

てんそう苑 訪問介護事業 重要事項説明書

様（以下、「利用者」といいます）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頂きたい内容を説明いたします。

分からないことや分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	社会福祉法人 天宗社会福祉事業会
代表者氏名	理事長 土井 加津人（どい かずひと）
法人本部所在地	大阪市平野区瓜破西2丁目10番12号
連絡先 電話番号等	電話 06-6701-0007 ファクス 06-7509-2983
法人設立年月日	昭和35年3月26日

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	瓜破西地域在宅サービスステーション てんそう苑
介護保険指定 事業者番号	大阪市指定 2775800176
事業所所在地	大阪市平野区瓜破西2丁目10番10号
連絡先	電話 06-6703-9712 ファクス 06-6703-9713
相談担当者名	戸口 敦之（とぐち あつし）
事業所の通常の 事業の実施地域	大阪市平野区・大阪市東住吉区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	<p>社会福祉法人天宗社会福祉事業会が設置する瓜破西地域在宅サービスステーションてんそう苑（以下「事業所」という）において実施する指定訪問介護事業（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、要介護状態にある利用者に対し、指定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します。</p>
運営の方針	<ol style="list-style-type: none"> 1. 事業所が実施する指定訪問介護は、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を行うものとします。 2. 指定訪問介護の実施にあたっては、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します。 3. 指定訪問介護の実施にあたっては、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止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します。 4. 指定訪問介護の実施にあたっては、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・他の在宅サービス事業者・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します。 5. 前4項のほか「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します。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜～土曜 但し、祝日、年末12月30日～年始1月3日まで休業
営業時間	午前8時30分～午後5時30分

《台風等の災害時について》

暴風警報・大雨洪水警報が提供日に発令されている場合は、訪問介護員の提供が困難になる恐れがありますので事業者の判断により、利用中止もしくは振替・提供時間の変更等を電話等でご連絡する場合があります。その他の災害も同様の措置をとる場合がありますのでご了承ください。

(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	午前8時30分～午後5時30分

(5) 事業所の職員体制

管理者	戸口 敦之（とぐち あつし）	
職種	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

職 種	職 務 内 容	人員数
サービス提供者 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、同意を得ると共に利用者へ訪問介護計画を交付します。 3. 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。 4. 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。 5. 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。 6. 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共に、利用者の状況についての情報を伝達します。 7. 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 8. 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。 9. 訪問介護員等に対する研修・技術指導等を実施します。 10. 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。 	常 勤 2名 非常勤 0名
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。 	常 勤 0名 非常勤 10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

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）・洗髪等を行います。
	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つて行う調理	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。

サービス区分と種類		サービスの内容
身体介護	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（安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等）	<ol style="list-style-type: none"> 1. ベッド上からポータブルトイレ等（いす）へ利用者が移乗する際に転倒等の防止のため付き添い、必要に応じて介助を行います。 2. 認知症等の高齢者がリハビリパンツやパット交換を見守り・声かけを行い、1人で出来るだけ交換し後始末が出来るように支援します。 3. 認知症等の高齢者に対して、ヘルパーが声かけと誘導で食事・水分摂取を支援します。 4. 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・気分の確認等を含む）を行います。 5. 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）。 6. ベッドの出入り時等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。 7. 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。 8. ゴミの分別が分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う又は思い出してもらうよう援助します。 9. 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。 10. 洗濯物を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し、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。 11. 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。 12. 車いす等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。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買物を行います。
	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あたって、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・書類等の預かり

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・庭掃除等）

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） *1単位11.12として計算

区分	提供時間 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分毎に加算	
		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
身体介護	8時~18時	1,812 円	182 円	2,713 円	272 円	4,303 円	431 円	6,305 円	631 円	911 円	92 円
生活 援助	提供時間			20分以上 45分未満		45分以上 70分未満		20分以上 45分未満の加算		20分以上25分毎に 加算（70分迄）	
	提供時間帯			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
	8時~18時			1,990 円	199 円	2,446 円	245 円	722 円	73 円	722 円	73 円
身体介護に引続き生活援助を行った場合											

※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。

尚、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共に訪問介護計画の見直しを行います。

※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時は、上記金額の2倍になります。

※要介護度が4又は5の利用者の場合であって、通院等のための乗車又は降車の介助を行うことの前後に連続して、相当の所要時間（20~30分程度以上）を要し、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。

例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合等です。

※要介護度が1~5の利用者であって、通院等のための乗車又は降車の介助の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護（例：入浴介助・食事介助等）に30分~1時間以上を要し、かつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。

※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。

※加算については下記のとおりです。

①初回加算…初回訪問時の同月内にサービス提供責任者自ら提供を行う場合又は訪問介護員（ヘルパー）と同行し提供を行った場合に加算となります。

初回加算料金 2224円（ご利用者様料金 223円）

②緊急時訪問介護加算…ご利用者様やそのご家族様等からの要請を受け、原則として1日1回限りサービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、ケアマネージャーが必要と認めた場合サービス提供責任者及びその他の訪問介護員（ヘルパー）が居宅介護計画に記されていない身体介護を行った場合に加算となります。

緊急時訪問介護加算料金 1112円（ご利用者様料金 112円）

③生活機能向上連携加算…自立支援型のサービスの提供を促進し、ご利用者様の在宅における生活機能向上を図る観点から訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が同時にご利用者宅を訪問し、両者共同による訪問介護計画を作成する事についての評価を行った場合に加算となります。

生活機能向上連携加算料金 1112円（ご利用者様料金 112円）

④介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）…1ヶ月の訪問介護利用単位数の24.5%の負担割合に応じた料金となります。

⑤特定事業所加算（Ⅱ）…専門性の高い人材の確保やサービスの質の向上に取り組む事業所に対し1回あたりにつき1割を料金に加算します。

4. 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

- ア. 利用者以外のものに係る洗濯・調理・買物・布団干し
- イ. 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ウ. 来客の応接（お茶・食事の手配）
- エ. 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

A. 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

- ア. 草むしり
- イ. 花木の水やり
- ウ. 犬の散歩等ペットの世話 等

B. 日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ア. 家具や電気器具等の移動・修繕・模様替え
- イ. 大掃除・窓のガラス磨き・床のワックスがけ
- ウ. 室内外家屋の修理・ペンキ塗り
- エ. 植木の剪定等の園芸
- オ. 正月や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等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）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。尚、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。

5. その他の費用について

①交通費	通常事業実施区域内につきましては無料となっておりますが、通院時の交通費及び通常実施区域外につきましては実費負担となります。 尚、事業者の自動車を使用した場合は下記の額を徴収させていただきます。 ア. 事業所から片道5キロメートル未満 500円 イ. 事業所から片道5キロメートル以上 1000円
②キャンセル料	サービスをキャンセルする場合、キャンセル通知の時間によりキャンセル料を請求させていただきます。 ア. 前日の午後5時までにご連絡いただいた場合、キャンセル料は不要です。 イ. 前日の午後5時以降及び当日のご連絡又はご連絡いただけない場合、キャンセル料は一律500円とさせていただきます。 尚、介護扶助を受けておられる方もキャンセル料がかかります。 ※但し、利用者の急変・急な入院等の場合、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	ご利用者様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	実費を請求いたします。

6. 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	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。 イ. 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日までに利用者に宛ててお届けします。
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い方法等	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上、請求月の25日までに下記の方法によりお支払いください。 1. 事業者指定口座への振り込み 2. 利用者指定口座からの自動振替（郵便局のみ） 3. 現金でのお支払い 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）。

※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ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内にお支払いがな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。

7. 担当する訪問介護員等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等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 山田 優香（やまだ ゆか） イ. 連絡先電話番号 06-6703-9712 同ファクス番号 06-6703-9713 ウ. 受付日・受付時間 月曜～土曜 8時30分～17時30分
--	---

※担当する訪問介護員等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等により、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

8. 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、必要と認められる時は、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。尚、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くださいようお願いします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。尚、「訪問介護計画」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。
- (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います。

9. 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	管 理 者 戸 口 敦 之 （ と ぐ ち あ つ し ）
虐待防止に関する担当者	サ ー ビ ス 提 供 責 任 者 山 田 優 香 （ や ま だ ゆ か ）

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 利用者及びその家族からの苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業員に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 虐待防止のための対策を検討する委員会の設置し指針の整備等を行います。
- (6) その他、虐待防止のために必要な措置を行います。

10. 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>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>
<p>②個人情報の保護について</p>	<p>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ぬ。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ぬ。</p> <p>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。</p> <p>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等が必要な場合は利用者の負担となります）。</p>

11. 緊急時の対応方法について

(1) 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、速やかに主治医の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じると共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	

※家族又は緊急連絡先に連絡が取れない場合は利用者の生命保護の観点から医療機関への連絡・救急搬送等を行います。通常、係っている主治医の診療時間外においては他の医療機関に搬送することもあり得ますので予めご了承ください。尚、その際は氏名・年齢・病歴等の個人情報を提供させていただきます。

(2) 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合に、下記の対応可能時間に連絡を受けた際は利用者の状態に応じて必要な対応を行います。

瓜破西地域在宅サービスステーションてんそう苑 管理者 戸口敦之

連絡先：電話番号 06-6703-9712（対応可能時間8：30～17：30）

12. 事故発生時の対応方法について

当事業所が利用者に対して行う指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、速やかに市区町村・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共に必要な措置を講じます。

また、当事業所が利用者に対して行った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速やかに損害賠償を行います。

市区町村	市 区 町 村 名	大阪市福祉局
	担 当 部 ・ 課 名	高齢施策部・介護保険課
	電 話 番 号	06-6241-6310
居宅介護 支 援 事 業 者	事 業 所 名	
	所 在 地	
	担当介護支援専門員氏名	
	電 話 番 号	

尚、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	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保 険 名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補 償 の 概 要	賠償損害・費用損害

13. 身分証携行義務について

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。

14. 心身の状況の把握について

指定訪問介護の提供にあたっては、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。

15. 居宅介護支援事業者等との連携について

- (1) 指定訪問介護の提供にあたり、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、この重要事項説明書に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを利用者の同意を得た上で速やかに居宅介護支援事業者に送付します。
- (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。

16. サービス提供の記録について

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日・内容及び利用料等を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) 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。

17. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係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に行動できるよう、訓練を実施します。

18. 衛生管理等について

- (1) 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延防止のための指針を作成します。
- (3) 感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を実施します。
- (4) 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。
- (5) 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。

19. ハラスメントの禁止について

- (1) セクシャルハラスメントの禁止（職員及び利用者・家族からの行為も含む）
- (2) パワーハラスメントの禁止（すべての職員は他の職員に対して尊敬の念を持って接し、職員の良好な人間関係並びに協力関係を保持する）
- (3) 妊娠・出産・育児休業・介護休業に関するハラスメントの禁止
- (4) その他あらゆるハラスメントの禁止

※職員はハラスメントを受けた場合、法人又は所属長に対して相談ないし苦情処理を申し立てることができません。

20. 指定訪問介護サービスの内容の見積もりについて

- (1) 下記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、サービス提供責任者が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） | ②連絡先 |
| 戸口 敦之（とぐち あつし） | 06-6703-9712 |
| 山田 優香（やまだ ゆか） | |

- (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）
（但し、実際の請求は1ヵ月ごとになるため1～2円高くなる傾向があります）

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					円	円
火					円	円
水					円	円
木					円	円
金					円	円
土					円	円
日					円	円
1週あたりの利用料・利用者負担額（見積もり）合計額					円	円

- (3) その他の費用

①交通費の有無	有・無	サービス提供1回にあたり	円
②キャンセル料			円
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			円
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			円

- (4) 1ヶ月あたりのお支払い額（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	円
----------	---

※上記に記載した金額は、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・ご利用状況等により変動します。

尚、契約締結後のサービス提供は上記の内容に基づく「訪問介護計画」を作成の上で実施しますが、状況の変化・意向の変動等により内容変更を行うことも可能です。

※上記の見積もりの有効期限は、説明の日から1ヶ月以内とします。

21. 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）。

本事業所では地域にお住まいの方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所に対するご意見等もいただいています。

また、本事業所への苦情や意見は第三者委員に相談することもできます。

<第三者委員>

坂井 良和（さかい よしかず）〔連絡先 06-9713-3363〕

岩木 均（いわき ひとし）〔連絡先 06-6796-1851〕

- 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下記のとおりとします。

ア. 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう必要に応じて状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行います。

特に事業者に関する苦情である場合、利用者の立場を考慮しながら事業者側の責任において事実関係の特定を慎重に行います。

イ. 相談担当者は把握した状況を管理者と共に検討を行い、対応を決定します。

ウ. 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共に、利用者には必ず対応方法を含めた結果報告を行います（時間を要する内容についてもその旨を翌日までに連絡する）。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 瓜破西地域在宅サービスステーション てんそう苑 サービス提供責任者 山田 優香（やまだ ゆか）	所在地 大阪市平野区瓜破西2丁目10番10号 電話番号 06-6703-9712 ファクス 06-6703-9713 受付時間 8:30~17:30
【区役所の窓口】 大阪市平野区役所保健福祉課 介護保険グループ	所在地 大阪市平野区背戸口3丁目8番19号 電話番号 06-4302-9859 ファクス 06-4302-9943 受付時間 9:00~17:30
【区役所の窓口】 大阪市東住吉区役所保健福祉課 福祉・介護保険グループ	所在地 大阪市東住吉区東田辺1丁目13番4号 電話番号 06-4399-9859 ファクス 06-6629-4580 受付時間 9:00~17:30
【大阪市の窓口】 大阪市福祉局高齢施策部介護保険課 指定・指導グループ	所在地 大阪市中央区船場中央3丁目1番7号331 電話番号 06-6241-6310 ファクス 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 介護保険室介護保険課	所在地 大阪市中央区常磐町1丁目3番8号 中央大通FNビル内 電話番号 06-6949-5247 受付時間 9:00~17:30

22. 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	令和 年 月 日
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

23. 重要事項説明書の年月日について

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条例（平成25年大阪市条例第26号）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

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

事業者	所在地	大阪市平野区瓜破西2丁目10番12号
	法人名	社会福祉法人 天宗社会福祉事業会
	代表者名	理事長 土井 加津人（どい かずひと）
	事業者名	瓜破西地域在宅サービスステーション てんそう苑
	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	

代筆人	住所	
	氏名	()

代理人	住所	
	氏名	