

重要事項説明書（訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業）

（令和 6年 4月 1日現在）

1. 事業者の概要

事業所（法人）名	株式会社GVPマネージメント	法人種別	株式会社
代表者	役職名 代表取締役	氏名	藤原 惣一
所在地	住所 〒 599-8236 大阪府堺市中区深井沢町3265番		
電話番号	TEL072-270-2095 FAX072-276-4095		
事業内容	ヘルパーステーション事業		
法人の沿革・特色	平成 22 年 12 月に設立。		

2. 事業所の概要

事業所の名称	ひかりケアステーション
所在地	住所 〒 599-8236 大阪府堺市中区深井沢町3265番
電話番号	TEL072-270-2095 FAX072-276-4095
認定コード	訪問介護 第2776101004号（平成29年3月1日指定更新） 介護予防・日常生活支援総合事業 第2776101004号 （平成30年3月1日指定更新）
サービス提供地域	堺市、和泉市、大阪狭山市、河内長野市の全域
営業日	月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日、12月30日～1月3日、8月13日から8月15日までを除く。
サービス提供曜日・時間	年中無休・24時間
事業の目的	利用者が居宅において日常生活を営むことができるよう家事援助、身体介護及び外出介護、その他生活全般に亘る介護サービスの提供を行う。
運営の方針	サービス提供にあたって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訪問介護の提供ができるよう努めるものとする。
事業開始年月日	平成 23 年 3 月 1 日
管理者名	古谷 倫祥

3. 事業所の職員体制

職種	常勤	非常勤	合計員数	業務内容
管理者兼サービス提供責任者	1人		1人	介護従事者及び業務の管理 サービス提供責任者業務
サービス提供責任者	3人以上	7人以上	10人以上	利用調整、技術指導、入浴、排泄、 食事等生活全般の援助
訪問介護員		35人以上	35人以上	入浴、排泄、食事等生活全般の援助

4. サービス提供の流れ

訪問介護提供の統一した流れは以下のとおりです。

訪問介護受付	利用者又は介護支援専門員の来所又は電話による訪問介護の利用の受付 来所又は電話等による聞き取りから訪問介護利用の相談を受け付けます。
--------	---

契約・承諾	担当サービス提供責任者による訪問介護日時の調整 介護保険制度利用についての説明 訪問による契約書・承諾書等の契約・承諾 契約の有効期間は認定有効期間終了日までです。但し、更新を受け要支援・要介護状態であり、利用者から申し出が無い場合は、自動的に更新されます。
訪問時の挨拶	利用者住宅の確認、利用者の状態観察、介護意志の確認、介護内容の確認、医療サービスの把握、福祉サービスの把握、前回実施した介護の記録内容の把握
アセスメント	本人・家族の状態把握、心身機能の評価、介護不安等の主訴、特別事項の確認 利用時の希望する曜日・時間
訪問介護計画書作成と承諾	担当する居宅介護支援事業者の確認と登録 居宅介護支援事業者の居宅介護サービス計画書との照合と調整 訪問介護計画書の作成と承諾、訪問介護手順書の作成と承諾
連携調整	利用者を担当する居宅介護支援事業者との連携調整 利用者が利用する他のサービス事業者との連携調整 必要に応じ医療機関・福祉機関との連携調査 主たる介護者との連携調整
派遣者調整	担当となる訪問介護員の調整 担当となった訪問介護員への介護内容の説明と確認
オリエンテーション	利用者宅にサービス提供責任者並びに訪問介護職員が訪問し介護手順書を説明しながら介護の提供を開始
介護開始	※利用者が介護中に急変した場合は救急車を呼ぶなど救急対応を行うほか事業所や緊急連絡先へ連絡します。
モニタリング	担当サービス提供責任者がおよそ1年に1度、訪問又は電話にて提供している介護内容を調査 本人の心身の状態、家族の状況、介護程度、訪問介護員の質・提供の調査
訪問介護計画の変更	モニタリングにより変更が必要と判断した場合は、担当する居宅介護支援事業者に連絡し介護内容変更の依頼を申請 訪問介護計画書を修正し利用者並びに家族への説明と承諾
変更調整	訪問介護計画の変更に伴い訪問介護職員の調整
訪問介護の終了	居宅介護サービス計画、訪問介護計画の達成により終了の手続き 利用者又は家族の希望により訪問介護の契約を解約することにより終了
記録保管	終了後5年間の利用者の調整書類・経過記録・介護給付等の保管 5年以下は裁断処理

5. サービスの内容

(1) 提供するサービス内容について

身体介護	食事介助、排泄介助、入浴介助、清拭、口腔洗浄、体位変換、整容、おむつ交換、更衣介助、移動介助、起居就寝介助、自立支援、服薬援助等の支援を行います。
生活援助	調理、洗濯、清掃、買い物等の支援を行います。
その他	入院時コミュニケーション支援（但し、堺市に限る）を行います。 その他、介護にかかる援助方法や助言等を行います。

※「生活援助」は身体介護以外の、掃除・選択・調理などの日常生活の援助を指しますが、次のような行為は「生活援助」に含まれません。

- ①商品の販売・農作業などの生業の援助的な行為
- ②直接、本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為

※公共交通機関、一般のタクシーを利用する外出介助については、身体介護の移動介護サービスになります。

※介護予防サービスは身体介護・生活援助の区分なしに要支援の程度毎に月単位の定額費用でサービスを提供します。

- (2) このサービスの提供にあたっては利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止となるよう、適切にサービスを提供します。
- (3) サービスの提供は、懇切丁寧に行い、わかり易いように説明します。もしわからないことがあれば、いつでも担当職員にご質問下さい。
- (4) 職員は、常に身分証明書を携行していますので、必要な場合はいつでも、その場でお求め下さい。

6. 利用料金

- (1) 介護保険を利用する場合の自己負担(※1)は、原則として基本料金の1割です。ただし、介護保険の給付の限度額を超えた部分にかかるサービスは全額自己負担になります。任意契約による訪問介護は、全額自己負担になり、個別の利用料金は別紙に記載します。※1詳細『別紙：利用者負担額と利用料金について』を参照。
- (2) 交通費
「サービス提供地域」におけるサービス利用については、交通費は無料です。
それ以外の地域へのサービス提供につきましては、当事業所の従業員がお伺いするための交通費の実費(往復)をいただきます。
- (3) 利用者の住まいでサービス提供をする為に必要となる水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者負担になります。
- (4) 通院・外出介助等におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費は、利用者負担になります。

- (5) キャンセル料

キャンセルの場合は、キャンセル通知の時間により下記の料金をいただきます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。

前日17時までの連絡の場合	キャンセル料は不要です。
前日17時までにご連絡がない場合	2,000円

※ただし、利用者の急な病変、急な入院等の場合にはいたしません。

- (6) 支払方法

上記利用料金の支払いは、1ヵ月ごとに計算し、翌月請求しますので、支払いは、以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア、現金払い イ、利用者指定口座からの自動振替

現金払いの場合は、請求月の月末までにお支払下さい。自動振替の場合は、請求月の27日の引き落としとさせていただきますが、金融機関の都合上、前後することがあります。

7. 訪問介護サービスの終了

- (1) サービスの解約による終了

- ①利用者が当事業所に対し3日以上予告期間をおいて文書で通知を行った場合は、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院等やむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。
- ②当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が破産した場合、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。
- ③利用者が介護保険法等関係法令から著しく逸脱した内容を要求したり、再三説明しても理解されない場合は解約させていただきます。
- ④利用者がサービス利用料金の支払いを3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、30日以内にお支払いいただけない場合、または利用者やご家族が事業者やサービス従業員に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちに契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。
- ⑤当事業所を閉鎖または縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する30日前までに文書で通知します。

- (2) 契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

- ① 利用者が施設に入所した場合

② 利用者が亡くなった場合

8. 担当ヘルパーの変更を希望される場合の相談窓口

相談担当者氏名	管理者 古谷 倫祥 (又は担当サービス提供責任者)
連絡先電話番号 (FAX 番号)	072-270-2095 (072-276-4095)
受付日および受付時間	月曜日～金曜日 午前10時～午後5時

※担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制等により、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。

9. サービス利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

①利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業所に対して訪問介護員の交替を申し出ることができません。但し、利用者から特定の訪問介護員の指定はできません。

②事業所からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合は、利用者及びそのご家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

ご契約者は「5. サービスの内容」で定められたサービス以外の業務を事業者へ依頼することはできません。

②サービス実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。

但し、事業者はサービス実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品などの使用

サービス実施のために必要となる備品等及び水道・ガス・電気・電話等の費用は利用者にご負担いただきます。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者に対するサービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

①医療行為又は医療補助行為

・水銀体温計、電子体温計などによる体温測定・自動血圧測定器による血圧測定・パルスオキシメータの装着・軽微な切り傷、擦り傷、やけど等の処置・医薬品の使用の介助（軟膏塗布（褥そうの処置を除く。）、湿布、点眼薬、内服、座薬挿入、鼻空粘膜への薬剤噴霧）・爪切り、爪やすりがけ・口腔内刷掃・耳垢の除去・ストーマ装具のパウチにたまった排泄物をすてること（肌に密着したパウチの取替を除く。）・自己導尿カテーテルの準備、体位の保持・浣腸などを除きます。

② 利用者又は家族からの金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり（但し、買い物支援等における預かりは除く）

③ 利用者の同居家族等に対するサービス

④ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除等）

⑤ 飲酒、喫煙、飲食

⑥ 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）

⑦ その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(6) 貴重品の一時保管について

鍵などの貴重品については原則として預かりません。但し、サービス提供において支障がある場合、保管目的等の協議の上、「預かり証」をお渡しし一時保管させていただくことがあります。保管の場合は、特定の場所に保管し、訪問介護員個人は保管しません。

10. 情報提供の制限

利用者本人又はご家族・法定代理人以外への情報提供はできません。情報提供の請求には、本人又はご家族・法定代理人であることを証明する書類が必要です。情報提供することで、本人や第三者の権利利益を害するおそれのある場合は、例外的にその全部又は一部について開示しない事があります。本人の同意を得ずに情報提供を行う例外的な場合は、①検査等の業務を委託する場合、②外部監査機関への情報提供、③あらかじめ特定の機関（病院等）と情報を共有することを利用者との間で取り決めている場合があります。

11. 虐待防止について

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	管理者 古谷 倫祥
-------------	-----------

- 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 サービスの提供中に要介護施設従事者又は養護者（家族・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。

12. 個人情報の保護について

当該事業所は、利用者等の個人情報を適切に取扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考え、当事業所が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努めるとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守します。

- ① 当該事業所の従業員は介護保険法等の規定に基づき、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を洩らしません。
- ② 当該事業所の従業員であったものは、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を洩らしません。
- ③ 当該事業所では、利用者の医療上緊急の必要がある場合又は、サービス担当者会議で必要がある場合に限りあらかじめ利用者もしくはご家族からの文書による同意を得た上で必要な範囲内で利用者又はご家族の個人情報を用います。

当該事業所が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省のガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

13. 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 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。

14. 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の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族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。

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 東京海上日動火災保険株式会社

保険名 居宅介護事業者賠償責任保険

保障の概要 日本国内で発生した事故（対人・対物事故、人格権侵害事故・受託物事故）に起因して、事業者が法律上の賠償責任を負担することによって被る損害に対する保障

15. 緊急時の対応方法

- (1) サービス提供中に利用者の様態に急変があった場合は、事前の打ち合わせにより、利用者の主治医、救急隊、緊急連絡先（ご家族等）、介護支援専門員（ケアマネージャー）等に連絡致します。
- (2) 利用者が緊急に連絡を取りたい場合の連絡先及び窓口は下記のとおりです。

担当者氏名	管理者 古谷 倫祥(又は担当サービス提供責任者)
連絡先電話番号・FAX 番号	TEL：072-270-2095 FAX：072-276-4095
受付日および受付時間	月曜日～金曜日 午前10時～午後5時

16. 事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合は、利用者がお住まいの市町村、ご家族、居宅介護支援事業所等に連絡いたします。

17. 職場におけるハラスメントの防止

適切なサービス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の方針の明確化等の必要な措置を講じます。

18. 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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) 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。

19. 苦情解決の体制及び手順

- (1) 提供した指定居宅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。
 - ① 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。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よう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。利用者からの苦情に適切に対処するため、当事業所関係者及び利用者以外の中立・公正な「第三者委員」を設置し、双方の間に入って助言を行い、話し合いに立ち会うなど、積極的な役割を果たしてもらっている。
 - ② 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、対応を決定する。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、利用者へは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連絡する。）
 - ③ 当事業所において、処理し得ない内容についても、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。

20. この契約に関する苦情・相談窓口

【事業者の窓口】

担当者	管理者 古谷 倫祥		
電話番号	072-270-2095	受付時間	月曜日～金曜日 午前10時～午後5時

当事業所以外に、市町村の相談・苦情窓口でも受け付けています。

【堺市の窓口】	所在地 堺市堺区南瓦町3番1号 堺市役所本館7階 TEL 072-228-7513 FAX 072-228-7853
堺市介護保険課	受付時間 月曜日～金曜日(祝日を除く) 午前9時～午後5時30分 (市町村への相談等は、各区の地域福祉課、若しくは保健センターでも受付可)
【公的団体の窓口】	所在地 大阪市中央区常盤町1丁目3番8号 中央大通FNビル内 TEL 06-6949-5309 FAX 06-6949-5313
大阪府国民健康保険団体連合会	受付時間 月曜日～金曜日(祝日を除く) 午前10時～午後4時

21. 記録の保管について

(1) 用紙で保管する場合

- ・鍵のかかる保管場所に保管します。外部に持ち出す場合は、持ち出し記録簿に記入し、保管します。
- ・保管期間はサービス提供終了から2年間、請求にかかる資料とその請求の根拠となる記録は5年間保管をします。
- ・記録の閲覧及び実費を支払っての写しの交付が本人及び家族に限り可能です。
- ・保管期間が終了した書類についてはシュレッダーにかけた上で破棄します。

(2) 電子媒体で保管する場合

- ・ご契約者のデータを保存するパソコンは、ログイン時にパスワードを求める等のセキュリティを設定し、ご契約者のデータに対してアクセス権限のない第三者が不正にパソコン操作を行えないようにします。
- ・外部へのデータの持ち出しは禁止し、保管期間が終了したデータはパソコンより消去します。

22 サービス提供開始可能な年月日

契約に基づき、令和 年 月 日よりサービス提供開始可能とさせていただきます。

23. 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年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

	説明日	令和	年	月	日
説明者	職名		氏名		

【事業者】	所在地	大阪府堺市中区深井沢町3265番			
	事業者（法人）名	株式会社GVPマネージメント			
	事業所名	ひかりケアステーション			
	代表者名	代表取締役 藤原 惣一			⑩

上記の内容について説明を受けました。

【利用者】	住所				
	氏名				

【代筆者】	住所				
	氏名	()			続柄

【家族又は 身元引受人】	住所				
	氏名	()			続柄

【代理人 又は立会人】	住所				
	氏名	()			続柄

※立会人とは、事業者と利用者のどちらにも属さないで、双方の意思を確認する第三者を言います。