

重要事項説明書（連携型定期巡回・随時対応型訪問介護看護）

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス（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、「大阪市指定地域密着型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27号）」の規定に基づき、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護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 グッドライフケア東京
代表者氏名	代表取締役 珍田 純子
本社所在地 (連絡先及び電話番号)	〒104-0033 東京都中央区新川1-23-5 TEL 06-6948-6520 FAX 06-6548-6521
法人設立年月日	平成12年6月12日

2 利用者に対しての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24大阪
介護保険指定 事業者番号	大阪市指定 2794100095
事業所所在地	〒530-0038 大阪市北区紅梅町1番6号 カザリーノビル6階
連絡先 相談担当者名	TEL 06-6948-6520 FAX 06-6948-6521 今西 豊
事業所の通常の事業 の実施地域	大阪市 北区、都島区、福島区、中央区、西区

(2) 委託事業所の名称・所在地等

定期巡回サービスと随時訪問サービスの一部、及び訪問看護サービスは委託先事業所が提供します。

委託事業所の名称・所在地等は別紙【委託事業所】のとおりです。

(3) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態となった場合においても、その利用者が尊厳を保持し、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定期的な巡回又は随時通報により利用者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事等の介護、日常生活の緊急時の対応その他、安心してその在宅生活を送るための、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	<p>① 利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行われるとともに、随時対応サービス及び随時訪問サービスについては、利用者からの随時の通報に適切に対応して行われるものとし、利用者が安心してその居宅において生活を送ることができるようにします。</p> <p>② サービスの実施にあたっては、保健所、区市町村及び医療機関などの関係機関ならびに保健・医療・福祉の関係職種等と密接な連携を図ると共に、提供する定期巡回・随時対応型訪問介護看護の質の評価を行い、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図るものとしします。</p> <p>③ 質の良いサービスを提供するための事業所の従業者（オペレーター含む）の研修を継続的に行い、資質の向上を図ります。</p>
-----------	---

(4) 営業日及び営業時間

営 業 日	365 日
サービス提供時間	24 時間

(5) 事業所の職員体制（令和 6 年 10 月 1 日）

管 理 者	今西 豊
-------	------

職 種	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
計画作成責任者	<p>① 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容を記載した定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成します。</p> <p>② 定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する日時等については、当該居宅サービス計画の内容及び利用者の心身の状況を踏まえ、決定することができます。</p> <p>③ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の利用者等への説明を行い、同意を得ます。利用者へ定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を交付します。</p>	常勤換算 1 名以上
オペレーター	<p>① 利用者又はその家族等からの通報に対応します。</p> <p>② 計画作成責任者及び定期巡回サービスを行う訪問介護員と密接に連携し、利用者の心身の状況等の把握に努めます。</p> <p>③ 利用者又はその家族に対し、相談及び助言を行います。</p> <p>④ 事業所に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用の申込みに係る調整を行います。</p> <p>⑤ 訪問介護員等に対する技術的指導等のサービスの内容の確認を行います。</p>	常勤換算 1 名以上
訪問介護員	<p>① 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護のサービスを提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的な巡回により、排泄の介護、日常生活上の世話等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。 ・利用者からの通報によりそのものの居宅を訪問し、日常生活上の緊急時の対応等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。 	常勤換算 1 名以上 ※

	② サービス提供後、利用者の心身の状況等について、オペレーターに報告を行います。 ③ オペレーターから、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 ④ 計画作成責任者が行う研修、技術指導等を受けます。 ※ 定期巡回サービス及び随時訪問サービスの一部は委託先事業所が提供	
看護師等	① 看護師等が医師の指示に基づき、利用者宅を訪問してサービス提供（連携先の訪問看護事業所）を行います。次の項目について必要な協力を行い連携します。 ② 看護職員による利用者のアセスメント及びモニタリング ③ 随時対応サービスの提供にあたって、看護職員に夜対応が必要と判断された場合の連携体制の確保 ④ 介護・医療連携推進会議への参加 ⑤ その他必要な指導及び助言 ※ 訪問看護は連携先事業所が提供	※

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

サービス区分と種類	サービスの内容
定期巡回サービス	訪問介護員等が、定期的に利用者の居宅を巡回して行う日常生活上の世話
随時対応サービス	あらかじめ利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、随時、利用者又はその家族等からの通報を受け、通報内容を基に相談援助又は訪問介護員等の訪問若しくは看護師等による対応の要否等を判断するサービス
随時訪問サービス	随時対応サービスにおける訪問の要否等の判断に基づき、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問して行う日常生活上の世話
訪問看護サービス	訪問看護ステーションと連携をして、看護師等が医師の指示に基づき、利用者の居宅を訪問して行う療養上の世話又は必要な診療の補助

(2) サービスを利用するための通信機器

- ① 事業者より、利用者にあらかじめ登録された通信端末（SoftBank みまもりケータイ）（以下、「ケアコール機」といいます）を無償で、貸与いたします。
- ② 利用者は、ケアコール機のボタンを押して通報し、オペレーションセンターにて、オペレーターが24時間コールの対応をいたします。
- ③ オペレーターは、利用者からの通報を受けた際、お話を傾聴し、必要に応じて緊急連絡先・ご家族・主治医・訪問看護ステーション等事前に登録した指定先に連絡、または訪問介護員の派遣要請を行います。
- ④ 事業者が貸与したケアコール機について、利用者の責めに帰すべき事由により損害を及ぼした場合は、事業者に対してその損害を賠償いただきます（1台30,000円）。ただし、利用者が通常のケアコール機の使用に起因する損害の場合は、該当しません。

(3) サービスを利用するためのご利用者宅への入室方法

オペレーターが派遣要請をした訪問介護員は、利用者宅を訪問し、あらかじめ取り決めてある方法にて入室します。鍵をお預かりできない場合は、入室経路をあらかじめお伺いいたします。

(4) 天災地変等の時の対応

地震・洪水等の天災、電話回線の容量超過、断線、停電、電池切れ、その他電波が伝わらない状況等による通信不可、交通手段不可、その他事業者の責に帰すべからざる事由により、サービスの実施がで

きなくなった場合には、事業者は利用者に対して、随時対応サービスを提供すべき義務を負いません。
また、上記事由による利用者が被った損害に対し、その損害を賠償しません。

(5) 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 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

(6) サービスの利用料について

別紙【料金表】の通りとなります。

4 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

サービスで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。

5 その他の費用について

① 通話料等	ケアコール機は無料で貸与しますが、通話料を1分につき44円（分未満切捨、消費税含む）請求いたします。
② 交通費	買物・通院など援助・介助の際に発生する交通費を請求いたします。
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、日常生活上必要な物品を購入した場合の費用	利用者の別途負担となります。

6 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方法等	<p>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。</p> <p>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。</p>
利用料、その他の費用の支払い方法等	<p>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。</p> <p>➤ 利用者指定口座からの自動振替</p> <p>イ お支払いの確認をされましたら、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。）</p>

※ 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、支払い期日から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。

7 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	今西 豊
連絡先	06-6948-6520
受付日及び受付時間	月曜日から金曜日まで午前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、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。

8 サービスの提供にあたって

- (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）」の内容に沿って、利用者及び家族の意向を踏まえて、計画作成責任者が「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」を作成

します。なお、作成した「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」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「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」に基づいて行います。なお、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」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。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十分な配慮を行います。

9 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	今西 豊
----------------------	------

- (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、当該事業者従業員又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
個人情報の保護について	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。）</p>

11 緊急時の対応方法について

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。

1 2 事故発生時の対応方法について

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。

また、利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、損害賠償を速やかに行います。ただし、事業者に故意・過失がない場合はこの限りではありません。また、当該事故発生につき利用者に重過失がある場合は、損害賠償の額を減額することができます。

なお、事業者は、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

1 3 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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 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。

1 5 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「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」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。

1 6 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。ただし、複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

1 7 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。

1 8 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) 次の各号のいずれかに該当する場合には、当然にサービスは終了します。
 - 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 主治医によりサービス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 利用者が要介護の認定を受けられないとき
 - ② 「サービス利用契約書」第3条の規定による要介護等認定有効期間の満了日が更新できない場合
- (2) 利用者は、事業所に対し、契約終了希望日の7営業日前までに口頭または文書にて通知することにより、本契約を解約することができます。
- (3) 利用者は、事業所もしくはサービス従事者が正当な理由なくサービスを実施しない場合には、何らの催告を要せず、直ちに本契約を解除することができます。
- (4) 事業所は、利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、何らの催告を要せず、直ちに本契約を解除することができます。
 - ① 利用者またはその家族がサービスの提供を阻害するような行為をなし、事業所による再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが困難になった場合
 - ② 利用者及び家族が暴力団その他の反社会的勢力またはその構成員であることが判明したとき、もしくは、暴力・脅迫その他の犯罪を手段とする要求、法的な責任を超えた不当な要求を行った場合

20 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が、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。

21 サービス提供に関する相談、苦情について

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。

【苦情申し立て窓口】

グッドライフケア24大阪	【担当】 今西 豊	受付時間	月～金曜日 午前9時～午後6時
		住所	大阪市北区紅梅町1番6号 カザリーノビル6階
		電話番号	06-6948-6520
		FAX 番号	06-6948-6521

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
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三丁目 1 番 7-331
		電話番号	06-6241-6310
		FAX 番号	06-6241-6608

2.2 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
-------	---

23 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、「大阪市指定地域密着型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27号）」の規定に基づき、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24大阪

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	住所	
	氏名	
	続柄	

代理人	住所	
	氏名	
	利用者との関係	