

〇〇 様

訪問介護サービス
重要事項説明書

株式会社クオレ
ヘルパーステーションクオレ

〇〇様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）」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	株式会社クオレ
代表者氏名	代表取締役 辻本 厚生
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪市西淀川区福町二丁目3番15号 TEL: 06-6474-1950 FAX: 06-6474-1970 ホームページアドレス URL: http://www.cuores.com
法人設立年月日	平成9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	ヘルパーステーションクオレ
介護保険指定 事業者番号	大阪市指定（指定事業所番号 2771000367）
事業所所在地	大阪市西淀川区福町二丁目3番15号
連絡先 相談担当者名	TEL: 06-6474-1331 FAX: 06-6474-1391 所長 仲間 美香
事業所の通常の 事業の実施地域	大阪市西淀川区、大阪市此花区、大阪市福島区、大阪市淀川区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社クオレが設置するヘルパーステーションクオレ 0000（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ることにより、指定訪問介護の円滑な運営を図るとともに、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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 事業所が実施する事業は、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する。 2. 事業の実施に当たっては、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する。 3. 事業の実施に当たっては、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の提供に努めるものとする。 4. 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、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する。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～土曜日（祝日も含む） ※日曜及び12月31日、1月1日、2日、3日休み
営業時間	午前9時～午後5時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月～日曜日
サービス提供時間	24時間

(5) 事業所の職員体制

管理者	所長 仲間 美香
-----	----------

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
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し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。 	常勤 3名 内管理者兼務 1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。 	非常勤 14名
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。	常勤 1名

(6) 第三者評価の実施状況

事業所の第三者評価は、受審していない。

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、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、疲労の確認を含みます。）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みます。）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。 ○ 認知症の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

区分	サービス提供 時間数	20分未満 (単位数 163)		20分以上 30分未満 (単位数 244)		30分以上 1時間未満 (単位数 387)		1時間以上1時間30分未満 (以降30分増すごとに) (単位数 567+82)	
		利用料	利用者負担額 (1割)	利用料	利用者負担額 (1割)	利用料	利用者負担額 (1割)	利用料	利用者負担額 (1割)
身体介護	昼間 (午前8時～午後6時)	2,435円	244円	3,647円	365円	5,793円	580円	8,495円に (1,223円を加算)	850円に (123円を加算)
	早朝 (午前6時～午前8時)	3,046円	305円	4,570円	457円	7,239円	724円	10,619円に (1,534円を加算)	1,062円に (154円を加算)
	夜間 (午後6時～午後10時)								
	深夜 (午後10時～午前6時)	3,669円	367円	5,482円	549円	8,695円	870円	12,743円に (1,834円を加算)	1,275円に (184円を加算)
身体介護に引続き生活援助を行った場合									
所要時間が20分から起算して25分を増すごとに、+978円(利用者負担額98円)。但し、2,924円(利用者負担額293円)を限度とする。									

サービス提供 時間数 サービス 提供時間帯			20 分以上 45 分未満 (単位数 188)		45 分以上 (単位数 232)	
生活 援助	昼間		2,679 円	268 円	3,291 円	330 円
	早朝・夜間		3,347 円	335 円	4,125 円	413 円
	深夜		4,025 円	403 円	4,937 円	494 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。
- ※ サービス提供責任者に介護職員初任者研修課程修了者（ヘルパー2級課程修了者）を配置する事業所は、上記金額の70/100となります。
- ※ 当事業所と同一建物若しくは同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が20人以上居住する建物の利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となります。
同一の敷地内若しくは隣接する建物とは、当該事業所と構造上、外形上、一体的な建築物及び同一敷地内並びに隣接する敷地にある建築物のうち効率的なサービス提供が可能なものを言います。
同一の建物に20人以上居住する建物とは、前記に該当するもの以外で当事業所の利用者が20人以上居住する建物を言います。
(養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅に限る。)

	★2 加 算	利用料	利用者負担額	算 定 回 数 等
要介護度による区分なし	特定事業所加算Ⅱ	所定単位数の10%加算	左記の1割	1回につき
	緊急時訪問介護加算	1,356円	136円	1回の要請に対して1回
	初 回 加 算	2,724円	273円	初回のみ
	生活機能向上連携加算（Ⅰ）	1,356円	136円	1月当たり
	生活機能向上連携加算（Ⅱ）	2,724円	273円	1月当たり
	介護職員等処遇改善加算（Ⅱ） 尚、利用料、利用者負担額にはこの加算を含んだ金額になっています。	所定単位数の224/1000	左記の1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）
<p>※ 特定事業所加算とは、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、人材の質の確保やヘルパーの活動環境の整備等を行っている事業所に加算します。</p> <p>※ 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。</p> <p>※ 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。</p> <p>※ 生活機能向上連携加算は、利用者に対して指定訪問リハビリテーション事業所又は通所リハビリテーション事業所の理学療法士等が指定訪問リハビリテーション又は通所リハビリテーションを行った際に、サービス提供責任者が同行する等し当該理学療法等と利用者の身体の状態等の評価を共同して行った場合に加算します。</p> <p>※ 介護職員等処遇改善加算は介護職員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。</p> <p>※ 介護人材確保のための取組をより一層進めるため、経験・技能のある職員に重点化を図りながら、介護職員の更なる処遇改善を進めるための加算です。</p> <p>※ 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</p>				

◎1単位を11.12円として計算しています。

- ※（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、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。 それ以外の地域に訪問する場合は、交通費を実費で頂きます。 尚、自動車を使用した場合は、片道 5km 未満は無料、5km 以上の場合は 1km 超えるごとに 100 円加算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、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。	
	サービス利用日の前日午後 5 時まで	キャンセル料は不要です
	サービス利用日の前日午後 5 時以降	予定されていたサービスのご利用者様負担の 10 割の全額
尚、キャンセル料は公的介護保険の対象外となりますのでご注意ください。 ※ただし、利用者様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 領収書等の再発行に伴う費用	1 部につき 1,000 円（税抜き）の利用者負担となります。	
④ サービス提供に当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。	
⑤ 通院・外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	実費を請求いたします。	

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	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 日までに利用者あてにお届け又は郵送致します。
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うえ、請求月 25 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）自動振替（ご利用口座への入金は前日までにお願いします。） <ゆうちょ銀行をご利用の場合> ・手数料はかかりません。 ・振替日は 25 日です。 <ゆうちょ銀行以外の金融機関をご利用の場合> ・手数料は利用者様負担となります。（165 円/回） ・振替日は 28 日です。 （イ）振込 <ゆうちょ銀行をご利用の場合> ・当社指定の振込用紙をご利用下さい。手数料は利用者様負担となります。 <ゆうちょ銀行以外の金融機関をご利用の場合> ・手数料は利用者様負担となります。 （手数料は金融機関により異なります。） （ウ）現金支払い 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。） ※なお、上記指定日に支払いの確認が取れなかった場合、手数料は利用者様負担となります。

※ 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 サービスの利用についての注意事項及び相談窓口

- (1) サービスの提供に当たっては、事業所が選任した訪問介護員がサービスを行います。利用者や家族が訪問介護員を指名することはできません。
- (2) 訪問介護員の交代を希望する場合には、その理由を明らかにして、交代を申し出ることができます。担当する訪問介護員の変更に関しては、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などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。
- (3) 事業所の人員体制等により、訪問介護員を交代することがあります。その場合、利用者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いたします。

利用者のご事情により、担当する訪問介護員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	仲間 美香
	イ 連絡先電話番号	06-6474-1331
	同 ファックス番号	06-6474-1391
	ウ 受付日及び受付時間	月～土曜日（祝日も含む） 午前9時～午後5時 (日曜日及び12/31～1/3 休み)

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、「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を説明いたしますので、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、すべて当事業所が行いますが、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。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生また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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	所長 仲間 美香
-------------	----------

- (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員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) 従業員に対して、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、当該事業所従業員又は養護者（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 身体拘束の禁止

事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者様又は他の利用者様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、身体的拘束その他利用者様の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。

前項に定めるもののほか、身体拘束等の禁止については、基準省令第35条の2の規定によるものとする。

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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとしします。</p> <p>イ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業員」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、従業員に、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、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員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、追加また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。）</p>

1.1 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。

1.2 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。

(1) 緊急時の連絡先、及び対応の手順

① 緊急時の連絡先

緊急時等の連絡先は、予め確認させていただきます。サービス提供中に利用者の容体の急変等があった場合には、次の連絡先及び居宅介護支援事業者等へ連絡します。また、利用者及び利用者の家族より連絡をいただく場合は、「訪問介護サービスを提供する事業所」に定める本事業所の連絡先まで連絡をお願いします。

《主治医》

医療機関名	
電話番号	
主治医名	
備考	

《ご家族》

お名前	
電話番号	
備考	

《利用者の担当居宅介護支援事業者》

居宅支援事業者名	
電話番号	
担当ケアマネジャー名	
備考	

② 緊急時等における対応の基本手順

本事業所は、利用者に対し、自ら提供した居宅サービスにおいて、緊急の対応が必要となった場合、医療機関への連絡（119番への通報）、搬送の実施等の必要な措置を講じた後、必要に応じた対応を実施します。また、緊急時にサービスの提供があり、そのサービスが介護保険外のサービスの場合には、利用者より別途負担いただく場合があります。

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。

※損害賠償について

- ① 本事業所は、利用者に対するサービスの提供にあたって、本事業所の責めに帰すべき事由により利用者または利用者の家族等の介護者の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には相当範囲内においてその損害を賠償します。ただし、利用者または利用者の家族等の介護者に過失がある場合は、本事業所は賠償責任を免除され、または賠償額を減額される事があります。
- ② 物品の賠償にあたっては原状の復帰を原則とし、その対応にあたっては専門家による修理、または復元を原則とします。
- ③ 修理または復元が不可能な場合は、原則として購入時の価格ではなく時価（購入価格や使用年数・耐用年数を考慮した額）をその賠償額範囲とします。そのため、購入から長年を経過した物品については、賠償を致しかねることがあります。
- ④ 取り扱いに特別の注意が必要なもの等については、予めご提示お願いします。ご提示のない場合、賠償を致しかねることがあります。
- ⑤ 利用者または利用者の家族等の介護者は、利用者または利用者の家族等の介護者の責めに帰すべき事由により、本事業所のサービス事業者の生命、身体および財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害賠償を請求される場合があります。

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	三井住友海上火災保険株式会社
保険名	賠償責任保険
保障の概要	身体の障害、財物の滅失、破損もしくは汚損

1.4 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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。

1.5 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。

1.6 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り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまた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また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また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 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 指定訪問介護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。

18 指定訪問介護サービス内容の見積もりについて

- こ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、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）

氏名 仲間 美香 （連絡先： 06-6474-1331 ）

(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）

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						
火						
水						
木						
金						
土						
日						
1週当りの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額						

(3) その他の費用

①交通費の有無	無・有 （サービス提供1回当たり 0 円）
②キャンセル料	重要事項説明書4-②記載のとおりです。
③ サービス提供に当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	重要事項説明書4-④記載のとおりです。
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

(4) 1ヵ月当たりのお支払い額（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	
----------	--

- ※ ここに記載した金額は、この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、ご利用状況などにより変動します。
- ※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヵ月以内とします。

19 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

ア 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)

イ 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、訪問介護員に事実関係の確認を行う。
- ・相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、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の連絡調整を行うとともに、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】 ヘルパーステーションクオレ 担当者 仲間 美香	所在地 大阪市西淀川区福町二丁目3番15号 電話番号 06-6474-1331 ファックス番号 06-6474-1391 受付時間 月～土曜日午前9時～午後5時(祝日営業)
【市町村の窓口】 西淀川区保健福祉課福祉グループ 高齢者支援チーム	所在地 大阪市西淀川区御幣島1丁目2番10号 電話番号 06-6478-9859 ファックス番号 06-6478-9989 受付時間 平日 月～金曜日 午前9時～午後5時30分
【市町村の窓口】 此花区保健福祉課 介護保険グループ	所在地 大阪市此花区春日出北1丁目8番4号 電話番号 06-6466-9859 ファックス番号 06-6462-0942 受付時間 平日 月～金曜日 午前9時～午後5時30分
【市町村の窓口】 福島区保健福祉センター 介護保険・高齢者福祉グループ	所在地 大阪市福島区大開1丁目8番1号 電話番号 06-6464-9859 ファックス番号 06-6462-4854 受付時間 平日 月～金曜日 午前9時～午後5時30分
【市町村の窓口】 淀川区保健福祉センター 保健福祉・介護保険	所在地 大阪市淀川区十三東2番3番3号 電話番号 06-6308-9859 ファックス番号 06-6885-0537 受付時間 平日 月～金曜日 午前9時～午後5時30分
【市役所の窓口】 大阪市福祉局高齢者施策部介護 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7-331 電話番号 06-6241-6310 ファックス番号 06-6241-6608 受付時間 平日 月～金曜日 午前9時～午後5時30分
【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番8号 中央大通りFNビル 電話番号 06-6949-5418 受付時間 平日 月～金曜日 午前9時～午後5時

20 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	2024 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、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪市西淀川区福町二丁目 3 番 15 号	
	法人名	株式会社 クオレ	
	代表者名	代表取締役 辻本 厚生	印
	事業所名	ヘルパーステーションクオレ	
	説明者氏名	仲間 美香	印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印