

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている居宅介護支援事業（以下「事業」という。）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、「大阪市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準等を定める条例(平成 26 年大阪市条例第 20 号)」の規定に基づき、居宅介護支援サービス契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 事業所を開設する事業者(法人)について

事 業 者 名 称	株式会社グッドライフケア東京
代 表 者 氏 名	代表取締役 珍田 純子
本 社 所 在 地 連 絡 先	〒104-0033 東京都中央区新川一丁目 23 番 5 号 TEL 06-6948-6520 FAX 06-6948-6521
法人設立年月日	平成 12 年 6 月 12 日

2 利用者に対して事業を実施する事業所の概要

(1) 事業所の所在地等

事 業 所 名 称	グッドライフケア居宅介護支援センター大阪中央
介 護 保 険 指 定 事 業 者 番 号	大阪市指定 2779403134
事 業 所 所 在 地	〒541-0059 大阪市中央区博労町一丁目 9 番 8 号 堺筋 MS 第 2 ビル 2 階
連 絡 先 相 談 担 当 者 名	TEL 06-4708-3900 FAX 06-6227-8440 山田 美香
事業所の通常の 事業の実施地域	大阪市 中央区、北区、都島区、西区、福島区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事 業 の 目 的	グッドライフケア居宅介護支援センター大阪中央（以下「事業所」という。）は、ご利用者が要介護状態等になった場合においても、そのご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ことを目的に、適切な事業（以下「サービス」という。）を提供します。ご利用者が、住みなれた地域で尊厳あるその人らしい生活を継続することができるように、それぞれのご利用者に合ったきめ細かい居宅サービス計画を作成し、心身の健康が維持できるような支援を行います。
運 営 の 方 針	① 事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、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たものとする。 ② 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者自らの選択に基づき適切な保険医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から総合的かつ効率的に行う。 ③ 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。

	④ 事業を行うにあたっては、利用者の所在する市町村、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。
--	--

(3) 営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から土曜日まで (ただし、日曜日・祝日及び12月30日から1月2日は休日となります。)
営 業 時 間	午前9時から午後6時まで

(4) 事業所の職員体制 (令和6年6月1日現在)

管 理 者	山田 美香
-------	-------

職	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	① 事業所及び事業所の使用する者（以下「従業者」という）の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他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
介護支援専門員	居宅介護支援業務を行います。	常勤換算 1 名以上
事 務 職 員	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。	常勤 1 名

3 サービスの内容及び費用について

- (1) 別紙【居宅介護支援業務の実施方法等について】【料金表】のとおりとなります。
(2) 利用者の居宅への訪問頻度の目安

介護支援専門員が利用者の状況把握のため、利用者の居宅に訪問する頻度の目安	利用者の要介護認定有効期間中、少なくとも1月に1回 また、下記の条件に当てはまる場合は、少なくとも2月に1回テレビ電話装置その他の情報通信機器を活用することについて文書により利用者の同意を得ること。 ・サービス担当者会議等において、次に掲げる事項について主治医、担当者その他の関係者の合意を得ていること。 ① 利用者の状態が安定していること。 ② 利用者がテレビ電話装置等を介して意思疎通ができること（家族のサポートがある場合も含む）。 ③ テレビ電話装置等を活用したモニタリングでは収集できない情報について、他のサービス事業者との連携により情報を収集すること。
--------------------------------------	--

※ ここに記載する訪問頻度の目安回数以外にも、利用者からの依頼や居宅介護支援業務の遂行に不可欠と認められる場合で利用者の承諾を得た場合には、介護支援専門員は利用者の居宅を訪問することがあります。

4 サービスの提供にあたっての留意事項

- (1) サービスの提供にあたって、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

は速やかに当事業所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（原案）」に基づき、利用者及び家族等の意向を踏まえて、「居宅サービス計画（本案）」を作成します。なお、作成した「居宅サービス計画」は、利用者又は家族等にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (4) サービス提供は「居宅サービス計画」に基づいて行います。なお、「居宅サービス計画」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) 介護支援専門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、すべて当事業所が行いますが、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。
- (6) 利用者が病院等に入院しなければならない場合には、病院等と情報共有や連携を図ることで退院後の在宅生活への円滑な移行を支援するため、担当する介護支援専門員の名前や連絡先を病院等へ伝えてください。
- (7) サービス提供の開始に際し、前 6 か月間に当該事業所で作成された居宅サービス計画の総数のうち、訪問介護等（訪問介護・通所介護・福祉用具貸与・地域密着型通所介護）がそれぞれ位置付けられた居宅サービス計画の数が占める割合、また、居宅サービス計画に位置付けられた訪問介護等ごとの各サービス事業所における提供回数のうち、同一事業所により提供された数が占める割合を別紙に記載し説明します。前 6 か月間については、毎年度 2 回、次の期間における当該事業所において作成された居宅サービス計画を対象とします。
 - ① 前期（3 月 1 日から 8 月末日）
 - ② 後期（9 月 1 日から 2 月末日）

5 虐待の防止について

事業所は、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及び担当者	山田 美香
------------------	-------

- (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開催しています。
- (6) 虐待の防止のための指針を整備しています。
- (7) サービス提供中に従業者による虐待あるいは以下①～④のハラスメント行為を受けた場合は、上記の虐待防止に関する責任者あるいは第 13 の 1 項記載の苦情受付窓口へご連絡ください。また、本件をもって事業所との契約を解除することができます。
 - ① 生い立ち、生業（なりわい）、人種を侮蔑し、人格を否定するなど人権を侵害する行為。
 - ② 大声で恫喝または過剰な威嚇、物を投げつける、身体への暴力をふるう行為。
 - ③ 許可なく容姿を撮影し、インターネットに公開する行為。
 - ④ その他、利用者及び家族等に対する社会通念を逸脱したいやがらせ行為。
- (8) 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、これを区市町村に通報します。

6 介護支援専門員に対する利用者及び家族等の禁止事項について

- (1) 事業所は、従業者に対する以下の各号のハラスメント行為やサービス提供妨害行為があった場合は、利用者及び家族等に対して再発防止を求め、あるいは利用者に疾患等の進行による影響があれば、専門

医師の受診を求めます。そのうえで、合理的な理由もなく、事業所からの再三の要請にも関わらず実行できない場合は、契約書記載の手続きをもってサービス提供契約を解除いたします。

- ① 生い立ち、生業（なりわい）、人種を侮蔑し、人格を否定するなど人権を侵害する行為。
- ② 大声で恫喝または過剰な威嚇、物を投げつける、身体への暴力、行動奪う捕縛や監禁をする行為。
- ③ 不必要な体触・接吻・抱擁・性行為の強用、卑猥な映像視聴の強用や言動などの性的な迷惑行為。
- ④ 容姿の撮影の強用、盗撮などの肖像権を侵害し、あるいは承諾なくインターネットに公開する行為。
- ⑤ 介護支援専門員等に対する契約外のサービスを強用する行為。
- ⑥ 介護支援専門員や事業所の従業者に対する同一内容での長時間の電話拘束や、執拗に架電する行為
- ⑦ その他、訪問介護員や事業所の従業者に対する、社会通念を著しく逸脱し円滑な業務遂行を妨害する行為、または合理的な理由もなく自らの意に沿わないことを理由に従うよう脅迫する行為。

(2) 事業者は、利用者に対して従業員の安全を確保できるよう、以下の各号の対策をお願いします。

- ① 愛玩動物（イヌ、ネコ、ウサギ、小鳥など）は、飼い主には従順でも見知らぬ者に対しては、吠えたり暴れたり咬むことがあるため、サービス提供中は別室もしくはケージ等へ入れて、訪問介護員及び従業者に接触させないでください。
- ② 故障している調理機器、冷暖房機器、充電器等は感電や火傷のおそれがあるので、事前に専門業者へ修理依頼して、安全に利用できる状態にしてください。
- ③ その他、社会一般的に危険と考えられる行為はお断りします。

7 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	① 事業所は、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・介護関係事業所における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族等の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③ 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 事業所は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族等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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
個人情報の保護について	① 個人情報の収集は、介護関係ならびに関連事業のサービス提供前に、利用目的の範囲を説明し、同意を頂いた上で収集いたします。 ② 個人情報の利用は、居宅介護支援サービス契約第13条にて、同意を頂きました利用目的の達成に必要な範囲内において、適正に使用いたします。 ③ 同意または依頼のない限り、個人情報を第三者に提供することはいたしません。同意・依頼の下で個人情報の提供、預託を行う場合においても、提供・預託先に適正に管理するよう、監督を行って参ります。 ④ 事業所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。なお、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。） ⑤ その他、事業所が取り扱える個人情報は、別途「個人情報使用同意書」で同意いただいた範囲とします。

8 事故発生時の対応方法について

- (1) 利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、速やかにご家族、主治医または関係医療機関、区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、事故の状況及び事故に際して採った処置について事故報告書を作成し、その内容を社長に報告した後、社内に公表し再発防止に努めます。事故報告書は作成後5年間保管することとします。
- (2) 従業者がサービス提供のために利用者を訪問した時に、以下の各号の場合において、利用者の人命に関わる状態があると判断した場合（予見される場合を含む）は、利用者等へ承諾を得ることなく、利用者の居宅または居室等へ立ち入る場合があります。
この場合、事業所は立ち入りの事実の報告とその結果を遅滞なく利用者等に報告します。ただし、従業者自身の安全を優先します。
 - ①居宅内もしくは居室内から応答が無く、安否確認が必要な場合
 - ②居宅内もしくは居室内から救助を求める声があった場合
 - ③利用者宅または近隣で火災・水没が発生している場合
 - ④その他、人命にかかわる事態が発生している、もしくは予見される場合。
- (3) サービスの提供にともなって、事業所の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、適正な賠償義務の履行を誠実にを行います。
なお、事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保 險 会 社 名	東京海上日動火災保険株式会社
保 險 名	賠償責任保険

9 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、いつでも身分証を提示します。

- (1) 初回訪問時及び利用者または家族等から提示を求められた時
- (2) 利用者の住居の管理会社または管理人、利用者が関係する医療機関、公的機関か求めがあったとき。

10 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策定しています。
- (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。

11 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配置しています。
- (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ています。
- (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) 介護支援専門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。

12 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

提供した指定居宅介護支援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【苦情申し立て窓口】のとおり）

苦情等が発生した場合、苦情対応マニュアルに照らして事実確認と原因究明を迅速に行い、組織対応をもって相談者に説明するなど、適切な初期対応に努めます。

苦情内容や対応経過を記録する事により、関係者間の情報共有を行い、再発防止を図りサービスの質の向上に取り組みます。

(2) 苦情申立の窓口

当事業所、当法人、その他、区や国保連に設置された苦情相談窓口にご相談ください。

【苦情申し立て窓口】

グッドライフケア居宅介護支援センター大阪中央	【担当】 山田 美香	受付時間	月～金曜日（祝日等を除く） 午前 9 時～午後 6 時
		住所	大阪府中央区博労町一丁目 9 番 8 号 堺筋 MS 第 2 ビル 2 階
		電話番号	06-4708-3900
		FAX 番号	06-6227-8440
大阪府国民健康保険 団体連合会	国保連介護保険課	受付時間	月～金曜日（祝日等を除く） 午前 9 時～午後 5 時
		住所	大阪府中央区常盤町 1 丁目 3 番 8 号 中 央大通 F Nビル内
		電話番号	06-6949-5418
大阪市福祉局 高齢者施策部介護保険課	指定・指導グループ	受付時間	月～金曜日（祝日等を除く） 午前 9 時～午後 5 時 30 分
		住所	大阪府中央区船場中央 3 丁目 1 番 7-331
		電話番号	06-6241-6310
		FAX 番号	06-6241-6608
大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会		受付時間	月～金曜日（祝日等を除く） 午前 10 時～午後 4 時
		電話番号	06-6191-3130
中央区役所	保健福祉課	受付時間	月～金曜日（祝日等を除く） 午前 9 時～午後 5 時 30 分
		住所	大阪府中央区久太郎町一丁目 2 番 27 号
		電話番号	06-6267-9859
		FAX 番号	06-6264-8285
北区役所	福祉課	受付時間	月～金曜日（祝日等を除く） 午前 9 時～午後 5 時 30 分
		住所	大阪府北区扇町二丁目 1 番 27 号
		電話番号	06-6313-9859
		FAX 番号	06-6313-9905
都島区役所	保健福祉課	受付時間	月～金曜日（祝日等を除く） 午前 9 時～午後 5 時 30 分
		住所	大阪府都島区中野町二丁目 16 番 20 号
		電話番号	06-6882-9859
		FAX 番号	06-6352-4584
西区役所	保健福祉課	受付時間	月～金曜日（祝日等を除く） 午前 9 時～午後 5 時 30 分
		住所	大阪府西区新町四丁目 5 番 14 号
		電話番号	06-6532-9859
		FAX 番号	06-6538-7319

福島区役所	保健福祉課	受付時間	月～金曜日（祝日等を除く） 午前 9 時～午後 5 時 30 分
		住所	大阪市福島区大開一丁目 8 番 1 号
		電話番号	06-6464-9859
		FAX 番号	06-6462-4854

1 4 金銭管理について

金銭管理は原則として利用者や利用者の家族等が行うべきものですので、介護支援専門員がサービス提供で入室する際は、現金やクレジットカード、換金性のあるポイントカードや貴金属等は利用者や利用者の家族等の責任において、介護支援専門員の目に触れない保管場所へ確実に収納しておいてください。また、金銭保管場所情報は、特別な事情が無い限り、介護支援専門員に開示しないでください。

1 5 サービスの終了について

(1) 居宅介護支援サービス利用契約書（以下「本契約」という。）第 1 5 条のとおり、次の各号のいずれかに該当する場合、あるいはサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合には、当然にサービスは終了します。詳細内容及び手続きは本契約書の記載に拠ります。

① 次のいずれかの理由により利用者にサービスを提供できなくなった場合

- i 利用者が死亡したとき
- ii 利用者が介護保険施設等へ入所等した場合
- iii 利用者が要介護等認定を受けられないとき
- iv 利用者が要支援または非該当と認定されたとき
- v 利用者が事業所の通常の事業の実施地域外に転居した場合

② 本契約第 3 条の規定による更新を拒絶（契約終了）するの申し出がなされ、かつ契約期間が満了した場合

③ 利用者が本契約第 1 6 条により契約を解除したとき、または事業所が本契約第 1 7 条により契約を解除したとき

(2) 利用者または事業者が、サービス契約の解除を希望する場合は、原則として契約終了希望日の 7 営業日前までに、相手方へ文書または電子メール等で通知することとします。ただし、急な入院などやむを得ない事情がある場合、あるいは即時解約対象行為等が発覚した場合は直ちに解除できます。詳細内容及び手続きは本契約書の記載に拠ります。

1 6 キーパーソンの役割

(1) 本契約においてキーパーソンを家族代表者または代理人に担っていただきます。利用者及び家族でよく話し合って選任してください。

(2) キーパーソンの役割は主に以下のとおりです。

- ① 介護サービス事業者が提供するサービスについて、利用者に助言すること。
- ② 利用者の意を汲んで、利用者に代わって介護サービス事業者との契約を行うこと
- ③ 利用者の介護サービスについて、利用者及び家族などの意見をとりまとめ役になること
- ④ ケアマネジャーや医療機関などの関係者からの連絡窓口となり、利用者や家族間の情報共有を行うこと
- ⑤ 利用者に事故がある場合、救急搬送や緊急手術、入院など、緊急事態の判断や決定をすること

(3) 家族代表者または代理人を変更する場合は、遅滞なく事業所へお届けください。

1 7 この重要事項説明書の概要等については、当該事業所の見やすい場所に掲示するとともに、当該事業所のウェブサイト（法人ホームページ等又は情報公表システム上）に掲載・公表します。

1 8 その他

(1) 担当介護支援専門員の交代を希望される場合には、前記の事業所管理者にご相談ください。

(2) 介護支援専門員に対する贈り物や飲食等のお気遣いは、固くご遠慮申し上げます。

19 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	
-----------------	--

上記内容について、「大阪市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準等を定める条例(平成26 年大阪市条例第 20 号)」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業所	所在地	〒104-0033 東京都中央区新川一丁目 23 番 5 号
	法人名	株式会社グッドライフケア東京
	代表者名	代表取締役 珍田 純子
	事業所名	グッドライフケア居宅介護支援センター大阪中央 (事業所番号：2779403134)

上記内容の説明を事業所から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	

家族代表者	住所	
	氏名	
	続柄	

代理人	住所	
	氏名	
	利用者との関係	