

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、「高槻市指定居宅サービス事業者の指定並びに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 24 年高槻市条例第 54 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 健康会
代表者氏名	理事長 上井 茂
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府高槻市牧田町 7 番 56 棟 107 TEL 072-690-1700 FAX 072-690-1757
法人設立年月日	2006 年 10 月 11 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	健康会牧田町ヘルパーステーション
介護保険指定 事業所番号	(高槻市指定) 2770904643
事業所所在地	大阪府高槻市牧田町 7 番 56 棟 1 号
連絡先 相談担当者名	TEL 072-693-8707 FAX 072-690-3688 池之上 奏子
事業所の通常の 事業の実施地域	高槻市・茨木市

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会福祉法人健康会は、健康会牧田町ヘルパーステーションが行う訪問介護事業の円滑な運営管理を図り、指定訪問介護事業の適正な運営及び利用者に対する適切な訪問介護の提供を確保することを目的とします。
運営の方針	1、社会福祉法人健康会は、指定訪問介護事業において要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るよう、身体介護・生活援助その他の日常生活全般にわたる援助を行います。 2、指定訪問介護事業は、事業の運営にあたって地域との結びつきを重視し、高槻市・茨木市・居宅介護支援事業者・保険・医療又は福祉サービスを提供する者との親密な連携に努めます。

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日
営業時間	8:30～16:30

## (4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日～日曜日
サービス提供時間	6:00～22:00

## (5) 事業所の職員体制

管理者	池之上 奏子
-----	--------

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。 3 勤務時間 6:00～22:00 (シフト制)	常勤 1名
サービス提供責任者	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。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 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 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。 12 勤務時間 6:00～22:00 (シフト制)	常勤 名 非常勤 名
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。 5 勤務時間 6:00～22:00 (シフト制)	常勤 名 非常勤 名
事務職員	1 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。 2 勤務時間 8:30～16:30	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

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	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"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。）</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>
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
- ⑨ 利用者及びその家族に対する身体暴力(殴打、足蹴りや、ものをぶつける等の物理的攻撃)
- ⑩ 利用者及びその家族に対する精神的暴力(人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりしたりする行為、個人のプライバシーに対する介入、侵害等)
- ⑪ 利用者及びその家族に対する社会通念上不相当な言動(威圧的な言動、継続的・執拗な言動等)

(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

身体介護						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	昼間	163	1,766円	177円	353円	530円
	早朝/夜間	204	2,211円	221円	442円	663円
20分以上 30分未満	昼間	244	2,645円	265円	529円	796円
	早朝/夜間	305	3,306円	331円	661円	992円
30分以上 1時間未満	昼間	387	4,195円	420円	839円	1,259円
	早朝/夜間	484	5,247円	525円	1,049円	1,574円
1時間以上 1時間30分未満	昼間	567	6,146円	615円	1,233円	1,844円
	早朝/夜間	709	7,686円	769円	1,537円	2,306円
1時間30分以上 30分増すごとに	昼間	82	888円	88円	177円	266円
	早朝/夜間	103	1,117円	112円	223円	335円
身体生活（身体介護20分以上30分未満に引き続き生活援助が必要な場合）						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
生活援助 20分以上 45分未満	昼間	309	3,349円	335円	670円	1,005円
	早朝/夜間	386	4,184円	418円	837円	1,255円
45分以上 70分未満	昼間	374	4,054円	405円	810円	1,216円
	早朝/夜間	468	5,073円	507円	1,015円	1,522円
70分以上	昼間	439	4,758円	476円	952円	1,427円
	早朝/夜間	549	5,951円	595円	1,190円	1,785円
身体生活（身体介護30分以上60分未満に引き続き生活援助が必要な場合）						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
生活援助 20分以上 45分未満	昼間	452	4,899円	490円	980円	1,470円
	早朝/夜間	565	6,124円	612円	1,225円	1,837円
45分以上 70分未満	昼間	517	5,604円	560円	1,120円	1,681円
	早朝/夜間	646	7,002円	700円	1,400円	2,100円
70分以上	昼間	582	6,308円	631円	1,262円	1,892円
	早朝/夜間	728	7,891円	789円	1,578円	2,367円

生活援助						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分以上 45分未満	昼間	179	1,940円	194円	388円	582円
	早朝/夜間	224	2,428円	243円	486円	728円
45分以上	昼間	220	2,384円	238円	477円	715円
	早朝/夜間	275	2,981円	298円	596円	884円

※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。なお、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とも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ときは、上記金額の2倍になります。

### (3) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
特定事業所加算(Ⅰ)	所定単位数の 20/100	左記の単位数 ×地域区分	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	1回につき
特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数の 10/100	左記の単位数 ×地域区分	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	1回につき
緊急時訪問介護加算	100	1,070円	107円	214円	321円	1回の要請に対して 1回
初回加算	200	2,140円	214円	428円	642円	初回利用のみ1月につき
介護職員等処遇改善加算 (Ⅰ)	所定単位数の 245/1000	左記の単位数 ×地域区分	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	基本サービス費に各種 加算減算を加えた総単 位数(所定単位数)

※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。

※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。

※ 介護職員等処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員等処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

※ 地域区分別の単価(4級地 10.84円)を含んでいます。

※ (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等の支給(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、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービス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、居宅介護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、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は、事業所により 10k m未満は 300 円、10k m以上は 500 円請求いたします。	
② キャンセル料	利用日前日 16:30 までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	利用日前日 16:30 以降のご連絡の場合	1 サービス提供あたり 2000 円を請求いたします。
※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 15 日以降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 26 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</p> <p>イ お支払いの確認をされましたら、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 2 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 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 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。	相談担当者氏名	池之上 奏子
	連絡先電話番号	072-693-8707
	同ファックス番号	072-690-3688
	受付日及び受付時間	月曜日～土曜日

※ 当事業所では、チーム方式により複数の訪問介護員が交代で訪問いたします。訪問介護員等の変更においては可能な範囲で調整をいたしますが、人員体制などによりご希望に沿えない場合もございます。

## 7 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。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所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。
- (6) ご留意いただきたい事項  
 下記事項により、職員の心身に危害が生じ又は生じるおそれのある場合であって、その危害の発生または再発を防止することが著しく困難となる場合、サービスの中断や契約を解除する場合があります。  
 信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。
  - ① 職員に対する身体的攻撃（殴打、足蹴りや、ものをぶつける等の無吊りの攻撃。）
  - ② 職員に対する精神的攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、個人のプライバシーに対する介入、侵害等）
  - ③ 職員に対するセクシャルハラスメント（性的誘いかけ、好意的態度の要求等）
  - ④ 職員に対する社会通念上不相当な言動（威圧的な言動、過度な要求、継続的・執拗な言動、金銭保証の要求等）

## 8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	小野 恵美子
-------------	--------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な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は、速やかに、これを市町村に通報します。

## 9 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。

- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 事業者は、利用者又はその家族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ダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</li> <li>② 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又は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。</li> <li>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。</li> <li>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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</li> </ul>
② 個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>② 事業者は、利用者又は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。</li> <li>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。）</li> </ul>

11 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。

【家族等緊急連絡先】	氏 名 <span style="float: right;">続柄 ( )</span> 住 所 連 絡 先
【家族等緊急連絡先】	氏 名 <span style="float: right;">続柄 ( )</span> 住 所 連 絡 先
【医療機関】	医療機関名 氏 名 電 話 番 号

事業所における緊急時連絡体制 24 時間体制

【緊急連絡先】	事業所名 健康会牧田町ヘルパーステーション
	住所 高槻市牧田町 7-56-1
	連絡先 072-693-8707 (16:30以降は転送先へ転送されます。)

12 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。

【市町村（保険者）の窓口】 高槻市役所 健康福祉部 福祉指導課	所在地 高槻市桃園町 2 番 1 号 電話番号 072-674-7821(直通) ファックス番号 072-674-7820(直通) 受付時間 8:45~17:15(土日祝は休み)
【居宅支援事業所の窓口】	事業所名 所在地 電話番号 担当介護支援専門員

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	あいおいニッセイ同和損保
	保険名	介護保険・社会福祉事業総合保険
	補償の概要	賠償責任保険 対人 1 人あたり最高 1 億円、 対物 1 事故あたり最高 1000 万円

13 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。

14 心身の状況の把握

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

- (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。

16 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、その記録はサービスを提供した日から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 衛生管理等

- (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、次に掲げる措置を講じます。
  - ①事業所における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2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。
  - ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
  - ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

#### 18 業務継続計画の策定等について

- (1) 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。

#### 19 指定訪問介護サービス内容の見積もりについて

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、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。

※別紙見積もりとおおり。

#### 20 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。
  - ア 苦情や相談があった場合には、利用者の状況を詳細に把握するために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おこない、利用者の立場を考慮しながら事実確認を行います。
  - イ 相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討し、当面及び今後の対応を決定します。
  - 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ともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

##### (2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 健康会牧田町ヘルパーステーション 担当【 】	所在地 高槻市牧田町7番56棟1号 電話番号 072-693-8707 ファックス番号 072-690-3688 受付時間 8:30~16:30 (日祝は休み)
【市町村(保険者)の窓口】 高槻市役所 健康福祉部 長寿介護課	所在地 高槻市桃園町2番1号 電話番号 072-674-7166 (直通) ファックス番号 072-674-7183 (直通) 受付時間 8:45~17:15(土日祝は休み)
【市町村(保険者)の窓口】 高槻市役所 健康福祉部 福祉指導課	所在地 高槻市桃園町2番1号 電話番号 072-674-7821 (直通) ファックス番号 072-674-7820(直通) 受付時間 8:45~17:15(土日祝は休み)
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪市中央区常盤町1丁目3-8 電話番号 06-6949-5418 受付時間 9:00~17:00 (土日祝は休み)

## 21 サービスの第三者評価の実施状況について

事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

【実施の有無】	有 ・ <b>無</b>
【実施した直近の年月日】	
【第三者評価機関名】	
【評価結果の開示状況】	

## 22 重要事項説明の年月日

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

上記内容について、「高槻市指定居宅サービス事業者の指定並びに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24年高槻市条例第54号)」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	高槻市牧田町7番54棟107
	法人名	社会福祉法人 健康会
	代表者名	理事長 上井 茂
	事業所名	健康会牧田町ヘルパーステーション
	説明者氏名	

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	

上記署名は、 \_\_\_\_\_ ( ) が代行しました。

代理人	住 所	
	氏 名	

## 個人情報を使用にかかわる同意書

### 使用目的

- ・介護サービス提供
- ・利用者の訪問介護（予防訪問介護）計画書を立案し、円滑にサービスが提供されるためのサービス担当者会議での情報提供
- ・介護支援専門員とサービス事業者との連絡調整等
- ・他の居宅サービス事業所からの照会、居宅介護支援事業所からの照会
- ・居宅支援事業者に対し、サービス提供にあたり把握した利用者の服薬状況、口腔機能、その他利用者の心身の状態及び生活状況にかかる必要な情報提供をおこないます。
- ・行政機関が行うサービス担当者会議等
- ・医療機関、主治医との連携
- ・介護給付請求の為の事務関係
- ・賠償責任保障等にかかわる保険会社への相談や届出等
- ・地域包括支援センターおよび市町村がおこなう地域ケア会議等

### 使用にあたっての条件

- ・必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外に漏れることがないように注意いたします。
- ・個人情報を使用した場合、その内容や提供した相手について記録しておきます。又、要望があれば開示します。
- ・情報提供について同意しがたい事項がある場合は、その旨申し出て下さい。申し出がない場合は、同意していただいたものとして取り扱わせていただきます。ただし、後から変更されることは可能です。

### 個人情報を使用する事業所

住所 高槻市牧田町7番56棟1号  
事業所名 健康会牧田町ヘルパーステーション  
管理者 池之上 奏子  
連絡先 TEL 072-693-8707 FAX 072-690-3688

私（利用者）及び家族にかかわる個人情報保護について上記内容の説明を受け入れ、これに同意致しました。

契約締結日 年 月 日

(利用者)

住所

---

氏名

---

(代理人・代筆者)

住所

---

氏名

続柄 ( )

---

(ご家族)

住所

---

氏名

続柄 ( )

---

(ご家族)

住所

---

氏名

続柄 ( )

---

(ご家族)

住所

---

氏名

続柄 ( )

---