

訪問介護サービス

重要事項説明書 及び 利用契約書



心をあたたかく照らすサービス
障がい福祉サービス・訪問介護事業所

おひさま川西

川西市鼓が滝 1 丁目 2 番 2 5 号 OG0 ビル 201 号

重 要 事 項 説 明 書

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、当事業者とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法 76 条に基づき、当事業者の概要や提供されるサービス内容契約上ご注意頂きたい事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	合同会社 おひさま
代表者氏名	代表社員 岡崎 宗徳
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪市此花区春日出南 1 丁目 2 番 14 号 (電話 06-6461-7330・ファックス番号 06-6461-3238)
法人設立年月日	令和 3 (2021) 年 2 月 18 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	おひさま川西
介護保険指定 事業所番号	令和 3 (2021) 年 6 月 1 日 [兵庫県指定] 2873102905 号
事業所所在地	川西市鼓が滝 1 丁目 2 番 2 5 号 OG0 ビル 201 号
連絡先 相談担当者名	管理者 増山 さおり 電話 072-764-6855 ファックス番号 072-764-6856
事業所の通常の 事業の実施地域	川西市 及び 近隣市町村

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	合同会社おひさまが設置するおひさま川西（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、要介護状態にある利用者に対し、指定訪問介護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します。
運営の方針	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します。 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します。 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します。 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します。 5 前4項のほか、関係法令を遵守し、事業を実施するものとします。

(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、盆期間 8/13～15、年末年始 12/30～1/3 を除きます）
営業時間	午前 9 時～午後 6 時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	24 時間

(5) 事業所の職員体制

管 理 者	増山 さおり
-------	--------

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。	常 勤 1 名
サービス提供責任者	1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 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。利用者へ訪問介護計画を交付します。 3 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。 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 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。 6 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。 7 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 8 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。 9 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 10 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。	常 勤 2 名 管理者 兼務 1 名 非常勤 3 名
訪問介護員	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。 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。	常 勤 3 名 非常勤 19 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、脾臓病食、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	○ 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、疲労の確認を含む。）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む。）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。 ○ 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。） ○ 車いす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。 ○ 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。 ○ 認知症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。
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、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料、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		20 分以上 30 分未満		30 分以上 1 時間未満		1 時間以上 30 分を 増すごと	
		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	利用料	利用者負 担額
身体介護	昼間 (午前 8 時 ～ 午後 6 時)	1,744 円	175 円	2,610 円	261 円	4,140 円	414 円	6,066 円に 877 円を 加算	606 円に 88 円を 加算
	早朝 (午前 6 時 ～ 午前 8 時) 夜間 (午後 6 時 ～ 午後 10 時)	2,182 円	219 円	3,263 円	327 円	5,178 円	518 円	7,586 円に 1,102 円を 加算	759 円に 111 円を 加算
	深夜 (午後 10 時～ 午前 6 時)	2,621 円	263 円	3,916 円	392 円	6,216 円	622 円	9,105 円に 1,316 円を 加算	911 円に 132 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、+695 円（利用者負担額 70 円）。但し、1,048 円（利用者負担額 105 円）を限度とする。					

生活援助	サービス提供 時間数			20 分以上 45 分未満		45 分以上	
	サービス 提供時間帯						
	昼間			1,915 円	192 円	2,354 円	236 円
	早朝 夜間			2,396 円	240 円	2,942 円	295 円
	深夜			2,878 円	288 円	3,531 円	354 円

- ※ 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、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。
- ※ 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。

	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	特 定 事 業 所 加 算 （Ⅱ）	基本単位数の 10/100	左記の1割	1回当たり
	初 回 加 算	2,140 円	214 円	初回のみ
	緊 急 時 対 応 加 算	1,070 円	107 円	
	介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の +245/1000	左記の1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）

令和6年6月改定

上記の料金表に加算を加えたものが、ご利用者様のサービス料金です。

別添えの料金表をご参照下さい。

- ※ 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、人材の質や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。
- ※ 介護保険対象のご利用料金は、地域区分による報酬単位(1単位 10.7円)に乗じた額の1割若しくは2割、3割が自己負担となります。

- ※ (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)申請を行ってください。

◇ 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、バイクを使用した場合の交通費は、実施地域を越えてか片道1キロメートル増す毎に50円を請求します。
② キャンセル料	利用者の都合により、予約していたサービスの利用を中止する場合、キャンセル料が必要となる場合があります。当日のキャンセルについては、一律500円のキャンセル料を請求します。サービス提供日の前日の営業時間までに連絡を頂いた場合、キャンセル料は不要です。（月曜日のサービスをキャンセルする場合は、前週の金曜日の営業時間内までに連絡が必要です。）また、利用者の容体の急変など、緊急やむを得ない入院や死亡等の事情がある場合は、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いたしません。	
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、水道等の費用	利用者の別途負担となります。
④ 通院・外出介助・買物における訪問介護員等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	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20日までに利用者あてにお届けします。
--	---

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下さい。請求月の 26 日に利用者指定口座から自動振替させていただきます。 イ お支払いの確認をしましたら、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。）
---	--

※ 介護保険法その他関係法令の改正や経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由等により、利用料等の変更の必要が生じた場合は速やかに変更の時期及び変更後の金額の説明をし、同意を得ます。（変更に同意できない場合は解約することができます。）

※ 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 3 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 サービスの提供に当たって

- (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 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選定

虐待防止に関する担当者	サービス提供責任者 芦田 志歩
虐待防止に関する責任者	管理者 増山 さおり

(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
- (4) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修の実施（年１回以上）
- (5) 虐待防止のための対策を検討する委員会を設置し、定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底
- (6) その他が虐待防止の為に必要な措置
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

8 身体拘束等の原則禁止

事業所は、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 事業所は、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のを行い、記録は完結の日より５年間保管します。
- 3 事業所は、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の設置。
 - (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
 - (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実施する。

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。

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。

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。

9 業務継続計画の策定等

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護等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必要な措置を講じます。

- 2 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- 3 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

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扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取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。 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。）

11 緊急時の対応について

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。

1 2 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。

家族等	氏 名	
	住所及び電話番号	
主治医	氏 名	
	所属医療機関名	
	住所及び電話番号	

1 3 損害賠償について

事業者が業務遂行にあたり、利用者またはその親族に財産的損害を与え、法律上の賠償責任を負った場合は、法人が加入している賠償保険の範囲内でその損害を賠償します。ただし、サービス中に発生した故障、破損であっても以下の場合は免責とさせていただきます。

利用者にて、修理の手配及び費用の支払いをお願い致します。

- ① 設備又は設備機器の老朽化、耐用年数超過、部品の不具合を伴う故障、破損（トイレ廻り設備、風呂廻り設備、台所廻り設備、スイッチ、コンセント、他の電気設備機器、他）
- ② 生活家電、調理家電、備品などの老朽化、耐用年数超過、製品の不具合に伴う故障、破損（洗濯機、掃除機、ストーブ、エアコン、テレビ、照明器具、門扉、ドア・他）
- ③ その他、類似するケース

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	AIG 損害保険株式会社
加入賠償保険名	AIG 介護・福祉サービス事業者向け 総合賠償保険
保険の内容	介護・福祉サービスにおける総合賠償補償

1 4 利用者からの契約解除について

利用者は事業者に対して、いつでもこの契約の解約を申し入れることができます。但し、それまでの利用料（利用負担額、他）につきましては、速やかにお支払い頂きます。

- 2 利用者は、事業者に対して、7 日前までに解約を申し入れることにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事由がある場合は、上記に関わらず契約を解約することができます。
- 3 利用者は、次の事項の何れかによりこの契約を解約することができます。
 - (1) 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - (2) 事業者が第 15 条に定める守秘義務に違反した場合
 - (3) 事業者が利用者またはその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
 - (4) 料金の変更に同意できない場合

15 事業者からの契約解除について

事業者は、事業規模の縮小や事業所の休廃止する場合、また急な職員の退職や利用者の遠方へお引越など、やむを得ない事情によりサービスの提供が困難になった場合、利用者に対して一か月以上の予告期間をもって、契約を解約することができます。

- 2 事業者は、利用者に起因する以下のような理由でサービスの提供が困難になった場合、文書にて二週間以上の予告期間をもって契約を解約することができます。

(1) サービス利用料の支払い遅延

(2) 利用者もしくはその家族から、一般常識、社会通念を逸脱するような言動を受け、サービスの継続が困難になった場合

16 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。

17 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。

18 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。

19 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、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。

20 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) 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) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次に掲げる措置を講じます。
- ①事業所における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6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底しています。
- ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- 従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

2.1 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。(下表に記す【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。
- 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

(ア) 相談、苦情に関する常設窓口として、相談担当者を設けている。

(イ) また、担当者が不在の場合においても、事業所の誰もが対応できる様に相談苦情管理対応シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。
 - 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

(ア) 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。

(イ) 管理者は、訪問介護員等に事実関係の確認を行う。

(ウ) 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。

(エ) 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。)
 - その他参考事項

事情所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者窓口】 おひさま川西 増山さおり 芦田 志歩	所在地：川西市鼓が滝1丁目2-25-201 TEL：072-764-6855 FAX：072-764-6856 受付時間：午前9時～午後6時
【市町村窓口】 川西市役所 地域福祉課 池田市役所 介護保険課 猪名川町役場 福祉課	所在地：川西市中央町12-1 TEL：072-740-1174 受付時間：午前9時～午後5時 所在地：大阪府池田市城南1丁目1-1 TEL：072-754-1111 受付時間：午前8時45分～午後5時15分 所在地：川辺郡猪名川町上野北畑11-1 TEL：072-766-8701 受付時間：午前8時45分～午後5時30分

【公的団体窓口】 兵庫県社会福祉協議会 運営適正委員会 (福祉サービス苦情解決委員会)	所在地：神戸市中央区坂口通2丁目1-1 TEL：078-242-6868 受付時間：月～金曜日（祝日を除く） 午前10時～午後4時
---	--

2.2 重要事項説明の年月日

上記内容について、「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（平成十一年厚生省令第三十七号）」第8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
---------------	-------

事業者	所在地	大阪市此花区春日出南1丁目2番14号
	法人名	合同会社おひさま
	代表者名	代表社員 岡崎 宗徳 (印)
	事業所名	おひさま川西
	説明者氏名	(印)

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	(印)

代理人	住所	
	氏名	(印)



大阪市此花区春日出南 1 丁目 2 番 14 号