

## 重要事項説明書 (指定訪問介護)

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、「枚方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25年枚方市条例第48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	有限会社悠久
代表者氏名	代表取締役 ・ 松原 千歳
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	枚方市池之宮三丁目4番20-1009号 TEL: 072-840-9969 FAX: 072-840-9969
法人設立年月日	平成16年2月2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	悠久介護サポートセンター
介護保険指定 事業所番号	2772408429
事業所所在地	枚方市西禁野一丁目1番24号 天の川マルビル5階
連絡先 相談担当者名	TEL: 072-847-6668 FAX: 072-847-8282 管理者 浅岡 奈津子
事業所の通常 の事業の実施地域	枚方市、交野市、寝屋川市、高槻市全域

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定訪問介護[指定予防訪問]事業の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態[介護予防にあっては要支援状態]の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[指定予防訪問事業]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。事業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	日～土
営業時間	9時00分～17時00分

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	日～土
サービス提供時間	7時00分～20時00分

(5) 事業所の職員体制

管理者	浅岡 奈津子
-----	--------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</li><li>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。</li></ol>	常勤 1名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li><li>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。</li><li>10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</li><li>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。</li></ol>	常勤 2名
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>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を提供します。</li><li>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。</li><li>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。</li></ol>	常勤 2名 非常勤 2名以上

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。	非常勤 1名 以上
------	------------------------------	--------------

### 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。
通院等のための乗車又は降車の介助		通院等に際して、訪問介護員等が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。(移送に係る運賃は別途必要になります。)

(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（概算）

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	1,744円	175円	349円	524円
	早朝/夜間	204	2,182円	219円	437円	655円
	深夜	245	2,621円	263円	525円	787円
20分以上 30分未満	昼間	244	2,610円	261円	522円	783円
	早朝/夜間	305	3,263円	327円	653円	979円
	深夜	366	3,916円	392円	784円	1,175円
30分以上 1時間未満	昼間	387	4,140円	414円	828円	1,242円
	早朝/夜間	484	5,178円	518円	1,036円	1,554円
	深夜	581	6,216円	622円	1,244円	1,865円
1時間以上 1時間30分 未満	昼間	567	6,066円	607円	1,214円	1,820円
	早朝/夜間	709	7,586円	759円	1,518円	2,276円
	深夜	851	9,105円	911円	1,821円	2,732円
1時間30分 以上 30分 増すごとに	昼間	82	877円	88円	176円	264円
	早朝/夜間	103	1,102円	111円	221円	331円
	深夜	123	1,316円	132円	264円	395円

生活介護						
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分以上 45分未満	昼間	179	1,915円	192円	383円	575円
	早朝/夜間	224	2,396円	240円	480円	719円
	深夜	269	2,878円	288円	576円	864円

45分以上	昼間	220	2,354円	236円	471円	707円
	早朝/夜間	275	2,942円	295円	589円	883円
	深夜	330	3,531円	354円	707円	1,060円

(2024年4月1日から)

通院等乗降介助					
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
昼間	97	1,037円	104円	208円	312円
早朝/夜間	121	1,294円	130円	259円	389円
深夜	146	1,562円	157円	313円	469円

(2024年4月1日から)

- ※ 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。
- ※ 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などです。
- ※ 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、食事介助など）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。
- ※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一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同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者に対してサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となり、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物等に50人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、上記金額の85/100となります。
- ※ 虐待防止に向けての取り組みとして、高齢者虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催していない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のための年1回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記金額の99/100となります。
- ※ 業務継続に向けての取り組みとして、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、上記金額の99/100となります。

#### (4) 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	
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
特定事業所加算(Ⅰ)	所定単位数の20%	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%	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
介護職員等処遇改善加算(新加算)(1)	所定単位数の24.5%	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)

(2024年6月1日から)

- ※ 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。
- ※ 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。
- ※ 介護職員等処遇改善加算(新加算)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(新加算)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(5級地 10,7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でも、運営規程の定めに基づき、交通費は徴収しません。
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、訪問までにキャンセルのご連絡のない場合、1提供あたりの料金の100%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。

※ 介護保険給付費については、介護保険の給付基準が変更される場合には、それに応じて変動します。

※ 重要事項説明書に記載の利用料は、消費税率（10%）に基づきます。

消費税率が改定された場合は、改定の内容および法令等の定めに従い、料金を変更します。

#### 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、利用明細を添えて遅延なく利用者あてにお届けします。</p> <p>ウ 利用者は、本サービスの利用や手続きにおいて通訳が必要となる場合、利用者の責任と費用をもって通訳を手配してください。</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	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

<b>費用の支払い方法</b>	記の方法によりお支払い下さい。 ○事業者指定口座への振り込み ○利用者指定口座からの自動振替 ○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となることがあります。)
<b>③ 長期入院・訪問終了後の費用の請求と支払い方法</b>	ア 郵送にて請求書を送付させていただきますので、振込みをお願いしております。なお、振込手数料はご負担願います。 枚方信用金庫 本店 普通 0701046 口座名：有限会社悠久 代表取締役 松原 千歳

※ 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か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	浅岡 奈津子
	連絡先電話番号	072-847-6668
	同ファックス番号	072-847-8282
	受付日及び受付時間	月～金 9時～17時

※ 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。

## 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いたします。
- (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。

## 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・浅岡 奈津子
-------------	------------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、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	<p>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。</p> <p>② 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。</p> <p>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。</p> <p>④ 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、その秘密を保持するべき旨を、従業員との雇</p>
--------------------------	--

	用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。）</p>

### 1 1 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。

また、訪問介護員の訪問時に救急搬送された場合、訪問介護員は救急車に同乗致しません。

【家族等緊急連絡先】	氏 名	続柄
	住 所	
	電 話 番 号	
	携 帯 電 話	
	勤 務 先	

### 1 2 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】 枚方市役所 健康福祉部 福祉指導監査課	所在地 枚方市大垣内町2丁目1-20 電話番号 072-841-1468(直通) ファックス番号 072-841-1322 (直通) 受付時間 9:00~17:30(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に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	一般社団法人 全国訪問看護事業協会
	保 險 名	居宅サービス・居宅介護支援事業者総合補償
	補償の概要	身体障害、財物損壊 共通

### 1 3 天災、災害、警報発生時、または交通状況の対応について

予期しない状況が発生した場合、訪問が困難と判断した場合は、予告・連絡なしに訪問を急遽変更、中止とさせていただく場合があります。

### 1 4 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。

### 1 5 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。

### 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) サービスの提供の開始に際し、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。

### 1 7 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。

### 1 8 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。

### 1 9 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に実施します。
- (3) 定期に敵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。

## 20 迷惑行為について

訪問介護員に対する暴言、暴力、威嚇行為、器物破損行為、その他の迷惑行為、訪問介護員に対する文書作成等に関する強要行為、執拗な面談行為、その他円滑な介護業務を妨害する行為をされた場合、訪問介護の継続が出来なくなることがありますので、ご了承ください。

## 21 指定訪問介護サービス内容について

○ このサービス内容は、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 長谷川 亜紀・別所 妙子（連絡先：072-847-6668）

- (2) その他の費用

① 交通費の有無	無
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	重要事項説明書4-③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	重要事項説明書4-④記載のとおりです。

## 22 契約内容の変更、契約の解約について

契約内容のうち、法改正によって、利用料等の変更を行おうとする場合には、重要事項説明の一部変更の文書を作成し、利用者にその内容を通知し、一部変更契約を締結します。

利用者が利用料等の変更を承諾しない場合や、事業所が正当な理由なしにサービス提供を行わない場合、利用者等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合等には、その旨を事業所に文書で通知することで、この契約を解除する事が出来ます。事業所はこの契約に基づくサービスの提供が困難になるなどのやむを得ない事情がある場合には利用者に対して、解約理由を示した文書を通知することにより、この契約を解約することが出来ます。

また、利用者がこの契約に定める利用料の支払いを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。

また、利用者またはその家族などが事業所に対して、この契約を継続しがたいほどの不信行為を行った場合も契約を解除することが出来ます。

## 23 契約の自動終了について

次の場合、契約は自動終了するものとします。

- (1) 利用者が施設に入所した場合。
- (2) 利用者が死亡した場合。

## 2.4 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に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、従業者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連絡する)

### (2) 苦情申立の窓口

<b>【事業者の窓口】</b> (悠久介護サポートセンター 管理者 浅岡 奈津子)	所在地 枚方市西禁野一丁目1番24号 天の川マルビル5階 電話番号 072-847-6668 ファックス番号 072-847-8282 受付時間 9:00～17:00 (土日祝は休み)
<b>【市町村(保険者)の窓口】</b> 枚方市役所 健康福祉部 介護認定給付課	所在地 枚方市大垣内町2丁目1-20 電話番号 072-841-1460 (直通) ファックス番号 072-844-0315 (直通) 受付時間 9:00～17:30 (土日祝は休み)
<b>【市町村(保険者)の窓口】</b> 交野市役所高齢介護課	所在地 大阪府交野市私部1丁目1番1号 電話番号 072-893-6400 (直通) 受付時間 9:00～17:30 (土日祝は休み)
<b>【市町村(保険者)の窓口】</b> 寝屋川市高齢介護室	所在地 寝屋川市池田西町28番22号 電話番号 072-824-1181 受付時間 9:00～17:30 (土日祝は休み)
<b>【市町村(保険者)の窓口】</b> 高槻市役所長寿介護課	所在地 大阪府高槻市桃園町2番1号 電話番号 072-674-7166 受付時間 8:45～17:15 (土日祝は休み)
<b>【公的団体の窓口】</b> 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)

\* 状態の変化や状況に応じて、保険の種類の変更、加算内容の変更、追加が成されることがあります。

## 2.5 サービスの第三者評価の実施状況について

【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】	

附 則

この規程は、2018年 1月 1日から施行する。

2019年10月 1日 一部改訂。

2019年12月 1日 一部改訂。

2021年 4月 1日 一部改訂。

2022年 4月 1日 一部改訂。

2022年10月 1日 一部改訂。

2022年11月 1日 一部改訂。

2023年 4月 1日 一部改訂。

2023年12月 1日 一部改訂。

2024年 4月 1日 一部改訂。

2024年 6月 1日 一部改訂。

2025年 4月 1日 一部改訂。

## 26 重要事項説明の年月日

重要事項説明書の作成日	2025年 4月 1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、「枚方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25年枚方市条例第48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	枚方市池之宮三丁目4番20-1009号
	法人名	有限会社 悠久
	代表者名	松原 千歳 印
	事業所名	悠久介護サポートセンター
	管理者名	浅岡 奈津子
	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	印

代理人	住所	
	氏名	印
	続柄	