

「指定訪問介護」重要事項説明書

当事業所はご契約者に対して訪問介護サービスを提供させていただくに際し、厚生省令第37号第8条に基づいて、契約を締結する前に、知っておいていただきたい当事業所の内容を説明させていただきます。

1. 訪問介護を提供する事業者について

事業者名称	合同会社 しかた
主たる事務所の所在地	大阪府八尾市田井中4丁目91番地
代表者名	代表社員 四方 夏枝
電話番号	072-976-5134

2. ご利用者へのサービス提供を担当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 カイト
事業所所在地	大阪府八尾市志紀町1丁目153番地 カパルア106号室
開設年月	令和6年1月1日
介護保険事業所番号	2775507631
管理者氏名	四方 夏枝
サービス提供実施地域	八尾市 柏原市 藤井寺市
電話番号	072-920-5007 / 090-6047-5223
FAX番号	072-920-5008

(2) 事業の目的、運営方針

事業の目的	要介護状態と認定された利用者に対して、可能な限り居宅において、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、入浴、排泄、食事の介護等の生活全般にわたる援助を行うことを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者等が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者等の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排泄及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うものとする。

(3) 事業所の職員体制(令和6年8月1日現在)

職 種	従事する業務内容	人員
管 理 者	職員管理業務等	1名(常勤)
サービス提供責任者	サービス利用の受付と訪問介護計画の作成等	1名(常勤)
介護福祉士	訪問介護サービスの提供	1名(常勤) 1名(非常勤)
ホームヘルパー		2名(常勤) 3名(非常勤)

(4) 事業所窓口の営業日時

営業日	月曜日～金曜日 ただし、祝日・お盆(8/13～17)・年末年始(12/29～1/4)は休日とする
営業時間	9:00～18:00 〈以外でも、サービスの提供を行う場合があります〉

(5) サービス提供可能日時

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	6:00～22:00

3. 当事業所が提供するサービス内容について

当事業所では、ご利用者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

＜サービスの概要＞

☆ご利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画(ケアプラン)に基づき、それを踏まえ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)の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く(清拭)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。

○更衣介助…上・下着の更衣の介助を行います。

○体位変換…床ずれ防止のための体位変換を行います。

○服薬介助…配剤されたお薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。

○通院介助…通院の介助を行います。

○移動・移乗介助…室内の移動、車椅子等への移乗の介助を行います。

○起床・就寝介助…ベッドからの起き上がり・ベッドへの誘導介助を行います。

○自立生活支援のための見守りの援助など

生活援助

- 調理…ご利用者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）
- 洗濯…ご利用者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。）
- 掃除…ご利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。（ご利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）
- 買い物…ご利用者の日常生活に必要となる物品の買い物をを行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

4. ご利用料金について

介護保険からの給付サービスをご利用の場合は、原則として1割がご利用者の自己負担額となります。

ただし介護保険の支払限度額を超えてサービスをご利用になった場合は、超過分は全額ご利用者の自己負担になります。

なお、保険対象外のご依頼に対しては、全額自己負担となり別途契約が必要となります。

☆利用料について事業所が法定代理受領を行わない場合、上記に係る利用料はいったん全額を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。お住まいの市町村へ（サービス提供証明書・領収書）を添えて居宅介護サービスの支給申請（利用者負担額を除く）を行ってください。

☆保険給付範囲外のサービスを当事業所でご希望の場合は、別途契約に基づいたサービス利用料金（利用者の全額自己負担）でのご提供をさせていただきます。その他をご希望の場合は居宅介護支援事業所又は市町村への連絡等の援助を行います。

（2）その他の費用について

①交通費……○当事業所のサービス提供実施地域（八尾市、藤井寺市、柏原市）へのサービス提供の場合は無料です。 ○当事業所サービス提供実施地域以外の場合は、公共交通機関による交通費の実費の金額をご請求させていただきます。	
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は、ご連絡をいただいたお時間に応じて下記によりキャンセル料をご請求いたします。 ・前日12時までのキャンセルのご連絡の場合…キャンセル料は不要。 ・前日12時以降にキャンセルのご連絡の場合… <u>2,000円</u> ※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合は、キャンセル料は不要です。	
③サービス提供の際に必要な 利用者宅で使用する電気・ガス・水道の費用	利用者の別途ご負担となります。
④通院・外出介助による訪問介護員等の交通費	実費相当をご請求いたします。

(3) 利用料、利用者負担額（介護保険適用の場合）、その他の費用の請求及び支払い方法

①利用料・その他	利用料、利用者負担額（介護保険適用の場合）、その他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計額によりご請求いたします。 毎月15日前後の訪問日に当事業所の訪問介護員が前月分の請求書を持参いたします。
②お支払い方法	サービス提供記録の利用者控えと内容をご確認いただき、請求月の27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) 事業所指定口座への振込み (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金にてお支払いを希望される場合は、集金袋をご用意いたしますので、おつりがないよう準備の上、請求書月末までにお支払い下さい。

※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お支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上延滞し、さらに支払いの督促から14日以内にお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頂くことがあります。

5.利用の中止、変更、追加

- ①利用予定日の前に、ご利用者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービス実施の前日までに事業者申し出て下さい。
- ②サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況によりご利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご利用者に提示して協議します。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス契約時に、担当の訪問介護員を決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供する場合があります。

(2) 訪問介護員の交替

①ご利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替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替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合はご利用者及びそのご家族に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

（３）サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

ご利用者は訪問介護計画に定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはありません。

②訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者はサービスの実施にあたってご契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

（４）サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご利用者の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービス内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

（５）訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご利用者に対するサービス提供にあたって次に該当する行為は行いません。

①医療行為

②ご利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品の授受

③ご利用者ご家族等に対するサービスの提供

④飲酒及び禁煙

⑤ご利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

⑥その他ご利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

（６）サービス提供責任者

サービス提供責任者はご利用者からのサービス提供申込みに関する調整や訪問介護計画の作成などはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点があったりサービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。（担当の訪問介護員に直接お申し出頂いてもかまいません。）

〈サービス提供責任者の業務〉

①訪問介護サービスの利用の申込みに関する調整

②ご利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握

③居宅介護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）

④訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示

⑤訪問介護員の業務の実施状況の把握

⑥訪問介護員の業務管理

⑦その他サービス内容の管理について必要な業務

※ご利用者の担当サービス提供責任者は 四方 穂華 です。

7. 緊急時の対応

サービスの提供中にご利用者の容態の変化等があった場合は、ご利用者の主治医、又は事業所の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。

また緊急連絡先（救急隊、ご家族、介護支援専門員等）に連絡いたします。

8. 事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合は、ご利用者に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかにご利用者がお住まいの市区町村、ご家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行います。

また、事故の状況及び事故に際して取った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。なお、当事業所の訪問介護サービスにより、ご利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。

（当事業所は三井住友海上保険会社と賠償責任保険契約を締結しております。）

9. 守秘義務

- （1）事業者、サービス従事者又は従業員、正当な理由がなくその業務上知り得たご契約者及びご家族等に関する事項を第三者に漏らしません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。
- （2）事業者は、ご利用者に医療上、緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議等が必要がある場合限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内でご契約者又はご家族の個人情報を用いることができますものとします。

10. サービスに関する相談・要望・苦情申立

当事業所が提供した訪問介護に関する相談・苦情は、事業所のご利用者が相談窓口までご連絡下さい。速やかに対応いたします。又、市区町村や国民健康保険団体連合会等にも相談窓口があります。

(1) 苦情の受付窓口

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

訪問介護カイト	担当者	四方 夏枝
	(月曜日～金曜日)	午前9：00～午後5：00
	TEL	072-920-5007
	FAX	072-920-5008

(2) 行政機関その他苦情受付窓口

八尾市健康福祉部 高齢介護課	(月曜日～金曜日) 午前9：00～午後5：00 TEL. 072-924-9360 FAX. 072-924-1005
大阪府国民健康保険 団体連合会	(月曜日～金曜日) 午前9：00～午後5：00 TEL. 06-6949-5418

11、重要事項説明の年月日

上記内容について関係法令、条例の規約に基づき、利用者にご説明を行いました。

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

事業者	所在地	大阪府八尾市田井中4丁目91番地
	法人名	合同会社 しかた
	代表者名	代表社員 四方 夏枝
	事業所名	訪問介護カイト
	説明者氏名	

事業者からの上記内容の説明を確かに受けました。

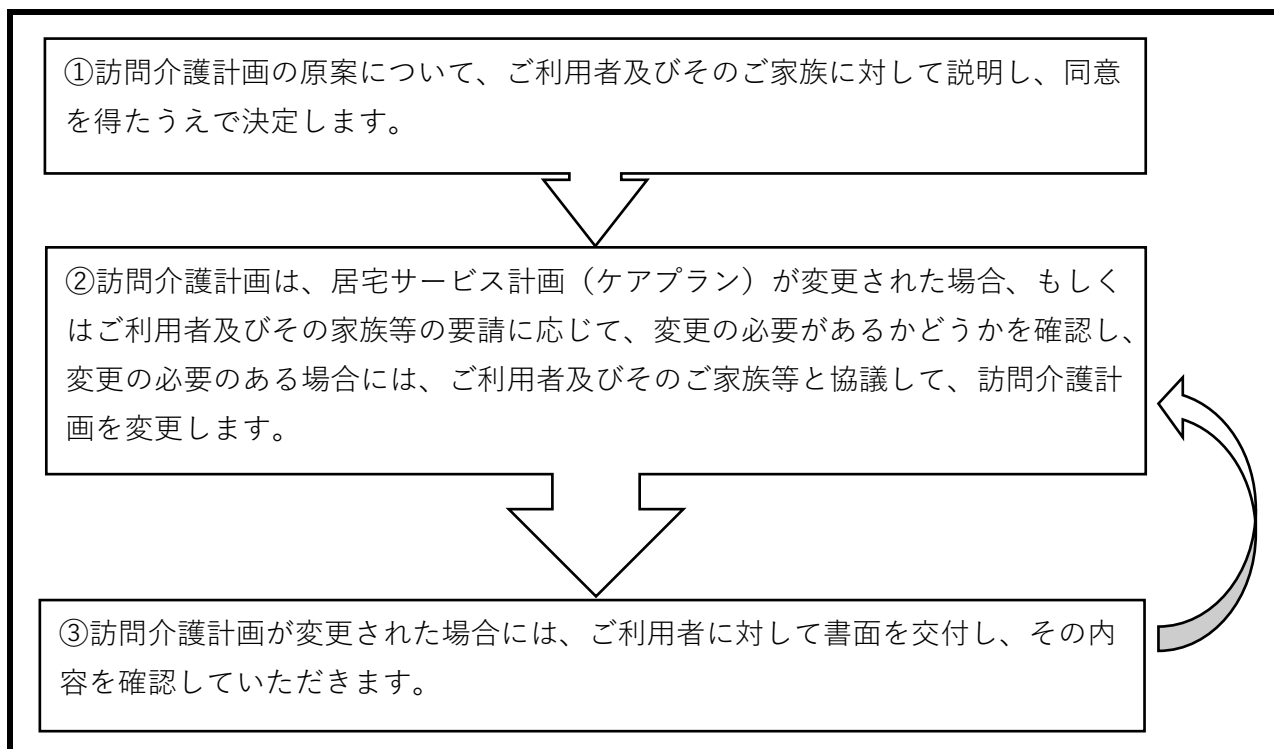
利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	

<重要事項説明書付属文書>

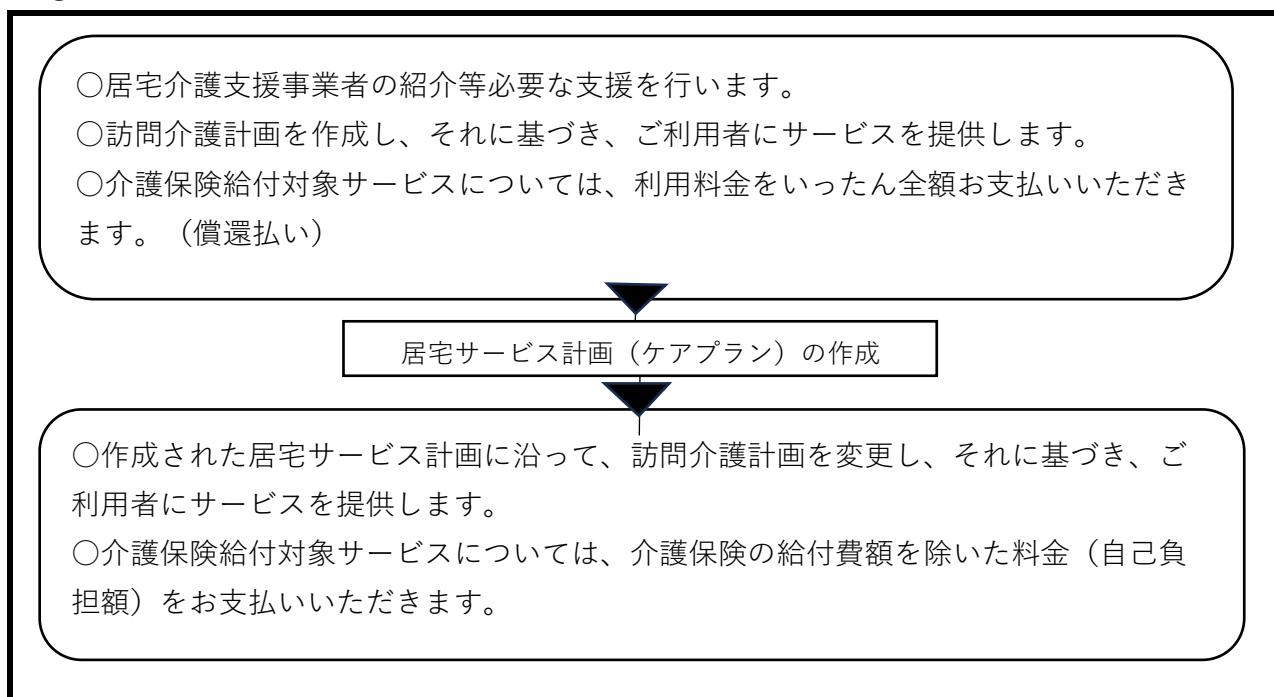
1. 契約締結からサービス提供までの流れ

(1) ご利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。

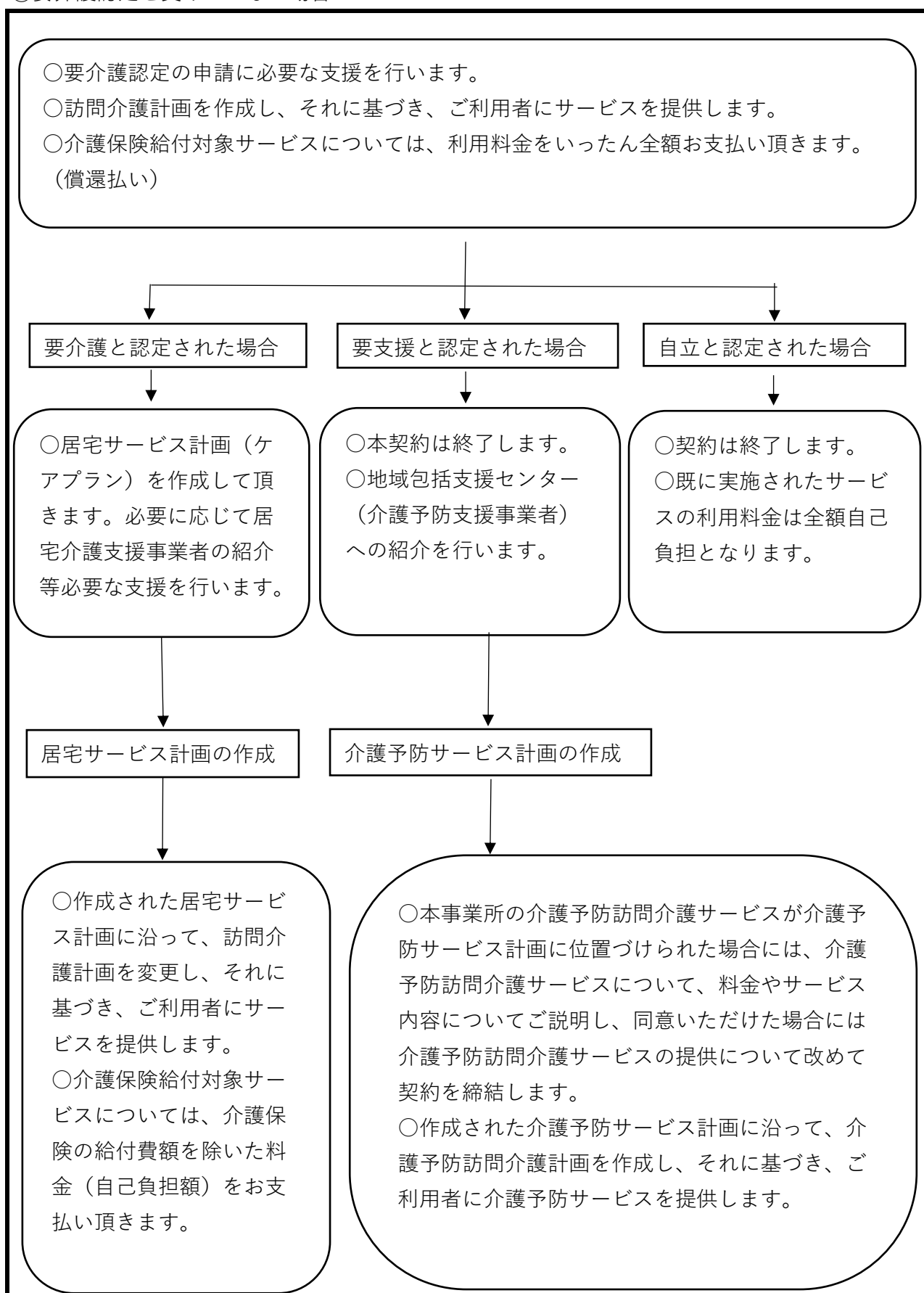


(2) ご利用者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

①要介護認定を受けている場合



②要介護認定を受けていない場合



2. サービス提供における事業者の義務

当事業所では、ご利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します
- ②ご利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご利用者又はそのご家族から聴取、確認します。
- ③サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ご利用者に提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管するとともに、ご利用者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤サービス実施時に、ご利用者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご利用者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。（守秘義務）
 - ・ただし、ご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者の心身等の情報を提供します。
 - ・サービス担当者会議など、ご利用者に係る他の介護予防支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、ご利用者又はそのご家族等の個人情報を用いることができるものとします。

3. 損害賠償について

事業者の責任によりご利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

4. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日からご利用者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の7日前までにご利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ①ご利用者が死亡した場合
- ②要介護認定又は要支援認定によりご利用者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合
- ③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④事業所の滅失や重大な毀損により、ご利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ご利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（１）ご利用者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、ご利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の７日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ①介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ②ご利用者が入院された場合
- ③ご利用者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合
- ④事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問介護サービスを実施しない場合
- ⑤事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

（２）事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ①ご利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②ご利用者による、サービス利用料金の支払いが３か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ご利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等傷つけ、又は著しい不信行為を行うことによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

（３）契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者はご利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

