

# 訪問介護サービス 重要事項説明書

あなた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、契約をする前に知っておいていただきたい内容をご説明してあります。ご不明な点があればご遠慮なくご質問ください。

## 1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者の名称	あいケア株式会社
代表者の氏名	川西 則子
事業者の住所 (連絡先)	大阪市港区市岡2丁目1-31 TEL 06-6573-1015 FAX 06-7394-8220

## 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

事業所の名称	あいケア介護サポート
介護保険指定事業所番号	大阪府指定 第2770401137号
事業所の所在地 (連絡先)	大阪市港区市岡2丁目1-31 TEL 06-6573-1015 FAX 06-7394-8220
管理者の氏名	石田 恵子
相談担当者の氏名	石田 恵子
事業の実施地域	大阪市(港区 西区 大正区)

### (2) 事業の目的および運営の方針

事業の目的	あいケア株式会社が設置するあいケア介護サポート(以下「事業所」という。)において実施する指定訪問介護〔指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス〕事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保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(介護予防にあっては要支援状態)にある利用者に対し、指定訪問介護〔指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス〕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〔指定介護予防型訪問サービス又は指定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	<p>1 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置いて、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渡る援助を行うものとする。</p> <p>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。</p> <p>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、その目的を設定し、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
-----------	---

### (3) 事業所の営業日および営業時間

営 業 日	月曜日から土曜日 (12月28日～1月3日までを除く)
営 業 時 間	午前8時30分から午後5時30分

上記の営業日以外でもご利用者の申し込みにより、サービスを提供することがあります。

### (4) 事業所の職員体制

事業所の管理者 石 田 恵 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

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。</li> <li>3 利用者へ訪問介護計画を交付します。</li> <li>4 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>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>	<p>常 勤 2 名</p> <p>非常勤 名</p>
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>	<p>常 勤 3 名</p> <p>非常勤 6 名</p>
事務職員	<p>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。</p>	<p>常 勤 名</p> <p>非常勤 名</p>

### 3. 提供するサービスの内容と料金及び利用料（ご利用者負担額について）

#### (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、経管栄養のための濃厚流動食及び特別な場合の検査食（単なる流動食及び軟食を除く））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 (安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ベッド上からポータブルトイレ等(いす)へ利用者が移乗する際に、転倒等の防止のため付き添い、必要に応じて介助を行います。</li> <li>○ 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、1人で出来るだけ交換し後始末が出来るように支援します。</li> <li>○ 認知症等の高齢者に対して、ヘルパーが声かけと誘導で食事・水分摂取を支援します。</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>○ 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>○ 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>○ 本人が自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接援助は行わずに、側で見守り、服薬を促します。</li> <li>○ ゴミの分別が分からない利用者と一緒に分別をしてゴミ出しのルールを理解してもらう又は思い出してもらうよう援助する。</li> <li>○ 認知症の高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。</li> <li>○ 洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促し、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。</li> <li>○ 利用者と一緒に手助け及び見守りしながら行うベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等。衣類の整理・被服の補修。掃除、整理整頓。調理、配膳、後片付け(安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。)を行います。</li> <li>○ 車いす等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> </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。
★1 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者負担額（介護保険を適用する場合）について

区分	サービス提供 時間数 サービス提供 時間帯	20分未満 (単位数 163)		20分以上 30分未満 (単位数 244)		30分以上 1時間未満 (単位数 387)		1時間以上 30分を 増すごと (単位数 567+82)	
		利用料	利用者 負担額 (1割)	利用料	利用者 負担額 (1割)	利用料	利用者 負担額 (1割)	利用料	利用者 負担額 (1割)
身体介護	昼間 (午前 8 時 ～ 午後 6 時)	1,812円	182円	2,713円	272円	4,303円	431円	6,305円に 911円を加算	631円に 92円を 加算
	早朝 (午前 6 時 ～ 午前 8 時)	2,268円	227円	3,391円	340円	5,382円	539円	7,884円に 1,145円を 加算	789円に 115円を 加算
	夜間 (午後 6 時～ 午後 10 時)								
	深夜 (午後 10 時 ～ 午前 6 時)	2,724円	273円	4,069円	407円	6,460円	646円	9,463円に 1,367円を 加算	947円に 137円を 加算
身体介護に引続き生活援助を行った場合									
所要時間が 20 分から起算して 25 分を増すごとに、65 単位 (195 単位を限度とする) を加算した単位数を算定する。									

生活援助	サービス提供時間数		20分以上 45分未満 (単位数 179)		45分以上 (単位数 220)			
	サービス提供時間帯							
	昼間			1,990円	199円	2,446円		245円
	早朝・夜間			2,490円	249円	3,058円		306円
深夜			2,991円	300円	3,669円	367円		
★1 通院等乗降 介助	昼間(単位数 97)		早朝・夜間(単位数 121)		深夜(単位数 146)		片道の料金 です。	
	1,078円	108円	1,345円	135円	1,623円	163円		
<p>※ 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。</p> <p>※ 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。</p> <p>※ 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。</p> <p>※ 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。</p> <p>※ 当該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該事業所と同一の建物(同一敷地内建物等)に居住する利用者又は当該事業所における一月当たりの利用者が20人以上居住する建物の利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となります。 また、同一の建物(同一敷地内建物等)のうち当該事業所における一月当たりの利用者が50人以上居住する建物の利用者に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。 当該事業所において、前6月間に提供した訪問介護サービスの提供総数のうち、事業所と同一敷地内に所在する建物に居住する者に提供されたものの占める割合が、90%以上である場合は、88/100となります。 注：同一敷地内建物等とは、当該事業所と構造上又は外形上、一体的な建築物及び同一敷地内並びに隣接する敷地にある建築物のうち効率的なサービス提供が可能なものを言います。</p> <p>※ 上記の利用者負担額は、介護保険料自己負担額1割負担の方の単位数です。2割負担の方はこれらの数字に2を乗じた単位数、3割負担の方は3を乗じた単位数となります。</p>								

	★2 加算	利用料	利用者負担額	算定回数等
要介護度による区分なし	特定事業所加算（Ⅴ）	所定単位数の 3/100	左記の 1～3割	1回当たり
	緊急時訪問介護加算	1,112円	112円	1回の要請に対して 1回
	初回加算	2,224円	223円	初回のみ
	生活機能向上連携加算（Ⅰ） 生活機能向上連携加算（Ⅱ）	（Ⅰ）1,112円 （Ⅱ）2,224円	（Ⅰ）112円 （Ⅱ）224円	1月当たり
	介護職員等処遇改善加算	（Ⅱ口）所定単位数 の26.6%	左記の 1～3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）

◎1単位を11.12円として計算しています。

#### ◇ 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、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. その他費用について

交通費	ご利用者の居宅等が通常のサービスの実施地域以外は、またサービス提供中に交通費が生じる場合は交通費の実費を請求します。 なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額とする。 ・事業所から片道 20 km未満…0 円 ・事業所から片道 20 km以上…600 円
キャンセル料	◎サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセル通知の日によりキャンセル料を請求させていただきます。 ◎サービス提供日の前日までの連絡（キャンセル料は不要）休日をはさむ場合は1営業日前） ◎サービス提供当日のご連絡又はご連絡が無い場合（1提供あたりの利用料の100パーセント）
光熱水費	サービス提供にあたり必要となるご利用者の居宅等で使用する電気、水道、ガスの費用はご利用者の負担となります。
その他費用	サービス提供にあたり発生するその他費用に関してはご相談の上請求させていただきます。

#### 5. 利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

利用料、その他の費用の請求	① 利用料、その他費用は利用者負担のある月ごとに計算し請求します。 ② 請求書は利用明細書を添えてご利用のあった月の翌月10日以後にご利用者あてにお届けします。
利用料、その他の費用の支払い	① ご利用者負担のある月ごとにお渡しする請求書は、内容を照会のうえ、請求月の翌月10日までに、下記のいずれかの方法によりお支払いください （ア）ご利用者の指定口座からの自動振り替え （イ）現金支払い ② お支払いを確認しましたら、領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。

※ 利用料その他の費用について、お支払い期日から2ヶ月以上遅延し、相当期間

を定めた催告にも応じず、お支払いがない場合には、契約を解約したうえで、未払い分をお支払いいただきます。

## 6. 訪問介護員のサービスの提供について

- (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。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

## 7. 訪問介護員の変更に関する申し出について

担当訪問介護員の変更に関しましてはできる限りご利用者のご希望を尊重で調整を行いますが、人員体制等で、ご希望に添えない場合があることをあらかじめご了承ください。

利用者のご事情により担当ヘルパー変更等、希望相談は右のご相談担当まで	相談担当者氏名	サービス提供責任者 石 田 恵 子
	連絡先電話番号	あいケア介護サポート 06-6573-1015
	受付日及び受付時間	月曜～土曜日 午前 8 : 3 0 分～午後 5 : 0 0

## 8. 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扱いのためのガイドライン」を遵守
--------------------------	--

	<p>し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>イ 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>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。</p> <p>エ 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 個人情報の保護について</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>

## 9. 緊急時の対応方法について

緊急連絡先	家族等名前	
	住所	
	電話番号	
主治医	医療機関名称	
	主治医	
	住所	
	電話番号	

\* 緊急時は速やかに事業所責任者に連絡の上、家族及び主治医に相談し対応します。

### 10. 事故発生時の対応について

事業所のサービス提供により、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族及び市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、賠償責任のある事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。（東京海上日動火災保険株式会社にて損害賠償保険加入）

### 11. 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) 虐待防止に関する担当者及び責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	(所長・川西則子)
-------------	-----------

- (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。

### 12. 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、次に掲げることにより留意して、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。

### 1 3. 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 4. 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 5. 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、利用者からの求めがあった場合に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、サービスの提供の日から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。

### 1 6. 業務継続計画の策定等

- (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) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (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。

### 1 7. 衛生管理等

- (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設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (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。
- (4) 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。
- (5) 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。

### 1 8. 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 石田 恵子

(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						

(3) 1ヶ月あたりのお支払い額（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。

19. 介護支援業務に関する相談及び苦情について

(事業所の窓口) あいケア株式会社 あいケア介護サポート	所在地 大阪市港区市岡2丁目1-31-2F 電話番号 06-6573-1015 FAX 06-7493-8220 受付時間 午前8時30～午後5時30
(大阪市の窓口) 大阪市港区役所 介護保険課	所在地 大阪市港区市岡1-15-25 電話番号 06-6576-9859 FAX 06-6572-6511 受付時間 午前9時～午後5時30分
(大阪市福祉局) 介護保険課 指定指導グループ	所在地 大阪府中央区船場中央3-1-7-331 電話番号 06-6241-6310 FAX 06-6241-6608
(公的団体の窓口) 大阪府国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	所在地 大阪府中央区常磐町1-3-8 電話番号 06-6949-5418 FAX 06-6949-5417 受付時間 午前9時～午後5時15分
おおさか介護サービス 相談センター	06-6766-3800

20. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について  
弊社では第三者評価を実施していません。

21. 重要事項の説明年月日

この重要事項説明書の年月日 令和 8 年 月 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 37 号）第8条の規定に基づき、ご利用者に説明を  
行いました。

事業者	所在地	大阪市港区市岡2丁目1-31
	法人名	あいケア株式会社
	代表者名	川 西 則 子
事業所	所在地	大阪市港区市岡2丁目1-31
	事業所名	あいケア介護サポート
	説明者名	

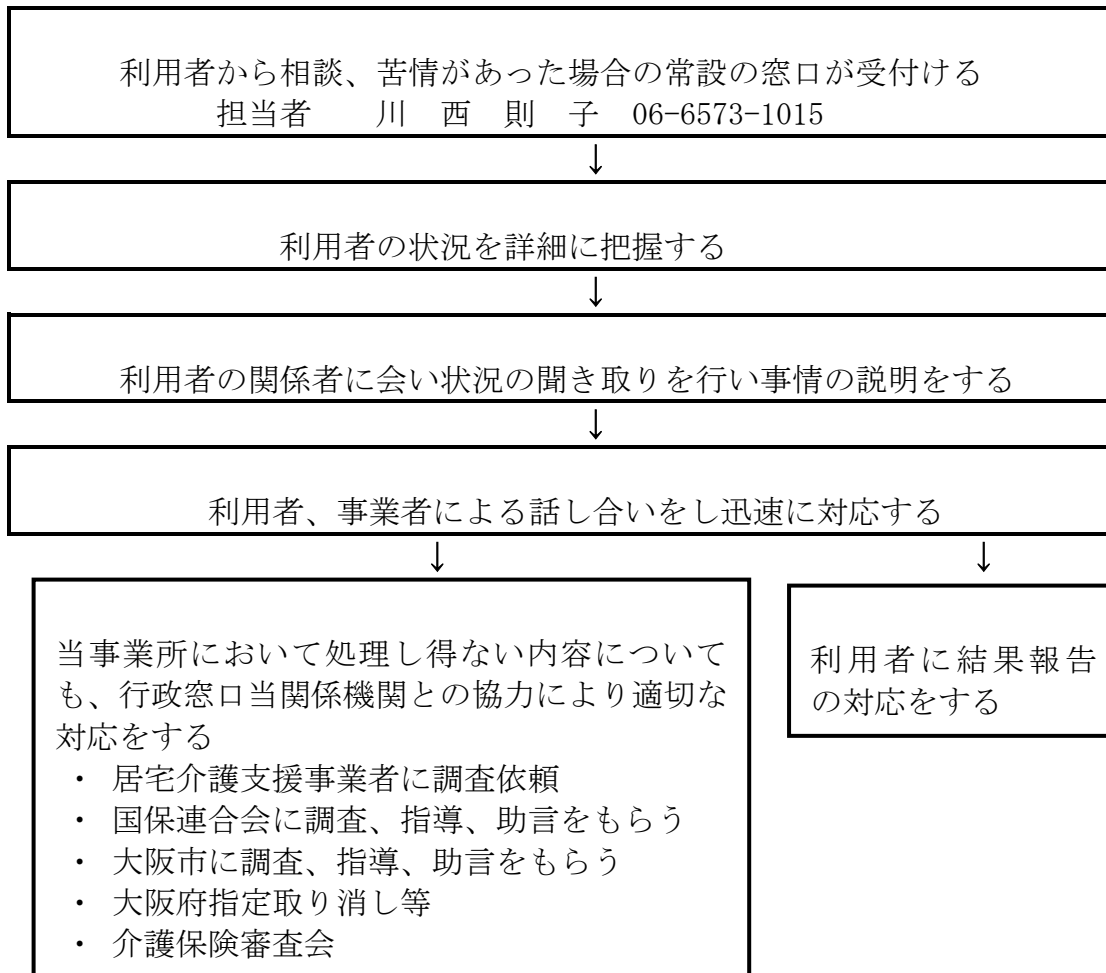
上記の内容について事業所から説明を受け十分理解しました。

利用者	住所	
	氏名	

代筆者 名前

家族・代理人	住所	
	氏名	

## 苦情処理フロー (訪問介護)



## 事故発生時の対応

