

じゅう よう じ こう せつ めい  
**重 要 事 項 説 明**  
 ほうもんかい ご  
**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（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

じ ぎょう しゃ めい しょう 事業 者 名 称	いりょうほうじん な はなかい 医療法人 菜の花会
だい ひょう しゃ し めい 代 表 者 氏 名	りじちよう やまでら しんいち 理 事 長 山 寺 慎 一
ほん しゃ しょ ざい ち 本 社 所 在 地 れん らく さき およ ( 連 絡 先 及 び でん わ ばん ごう とう 電 話 番 号 等 )	おおさか ぶ おおさか し いく の く かつ や ま き た 大 阪 府 大 阪 市 生 野 区 勝 山 北 に ち ょ う め ばん ごう 二 丁 目 11 番 22 号 な はな 菜 の 花 ヘルパーステーション でん わ ばん ごう 電 話 番 号 06-6716-7087 ばん ごう フ ァ ッ ク ス 番 号 06-6716-7088
ほう じん せつ り つ ね ん が つ ぴ 法 人 設 立 年 月 日	ねん が つ に ち 1992年 12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	菜の花ヘルパーステーション
介護保険指定 事業者番号	おおさかししていじぎょうしゃばんごう 大阪市指定事業者番号  2772207581
事業所所在地	おおさかしいくのくかつやまきたいちちょうめばんごう 大阪市生野区勝山北一丁目9番7号
連絡先 相談担当者名	でんわ TEL 06-6716-7077 ふあつくす FAX 06-6716-7078 かんりしゃ (管理者) すぎもと 杉本 かよこ 佳代子
事業所の通常の 事業の実施地域	おおさかしいくのく 大阪生野区 てんのうじく 天王寺区

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	菜の花ヘルパーステーションにおいて実施する指定訪問介護事業の円滑な運営管理を図るとともに、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	1. 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配慮し、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行う。 2. 必要な時に必要な訪問介護の提供が出来るよう努める。

うんえい ほうしん <b>運営の方針</b>	<p> <small>りようしゃ ようかいごじょうたい けいげん あっか ぼうし</small>  <b>3. 利用者の要介護状態の軽減、悪化の防止に</b>  <small>し もくひょう せつてい けいかくてき おこな</small>  <b>資するよう、目標を設定し、計画的に行い、</b>  <small>つね りようしゃ たちば た ていきょう つと</small>  <b>常に利用者の立場に立ったサービス提供に努</b>  <b>める。</b> </p> <p> <small>りようしゃ しょざい しちようそん きょたくかい ご し えん じ</small>  <b>4. 利用者の所在する市町村、居宅介護支援事</b>  <small>ぎょうしゃ ざいたくかいごしえん ちいきほうかつしえん</small>  <b>業者、在宅介護支援センター、地域包括支援セ</b>  <small>ほか きょたく じぎょうしゃ いりょう</small>  <b>ンター、他の居宅サービス事業者、保健医療サ</b>  <small>およ ふくし ていきょう もの れんけい</small>  <b>ービス及び福祉サービスを提供する者との連携</b>  <small>つと</small>  <b>に努める。</b> </p> <p> <small>おおさかししていきょたく どう じぎょう じんいん</small>  <b>5. 「大阪市指定居宅サービス等の事業の人員、</b>  <small>せつび およ うんえい かん きじゅんどう さだ じょうれい</small>  <b>設備及び運営に関する基準等を定める条例」</b>  <small>へいせい ねん がつ にちおおさかしじょうれいだい ごう さだ</small>  <b>(平成25年3月4日大阪市条例第26号) に定める</b>  <small>ないよう じゅんしゅ じぎょう じっし</small>  <b>内容を遵守し、事業を実施する。</b> </p>
---------------------------	---

じぎょうしょまどぐち えいぎょうび およ えいぎょうじかん  
**(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間**

えい ぎょう び <b>営業日</b>	<small>げつようび きんようび</small> <b>月曜日～金曜日</b> <small>しゅくじつ がつ にち がつ にち やす</small> <b>(祝日、12月29日～1月3日は休み)</b>
えいぎょうじかん <b>営業時間</b>	<small>ごぜん じ ごご じ ぷん</small> <b>午前9時～午後5時30分</b>

ていきょうかのう ひ じかんたい  
**(4) サービス提供可能な日と時間帯**

<small>ていきょうび</small> <b>サービス提供日</b>	<small>つうねん</small> <b>通年</b>
<small>ていきょうじかん</small> <b>サービス提供時間</b>	<small>ごぜん じ ごご じ</small> <b>午前7時～午後10時</b>

じぎょうしょ しょくいんたいせい  
 (5) 事業所の職員体制

かんりしや 管理者	かんりしや 管理者	すぎもと 杉本	かよこ 佳代子
--------------	--------------	------------	------------

しょく 職	しょく む ない よう 職 務 内 容	じんいんすう 人員数
かんりしや 管理者	1 じゅうぎょうしやおよ ぎょう む かんり いちげんてき 従業員及び業務の管理を、一元的に おこな 行います。	じょうきん 常勤 めい 1名
	2 じゅうぎょうしや ほうれいとう きてい じゅんしゅ 従業員に、法令等の規定を遵守させる ひつよう しきめいれい おこな ため必要な指揮命令を行います。	
サービス 提供者 ていきようせきにんしや	1 ほうもんかい ごけいかく さくせいなら りようしやとう 訪問介護計画の作成並びに利用者等への せつめい おこな どうい え りようしや ほうもん 説明を行い同意を得ます。利用者への訪問 かい ごけいかく こうふ 介護計画を交付します。	じょうきん 常勤 めい 3名 いじょう 以上 うちめい (内1名) かんりしやけんむ 管理者兼務 ひじょうきん 非常勤 めい 0名
	2 してい ほうもん かいご じっし じょうきよう はあく およ 指定訪問介護の実施状況の把握及び ほうもんかいごけいかく へんこう おこな 訪問介護計画の変更を行います。	
	3 してい ほうもん かいご りよう もうしこ かかわ 指定訪問介護の利用の申込みに係る ちょうせい おこな 調整を行います。	
	4 ほうもんかいごいんとう たい ぎじゅつしどうとう 訪問介護員等に対する技術指導等のサー ないよう かんり おこな ビスの内容の管理を行います。	
	5 りようしや じょうたい へんか かん 利用者の状態の変化やサービスに関する いこう ていきてき はあく 意向を定期的に把握します。	
	6 たんとうしやかいぎ しゅつせきとう サービス担当者会議への出席等により、 きょたくかいごしえん じぎょうしや れんけい はか 居宅介護支援事業者と連携を図ります。	
	7 ほうもんかいごいんとう たい ぐたいてき えんじよもくひょう 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標 およ えんじよないよう しじ りようしや 及び援助内容を指示するとともに、利用者 じょうきよう じょうほう でんたつ の状況についての情報を伝達します。	

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">サービス提供責任者 ていきょうせきにんしゃ</p>	<p>8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握 します。</p> <p>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。</p> <p>10 訪問介護員等に対する研修、技術指導 等を実施します。</p> <p>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。</p>	
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">訪問介護員 ほうもんかいごいん</p>	<p>1 訪問介護計画に基づき、指定訪問介護のサ ービスを提供します。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>じょうきん 常勤 めい 0名</p> <p>ひじょうきん 非常勤 めい 6名 いじょう 以上</p>

### 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及び費用について

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、体位交換を行います。

しんたい 身体 かいご 介護	いどう 移動 ・ いじょう 移乗 かいじょ 介助	しつない 室内の移動、 くるま 車 いすへの移乗の介助を おこな 行 います。
	ふくやくかいじょ 服薬介助	はいざい 配剤された薬の確認、 ふくやく 服薬のお手伝 い、 ふくやく 服薬の確認を 行 います。
	きしょう・しゅうしん 起床・就寝 かいじょ 介助	ゆうどう ベッドへの誘導、 お あ ベッドからの起き上 かいじょ 介助を 行 います。
	じりつせいかつし 自立生活支 えん 援のための見 まも 守り的援助 (あんぜん 安全を確保 しつつ 常時 かいじょ 介助 できる じょうたい 状態で行う みまも 見守り等)	じょう 〇ベッド上からポータブルトイレ等 (い りようしゃ 利用者) が 移乗する際に、 転倒等の ぼうし 防止のため付き添い、 ひつよう 必要に応じて かいじょ 介助 を 行 います。 〇認知症等の高齢者がリハビリパンツや パット交換を見守り声かけを 行 い、 ひとり で でき 一人だけで出来るだけ交換し後始末が出来る ように 支援 します。 〇認知症の高齢者に対して、 ヘルパーが 声かけと誘導で食事・水分摂取を 支援 します。 〇入浴、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、 きぶん 気分の確認などを含む。) を 行 います。 〇移動時、 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。)

じ りつ せい かつ し  
自立生活支  
えん ための み  
援のための見  
まも てきえんじょ  
守りの援助

で い じ じりつ うなが  
○ベッドの出入り時など自立を促すため  
こえ こえ みまも ちゆうしん ひつ  
の声かけ（声かけや見守り中心で必  
よう とき かいじょ おこな  
要な時だけ介助）を行います。

ほんにん みずか てきせつ ふくやく  
○本人が自ら適切な服薬ができるよう、  
ふくやく じ ちよくせつえんじょ おこな  
服薬時において、直接援助は行わず  
そば みまも ふくやく うなが  
に、側で見守り、服薬を促します。

ぶんべつ わ りようしゃ いっしょ  
○ゴミの分別が分からない利用者と一緒に  
ぶんべつ だ りかい  
に分別をしてゴミ出しのルールを理解  
また おも だ  
してもらい又は思い出してもらいよう  
えんじょ  
援助する。

にんちしょう こうれいしゃ かた いっしょ れいぞうこ  
○認知症の高齢者の方と一緒に冷蔵庫の  
なか せいり おこな せいかつれき かんき うなが  
中の整理を行い、生活歴の喚起を促し  
ます。

せんたくもの いっしょ ほ  
○洗濯物を一緒に干したりたたんだりす  
じりつ せいん うなが てんとう  
ることにより自立支援を促し、転倒  
よぼうとう みまも こえ おこな  
予防等のための見守り・声かけを行  
います。

りようしゃ いっしょ てだす およ みまも  
○利用者と一緒に手助け及び見守りしな  
おこな こうかん ふとん  
がら行うベッドでのシーツ交換、布団  
こうかんとく いるい せいり ひふく  
カバーの交換等。衣類の整理・被服の  
ほしゅう そうじ せいりせいとん ちょうり はいぜん あとかたづ  
補修。掃除、整理整頓。調理、配膳、後片付  
あんぜんかくにん こえ ひろう かくにん ふく  
け（安全確認の声かけ、疲労の確認を含  
む。）を行います。



	<p>じりつせいかつし 自立生活支 えん 援のための見 まも てきえんじよ 守りの援助</p>	<p>くるま いどうかいじよ おこな みせ ○ 車いす等での移動介助を行って店 い りようしゃ みずか しなもの えら に行き、利用者が自ら品物を選べる えんじよ よう援助します。</p>
<p>せいかつえんじよ 生活援助</p>	<p>かいもの 買物</p>	<p>りようしゃ にちじようせいかつ ひつよう ぶっぴん か 利用者の日常生活に必要な物品の買 もの おこな い物を行います。</p>
	<p>ちょうり 調理</p>	<p>りようしゃ しょくじ ようい おこな 利用者の食事の用意を行います。</p>
	<p>そうじ 掃除</p>	<p>りようしゃ きよしつ そうじ せいりせいとん おこな 利用者の居室の掃除や整理整頓を行 います。</p>
	<p>せんたく 洗濯</p>	<p>りようしゃ いるいとう せんたく おこな 利用者の衣類等の洗濯を行います。</p>

ほうもんかいごいん きんしこうい  
(2) 訪問介護員の禁止行為

ほうもんかいごいん ていきょう あ つぎ こうい おこな  
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。

いりょうこうい  
① 医療行為

りょうしゃまた かぞく きんせん よちよきんつうちょう しょうしょ しょうい  
② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類など  
あず  
の預かり

りょうしゃまた かぞく きんせん ぶつぴん いんしょく じゅじゅ  
③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

りょうしゃ どうきよ かぞく たい ていきょう  
④ 利用者の同居家族に対するサービス提供

りょうしゃ にちじょうせいかつ はんい こ ていきょう  
⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供  
おおそうじ にわそうじ  
(大掃除、庭掃除など)

りょうしゃ きょたく いんしゅ きつえん いんしょく  
⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

しんたいこうそく たりょうしゃ こうどう せいげん こうい りょうしゃ  
⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者  
また だいさんしゃとう せいめい しんたい ほ ご きんきゅう  
又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを  
え ばあい のぞ  
得ない場合を除く)

たりょうしゃまた かぞくとう たい おこな しゅうきょうかつどう  
⑧ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、  
せいじかつどう えいりかつどう ためいわくこうい  
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（介護保険を定期要する場合）の目安（1割負担の方）

〈区分：身体介護〉

サービス 提供 時間数	20分以上 30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 1時間30分 未満	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
サービス 提供時間帯						
ひるま 昼間	2,980円	298円	4,737円	474円	6,938円	694円
そうちょう 早朝・ やかん 夜間	3,736円	374円	5,915円	592円	8,673円	868円
しんや 深夜	4,481円	449円	7,105円	711円	10,408円	1,041円

くぶん せいかつえんじよ  
 <区分：生活援助>

サービス ていきょう 提供 じかんすう 時間数	ふんいじょう 20分以上 ふんみまん 45分未満		ふんいじょう 45分以上	
	りようりよう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりよう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額
サービス ていきょうじかんだい 提供時間帯				
ひるま 昼間	えん 2,190円	えん 219円	えん 2,691円	えん 270円
そうちょう 早朝・ やかん 夜間	えん 2,735円	えん 274円	えん 3,369円	えん 337円
しんや 深夜	えん 3,291円	えん 330円	えん 4,036円	えん 404円

くぶん しんたいかいご ひ つづ せいかつえんじよ おこな ばあい  
 <区分：身体介護に引き続き生活援助を行う場合>

しんたいかいご ぶんいじょう ぶんみまん ばあい  
 (身体介護20分以上30分未満の場合)

サービス ていきょう 提供 じかんすう 時間数	ぶんいじょう 20分以上		ぶんいじょう 45分以上		ぶんいじょう 70分以上	
	りようりよう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりよう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりよう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額
サービス ていきょうじかнтаい 提供時間帯						
ひるま 昼間	えん 3,780円	えん 378円	えん 4,570円	えん 457円	えん 5,370円	えん 537円
そうちょう 早朝・ やかん 夜間	えん 4,726円	えん 473円	えん 5,726円	えん 573円	えん 6,716円	えん 672円
しんや 深夜	えん 5,671円	えん 568円	えん 6,861円	えん 687円	えん 8,062円	えん 807円

ていきょう 提供 じかнтаいめい 時間帯名	そうちょう 早朝	ひるま 昼間	やかん 夜間	しんや 深夜
じかнтаい 時間帯	ごぜん じ 午前6時 から ごぜん じ 午前8時 まで	ごぜん じ 午前8時 から ごご じ 午後6時 まで	ごご じ 午後6時 から ごご じ 午後10時 まで	ごご じ 午後10時 から ごぜん じ 午前6時 まで

※上記料金には、介護職員等処遇改善加算Ⅰ（別紙）は含まれていません。

※上記料金には、特定事業所加算Ⅱ（別紙）を含んでいます。

※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

じかんいじょう よう とうがいしんたいかいご ちゅうしん ばあい  
～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、  
つうさん しんたいかいご さんてい  
は、通算して「身体介護」を算定します。

※（利用料について、事業者が法定代理受領を行わない  
ばあい じょうき かかわ りょうりょう ぜんがく しはら  
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  
ービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行って下さ  
い。

### ほけんきゅうふ ふてきせつ じれい たいおう ◇保険給付として不適切な事例への対応について

つぎ かか ほけんきゅうふ てきせつ はんい いつだつ  
(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。

#### ちよくせつほんにん えんじょ がいとう こうい ①「直接本人の援助」に該当しない行為

しゅ かぞく りべん きょう こういまた かぞく おこな  
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  
てきせつ はんだん こうい  
適切であると判断される行為

- りょうしゃいがい かかわ せんたく ちょうり か もの ふとんほ  
・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- しゅ りょうしゃ しょう きよしつとういがい そうじ  
・主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- らいきやく おうせつ ちゃ しょくじ てはいとう  
・来客の応接（お茶、食事の手配等）
- じかようしゃ せんしゃ せいそう とう  
・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

ほうもんかいごいん おこな にちじょうせいかつ いとな ししょう  
訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障  
しょう はんだん こうい  
が生じないと判断される行為

- くさ  
・草むしり
- はなき みず  
・花木の水やり
- いぬ さんぽとう せわ とう  
・犬の散歩等ペットの世話等

にちじょうてき おこな かじ はんい こ こうい  
日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- かぐ でんききぐとう いどう しゅうぜん もようが  
・家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- おおそうじ まど みが ゆか  
・大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- しつないがいかおく しゅうり ぬ  
・室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- うえき せんていとう えんげい  
・植木の剪定等の園芸
- しょうがつ せつくとう とくべつ てま おこな ちょうりとう  
・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、

きょたくかいごし えんじぎょうしゃ また しちょうそん れんらく うえ きぼう  
居宅介護支援事業者は又は市町村に連絡した上で、ご希望  
ないよう おう しちょうそん じっし けいどせいかつえんじよじぎょう はいしよく  
内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食  
とう せいかつしえん とくていひ えいりかつどうほうじん  
サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（N  
ほうじん じゅうみんさんがたふくし  
PO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティア  
かつよう じよげん おこな  
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  
きぼう ばあい べつとけいやく もと かいご  
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  
ほけんがい りょうしゃ ぜんがくじ こふたん  
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  
ていきょう かのう ばあい きょたく  
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



一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

<p>① 交通費</p>	<p>利用者の居宅が、通常の事業の実施地域                  以外の場合、運営規定の定めに基づき、                  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                  の額となります。                  通常の事業の実施地域を越えて                  片道3キロメートル以上 200円</p>	
<p>② キャンセル料</p>	<p>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。</p>	<p>キャンセル料は                  不要です                  1提供当たりの                  料金の50%を                  請求いたします                  1提供当たりの                  料金の100%を                  請求いたします</p>
<p>24時間前までのご                  連絡の場合</p>	<p>24時間前までのご                  連絡の場合</p>	<p>キャンセル料は                  不要です</p>
<p>12時間前までに                  ご連絡の場合</p>	<p>12時間前までに                  ご連絡の場合</p>	<p>1提供当たりの                  料金の50%を                  請求いたします</p>
<p>12時間前までに                  ご連絡のない場合</p>	<p>12時間前までに                  ご連絡のない場合</p>	<p>1提供当たりの                  料金の100%を                  請求いたします</p>

※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。

<p>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</p>	<p>利用者（お客様）の別途負担となります。</p>
<p>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</p>	<p>実費相当を請求いたします。</p>

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

<p>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>	<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日までに利用者あてお届け（郵送）します。</p>
<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>	<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、請求月末までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 郵便振替 (イ) 口座振替</p> <p>(ウ) 現金支払い</p>

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。)

※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日以内に支払いがない場合には、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

<p>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。</p>	<p>ア 相談担当者氏名 すぎもと かよこ 杉本佳代子</p> <p>イ 連絡先電話番号 06-6716-7077</p> <p>同ファックス番号 06-6716-7078</p> <p>ウ 受付日及び受付時間 月～金 午前9時～午後5時</p>
--	---

※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、ご希望に添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、必要な援助を行うものとします。
- (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」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、ご確認くださいようお願いします。
- (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、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者等の心身の状況や意向に十分な配慮を

おこな  
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	すぎもと かよこ 杉本 佳代子
-----------------	--------------------

- (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ています。

- (5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設立します。

- (6) 虐待の防止のための指針を作成します。

## 9 身体拘束等の禁止について

- ① サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行いません。
- ② やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。
- ③ 身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。
- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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) 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。

(3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的  
に実施します。

## 10 秘密の保持と個人情報保護について

① 利用者及びその家族  
に関する秘密の保持に  
ついて

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。

② 事業者及び事業者の使用するもの（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。

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。

④ 事業者は、従業者に、業務

	<p>じょうし え りようしゃまた かぞく  上 知り得た利用者又はその家族  ひみつ ほじ じゅう  の秘密を保持させるため、従  ぎようしゃ きかんおよ じゅうぎようしゃ  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  ひみつ ほじ むね じゅう  秘密を保持するべき旨を、従  ぎようしゃ こようけいやく ないよう  業者との雇用契約の内容としま  す。</p>
<p>② 個人情報保護に  ついて</p>	<p>① じゅうぎようしゃ りようしゃ あらかじ ぶん  従業者は、利用者から 予め文  しよ どうい え かぎ  書で同意を得ない限り、サービス  たんとうしゃかいぎとう りようしゃ  担当者会議等において、利用者の  こじんじょうほう もち  個人情報を用いません。また、  りようしゃ かぞく こじんじょうほう  利用者の家族の個人情報につい  ても、 あらかじ ぶんしよ どうい え  予め文書で同意を得ない  かぎ たんとうしゃかいぎとう  限り、サービス担当者会議等  りようしゃ かぞく こじんじょうほう もち  利用者の家族の個人情報を用い  ません。</p> <p>② じぎようしゃ りようしゃおよ かぞく  事業者は、利用者及びその家族  かん こじんじょうほう ふく  に関する個人情報が含まれる  きろくぶつ かみ ほか でんじてき  記録物(紙によるものの他、電磁的  きろく ふく かんりしゃ  記録を含む。)については、管理者  ちゅうい かんり しょぶん  の注意をもって管理し、また処分  さい だいさんしゃ ろうえい ぼうし  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 じぎようしゃ かんり じょうほう  事業者が管理する情報につい</p>

	<p> <small>りようしゃ もと おう</small>        では、利用者の求めに応じてその  <small>ないよう かいじ かいじ</small>        内容を開示することとし、開示の  <small>けっか じょうほう ていせい ついか</small>        結果、情報の訂正、追加または  <small>さくじょ もと ばあい ちたい</small>        削除を求められた場合は、遅滞な  <small>ちょうさ おこな りようもくてき たっせい</small>        く調査を行い、利用目的の達成  <small>ひつよう はんい ない ていせいとう おこな</small>        に必要な範囲内で訂正等を行う  <small>かいじ さい ふくしゃ</small>        ものとします。(開示に際して複写  <small>りよう ひつよう ばあい りようしゃ</small>        料などが必要な場合は利用者の  <small>ふたん</small>        負担となります。)     </p>
--	---

## 11 しょくば 職場におけるハラスメントの防止について

てきせつ ていきょう かくほ かんてん しょくば おこな  
 適切なサービス提供を確保する観点から、職場において行わ  
せいてき げんどうまた ゆうえつてき かんけい はいけい げんどう  
 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  
ぎょうむじょう ひつよう そうとう はんい こ じゅうぎょうしゃ  
 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  
しゅうぎょうかんきょう がい ぼうし ぼうしん べっし のつと  
 就業環境が害されることを防止するための方針(別紙)に則り  
ひつよう そち こう  
 必要な措置を講じます。



12 緊急時の対応方法について

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。

主治医：氏名、所属医療機関名等・所在地・

電話番号（勤務先及び携帯）

○

---

家族等連絡先：氏名及び続柄、住所、

電話番号（自宅、勤務先及び携帯）

○

---

13 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。

しちょうそん しちょうそんめい たんとうぶ かめい でんわばんごう  
市町村：市町村名、担当部・課名、電話番号

○

いくのくほけんふくし ちいきほけんふくしか  
生野区保健福祉センター 地域保健福祉課

かいごほけんたんとう 06-6715-9859  
介護保険担当

てんのうじくほけんふくし ちいきほけんふくしか  
天王寺区保健福祉センター 地域保健福祉課

かいごほけんたんとう 06-6774-9859  
介護保険担当

きやたくかいごしえんじぎょうしゃ じぎょうしょめい しょざいち  
居宅介護支援事業者：事業所名、所在地、

たんとうかいごしえんせんもんいんしめい でんわばんごう  
担当介護支援専門員氏名、電話番号

○

じぎょうしゃ かき そんがいばいしょうほけん かにゆう  
なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

ほけんかいしゃめい 保険会社名	かぶしきがいしゃ 株式会社	そんがいほけん 損害保険ジャパン
--------------------	------------------	---------------------

ほけんめい 保険名	ばいしょうせきにんほけん 賠償責任保険
--------------	------------------------

#### 14 さいがいほっせいじ ていきょう 災害発生時のサービス提供について

じしん しゅうちゅうごう たいふう おおゆきとう しぜんさいがい ほっせい ばあい  
地震や集中豪雨、台風、大雪等の自然災害が発生した場合、

ほうもんじかん ちえん ていきょう きゅうし  
訪問時間の遅延やサービス提供が休止となることがあります。

かのう かぎ れんらく さ あ どりよく ひさい  
可能な限りご連絡を差し上げるよう努力いたしますが、被災

じょうきょう つうしん まひ ばあい れんらく ばあい  
状況や通信が麻痺した場合には、ご連絡ができない場合があ

りかい  
ることをご理解ください。

15 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。

16 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。

17 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たり、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。

## 18 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。

## 19 業務継続計画の策定

- 感染症や非常災害の発生時に、利用者に事業を継続的に実施するために次の措置を講じます。
- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
  - (2) 従業者に対する業務継続計画の周知、定期的な研修及び訓練を実施します。
  - (3) 定期的な業務継続計画の見直し及び変更を行います。

20 えいせいかんりとう  
衛生管理等

(1) ほうもんかいごいんとう せいけつ ほ じ およ けんこうじょうたい ひつよう  
訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要  
かんり おこな  
な管理を行います。

(2) していほうもんかいごじぎょうしょ せつびおよ びひんとう えいせいてき  
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  
かんり つと  
管理に努めます。

(3) じぎょうしょない かんせんしょう はっせい よぼうおよ えん ふせ つぎ  
事業所内で感染症の発生の予防及びまん延を防ぐため、次の  
たいさく こう  
対策を講じます。

① かんせんしょう よぼうおよ えん ぼうし たいさく けんとう  
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  
いいんかい ろく げつ いっかいじょうかいさい  
委員会をおおむね六か月に一回以上開催します。

② かんせんしょう よぼうおよ えん ぼうし ししん せいび  
感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しま  
す。

③ かんせんしょう よぼうおよ えん ぼうし けんしゅうおよ くんれん  
感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を  
じっし  
実施します。

21 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

（連絡先：菜の花ヘルパーステーション 06-6716-7077）

(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					円	円

(3) その他の費用

<p>①交通費の有無</p>	<p>あり・なし (有・無の別を記載) サービス提供1回当たり</p> <p style="text-align: right;">円</p>
<p>②キャンセル料</p>	<p>重要事項説明書4-②記載のとおり です。</p>
<p>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</p>	<p>重要事項説明書4-③記載のとおり です。</p>

(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

<p>お支払い額の目安</p>	<p>円</p>
-----------------	----------

※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。

## 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

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。

(下表に示す【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。

#### 1. 利用者からの相談又は苦情に対する常設の窓口

(連絡先)、担当者の設置

○相談および苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。

○相談および苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。

○担当者が不在の時、誰もが対応可能で確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

#### 2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

○苦情や相談があった場合は、利用者状況把握のため必要に応じ訪問を実施、聞き取り事情確認を行う。

○管理者は訪問介護員に事実確認の確認を行う。

○相談担当者は、状況事実をスタッフとともに分析検討を行い、時価の対応を決定する。

○対応内容に基づき、関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ対応方法や必要な時間を含めた結果報告を翌日までに連絡する。



(2) 苦情申立の窓口

<p>じぎょうしゃ まどぐち 【事業者の窓口】</p> <p>な はな 菜の花</p> <p>ヘルパーステーション</p> <p>すぎもと かよこ 杉本 佳代子</p>	<p>じよさいち おおさかしいくのくかつやまきた 所在地 大阪市生野区勝山北</p> <p>いちちようめ ばん ごう 一丁目9番7号</p> <p>でんわばんごう 電話番号 06-6716-7077</p> <p>ばんごう ファクス番号 06-6716-7078</p> <p>うけつけじかん 受付時間 9時～17時</p>
<p>しちょうそん まどぐち 【市町村の窓口】</p> <p>いくのくほけんふくし 生野区保健福祉センター</p> <p>ちいきほけんふくしか 地域保健福祉課</p> <p>かいごほけんたんとう 介護保険担当</p>	<p>じよさいち おおさかしいくのくかつやまみなみ 所在地 大阪市生野区勝山南</p> <p>3-1-19</p> <p>でんわばんごう 電話番号 06-6715-9859</p> <p>ばんごう ファクス番号 06-6717-1160</p> <p>うけつけじかん 受付時間 9時～17時30分</p>
<p>しちょうそん まどぐち 【市町村の窓口】</p> <p>てんのうじくほけんふくし 天王寺区保健福祉センター</p> <p>ちいきほけんふくしか 地域保健福祉課</p> <p>かいごほけんたんとう 介護保険担当</p>	<p>じよさいち おおさかしてんのつじく 所在地 大阪市天王寺区</p> <p>しんぽういんちよう 真法院 町 20-33</p> <p>でんわばんごう 電話番号 06-6774-9859</p> <p>ばんごう ファクス番号 06-6772-4904</p> <p>うけつけじかん 受付時間 9時～17時30分</p>
<p>おおさかし まどぐち (大阪市の窓口)</p> <p>おおさかしふくしきよく 大阪市福祉局</p> <p>こうれいし さくぶかいごほけんか 高齢施策部介護保険課</p> <p>してい しどう (指定・指導グループ)</p>	<p>じよさいち おおさかしちゆうおつくせんばちゆうおう 所在地 大阪市中央区船場中央</p> <p>3-1-7-331</p> <p>でんわばんごう 電話番号 06-6241-6310</p> <p>ばんごう ファクス番号 06-6241-6608</p> <p>うけつけじかん 受付時間 9時～17時30分</p>
<p>こうてきだんたい まどぐち 【公的団体の窓口】</p> <p>おおさかふこくみんけんこうほけんだんたい 大阪府国民健康保険団体</p> <p>れんごうかい 連合会</p>	<p>じよさいち おおさかしちゆうおつくとぎわまち 所在地 大阪市中央区常磐町</p> <p>1-3-8</p> <p>ちゆうおうおおどお えふえぬ ない 中央大通りFNビル内</p> <p>でんわばんごう 電話番号 06-6949-5309</p> <p>うけつけじかん 受付時間 9時～17時</p>

23 <sup>ていきょう</sup>提供するサービスの<sup>だいさんしゃひょうか</sup>第三者評価の<sup>じっしじょうきょう</sup>実施状況について

<sup>じっし う む</sup> 実施の有無	有 ・ 無
<sup>じっし ちよっきん ねんがっぴ</sup> 実施した直近の年月日	ねん 年      がつ 月      にち 日
<sup>じっし ひょうかきかん めいしょう</sup> 実施した評価機関の名称	
<sup>ひょうかけっか かいじじょうきょう</sup> 評価結果の開示状況	

24 この<sup>じゅうようじこうせつめいしょ</sup>重要事項説明書の<sup>がいようとう</sup>概要等については、<sup>とうがいじむしょ み</sup>当該事務所の見や  
<sup>ばしょ けいじ</sup>すい場所に<sup>とうがいじむしょ</sup>掲示するとともに、<sup>ほうじん</sup>当該事務所のウェブサイト（法人ホ  
<sup>とうまた じょうほうこうひょう</sup>ームページ等又は<sup>じょう けいさい こうひょう</sup>情報公表システム上）に<sup>とうがいじむしょ</sup>掲載・公表します。

25 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の <small>せつめいねんがっぴ</small> 説明年月日	<small>ねん</small> 年	<small>がつ</small> 月	<small>にち</small> 日
---	------------------------	------------------------	------------------------

上記内容について、「おおさかししていきよたく大阪市指定居宅サービス等の事業の  
じんいん人員、せつびおよ設備及びうんえい運営に関するかん基準（きじゆん平成25年へいせい大阪市ねん条例第26  
ごう号）」の規定に基づき、りようしゃ利用者せつめいに説明をおこな行いました。

<small>じぎようしゃ</small> 事業者	<small>しよざいち</small> 所在地	<small>おおさかふ</small> 大阪府 <small>おおさかしいくのく</small> 大阪市生野区 <small>かつやまきた</small> 勝山北 <small>いちちようめばんごう</small> 一丁目9番7号
	<small>ほうじんめい</small> 法人名	<small>いりようほうじん</small> 医療法人 <small>な</small> 菜の花会 <small>はなかい</small>
	<small>だいひようしゃめい</small> 代表者名	<small>りじちよう</small> 理事長 <small>やまでら</small> 山寺 <small>しんいち</small> 慎一 <small>いん</small> 印
	<small>じぎようしよめい</small> 事業所名	<small>な</small> 菜の花 <small>はな</small> ヘルパーステーション
	<small>せつめいしゃしめい</small> 説明者氏名	<small>いん</small> 印

上記の内容の説明を事業者から確かに受けました。

<small>りようしゃ</small> 利用者	<small>じゆうしよ</small> 住所	
	<small>しめい</small> 氏名	<small>いん</small> 印

上記署名は（じゆうきしよめい）たし続柄：だいひつ）が代筆しました。

<small>だいにりにん</small> 代理人	<small>じゆうしよ</small> 住所	
	<small>しめい</small> 氏名	<small>いん</small> 印