磐町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、今日車へは必ず太陽サ行含めた結果報告を行います。なお、時間を要する場合は、その旨を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。

12 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	介護支援専門員		事業所名	
	連絡先			

専 門 員	(電話等)	
	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)

1 3 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

1 4 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の提示を求められた時はいつでも身分証を提示します。

1 5 心身の状態の把握

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当たっては、介護予防支援事業者等が開催するサービス担当者会議などを通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、そ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とします。

1 6 介護予防支援事業者等との連携

- (1) 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当たり、介護予防支援事業者等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「介護予防型訪問サービス計画書」・「生活援助型訪問サービス提供予定表」の写しを、利用者の同意を得たうえで介護予防支援事業者など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介護予防支援事業者に送付します。

1 7 サービス提供の記録

- (1) 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実施毎に、そのサービスの提供日、

内容などについて記録を行い、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、利用者の求めに応じ、その控えを利用者に交付します。

(2) 上記のサービス提供記録は、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および複写物の交付を請求することができます。

18 重要事項説明の年月日

上記内容について、「大阪市訪問型サービス（第1号訪問事業）の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱（平成29年4月1日）」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 - 2 0 - 1 7		
	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			

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	

別表 サービス利用料

【大阪市介護予防型訪問サービス】

大阪市 1 単位 = 11.12円

基本単位

名称	期間	単位	円
介護予防型訪問サービス費（Ⅰ） 週 1 回程度	月	1,176単位	13,077円
	日割	39単位	433円
介護予防型訪問サービス費（Ⅱ） 週 2 回程度	月	2,349単位	26,120円
	日割	77単位	856円
介護予防型訪問サービス費（Ⅲ） 週 2 回超（要支援 2）	月	3,727単位	41,444円
	日割	123単位	1,367円

加算

名称	内容	単位	円
初回加算	開始月にサービス提供責任者が訪問し計画作成します。	200単位	2,224円
生活機能向上連携加算	理学療法士と連携し、計画作成します。	100単位	1,112円
介護職員処遇改善加算Ⅱ	従業員に対し計画的に研修し資質及び処遇の向上を図っています。	所定単位+加算の224/1000	

【大阪市生活援助型訪問サービス】

大阪市 1 単位 = 11.12円

基本単位

名称	期間	単位	円
生活援助型訪問サービス費（Ⅰ） 週 1 回程度	月	888単位	9,874円
	日割	29単位	322円
生活援助型訪問サービス費（Ⅱ） 週 2 回程度	月	1,774単位	19,726円
	日割	58単位	644円
生活援助型訪問サービス費（Ⅲ） 週 2 回超（要支援 2）	月	2,815単位	31,302円
	日割	93単位	1,034円

加算

名称	内容	単位	円
介護職員処遇改善加算Ⅱ	従業員に対し計画的に研修し資質及び処遇の向上を図っています。	所定単位+加算の224/1000	

※「週〇回程度の利用が必要な場合」とあるのは、週当たりのサービス提供の頻度による区分を示すものですが、提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合であっても、利用料及び利用者負担額は変動せず定額となります。

※利用者の体調不良や状態の改善などにより、介護予防型訪問サービス計画・生活援助型訪問サービス提供予定表に定めたサービス提供区分よりも利用が少なかった場合、又は介護予防型訪問サービス計画・生活援助型訪問サービス提供予定表に定めたサービス提供区分よりも多かった場合であっても、月の途中でのサービス提供区分の変更は行いません。なお、翌月のサービス提供区分については、利用者の新たな状態に応じた区分による介護予防型訪問サービス計画・生活援助型訪問サービス提供予定表を作成し、サービス提供を行うこととなります。

※月毎の定額制となっていますが以下の場合は、（）内の日をもって日割り計算を行います。

- ・月途中からサービス利用を開始した場合（契約日）
- ・月途中でサービス利用を終了した場合（契約解除日）
- ・月途中に要介護から要支援に変更になった場合（変更日）
- ・月途中に要支援から要介護に変更になった場合（変更日）
- ・同一市町村内で事業所を変更した場合（変更日）

※総額表記をしています。利用料の自己負担額は、自治体より交付されている「負担割合証」により決定します。