

## 重要事項説明書 (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、「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 東住吉介護センター
代表者氏名	代表取締役 建林 典夫
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪市東住吉区東田辺一丁目15番2号 電話 06-6628-8595 ファックス番号 06-6628-8820
法人設立年月日	1999年10月26日

### 2 利用者に対する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	東住吉介護センター
介護保険指定 事業者番号	大阪府指定 2770800312
事業所所在地	大阪市東住吉区東田辺一丁目15番2号
連絡先 相談担当者名	電話 06-6628-8595 ファックス番号 06-6628-8820 訪問介護事業部 相談担当者 建林 典夫
事業所の通常の 事業の実施地域	東住吉区 平野区 阿倍野区 住吉区

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	東住吉介護センター(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。)の適正な運営を保持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(以下、「訪問介護」という)の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意志及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な「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	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する。 2 指定訪問介護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 指定訪問介護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提供に努めるものとする。 4 指定訪問介護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、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	月曜日～金曜日 但し、12月29日から1月3日まで年末年始の6日間、8月13日から8月17日までの盆休みの5日間を除く。
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	月曜日～日曜日
サービス提供時間	7:00～21:00

### (5) 事業所の職員体制

管理者	(職名) 管理者 (氏名) 建林 典夫
-----	---------------------

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 訪問介護計画書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「訪問介護計画書」を交付します。</li><li>2 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>3 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>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 4名 非常勤 2名
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"><li>1 訪問介護計画書に基づき、訪問介護等サービスを提供します。</li><li>2 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>3 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><li>4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。</li></ol>	常勤 5名 非常勤 38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

### 3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供する訪問介護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「訪問介護計画書」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（腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、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、疲労の確認を含みます。）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みます。）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で必要な時だけ介助）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>○ 車イス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、ヘルパー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なう宗教活動、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

## 訪問介護単価表

### 訪 問 介 護

サービス内容略称	特定事業所加算(Ⅱ)単価数	利用料	3割負担	2割負担	1割負担	
身体 01	183	2,034	611	407	204	
身体 1	274	3,046	914	610	305	
身体 1	生活 1	347	3,858	1,158	772	386
身体 1	生活 2	419	4,659	1,398	932	466
身体 1	生活 3	492	5,471	1,642	1,095	548
身体 2		435	4,837	1,452	968	484
身体 2	生活 1	507	5,637	1,692	1,128	564
身体 2	生活 2	580	6,449	1,935	1,290	645
身体 2	生活 3	652	7,250	2,175	1,450	725
身体 3		635	7,061	2,119	1,413	707
身体 3	生活 1	707	7,861	2,359	1,573	787
身体 3	生活 2	780	8,673	2,602	1,735	868
身体 3	生活 3	853	9,485	2,846	1,897	949
生活援助 2		200	2,224	668	445	223
生活援助 3		246	2,735	821	547	274
通院乗降介助	1回	108	1,200	360	240	120
初回加算	初月のみ	200	2,224	668	445	223
緊急時加算	1回	100	1,112	334	223	112
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	1月	100	1,112	334	223	112
特定事業所加算(Ⅱ)	上記単位数は10%を加算しています。					
処遇改善加算(Ⅰ)	ご利用の1ヶ月合計単位の137/1000単位					
特定処遇改善加算(Ⅰ)	ご利用の1ヶ月合計単位の63/1000単位					

提供時間数は、実際のサービス提供時間数ではなく、居宅サービス計画表等に定める時間数によるものとします。

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時 間 帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後10時まで	午後10時から 午前6時まで

※ 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」の見直しを行いません。

※ 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から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。
- ※ 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、人材の質の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。

#### ◇ 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地域包括支援センター、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)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(2)におけるサービスの利用をされず、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又は地域包括支援センターに連絡し、居宅サービス計画の変更の援助を行います。

#### <保険外サービス>

サービス	標準料金	標準利用料
訪問介護サービス	60分につき2,300円	60分につき2,300円

但し標準料金とは下記表の昼間を指し、早朝・夜間のサービスは25%増し、深夜は標準料金の50%増しの料金・利用料を申し受けます。

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時間帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後10時まで	午後10時から 午前6時まで

#### 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（運営規程に記載されている内容を記載する）により請求いたします。		
② キャンセル料	提供予定日当日にサービスをキャンセルされる場合、キャンセル料として1,000円を請求させていただきます。（介護予防は除きます）		
	前日までにご連絡頂いた場合	キャンセル料は不要です	
※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致しません。			
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	利用者様のご負担となります。		
④ 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日までに利用者宛にお届けします。</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、請求月の各期日までに、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込み（請求月の末日まで） 池田泉州銀行 駒川町支店 普通288773 ゆうちょ銀行 ○九九支店 当座279133 三菱UFJ銀行 針中野支店 当座024851</p> <p>(イ) 郵便局自動払（請求月の20日に引落 再引落28日）</p> <p>(ウ) 現金支払い（請求月の末日まで）</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	平木 照子
	イ 連絡先電話番号	06-6628-8595
	同ファックス番号	06-6628-8820
	ウ 受付日及び受付時間	月～金 9:00～17:00

※ 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。

## 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、必要な援助を行うものとしします。
- (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、「訪問介護計画書」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画書」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認くださいようお願いいたします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画書」に基づいて行ないます。尚、「訪問介護計画書」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、全て当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者的心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

## 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	(役職名) 管理者	(氏名) 建林 典夫
-------------	-----------	------------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 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、従業者の人権意識の向上や知識及び技術の向上に努めます。
- (5) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (6) 従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等

の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

- (7) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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するものとします。

9 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>① 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ます。</p> <p>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>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>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>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>

10 緊急時の対応方法について

<緊急連絡先>

<p>対応方針</p>	<p>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、速やかに主治医へ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。</p>
<p>緊急連絡先</p>	<p>(株)東住吉介護センター 大阪市東住吉区東田辺一丁目 15 番 2 号      06-6628-8853</p>
<p>対応可能時間</p>	<p>月～金 9:00～17:00</p>

<p>主治医</p>	<p>利用者の主治医</p>	
	<p>所属医療機関名称</p>	
	<p>所在地及び電話番号</p>	
<p>家族等</p>	<p>ご家族等の氏名(続柄)</p>	
	<p>住所及び電話番号</p>	

## 11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する「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。

市町村	市町村名	
	担当部・課名	
	電話番号	
居宅介護支援事業者	事業者名	
	介護支援専門員名	
	所在地及び電話番号	

また、利用者に対する「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	あいおい損保保険株式会社
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
保障の概要	対人・対物・管理財物補償等

## 12 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。

## 13 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。

## 14 居宅介護支援事業者、地域包括支援センター等との連携

- ① 「訪問介護」の提供に当り、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター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「訪問介護計画書」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者等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等に送付等で連絡します。

## 15 サービス提供の記録

- ① 「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 「訪問介護等」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。

16 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。

17 金銭管理

買物サービス提供の際、①当日預り金 ②釣り銭 を管理する出納帳に、利用者様確認のもと訪問介護員等が記載した上で確認印を頂き、利用者・事業所の双方で確認できるようにする。

18 「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（「訪問介護計画書」を作成する者）

氏名 \_\_\_\_\_（連絡先： \_\_\_\_\_）

- (2) <訪問介護>サービス提供予定の内容と利用料、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	料金	利用料
月					
火					
水					
木					
金					
土					
日					
<b>1 週あたりの利用料（見積もり）合計額</b>					

- (3) その他の費用

① 交通費の有無	（有・無） サービス提供1回当たり…（ _____ 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4-③記載のとおりです。
④ 緊急時加算	重要事項説明書3-(3)記載のとおりです。
⑤ 初回加算	重要事項説明書3-(3)記載のとおりです。
⑥ 処遇改善加算(I)	1ヶ月の合計単位に137/1000を加算します。
⑦ 特定処遇改善加算(I)	1ヶ月の合計単位に63/1000を加算します。
⑧ 特定事業所加算(II)	所定単位数の10%を加算します。

- (4) 1か月当りのお支払い額（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	初回月のみ 267円加算
----------	---	--------------

<処遇改善加算・特定処遇改善加算含む>

※ 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3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。
- ① 「訪問介護等」の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な処置を講ずるものとする。
  - ② 事業所は、提供した「訪問介護」に関し、法第23条の規定により市町村が行う質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
  - ③ 事業所は、提供した「訪問介護等」に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会の指導又は助言を受けた場合は、指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 株東住吉介護センター 相談窓口	所在地 電話番号 受付時間	大阪市東住吉区東田辺一丁目15番2号 06-6628-8595 ファックス番号 06-6628-8820 9:00~17:00(月~金) 担当:平木照子
【市町村(保険者)の窓口】 東住吉区役所 介護保険担当	所在地 電話番号 受付時間	大阪市東住吉区東田辺一丁目13番4号 06-4399-9859 9:00~17:30(月~金)
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 電話番号 受付時間	大阪府中央区常盤町一丁目3番8号 06-6949-5418 9:00~17:00(月~金)

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	令和 2年 2月 3日
-----------------	-------------

上記内容について、「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(平成11年厚生省令第37号)」第8条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪市東住吉区東田辺一丁目15番2号
	法人名	株式会社 東住吉介護センター
	代表者名	代表取締役 建林典夫 印
	事業所名	東住吉介護センター
	説明者氏名	サービス提供責任者 印

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

上記、( ) 関係 ( ) が代筆しました。

代理人	住所	
	氏名	印