

重要事項説明書 (訪問介護サービス)

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等を定める条例（平成 25 年大阪市条例第 26 号）」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 芳心 |
| 代表者氏名 | 代表取締役 松下 芳代 |
| 本社所在地 (連絡先及び電話番号等) | 大阪府東大阪市善根寺町3丁目3-50 電話番号 072-911-4411 FAX 番号 072-911-4911 |
| 法人設立年月日 | 平成27年4月1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 | ケアセンターもりのき |
| 介護保険指定 事業所番号 | 大阪市指定（指定事業所番号：2773103169） |
| 事業所所在地 | 大阪府大阪市旭区今市1丁目1-5 千林ロイヤルハイツ 402 号 |
| 連絡先 相談担当者名 | 電話番号 06-7176-4064 FAX 番号 06-4981-8547 管理者 松下 芳代 |
| 事業所の通常の 事業の実施地域 | 大阪市(旭区・都島区・鶴見区・城東区)、守口市、門真市、大東市、東大阪市 |

(2) 事業の目的及び運営の方針

| | |
|-------|--|
| 事業の目的 | 適切な運営を確保する為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、訪問介護の円滑な運営管理を図ると共に、利用者の意思及び人格の尊重し、利用者の立場に立って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 | 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を行うものとする。利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の予防に資するよう、その目標を設定し、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。利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、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、在宅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。 |

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

| | |
|------|---|
| 営業日 | 月曜日から金曜日(祝日、8月13日～8月15日、12月31日～1月3日は除く) |
| 営業時間 | 午前9:00～午後6:00 |

(4) サービス提供可能な日と時間帯

| | |
|----------|------|
| サービス提供日 | 年中無休 |
| サービス提供時間 | 24時間 |

(5) 事業所の職員体制

| | |
|-----|-------|
| 管理者 | 藤塚 鉄平 |
|-----|-------|

| 職 | 職務内容 | 人員数 |
|-----------|---|--------|
| 管理者 | <ol style="list-style-type: none"> 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 | <ol style="list-style-type: none"> 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。 3 利用者へ訪問介護計画を交付します。 4 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。 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 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。 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。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 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。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 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。 | 1名以上 |
| 訪問介護員 | <ol style="list-style-type: none"> 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。 | 2.5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。 | |

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、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））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。 |
| 自立生活支援のための見守りの援助 | | <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（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に必要な時だけ介助）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。 ○ 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。 |
| 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。 |

(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

(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

【別紙利用料金表】

通常時間帯（午前8：00～午後6：00） 地域区分別1単位11.12円（2級地）

| 類型 | ご利用時間 | 単位数 | 基本料金 | 利用者負担金 | | |
|------|---|----------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| | | | | 1割負担の場合 | 2割負担の場合 | 3割負担の場合 |
| 身体介護 | 20分未満 | 163 | 1,812円 | 181円 | 362円 | 543円 |
| | 20分以上 30分未満 | 244 | 2,713円 | 271円 | 542円 | 813円 |
| | 30分以上 1時間未満 | 387 | 4,303円 | 430円 | 860円 | 1,290円 |
| | 1時間以上 1時間30分未満 | 567 | 6,305円 | 630円 | 1,261円 | 1,891円 |
| | 1時間30分以上 (30分増すごとに) | 82 | 911円を追加 | 91円を追加 | 182円を追加 | 273円を追加 |
| | 身体介護に引き 続いて生活援助 をご利用になる 場合（注1） | 65 | (20分以上) 722円を追加 | (20分以上) 72円を追加 | (20分以上) 144円を追加 | (20分以上) 216円を追加 |
| | | 130 | (45分以上70分未 満) 1,445円を追加 | (45分以上 70分未満) 144円を追加 | (45分以上 70分未満) 289円を追加 | (45分以上 70分未満) 433円を追加 |
| 195 | | (70分以上) 2,168円を追加 | (70分以上) 216円を追加 | (70分以上) 433円を追加 | (70分以上) 650円を追加 | |
| 生活援助 | 20分以上 45分未満 | 179 | 1,990円 | 199円 | 398円 | 597円 |
| | 45分以上 | 220 | 2,446円 | 244円 | 489円 | 733円 |

加算・減算

| | | 単位数 | 基本料金 | 1割負担の場合 | 2割負担の場合 | 3割負担の場合 |
|----------------------|-------|-----|--------|---------|---------|---------|
| 緊急訪問 介護加算 (注2) | 1回につき | 100 | 1,112円 | 111円 | 222円 | 333円 |
| 初回加算 (注3) | 1月につき | 200 | 2,224円 | 222円 | 444円 | 667円 |

| | | | | | | |
|------------------------|-----------------|-----|--------|------|------|-------|
| 生活機能向上連携加算（Ⅰ） （注4） | 1月につき | 100 | 1,112円 | 111円 | 222円 | 333円 |
| 生活機能向上連携加算（Ⅱ） （注4） | 1月につき | 200 | 2,224円 | 222円 | 444円 | 667円 |
| 口腔連携強化加算 （注5） | 1回につき | 50 | 556円 | 55円 | 111円 | 166円 |
| 同一建物減算（10%）（注6） | 所定単位数 ×90% | | | | | |
| 同一建物減算（12%）（注6） | 所定単位数 ×88% | | | | | |
| 同一建物減算（15%）（注6） | 所定単位数 ×85% | | | | | |
| 介護職員等処遇改善加算 （Ⅰ）（注7） | 所定単位数 ×24.5% | | | | | |
| 介護職員等処遇改善加算 （Ⅱ）（注7） | 所定単位数 ×22.4% | | | | | |
| 認知症ケア専門加算（Ⅰ） （注8） | 3単位/日 | | 33円/日 | 3円/日 | 6円/日 | 9円/日 |
| 認知症ケア専門加算（Ⅱ） （注9） | 4単位/日 | | 44円/日 | 4円/日 | 8円/日 | 13円/日 |

利用料金計算式

単位数 × 11.12（地域加算 2級地） + 所定単位数 ×（該当加算）

＝基本料金（1円未満切捨）

基本料金－（基本料金×0.9〔1円未満切捨〕）＝ご利用者負担額（1割負担）

基本料金－（基本料金×0.8〔1円未満切捨〕）＝ご利用者負担額（2割負担）

基本料金－（基本料金×0.7〔1円未満切捨〕）＝ご利用者負担額（3割負担）

（注1）身体介護サービスに引き続いて生活援助サービスをご利用いただく場合、算定基準時間あたりの計算となります。なおその場合には、必要な水準の生活援助サービスを提供するよう、やさしい手とご利用者で相談しながら決めます。

（注2）緊急訪問介護加算

ご利用者やそのご家族等からの要請を受けて、介護支援専門員が必要と認め、居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を提供した場合に加算されます。

（注3）初回加算

新規に訪問介護計画を作成したご利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が自ら訪問介護を行う場合、又は他の訪問介護員等に同行した場合に加算されます。過去2ヶ月間サービスの提供を受けていない場合も該当します。

（注4）生活機能向上連携加算

下記4点のうち（1）（2）を実施している場合には1か月あたり上記表の（Ⅰ）の金額を、（3）（4）を実施している場合には（Ⅱ）の金額を加算します。

（1）訪問リハビリテーション若しくは通所リハビリテーションを実施している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（原則として許可病床数200床未満のもの、又は当該病院を中心とした半径4キロメートル

ル以内に診療所が存在しないものに限る。)の理学療法士等や医師からの助言(アセスメント・カンファレンス)を受けることができる体制を構築し、助言を受けた上で、サービス提供責任者が生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成(変更)する。

(2) 当該理学療法士等ら医師は、通所リハビリテーション等のサービス提供の場において、又はICTを活用した動画等により、利用者の状態を把握した上で、助言を行う。

(3) 訪問・通所リハビリテーションの理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が利用者宅を訪問して行う場合又は、リハビリテーションを実施している医療提供施設(許可病床数200床未満のもの又は当該病院を中心とした半径4キロメートル以内に診療所が存在しないものに限る。)の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師が訪問または、サービス提供責任者とのカンファレンスを行い身体状況等の評価(生活機能アセスメント)を共同して行う。

(4) サービス提供責任者が生活機能の向上目的の訪問介護計画を作成する。

(注5) 口腔連携強化加算

事業所の従業者が、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関および介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供した場合に、1月に1回に限り所定単位数を加算します。

(注6) 同一建物減算

事業所と同一敷地内または隣接する敷地内の建物に居住する利用者、あるいは上記以外の建物に居住する利用者が1ヵ月あたり20名以上の場合、所定単位数の10%の単位が、1ヵ月あたり50名以上の場合、所定単位数の15%の単位が減算されます。また、正当な理由なく、事業所において、前6月間に提供した訪問介護サービスの提供総数のうち、事業所を同一敷地内または隣接する敷地内に所在する建物に居住する者(上記15%減算の場合を除く)に提供されたものの占める割合が100分の90以上である場合所定単位数の12%の単位が減算されます。

(注7) 介護職員等処遇改善加算

介護職員の処遇改善加算の取り組みとして、基本報酬総単位数に加算されます。

介護職員等処遇改善加算Ⅰは24.5%

介護職員等処遇改善加算Ⅱは22.4%

(注8) 次の条件を満たすことで加算されます。

(1) 認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱ以上の者が利用者の100分の50以上である

(2) 認知症介護実践リーダー研修修了者を認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱ以上の者が20名未満の場合は1名以上、20名以上の場合は1に、当該対象者の数が19を超えて10又は端数を増すごとに1を加えて得た数以上配置し、専門的な認知症ケアを実施する

(3) 認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱ以上の者に対して、専門的な認知症ケアを実施した場合

(4) 当該事業所の従業員に対して、認知症ケアに関する留意事項の伝達又は技術的指導に係る会議を定期的を開催する

(注9) 次の条件を満たすことで加算されます。

(1) 前記認知症専門ケア加算(Ⅰ)の(2)(4)の要件を満たす

(2) 認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が利用者の100分の20以上である

(3) 認知症高齢者自立度Ⅲ以上の者に対して、専門的な認知症ケアを実施した場合

(4) 認知症介護指導者養成研修修了者を1名以上配置し、事業所全体の認知症ケアの指導等を実施

(5) 介護、看護職員ごとの認知症ケアに関する研修計画を作成し、実施又は実施を予定している場合

※ (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区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。

◇ 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(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に連絡し、居宅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、移動に要した交通費の実費（公共交通機関等の交通費）を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は、片道3km未満は500円、3km以上は1000円を請求いたします。 | |
| 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、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。 | |
| | 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時間前までにご連絡の場合 | 1提供当たりの料金の10%を請求いたします。 |
| | 12時間前までにご連絡のない場合 | 1提供当たりの料金の20%を請求いたします。 |
| ※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。 | | |
| 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 | 利用者の別途負担となります。 | |
| 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 | 実費相当を請求いたします。 | |

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>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20日までに利用者あてにお届け（郵送）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、請求月の末日までに、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3月以上遅延し、さらに支払いの督促から7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 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十分な配慮を行います。

7 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 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 | 藤塚 鉄平 |
|-------------|-------|

- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 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を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底する。
- ④ 苦情解決体制を整備しています。
- ⑤ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

8 身体拘束適正化について

事業所は事業者の計画に従い、利用者の身体拘束等の適正化のため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 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、身体的拘束を行わない。
- ② やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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その他必要な事項を記録する。
- ③ 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を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底する。
- ④ 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
- ⑤ 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

9 衛生管理等について

事業所は、事業所の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う。

- 2 事業所は、事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努める。
- 3 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げるとおり必要な措置を講じる。
 - (1) 感染症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、訪問介護員等に周知徹底を図る。

- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- (3) 訪問介護員等に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的
に実施する。

10 業務継続計画の策定等について

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護等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。

- 2 事業所は、訪問介護員等に対し、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。
- 3 事業所は、定期的
に業務継続計画に見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行う。

11 秘密の保持と個人情報の保護について

| | |
|---------------------------------|---|
| <p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p> | <ul style="list-style-type: none"> 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」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扱いのためのガイドライン」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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。 |
| <p>② 個人情報の保護について</p> | <ul style="list-style-type: none"> ア 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。 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。） |

12 緊急時の対応について

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。

| | |
|---------|-----|
| 掛りつけ病院 | |
| 主治医 | |
| (電話番号) | TEL |
| 緊急連絡先 1 | TEL |
| 緊急連絡先 2 | TEL |

13 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、市区町村、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 | (公財) 介護労働安定センター |
| 保険名 | 介護事業者賠償責任補償 |
| 補償の概要 | サービス時間内に身体、物品の破損において損害賠償保険で適用される範囲の保障をする |

14 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。

15 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。

16 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。
- (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。

17 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、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、サービスの提供の日から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。

18 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。
 - 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て訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
 - 管理者は、訪問介護員に事情確認を行う。
 - 相談担当者は、把握した状況をスタッフと共に検討を行い、時下の対応を決定する。
 - 対応内容に基づき、必要に応じて関係者へ連絡調整を行うと共に、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。)

(2) 苦情申立の窓口

| | |
|--|--|
| 【事業者の窓口】 ケアセンターもりのき (苦情相談担当：藤塚 鉄平) | 大阪市旭区今市1丁目1-5 千林ロイヤルハイツ402号 電話：06-7176-4064 ファックス：06-4981-8547 受付時間 9：00～18：00 |
| 【区役所（保険者）の窓口】 大阪市旭区役所 保険福祉課 介護保険 | 大阪市旭区大宮1丁目1-17 電話：06-6957-9859 ファックス：06-6952-3247 受付時間 9：00～17：30 |
| 【市役所の窓口】 大阪市福祉局高齢施策部介護保険課 (指定・指導グループ) | 大阪市中央区船場中央3丁目1番7-331 電話：06-6241-6310 FAX：06-6241-6608 受付時間 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 (苦情相談担当) | 大阪市中央区常盤町1丁目3-8 (中央大通りNFビル内) 電話：06-6949-5418 ファックス： 受付時間 9：00～17：30 |

19 重要事項説明の年月日

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等を定める条例（平成25年大阪市条例第26号）」の規定に基づき、利用者説明を行いました。

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

| | | | |
|-----|-------|------------------|---|
| 事業者 | 所在地 | 東大阪市善根寺町3丁目3番50号 | |
| | 法人名 | 株式会社 芳心 | |
| | 代表者名 | 代表取締役 松下 芳代 | 印 |
| | 事業所名 | ケアセンターもりのき | |
| | 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 | |

| | | |
|-----|----|--|
| 代理人 | 住所 | |
| | 氏名 | |