【0-20260601 介護西】

重要事項説明書（指定訪問介護事業及び第１号訪問事業）

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及び第１号訪問事業（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 年大阪市条例第 26 号）」及び「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）」他の規定に基づき、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　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
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 28 番 38 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	グッドライフケア訪問介護大阪西
サービスの種類	訪問介護・第１号訪問事業
介護保険指定事業者番号	大阪市指定　２７７１８０２１８４
事業所所在地	〒550-0015　大阪市西区南堀江四丁目 17 番 18 号　原田ビルディング 310 号室
連絡先 相談担当者名	TEL　06-6626-9450　　FAX　06-6626-9451 田中　陽子
事業所の通常の事業の実施地域	大阪市 西区、中央区、福島区

(2)　事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定訪問介護及び第１号訪問事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は介護保険法第８条第２項に規定する政令で定める者が、要介護状態若しくは要支援状態にある高齢者又は事業対象者に対し、適正な事業(以下「サービス」という。)を提供することを目的とします。
運営の方針	利用者の心身の特徴を踏まえて、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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行ないます。また、事業の実施にあたっては、大阪市、関係区市町村、地域包括支援センター及び保健・医療又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努めます。

(3)　営業日及び営業時間

営業日	日曜日から土曜日まで ただし、１月１日を除く。
営業時間	午前９時から午後６時まで
サービス提供時間	24 時間年中無休 電話等により、24 時間常時連絡が可能な体制とする。

(4)　事業所の職員体制（　令和８年６月１日　現在　）

管　　理　　者	管理者　田中　陽子

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　サービスの利用申し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　指定訪問介護及び第１号訪問事業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　指定訪問介護及び第１号訪問事業の利用の申込みに係る調整を行います。 ⑤　訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 ⑥　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。 ⑦　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。 ⑧　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。 ⑨　訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 ⑩　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。 ⑪　訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 ⑫　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。	常勤換算 １名以上
訪問事業責任者（サービス提供責任者が兼務）	①　指定生活援助型訪問サービスの利用の申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、具体的なサービスの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、利用者の同意を得ます。 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。	常勤換算 １名以上

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及び第１号訪問事業のサービスを提供します。 ② 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。 ③ 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。 ④ サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。	常勤換算 2.5名以上
従事者（訪問介護員が兼務）	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。	常勤換算 2.5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)　サービスの内容について

指定訪問介護及び第１号訪問事業（以下、訪問介護等という。）による訪問型サービスは、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話を行うサービスです。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

サービス区分と種類		サービスの内容
訪問介護計画等の作成		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等を作成します。
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（腎臓食、肝臓食、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等）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。

生活援助	自立生活支援のための見守り的援助	○ 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。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。） ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。
	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。

(2)　訪問介護員及び従業者の禁止行為

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)　サービスの利用料について

別紙【料金表】のとおりとなります。

◇ 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及び地域包括支援センター又は区市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、大阪市が実施する介護サービス事業、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為の助言を行います。

(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が可能です。なおその場合は、居宅サービス計画等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等に連絡し、居宅介護サービス計画などの変更の援助を行います。

4　その他の費用について

<table>
<tr><td>① 交通費</td><td colspan="2">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。
なお、自動車を使用した場合は事業所の実施地域を超える地点から、１km につき　30 円を請求いたします</td></tr>
<tr><td rowspan="4">② キャンセル料</td><td colspan="2">サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。</td></tr>
<tr><td>前日の 17 時までのご連絡の場合</td><td>キャンセル料は不要です。</td></tr>
<tr><td>前日の 17 時までにご連絡のない場合</td><td>１提供当たりの料金（総額）の 100%を請求いたします。</td></tr>
<tr><td colspan="2">※　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。
※　利用者のご都合により、当日訪問介護等提供時間を短縮された場合は、前日の 17 時までにご連絡のない場合に準じて、1 提供当たりの料金（総額）の 100%を請求いたします。
◆第１号訪問事業（月あたりの定額制度）は、キャンセル料は発生しません。</td></tr>
<tr><td colspan="2">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、水道の費用</td><td>利用者の別途負担となります。</td></tr>
<tr><td colspan="2">④ 通院・買物・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費</td><td>実費相当を請求いたします。</td></tr>
</table>

5　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合)、その他の費用及び支払い方法について

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､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（郵送）します。
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 サービスの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、請求月の月末までに、原則、下記の方法によりお支払い下さい。 ➢ 利用者指定口座からの自動振替 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します。(医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。)

※ 利用料、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、請求書到達月の翌月１日を起算日として２ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から７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。また、納付期限を越えた場合は、お支払いがあった日まで、延滞料として年１４．６％の利息を付加する場合があります。

6　担当する訪問介護員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、担当する訪問介護員の変更を希望される場合は、下記の相談担当者までご相談ください。

相談担当者	田中　陽子
連絡先	06-6626-9450
同ファックス番号	06-6626-9451
受付日及び受付時間	平日　午前９時から午後６時まで

※ 担当する訪問介護員は、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、特定の職員をサービスに充てるなどの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。

7　サービスの提供にあたって

(1) サービスの提供に先だって、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・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、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・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介護・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、「訪問介護計画」を作成します。「訪問介護計画」に記載が無いサービスは行いません。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「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充分な配慮を行います。
(6) 利用者に重大な虚偽の申告がある場合や、事業所の通常の事業の実施地域外に転居した場合は、サービス提供をお断りいたします。

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	管理者　田中　陽子

(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 21 の 2 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。虐待の防止のための指針を整備しています。
(8) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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。

9　訪問介護員及び従業者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 訪問介護員等に対する契約外のサービスを強用する行為。
⑥ 訪問介護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。

１０　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　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。 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　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。 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。 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　緊急時の対応方法について

(1)　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、速やかに主治医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。

(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。

１２　事故発生時の対応方法について

(1)　利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市区町村、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。

(2)　利用者に対するサービスの提供により利用者等の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに損害を賠償します。なお、以下の各号に該当する場合は、事業所は賠償責任を負わないものとします。別添「事故発生時の免責事項について」をご覧のうえご理解ください。

①利用者または利用者代理人等の重過失によって発生した損害
②サービス提供開始時点で、利用者にケガや皮膚の損傷、腫れ等が認められる場合、その後の経過について当社が行う行為との因果関係が認められないと判断される損害
③利用者が契約時にその心身の状況及び疾病等の重要事項について、故意の不告知または不実の告知を行ったことが原因で発生した損害

④利用者が、職員からの依頼や指示等に反して行った行為が原因で発生した損害
⑤具体的に予見することが困難な事故による損害
⑥不可抗力（不慮の事故・天災など）によって発生した損害
⑦事業所に故意または過失が認められない損害

(3) 当該事故発生につき利用者に重過失がある場合は、事業所は損害賠償の額を減額する場合があります。

(4) 事業所は不測の事態に備え、下記の損害賠償保険に加入します。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	賠償責任保険

(5) 損害賠償にあたっては、保険会社に損害の査定および示談を委任する場合があります。また、経年劣化や耐用年数を「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（国土交通省住宅局）」「耐用年数表（国税庁）」を参考に査定する場合があります。

１３　身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

(1) 初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から求めがあったとき。

(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、公的機関から求めがあったとき。

１４　心身の状況の把握

サービス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。

１５　居宅介護支援事業者等との連携

(1) サービスの提供に当たり、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また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また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。

１６　サービス提供の記録

(1) サービスの実施ごとに、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) サービスの実施ごとに、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。

１７　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。

１８　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) 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。

１９　サービスの終了について

(1) サービス利用契約書（以下「本契約」という。）第１４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　主治医により訪問介護が必要ないまたは適さないと判断されたとき

ⅲ　利用者の所在が２週間以上不明になったとき

ⅳ　利用者が介護保険施設等へ入所した場合

ⅴ　利用者が要介護（支援）認定を受けられないとき

ⅵ　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１５条により契約を解除したとき、または事業所が本契約第１６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。

２０　サービス内容の見積もりについて

契約に際して、利用者のサービス内容に応じた見積もり（別紙【サービス内容の見積もり】）を作成します。

２１　サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 提供した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。（下表に記す【苦情申し立て窓口】の通り）

(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。

・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に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。
・管理者は、訪問介護員に事実関係の確認を行う。
・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。
・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。）

【苦情申し立て窓口】

グッドライフケア訪問介護大阪西	【担当】 田中　陽子	受付時間	月～金曜日(1 月 1 日を除く) 午前 9 時～午後 6 時
		住所	大阪市西区南堀江四丁目 17 番 18 号　原田ビルディング 310 号室
		電話番号	06-6626-9450
		FAX 番号	06-6626-9451
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	大阪市中央区常盤町 1 丁目 3 番 8 号　中央大通ＦＮ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	大阪市中央区船場中央３丁目１番 7-331 号
		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
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	大阪市西区新町四丁目 5 番 14 号
		電話番号	06-6532-9859
		FAX 番号	06-6538-7319
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	大阪市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
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

２２　金銭管理について

(1)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、訪問介護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、訪問介護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、訪問介護員に開示しないでください。

(2)買物援助時の現金の預かり等やむを得ない場合には、次の点に留意し、訪問介護員による金銭管理を行います。

① 小額である。
② 買物リストに相当すると思われる妥当な金額のみを預かる。
③ 買物援助用の財布又は袋に入れる。訪問介護員自身の財布とは一緒にしない。
④ 買物援助後、購入した物とおつり及び領収証（レシート）を必ず利用者と共に確認してから返却する。
⑤ 訪問介護記録又は金銭預かり記録簿に「預り金額」「使用金額」「おつり」を明確に記録し、利用者もしくは利用者の家族等に確認の捺印を必ず得る。

２３　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
⑥ 利用者の債務について連帯保証人となること

(3)連帯保証人は家族代表者または代理人が担っていただきますが、やむをえない場合は別に選任することができます。
(4) 家族代表者または代理人、連帯保証人を変更する場合は、遅滞なく事業所へお届けください。

２４　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。

２５　提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無

２６　特記事項

２７　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 年大阪市条例第 26 号・31 号）」他に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	〒104-0033 東京都中央区新川一丁目 28 番 38 号
	法人名	株式会社グッドライフケア
	代表者名	代表取締役　　珍田　純子
	事業所名	グッドライフケア訪問介護大阪西

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	

家族代表者 （連帯保証人）	住所	
	氏名	
	続柄	

代理人	住所	
	氏名	
	利用者との関係	