

じゅう よう じ こう せつ めい 重 要 事 項 説 明

せいかつえんじょがたほうもん 生活援助型訪問サービス

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
生活援助型訪問サービスについて、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、「大阪市訪問型サービス（第1
号訪問事業）の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定
める要綱（平成29年4月1日）」の規定に基づき、指定生活援助型
訪問サービス 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 生活援助型訪問サービスを 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	りじちょう 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)	おおさかふおおさかしいくのく 大阪府大阪市生野区 かつやまきたにちょうめ ばん ごう 勝山北二丁目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 ねんがつび 法人 設立 年月日	ねん がつ にち 1992年12月1日

2 利用者に対するサービスの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	でんわばんごう 電話番号 06-6716-7077 ばんごう ファックス番号 06-6716-7078 かんりしや すぎもと かよこ (管理者) 杉本 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 てんのうじく 大阪市生野区 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生活援助型訪問サービス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生活援助型訪問サービス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、状態を踏まえながら、住民主体による支援等の多様なサービスの利用を促進し、生活援助等の支援をおこなう。 2. 利用者の心身状況、そのおかれている環境

とうりようしゃ にちじょうせいかつぜんばん じょうきょう てきかく はあく
 等利用者の日常生活全般の状況を的確に把握

かいごほけんいがい だいたい りよう など
 し、介護保険以外の代替サービスを利用する等、

こうりつせい じゅうなんせい こうりよ りようしゃ いし
 効率性・柔軟性を考慮したうえで、利用者の意思

およ じんかく そんちよう りようしゃ
 及び人格を尊重しながら、利用者のできること

りようしゃ おこな きほん
 は利用者が行うことを基本としたサービス

ていきよう つと
 提供に努める。

つね りようしゃ たちば た ていきよう
 3. 常に利用者の立場に立ったサービス提供に

つと
 努める。

りようしゃ しょざい しちようそん ちいきほうかつしえん
 4. 利用者の所在する市町村、地域包括支援セ

きょたくかいごしえんじぎようしゃ きょたくかいごしえん
 ンター、居宅介護支援事業者、在宅介護支援セ

た きょたく じぎようしゃ ほけんいりよう
 ンター、他の居宅サービス事業者、保健医療サ

およ ふくし ていきよう もの
 ービス及び福祉サービスを提供する者との

れんけい つと
 連携に努める。

おおさかしほうもんがた だい ごうほうもんじぎよう
 5. 「大阪市訪問型サービス（第1号訪問事業）の

じぎよう じんいん せつび うんえい かん きじゆん さだ
 事業の人員、設備および運営に関する基準を定め

ようこう へいせい ねん がつ にち さだ ないよう じゆんしゆ
 る要綱」（平成29年4月1日）に定める内容を遵守

じぎよう じっし
 し、事業を実施する。

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

えいぎようび 営業日	げつようび きんようび 月曜日～金曜日 しゆくじつ がつ にち がつ にち やす （祝日、12月29日～1月3日は休み）
えいぎようじかん 営業時間	ごぜんじ ごごじ ぶん 午前9時～午後5時30分

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	通年
サービス提供時間	午前7時～午後10時

(5) 事業所の職員体制

管理者	杉本 佳代子
-----	--------

職	職務内容	人員数
管理者	<p>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</p> <p>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。</p>	常勤 1名

訪問事業責任者

- 1 指定生活援助型訪問サービスの利用の
申し込みに係る調整を行います。
- 2 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。
- 3 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等と連携を図りま
す。
- 4 従事者に対し、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。
- 5 従事者の業務の実施状況を把握しま
す。
- 6 従事者の能力や希望を踏まえた業務
管理を実施します。
- 7 従事者に対する研修、技術指導等を実施
します。
- 8 利用者の日常生活全般の状況及び希望
を踏まえて、サービス提供日時、具体的な
サービス内容等を記載した生活援助型
訪問サービス提供予定表を作成します。
- 9 生活援助型訪問サービス提供予定表の
作成に当たっては、その内容について利用
者又はその家族に対して説明し同意を得
ます。

じょうきん
常勤
3名
以上

(サービス
提供責任者
兼務)

ひじょうきん
非常勤
0名

- 10 生活援助型訪問サービス提供予定表の
内容について、利用者の同意を得たとき
は、生活援助型訪問サービス提供予定表
を利用者に交付します。
- 11 生活援助型訪問サービス提供予定表に基
づくサービスの提供の開始から、少なく
とも1月に1回は、当該サービスの提供
に係る介護予防サービス計画等を作成し
た指定介護予防支援事業者等に報告しま
す。
- 12 サービス提供状況等を踏まえ、必要に
応じて生活援助型訪問サービス提供
予定表の変更を行います。
- 13 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。

従事者
じゆつじしや

- 1 生活援助型訪問サービス提供予定表に基づき、日常生活を営むのに必要な生活援助のサービスを提供します。
- 2 訪問事業責任者が行う研修、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。
- 3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、訪問事業責任者に報告を行います。
- 4 訪問事業責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。

じようきん
常勤
めい
0名

ひじようきん
非常勤
めい
6名
いじよう
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
生活援助型訪問サービス提供 予定表の作成	利用者に係る介護予防支援事業者等が作成した介護予防サービス計画（ケアプラン）等に基づき、サービス提供日時、具体的なサービス内容等を記載した生活援助型訪問サービス提供予定表を作成します。
かいもの買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
ちょうり調理	利用者の食事の用意を行います。
そうじ掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
せんたく洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

(2) 従事者の禁止行為

従事者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

【1割負担の方】

サービス 提供区分	生活援助型訪問サービス費 (I) 週1回程度の利用が必要な場合 (単位数 888)		生活援助型訪問サービス費 (II) 週2回程度の利用が必要な場合 (単位数 1,774)		生活援助型訪問サービス費 (III) 週2回を超える利用が必要な場合 (単位数 2,815)	
	利用者 利用料	利用者 負担額	利用者 利用料	利用者 負担額	利用者 利用料	利用者 負担額
通常の場合 (月ごとの定額制)	9,874円/月	988円/月	19,726円/月	1,973円/月	31,302円/月	3,131円/月
日割りとなる場合	322円/日	33円/日	644円/日	65円/日	1,034円/日	104円/日

※ 「週〇回程度の利用が必要な場合」とあるのは、週当たりのサービス提供の頻度による区分を示すものですが、提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合であっても、利用料及び利用者負担額は変動せず定額となります。

※ 利用者の体調不良や状態の改善等により生活援助型訪問サービス提供予定表に定めたサービス提供区分よりも利用が少なかった場合、又は生活援助型訪問サービス提供予定表に定めたサービス提供区分よりも多かった場合であっても、月の途中でのサービス提供区分の変更は行いません。なお、翌月のサービス提供区分については、利用者の新たな状態に応じた区分による生活援助型訪問サービス提供予定表を作成し、サービス提供を行うこととなります。

※ 月ごとの定額制となっていますが、以下の場合は、()内の日をもって日割り計算を行います。

- ・ 月途中からサービス利用を開始した場合（契約日）
- ・ 月途中でサービス利用を終了した場合（契約解除日）
- ・ 月途中に要介護から要支援に変更になった場合（変更日）
- ・ 月途中に要支援から要介護に変更になった場合（変更日）
- ・ 同一市町村内で事業所を変更した場合（変更日）

	★1 加 算	利用料	利用者 負担額	算 定 回 数 等
要 支 援 度 に よ る 区 分 な し	か い ご し ょ く い ん と う し ょ う く あ い ぜ ん か さ ん 加 算 (I)	し よ て い た ん い す う 所 定 単 位 数 の 245/1000	さ き 左 記 の わ り 1~3割	き ほ ん 基 本 サ ー ビ ス 費 に 減 算 を 加 え た 総 単 位 数 (所 定 単 位 数)

だいいちごうじぎょうしきゆうひ ふてきせつ じれい たいおう
◇第1号事業支給費として不適切な事例への対応について

つぎ あ だいいちごうじぎょうしきゆうひ てきせつ はんい
(1) 次に掲げるように、第1号事業支給費として適切な範囲を
いつだつ かんが ていきょう もと ば
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
あい ていきょう ことわ ばあい
合は、サービス提 供をお断 りする場合があります。

ちやくせつほんにん 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

しゆ 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

りようしゃ 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

- しゆ りようしゃ 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
- らいきゃく 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

にちじょうせいかつ えんじょ がいとう こうい
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 め
・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

- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理等

(2) 第1号事業支給費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等又は市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、介護予防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等に連絡し、介護予防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。</p> <p>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。</p>
--------------	---

	<p>通常<small>つうじょう</small>の事業<small>じぎょう</small>の実施地域<small>じっしちいき</small>を越えて<small>こ</small> <small>かたみち</small>片道3キロメートル以上<small>いじょう</small> <small>えん</small>200円</p>	
<p>② キャンセル料<small>りょう</small></p>	<p>サービスの利用<small>りよう</small>をキャンセルされる場合<small>ばあい</small>、 キャンセルの連絡<small>れんらく</small>をいただいた時間<small>じかん</small>に応じて、 <small>かき</small>下記によりキャンセル料<small>りょう</small>を請求<small>せいきゅう</small> させていただきます。</p>	
	<p>24時間前<small>じかんまえ</small>までのご 連絡<small>れんらく</small>の場合<small>ばあい</small></p>	<p>キャンセル料<small>りょう</small>は 不要<small>ふよう</small>です</p>
	<p>12時間前<small>じかんまえ</small>までにご 連絡<small>れんらく</small>の場合<small>ばあい</small></p>	<p>1提供<small>ていきょう</small>当たりの料<small>りょう</small> 金の50%<small>きん</small>を請求<small>せいきゅう</small> いたします</p>
	<p>12時間前<small>じかんまえ</small>までにご 連絡<small>れんらく</small>のない場合<small>ばあい</small></p>	<p>1提供<small>ていきょう</small>当たりの料<small>りょう</small> 金の100%<small>きん</small>を請求<small>せいきゅう</small> いたします</p>
<p>※ただし、利用者<small>りようしゃ</small>の病状<small>びょうじょう</small>の急変<small>きゅうへん</small>や急な入院<small>きゅうにゅういんとう</small>等の場合<small>ばあい</small>に は、キャンセル料<small>りょう</small>は請求<small>せいきゅう</small>いたしません。</p>		
<p>③ サービス提供<small>ていきょう</small>に当り必 要<small>よう</small>となる利用者<small>りようしゃ</small>の居宅<small>きょたく</small>で 使用する電気<small>しやうでんき</small>、ガス<small>すいどう</small>、水道 の費用<small>ひよう</small></p>	<p>利用者<small>りようしゃ</small>（お客様<small>きやくさま</small>）の別途負担<small>べつとふたん</small> となります。</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</p> <p>(イ) 口座振替</p> <p>(ウ) 現金支払い</p> <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、領収書をお渡します。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場合があります。）</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

にち いない しはら ばあい ていきょう けいやく かいじょ
 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 担当する従事者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、担当する従事者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 すぎもと か よ こ 杉本佳代子 イ 連絡先電話番号 06-6716-7077 どう ばんごう 06-6716-7078 ウ 受付日及び受付時間 げつ きん ごぜん じ ごご じ 月～金 午前9時～午後5時
---	--

※担当する従事者の変更に関しては、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、介護予防支援等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等が作成する「介護予防サービス計画(ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、サービス提供日時、具体的なサービス内容等を記載した「生活援助型訪問サービス提供予定表」を作成します。なお、作成した「生活援助型訪問サービス提供予定表」は、利用者又は家族にその内容を説明し、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「生活援助型訪問サービス提供予定表」に基づいて行います。なお、「生活援助型訪問サービス提供予定表」は、サービス提供状況等を踏まえ、必要に応じて変更することができます。

(5) 従事者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。
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

	<p>である期間及び従業員でなくなつた後においても、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個人情報保護について</p>	<p>① 従業員は、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>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</p>

	<p> <small>じよ もと</small> 除を求められた場合は、<small>ばあい</small> 遅滞なく <small>ちようさ おこな</small> 調査を行い、<small>りようもくてき たっせい</small> 利用目的の達成に <small>ひつよう はんい</small> 必要な範囲内で訂正等を行<small>おこな</small>うも のとし<small>かいじ</small>ます。(開示に際して複写 <small>りよう</small>料などが<small>ひつよう</small>必要な場合は利用者の <small>ふたん</small>負担となります。) </p>
--	---

11 しよくば 職場におけるハラスメントの防止はらすめんと ぼうしについて

てきせつ 適切なサービス提供を確保する観点から、しよくば 職場において行われ
る性的な言動又は優越的な関係せいてき げんどうまた ゆうえつてき かんけいを背景とした言動はいけいであって
ぎようむじよう ひつよう業務上必要かつ相当な範囲そうとう はんいを超えたものにより従業者の就業
環境が害かんきよう がいされることを防止ぼうしするための方針ほうしん（別紙）に則り必要べっしな
措置のつとを講じます。

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生活援助型訪問サービスの提供により事故が発生した場合は、市区長村、利用者の家族、利用者にかかわる介護予防支援事業者（地域包括支援センターより介護予防支援等の業務を受託している居宅介護支援事業者を含む。以下同じ。）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生活援助型訪問サービスの提供
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。

市区町村：市区町村名、担当部・課名、電話番号

○

生野区保健福祉センター 地域保健福祉課 介護保険担当

06-6715-9859

天王寺区保健福祉センター 地域保健福祉課 介護保険担当

06-6774-9859

介護予防支援事業者：事業所名、所在地、

担当介護支援専門員氏名、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

保険名

株式会社 損害保険ジャパン

賠償責任保険

14 災害発生時のサービス提供について

地震や集中豪雨、台風、大雪等の自然災害が発生した場合、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。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ます。ご了承ください。

15 身分証携行義務

従事者は、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

指定生活援助型訪問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。

17 介護予防支援事業者等との連携

- (1) 指定生活援助型訪問サービスの提供に当たり、介護予防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

さくせい せいかつえんじょがたほうもん ていきょうよていひょう うつ
き作成する「生活援助型訪問サービス提供予定表」の写し
を、利用者りようしゃの同意どういを得た上で介護予防支援事業えいごよぼうしえんじぎょうしゃとう者等に速
やかに送付そうふします。

- (3) サービスの内容ないようが変更へんこうされた場合ばあいまたはサービス提供ていきょう
契約けいやくが終了しゅうりょうした場合は、その内容ばあいを記した書面ないようまたはそ
の写ししよめんを速やかに介護予防支援事業うつ すみ かいごよぼうしえんじぎょうしゃ者に送付そうふします。

18 サービス提供ていきょうの記録きろく

- (1) 指定生活援助型訪問サービスしていせいかつえんじょがたほうもんの実施じっしごとに、そのサービス
の提供日ていきょうび、内容等ないようとうについて記録きろくを行い、サービス提供ていきょうの
終了時しゅうりょうじに利用者りようしゃの確認かくにんを受けるとします。また利用
者の確認かくにんを受けた後は、その控えうを利用者りようしゃに交付こうふします。
- (2) 上記じょうきのサービス提供記録ていきょうきろくはサービス提供日ていきょうの日から5年間ひ ねんかん
保存ほぞんします。
- (3) 利用者りようしゃは、事業者じぎょうしゃに対して保存ほぞんされるサービス提供記
録ろくの閲覧えつらんおよ及び複写物ふくしゃぶつの交付こうふを請求せいきゅうすることができます。

19 業務継続計画ぎょうむけいぞくけいかくの策定等さくていとう

感染症かんせんしょうや非常災害ひじょうさいがいの発生時はっせいじに、利用者りようしゃに事業じぎょうを継続的けいぞくてきに実施す
るために次の措置つぎ そち こうを講じます。

- (1) 感染症かんせんしょうに係る業務継続計画かかわ ぎょうむけいぞくけいかくおよ及び災害さいがいに係る業務継続計画かか ぎょうむけいぞくけいかく
を作成さくせいします。
- (2) 従業者じゅうぎょうしゃに対する業務継続計画たい ぎょうむけいぞくけいかくの周知しゅうち、感染症かんせんしょうおよ及び災害さいがいに
係る研修かか けんしゅうを行います。

- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよ
う、訓練を実施します。

20 衛生管理等

- (1) 従事者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) 生活援助型サービス訪問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。
- (3) 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
の対策を講じます。
- ① 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
委員会をおおむね六か月に一回以上開催します。
- ② 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 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
実施します。

21 指定生活援助型訪問サービスの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、あなたの介護予防訪問サービス計画等に沿って、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) 訪問事業 責任者

(生活援助型訪問サービス提供予定表を作成する者)

氏名

(連絡先：菜の花ヘルパーステーション 06-6716-7077)

(2) 提供予定の指定生活援助型訪問サービスの内容と
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					
金					
土					
日					

(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 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か月以内としま
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 提供した指定生活援助型訪問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。

かひょう しめ じぎょうしゃ まどぐち
(下表に示す【事業者の窓口】のとおり)

② 相談および苦情に円滑かつ適切に対応するための体制

およ てじゆん い か
およ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

れんらくさき たんとうしゃ せっち
(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

たんとうしゃ もう
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」

さくせい
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

ひ つ たいせい し
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

ひつよう おう ほうもん じっし き と じじょうかくにん おこな
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

おこな じ か たいおう けつてい
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

りようしゃ たいおうほうほう ひつよう じかん ふく けっかほうこく
に、利用者へ対応方法や必要な時間を含めた結果報告を

よくじつ れんらく
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】 な はな 菜の花 ヘルパーステーション 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 いちちようめ ばん ごう 一丁目9番7号 でんわばんごう 電話番号 06-6716-7077 ばんごう ファクス番号 06-6716-7078 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】 いくのくほけんふくし 生野区保健福祉センター ちいきほけんふくしか 地域保健福祉課 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 3-1-19 でんわばんごう 電話番号 06-6715-9859 ばんごう ファクス番号 06-6717-1160 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】 てんのうじくほけんふくし 天王寺区保健福祉センター ちいきほけんふくしか 地域保健福祉課 かいごほけんたんとう 介護保険担当</p>	<p>じよさいち おおさかしてんのうっじく 所在地 大阪市天王寺区 しんぼういんちよう 真法院 町 20-33 でんわばんごう 電話番号 06-6774-9859 ばんごう ファクス番号 06-6772-4904 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) おおさかしふくしきよく 大阪市福祉局 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 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とせんばちゆうおう 所在地 大阪市中央区船場中央 3-1-7-331 でんわばんごう 電話番号 06-6241-6310 ばんごう ファクス番号 06-6241-6608 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】 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 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 1-3-8 ちゆうおうおおどお えふえぬ ない 中央大通りFNビル内 でんわばんごう 電話番号 06-6949-5309 うけつけじかん 受付時間 9時～17時</p>

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

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

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

24 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	ねん 年	がつ 月	にち 日
---------------------	---------	---------	---------

上記内容について、「大阪市訪問型サービス（第1号訪問事業）の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱（平成29年4月1日）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者 <small>じぎょうしゃ</small>	<small>しよ ざい ち</small> 所在地	<small>おおさか ふ おおさか し いく の く かつ や ま き た</small> 大阪府大阪市生野区勝山北 <small>いち ちょう 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 しょう ほう じん な は な か い</small> 医療法人 菜の花会		
	<small>だい ひょう しゃ めい</small> 代表者名	<small>り じ ちょう や ま で ら し ん い ち</small> 理事長 山寺 慎一		<small>いん</small> 印
	<small>じ ぎ ょう しよ めい</small> 事業所名	<small>な は な</small> 菜の花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。

利用者 <small>り しょう しゃ</small>	<small>じゅう しよ</small> 住所	
	<small>し めい</small> 氏名	<small>いん</small> 印

上記署名は(つづき ながら 続柄: だい ひつ)が代筆しました。

代理人 <small>だい り に ん</small>	<small>じゅう しよ</small> 住所	
	<small>し めい</small> 氏名	<small>いん</small> 印