訪問介護　重要事項説明書

令和7年7月1日

訪問介護サービスの提供を受けて頂くにあたって、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。ご不明な点は何でもお尋ねください。

1 （当社が提供するサービスについての相談窓口）

事業所	ケアセンターおりおり
住所	大阪府泉大津市森町2丁目5番7号
電話番号	072-246-6622

2 （訪問介護サービスを提供する事業者（法人）について）

法人名称	株式会社ククナ
代表者職・名	代表取締役　　段　しのぶ
法人連絡先	072-246-6620
法人所在地	大阪府堺市北区長曽根町1467番地１

3 （サービス実施事業所について）

①事業所の所在地等

事業所名	ケアセンターおりおり
事業所番号	2770602353
事業所連絡先	072-246-6622
事業所所在地	大阪府泉大津市森町2丁目5番7号
実施地域	泉大津市全域

4 事業の目的及び運営方針等

①事業目的

指定訪問介護の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保する為に、必要な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訪問介護員研修の修了者等（以下、「訪問介護員等」という。）が、要介護状態の高齢者に対し、ご利用者の意思及び人格を尊重し、ご利用者の立場に立った適正な指定訪問介護を提供することを目的とします。

②運営方針

①事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、排泄、食事等の身体介護、その他の生活全般にわたる援助を行います。

②事業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事業の実施に当たっては、関係市区町村、居宅介護支援事業所、在宅介護支援センター、地域の保護・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

④前３項のほか、介護保険法及び「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3月31日厚生労働省令第３７号）を定める条例、その他関係法令・条例等を厳守し、事業を実施するものとします。
⑤事業所は、居宅介護支援事業所の介護支援専門員（セルフプランの場合には当該被保険者）に対して、自身の事業所のサービス利用に係る不当な働きかけを行わないこととします。

③事業所窓口の営業日及び営業時間・サービス提供可能日と時間帯

営業日	月曜日から金曜日（土・日・祝日及び12月31日～1月3日までを除く） ※ただし、サービス提供は24時間365日提供可能な体制とする
営業時間	9時～18時（ただし電話にて24時間連絡可能な体制とする）

5 事業所の職員体制

管理者	【1名】 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 また、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。
サービス提供責任者	【1名以上】 ①ご利用者の状態や意向等を十分に把握した上で、居宅サービス計画（ケアプラン）に基づいた「訪問介護計画」を作成します。なお、作成にあたっては、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。 ②作成した訪問介護計画について、ご利用者等へ説明し、同意を得た上で交付します。ご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。居宅介護支援事業者と調整した上で必要に応じ訪問介護計画の変更を行います。 ③訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容などのサービスに関する指示・指導を行います。また、ご利用者の状況についての情報を伝えます。 ④訪問介護員等の能力や希望に応じた研修、技術指導等を行います。 ⑤ご利用者の口腔に関する問題や服薬状況等に係る気付きを居宅介護支援事業者等のサービス関係者に情報共有します。
訪問介護員	【常勤換算2.5人以上】 ①訪問介護計画に基づいて訪問介護サービスを提供します。 ②事業者や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、適切な介護技術をもって訪問介護サービスの提供を行います。 ③サービス提供後、ご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、ご利用者の状況についての情報を受け、適切に対応します。

6 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者又はご利用者のご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。

7 訪問介護計画書

①事業所は、ご利用者の心身及び生活の状況を調査し、ご利用者及びそのご家族と協議して訪問介護計画書を作成します。 但し、居宅介護サービス計画が作成されている場合は、当該居宅介護サービス計画に基づきます。

②事業所は、訪問介護計画書の作成につき、その内容についてご利用者又はそのご家族に対して説明し、その同意を 頂くとともに作成した訪問介護計画書をご利用者に交付します。

③事業所は、訪問介護計画書に沿って計画的にサービスを提供していきます。

④事業所は、訪問介護計画書に基づくサービスの提供の開始時から、当該訪問介護計画の実施状況の把握（以下、「モニタリング」とします。）を行います。

⑤事業所は、モニタリングの結果及びご利用者の要望等により、訪問介護計画書の変更又は中止の必要がある 場合には、状況調査等を踏まえ協議し、医師又は居宅介護事業所の助言及び指導等に基づいて、訪問介護計画を変更又は中止します。

8 サービス内容

①提供サービスの内容について

Ⅰ：訪問介護計画書の作成

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。

Ⅱ：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、トイレ誘導や声掛け、おむつ交換を行います。

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。

体位交換：床ずれ予防のため等の、体位変換を行います。

移動・移乗介助：室内外における移動、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・重度化防止のための見守り的援助：
〇利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う調理、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。
〇入浴、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。
〇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。
〇自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接介助は行わずに、側で見守り、服薬を促します。
〇利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら掃除、整理整頓を行います。
〇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。）
〇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。
〇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。
通院等外出介助：通院等又は官公署並びに相談支援事業所への移動（公的手続き又は障がい福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る）のための屋内外における移動等の介助又は通院先での受診等の手続き、移動等の介助を行います。（重度訪問介護のみ）

Ⅲ：生活援助
買い物：利用者の日常生活に必要な物品の買い物や薬の受け取りを行います。
調理・配膳下膳：利用者の食事の用意、配膳や後片付けを行います。
掃除・環境整備：ご利用者の居室の掃除や整理整頓、環境整備やベッドメイクを行います。
衣類の整理・補修：日常的な衣類の整理や被服の補修を行います。
洗濯：ご利用者の衣類等の洗濯を行います。

②訪問介護員の禁止行為について

訪問介護員はサービスの提供にあたって、次の行為は行いません。
①医療行為
②ご利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類、クレジットカードなどの預か
③ご利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
④ご利用者の同居家族に対するサービス提供
⑤ご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ご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その他ご利用者又はご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
⑨利用者又は家族とのサービス提供時間及びサービス提供に関わるために必要とみなされない時間帯の連絡、訪問

③提供するサービスの利用料、利用者負担額について

別紙重要事項説明書に定める通りとします。

④保険給付として不適切な事例への対応について

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。

Ⅰ：直接利用者の援助に該当しない行為

介護保険上、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

例）

〇利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し

〇主として利用者が使用する居室等以外の掃除

〇来客の応接（お茶、食事の手配等）

〇自家用車の洗車・清掃 等

Ⅱ：日常生活の援助に該当しない行為

介護保険上、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

例）

〇草むしり

〇花、木の水やり

〇犬の散歩等ペットに関わるお世話

介護保険上、日常的に行われる家事の範囲を超える行為

例）

〇家具、電気器具の移動、修繕、模様替え

〇大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ

〇室内外家屋の修理、ペンキ塗り

〇植木の剪定等の園芸

〇正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

※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保険外サービスとして提供可能な場合が有りますので、ご相談ください。

※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。

9 サービス提供にあたって

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充分な配慮を行います。

10 虐待・身体拘束の防止について

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・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

②虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。

③従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施する等の必要な措置を講じます。

④事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。

⑤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）による虐待等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。

⑦事業者は、利用者又は他の利用者等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、身体的拘束等を行いません。

やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、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を記録致します。

⑧虐待防止・身体拘束等の適正化に関する担当者を選定しています。

虐待防止担当者・責任者	**管理者**	**森原　和久**

11 秘密の保持と個人情報の保護について

Ⅰ：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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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ダンス」を遵守し、適切な取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、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。第三者に漏らし

③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。

Ⅱ：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。)

12 緊急時の対応

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。

緊急連絡先	氏名		連絡先	ー　　－
	氏名		連絡先	ー　　－
主治医	病院名		連絡先	
	主治医名		内線	

13 事故発生時の対応

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。また、利用者に対する指定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。

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	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	損害賠償責任保険

14 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。

15 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。

16 衛生管理等

事業所において感染症等が発生し、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事業所における感染症等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、従業者に周知徹底しています。

④事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

⑤従業者に対し、感染症等の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

17 サービス提供に関する相談、苦情について

①提供した指定訪問介護に関し、法の定めるところにより区市町村又は国民健康保険団体連合会等が行う質問、若しくは照会に応じ、 市区町村が行う調査に協力するとともに、市区町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って 必要な改善を行うものとします。

②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）

③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。

ご利用者相談事業者の窓口

連絡先	072-246-6622	受付時間	月曜日～金曜日 9時～18時
苦情受付担当	森原　和久		

市区町村・公共団体窓口

	苦情相談先	連絡先	受付時間
	大阪府国民保険連合会	06-6949-5418	月曜日～金曜日9時～17時
	泉大津広域事業者課	0725－33－1131	月曜日～金曜日9時～17時

手順

①苦情発生

②管理者及びサービス提供責任者が当該担当訪問介護員へ状況、事実確認。

③処遇、処理について上長及び関係機関、必要に応じ市区町村へ報告し、ご利用者及びそのご家族へ再発防止策の説明とともに謝罪。

④検討の結果、翌日までには具体的な対応をする。（利用者に謝罪訪問するなど）

⑤記録を台帳保管し、再発を防ぐために役立てる。

18 研修について

訪問介護員等の実質的向上を図るための研修機会を次のとおり設けるものとし、また全従業員が参加出来るよう、業務体制を整備します。

①採用時研修：採用後１ヶ月以内　　②継続研修：年2回

19 提供するサービスの第三者評価実施状況について

当事業所は、第三者評価機関による評価を実施しておりません。

20 サービスの利用方法

Ⅰ：サービスの利用開始

①訪問介護サービスについて給付費支給決定を受けた方で、当事業所のサービス利用を希望される方は、電話等でご連絡ください。当事業所のサービス提供に係る重要事項についてご説明します。

②サービス利用が決定した場合は契約を締結し、訪問介護サービスの種類に伴う計画を作成して、サービスの提供を開始します。契約の有効期間は給付費支給期間と同じです。但し、引続き支給決定を受け、ご利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。

③訪問介護サービスの提供に当っては、適切なサービス提供をするために、ご利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

Ⅱ：連絡先

ケアセンターおりおり　　072-246-6622　　担当　　森原　和久

21 ハラスメントの防止対策

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

①事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

（1）身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為

（2）個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

（3）意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

③職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

22 業務継続計画の策定等について

①感染症等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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って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に実施します。

③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。

本重要事項説明書の内容説明を受け承諾し、双方が同意の上1通ずつ保有するものとします。

重要事項説明日　　令和　　年　　月　　日

事業者から上記内容の説明を受け、同意しました。

<本人>
氏名
住所

<家族又は代理人>
氏名
住所

上記内容をご利用者様及びご家族様又は代理人へご説明させて頂きました。

<事業者>　株式会社ククナ　代表取締役　段　しのぶ
大阪府堺市北区長曽根町1467番地１

<事業所>　ケアセンターおりおり　説明者　森原　和久
大阪府泉大津市森町2丁目5番7号