【訪問介護相当サービス】

重要事項説明書

社会福祉法人大阪府社会福祉事業団

春日丘荘ヘルパーステーション

茨木市南春日丘７丁目11番22号

電 話 番 号　（072）625-6511

ﾌｧｯｸｽ番号　（072）625-6414

重 要 事 項 説 明 書　（訪問介護相当サービス用）

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、「茨木市訪問介護相当サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱」「茨木市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱」の規定に基づき、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　訪問介護相当サービスを提供する事業者について

事 業 者 名 称	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
代 表 者 氏 名	理事長　行　松　英　明
本 社 所 在 地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府箕面市白島三丁目５番５０号 (連絡先部署名)　企画・指導グループ (電 話 番 号)　０７２－７２４－８１６６ (ﾌｧｯｸｽ 番 号)　０７２－７２４－８１６５
法人設立年月日	昭和４６年３月２５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	春日丘荘ヘルパーステーション
介護保険指定 事 業 者 番 号	大阪府指定　　第２７７４２００８７３号
事 業 所 所 在 地	茨木市南春日丘７丁目１１番２２号
連　　絡　　先 相 談 担 当 者 名	TEL　０７２-６２５-６５１１　FAX　０７２-６２５-６４１４ 管理者　　森田　真由美
事業所の通常の 事業の実施地域	茨木市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事 業 の 目 的	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介護予防訪問介護のサービス提供を確保する。
運 営 の 方 針	・ 利用者の能力に応じた自立支援に配慮し、援助を行なう。 ・ 必要な時に必要なサービス提供ができるよう努める。 ・ 他事業所等との連携に努める。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

サービス提供日	３６５日
サービス提供時間	９：００～１７：４５

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	日曜日～土曜日
サービス提供時間	２４時間

(5)事業所の職員体制

管　　理　　者	森田　真由美

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　【主な勤務時間】　9：00　～　17：45	常　勤　1名
サービス提供責任者	1　訪問介護相当サービスの利用の申込みに係る調整を行います。 2　訪問介護相当サービス個別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。利用者へ訪問介護相当サービス個別計画を交付します。 3　訪問介護相当サービス個別計画に基づくサービスの提供の開始時から、少なくとも１月に１回は、利用者の状態・サービスの提供状況等について、介護予防サービス計画等を作成した介護予防支援事業者等に報告するとともに、当該訪問介護相当サービス個別計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも１回は、当該訪問介護相当サービス個別計画の実施状況の把握（モニタリング）を行い、モニタリングの結果を記録します。モニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて訪問介護相当サービス個別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　介護予防支援事業者等に対し、訪問介護相当サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状況及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。 6　サービス担当者会議への出席等により、介護予防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　【主な勤務時間】　９：００　～　１７：４５	常　勤 3名以上
訪問介護員	1　訪問介護相当サービス個別計画に基づき、日常生活を営むのに必要な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【主な勤務時間】　８：００　～　２０：００	非常勤 10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
訪問介護相当サービス個別計画の作成	利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問介護相当サービスの目標、当該目標を達成するための具体的な当該訪問介護相当サービスの内容、当該訪問介護相当サービスの提供を行う期間等を記載した訪問介護相当サービス個別計画を作成します。
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的援助	○ 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で必要な時だけ介助)を行います。 ○ 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ります。） ○ 車イス等での移動介助を行って店に行き、ご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。
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。

※ここでご説明している身体介護、生活援助の各サービスの詳細については、ご利用者・ご利用者担当の介護支援専門員と私どもの３者で協議のうえ、決めさせていただきます。

※上記サービスは、例えばご契約者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、

利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。

(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

計画上の利用予定回数	サービス内容	算定回数	利用料	利用者負担額
週１回程度のご利用の場合	訪問型独自サービス １	ひと月の実績が４回以上	12,583 円/月	1,259 円/月
				2,517 円/月
				3,775 円/月
	訪問型独自サービス１日割		417 円/日	42 円/日
				84 円/日
				126 円/日
	訪問型独自サービス４	ひと月の実績が１～３回	3,070 円/日	307 円/日
				614 円/日
				921 円/日
週２回程度のご利用の場合	訪問型独自サービス ２	ひと月の実績が８回以上	25,134 円/月	2,514 円/月
				5,027 円/月
				7,541 円/月
	訪問型独自サービス２日割		823 円/日	83 円/日
				165 円/日
				247 円/日
	訪問型独自サービス ５	ひと月の実績が１～７回	3,070 円/日	307 円/日
				614 円/日
				921 円/日
週２回を超える程度のご利用の場合	訪問型独自サービス ３	ひと月の実績が１２回以上	39,878 円/月	3,988 円/月
				7,976 円/月
				11,964 円/月
	訪問型独自サービス３日割		1,316 円/日	132 円/日
				264 円/日
				395 円/日
	訪問型独自サービス ６	ひと月の実績が１～１１回	3,070 円/日	307 円/日
				614 円/日
				921 円/日

※　利用者負担額は、上段が負担割合１割、中段が負担割合２割、下段が負担割合３割の金額となりす。

※　計画上の利用回数よりも利用実績が少なかった場合は、１回あたりの単価に利用実績を乗じた利用料に変更となります。

※　「日割」となる場合は、月途中に要介護から要支援になった場合、要支援から要介護になった場合などに算定します。

	加　　算	利用料	利用者 負担額	算定回数等
介護度による区分なし	初　回　加　算	2,140 円	214 円(1 割)	初回のみ
			428 円(2 割)	
			642 円(3 割)	
	介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）ロ	所定単位数 の 287/1000	左記の１割 又は２割 又は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）

※初回加算は、新規にサービス計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護相当サービスと同月内に、サービス提供責任者が自ら訪問介護相当サービスを行う場合又は、他の訪問介護員等が訪問介護相当サービスを行う際に、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組みを行う事業所に認められる加算です。

※所定の地域区分別の単価（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」を添えてお住いの市町村にサービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

◇　訪問介護相当サービス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、訪問介護相当サービス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) 訪問介護相当サービスの範囲外のサービス利用をご希望される場合は、介護予防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) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、等事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく訪問介護相当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、訪問介護相当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、介護予防支援事業者に連絡し、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

<table>
<tr><td>① 交通費</td><td colspan="2">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の交通費は次の額を徴収いたします。
（1）事業所から片道２０キロメートル未満　　５００円
（2）事業所から片道２０キロメートル以上　　１，０００円</td></tr>
<tr><td rowspan="4">② キャンセル料</td><td colspan="2">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させていただきます。</td></tr>
<tr><td>24 時間前までのご連絡の場合</td><td>キャンセル料は不要です</td></tr>
<tr><td>12 時間前までにご連絡の場合</td><td>１提供当りの料金の
１０％を請求いたします。</td></tr>
<tr><td>12 時間前までにご連絡のない場合</td><td>１提供当りの料金の
２５％を請求いたします。</td></tr>
<tr><td colspan="3">※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。</td></tr>
<tr><td colspan="2">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</td><td>利用者（お客様）の別途負担となります。</td></tr>
<tr><td colspan="2">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</td><td>実費相当を請求いたします。</td></tr>
</table>

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 日頃までに利用者あてにお届け（郵送）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 サービス提供時の記録と内容をご確認のうえ、請求月の 22 日までに、下記の方法によりお支払い下さい。 (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 (ｳ) 現金支払い 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。)

※ 利用料、利用者負担額（サービスを適用する場合）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。	相談担当者氏名	森田　真由美
	連絡先電話番号	072-625-6511
	同ファックス番号	072-625-6414
	受付日及び受付時間	月～金曜　　9 時～17 時 45 分

※ 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、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間）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) 利用者が要支援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、介護予防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、要支援認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要支援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) 利用者に係る介護予防支援事業者が作成する「介護予防サービス計画（ケアプラン)」等に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、訪問介護相当サービスの目標、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「訪問介護相当サービス個別計画」を作成し

ます。なお、作成した「訪問介護相当サービス個別計画書」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「訪問介護相当サービス個別計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護相当サービス個別計画」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ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充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体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じます。

(1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。

(2) 虐待の防止のための指針を整備しています。

(3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施しています。

(4) 前３号措置を適切に実施するための担当者を置いています。

虐待防止に関する責任者	羽 田　　浩 朗

(5) 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します。

(6) 成年後見制度の利用を支援します。

(7) 苦情解決体制を整備しています。

(8) 介護相談員を受け入れます。

9　身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。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るときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1) 緊急性‥‥‥直ちに身体拘束を行わなければ、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に限ります。

(2) 非代替性‥‥身体拘束以外に、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を防止することができない場合に限ります。

(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った場合は、直ちに身体拘束を解きます。

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	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ダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 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。 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。 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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	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。 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。 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。）

１１　緊急時の対応について

対応方法：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、緊急時の応援体制も整えています。

主治医	利用者の主治医	
	所属医療機関名称	
	所在地　電話番号	
家族	緊急連絡先の家族等	
	住所　電話番号	

事業所	事業所名称	春日丘荘ヘルパーステーション
	対応可能時間	９時 ～ １７時４５分
	電話番号	０７２-６２５－６５１１

１２　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相当サービス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、利用者に係る介護予防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、利用者に対する訪問介護相当サービス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】 茨木市　健康医療部　長寿介護課	所在地　茨木市駅前三丁目８番１３号 電話番号 072-620-1639　ﾌｧｯｸｽ 072-622-5950 受付時間　8：45～17：45（土日祝除く）
【介護予防支援事業者連絡先】	事業所名 担当介護支援専門員氏名 所在地 電話番号

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　損害保険ジャパン 保険名　　福祉事業者賠償責任保険

１３　感染症の予防およびまん延の防止について

事業者は、感染症の予防およびまん延の防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

・感染症の予防及びまん延の防止のための指針の策定
・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の開催（2 回／年）
・感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練の実施

１４　ハラスメントの防止について

事業者は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するため次の措置を講じます。

・ハラスメント防止に関する指針の策定
・ハラスメントを防止するための従業者に対する研修の実施
・その他ハラスメント防止のために必要な措置

１５　業務継続計画の策定について

事業者は、感染症や災害発生時において、ご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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い、次の措置を講じます。

・従業者への業務継続計画の周知と必要な研修及び訓練の実施
・業務継続計画の定期的な見直し・変更

１６　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。

１７　心身の状況の把握

訪問介護相当サービスの提供に当たっては、介護予防支援事業者等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。

１８　介護予防支援事業者等との連携

⑴訪問介護相当サービスの提供に当り、介護予防支援事業者等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。

⑵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「訪問介護相当サービス個別計画」の写しを、利用者の同意を得た上で介護予防支援事業者等に速やかに送付します。

⑶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介護予防支援事業者等に送付します。

１９　サービス提供の記録

⑴訪問介護相当サービスの実施ごとに、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。またご希望に応じて訪問記録を交付いたします。

⑵訪問介護相当サービスの実施ごとに、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。

⑶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交付を請求することができます。

２０　衛生管理等

⑴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。

⑵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。

２１　訪問介護相当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。

⑴サービス提供責任者（訪問介護相当サービス個別計画を作成する者）

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿（連絡先：春日丘荘ヘルパーステーション　072-625-6511）

(2)提供予定の訪問介護相当サービスの内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス内容	介護保険適用の有無	利用料	利用者負担額
月					
火					
水					
木				円	円
金					
土					
日					

(3)その他の費用

① 交通費の有無	重要事項説明書４－①記載のとおりです。
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。

(4) １ヶ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ヶ月以内とします。

２２　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 提供した訪問介護相当サービス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）

ィ 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 利用者等への周知徹底

・ 施設内への掲示、パンフレットの配布等により苦情解決責任者及び苦情受付担当者の氏名、 連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

② 苦情の受付

利用者からの苦情は随時受け付けると共に、苦情受付簿を作成する

・ 苦情受付簿を作成後は速やかに苦情受付担当者へ申し送る

・苦情受付担当者は苦情を受け付け、事情を聴取すると共に苦情相談票を作成する。

③ 苦情受付の報告

・苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告する。

④ 苦情解決に向けての話し合い

・苦情解決責任者は、苦情申し出人との話し合いによる解決に努める

⑤ 苦情解決の記録、報告

・苦情受付担当者は苦情受付から解決、改善までの経過と結果について、苦情相談処理報告書に記録。

・苦情解決責任者は苦情解決結果について、苦情申し出人に対して報告する。

・また解決・改善までに時間がかかる場合には経過等について報告する

⑥ 苦情解決の公表

・サービスの質や信頼性の向上をはかるために、必要に応じて茨木市役所への報告を行う。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 春日丘荘 ヘルパーステーション	所 在 地　茨木市南春日丘７丁目 11-22 電話番号　072-625-6511　ﾌｧｯｸｽ番号 072-625-6414 受付時間　月～日曜　9 時～17 時 45 分 苦情解決責任者　羽田　浩朗 苦情受付担当者　森田　真由美
【市町村（保険者）の窓口】 茨木市　福祉部　介護保険課	所 在 地　茨木市駅前三丁目 8-13 電話番号　072-620-1639　ﾌｧｯｸｽ番号 072-622-5950 受付時間　月～金曜　8 時 45 分～17 時 15 分
【公的団体の窓口】 大阪府福祉部高齢介護室 介護事業課 施設指導グループ	所 在 地　大阪市中央区大手前３丁目２-１２ 別館７階 電話番号　０６－６９４４－２６７５ ﾌｧｯｸｽ番号　０６－６９４４－６６７０ 受付時間　月曜日から金曜日の 午前９時００分から午後５時００分
【第三者委員】	氏　名　山口正弘 電話番号　072-623-2766 氏　名　蔵前行夫 電話番号　072-627-6067

２３ サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要支援認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の２日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮に下記のような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

①ご契約者が死亡した場合
②要支援認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合
③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
④施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
⑤当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
⑥ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照ください。）
⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照ください。）

（1） ご契約者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の７日前までに解約をする旨を申し出てください。ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

①自立支援給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
②ご契約者が入院された場合
③ご契約者の「介護予防サービス計画（ケアプラン)」が変更された場合
④事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問介護相当サービスを実施しない場合
⑤事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
⑥事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
⑦他の利用者がご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

（2）事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

①ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
②ご契約者による、サービス利用料金の支払いが２か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
③ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
② 下記「ハラスメント事例」のようなハラスメントに該当する行為をサービス従事者がご利用者やご家族から受け、本契約を継続しがたい事情が生じた場合

（3）契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

２４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	無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

【 ご入居者及びご利用者、ご家族からのハラスメント事例 】

春日丘荘各事業所からのお願い

ご利用者・ご家族との信頼関係もとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう、以下の点についてご協力ください。

〇職員に対する金品等の心付けはお断りしています。職員がお茶やお菓子、お礼の品物等を受け取る事も事業所として禁止しております。また、金銭・貴重品等の管理にご協力ください。

〇ペットはゲージへ入れる、リードにつなぐ等のご協力をお願いします。大切なペットを守るため、また、職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつけていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットに噛まれた場合、治療費などのご相談をさせて頂く場合がございます。

〇暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。職員へのハラスメント等により、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。

【 具体的なハラスメント例 】

イ） 乱暴な言動又は暴力
- 怒鳴る、奇声を上げる、大声を発する
- 物を投げつける
- 刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける　等

ロ） セクシャルハラスメント
- 職員の身体を触る、手を握る
- 腕を引っ張り抱きしめる
- アダルトビデオを流す、ヌード写真を見せる・見られるように置く　等

ハ） 言動による精神的暴力
- 介護職失格等、自尊心を傷つける言葉
- 他者を引き合いに出し、過大なサービスを繰り返し要求する　等

ニ） その他
- 職員の自宅の住所や電話番号を何度も聞く
- ストーカー行為
- 法令又は契約の範囲外のサービス、実現困難な事を執拗に求める　等

２２　重要事項説明の年月日

上記内容について、「大阪府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年大阪府条例第１１５号)」第１０条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	年　　月　　日

上記内容の説明を事業者から確かに受けました

事業者	所　在　地	大阪府箕面市白島三丁目５番５０号
	法　人　名	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
	代 表 者 名	理事長　　行　松　英　明
	事 業 所 名	春日丘荘　ヘルパーステーション
	説 明 者 氏 名	印

利用者	住　所	
	氏　名	印

代理署名人	住　所	
	氏　名	印