

じゅうようじこうせつめいしょ
重要事項説明書

ほうもんかいご
(訪問介護サービス)

りようしや
利用者

さま
様

かぶしきがいしゃふれーる
株式会社frere

じぎょうしや
事業者：

ヘルパーステーション Ciel

しえる

《 訪 問 介 護 》

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サービスについて、
 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）」の規定に基づき、指定訪問介護サービス提供契約締結
 にして、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社 frere
代表者氏名	代表取締役 保手濱 空己
本社所在地	〒546-0013 大阪府大阪市東住吉区湯里1-1-1FUJIMOTO第1ビル203号
連絡先及び電話番号	TEL:06-6718-4668 FAX:06-6718-4669
法人設立年月日	令和6年11月1日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ヘルパーステーションCiel
事業所番号	2770807341 (2022年3月1日指定)
事業所所在地	〒546-0013 大阪府大阪市東住吉区湯里1-1-1FUJIMOTO第1ビル203号
連絡先	TEL:06-6718-4668 FAX:06-6718-4669
相談担当者名	相談担当者： 保手濱 空己
事業所の通常の 事業の実施地域	大阪市西成区、住之江区、住吉区、阿倍野区、東住吉区 平野区、浪速区、生野区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社frere ヘルパーステーションCiel (以下「事業所」という) において実施する指定訪問介護サービス事業(以下「事業」という) の適切な運営を確保するために必要な運営管理を図ると共に、利用者の 意思および人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護 サービスの提供を確保することを目的とする。
運営の方針	1. 事業所が実施する事業は、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て、 身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。 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、 努めるものとする。 3. 事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に 資するよう、その目標を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場に 立ったサービス提供に努めるものとする。 4. 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、 在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保 健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。 5. 前4項のほか、「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)に定める内容を遵守し、 事業を実施するものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 (国民の祝日、年末年始12/30～1/3、夏季8/13～8/16を除く)
営業時間	月～金曜日9:00～18:00

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	24時間(電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。)

(5) 事業所の職員体制

管理者	保手濱 空己
-----	--------

身 体 介 護	しょくかいじょ 食事介助	しょくじ かいじょ おこな 食事の介助を行います。
	にゅうぬいじょ 入浴介助	にゅうよくぜんしんよく ぶぶんよく かいじょ せいしき しんたい ふ せんぱつ おこな 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。
	はいせつかいじょ 排泄介助	はいせつ かいじょ こうかん おこな 排泄の介助、おむつ交換を行います。
	とくだん せんもんてきいりょ 特段の専門的配慮 をもって行う調理	いし しじ もと てきせつ えいよう じょうぶ ないよう ゆう とくべつよく じんぞうびもまく 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（腎臓病食、 かんぞうびもまく とうにようびよく いかいようしょく ひんけつよく すいぞうびよく しつじょうしょうよく 肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、脾臓病食、脂質異常症食、 つうふうよく えんげこんなんや りゅうどうしょうがいかんえいよう のうこうりゅうどうおよく 痛風食、嚥下困難者のための流動食、経管栄養のための濃厚流動食及び とくべつ ばあい けんさしょくたん りゅうどうおよく なんしょく のぞ とう ちょうり おこな 特別な場合の検査食（単なる流動食及び軟食を除く）等）の調理を行い ます。
	こういかいじょ 更衣介助	うわぎ したぎ こうい かいじょ おこな 上着、下着の更衣の介助を行います。
	しんたいせいよう 身体整容	にちじょうてきこうい しんたいせいよう おこな 日常的な行為としての身体整容を行います。
	たいいへんかん 体位変換	とこ よぼう たいいへんかん おこな 床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	いどう いじょかいじょ 移動・移乗介助	しつない いどう くるま とう いじょう かいじょ おこな 室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
	ふくやぬいじょ 服薬介助	はいざい くすり かくにん ふくやく てつだ ふくやく かくにん おこな 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。
	きしょう しゅうぬいじょ 起床・就寝介助	ゆうどう お あがり かいじょ おこな 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。
	じりつせいいかつえん 自立生活支援のた めの見守りの援助 (安全を確保しつつ 常時介助できる状 態で行う見守り等)	○ 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。

身 体 介 護		にんちしょう こうれいしゃ ほう いっしょ れいぞうこ なか せいり おこな せいかぬき かんき うなが ○ 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。 せんたくもの いっしょ ほ ○ 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。 りようしゃ いっしょ てだす およ みまも おこな ○ 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、 あとかたづ あんげゆくにん こえ ひろう かくにん ふく おこな 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。 くるま とう いどうかいじょ おこな みせ い りようしゃ みずかしなもの えら えんじょ ○ 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ぶよう援助します。
	生 活 援 助	かい もの 買 物 りようしゃ にちじせいかつ ひつよう ぶつびん か もの おこな 利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
		ちよう り 調 理 りようしゃ しょくじ ようい おこな 利用者の食事の用意を行います。
		そう じょ 掃 除 りようしゃ きよしつ そうじ せいりせいとん おこな 利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
		せん たく 洗 濯 りようしゃ いるいとう せんたく おこな 利用者の衣類等の選択を行います。
★1. 通院等のための乗車又は降車の介助		つうい化う じよう 通院等に際して、訪問介護員等が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。 くるまた こうしゃ かいじょ 車又は降車の介助 つうい化う さい ほうもゆいごいんなど うんでん じどうしゃ いどう いじよう かいじょ おこな ます。（移送に係る運賃は別途必要になります。）

★1：通院等乗降介助の算定が可能な場合のみ

(2) 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) 提供するサービスの利用料、利用者負担額について（介護保険を適用する場合）

区分	サービス提供 時間数	20分未満	20分以上	30分以上	1時間以上30分を 増すごと
		ふんみ まん たんいすう (単位数163)	ふんいじよう ふんみ まん 30分未満	ふんいじよう じかんみ まん 1時間未満	

	サービス提供時間帯			たんいすう (単位数244)		たんいすう (単位数387)		たんいすう (単位数567+82)	
		りようりょう 利用料	りようしゃ ふたんがく 負担額 (1割)	りようりょう 利用料	りようしゃ ふたんがく 負担額 (1割)	りようりょう 利用料	りようしゃ ふたんがく 負担額 (1割)	りようりょう 利用料	りようしゃ ふたんがく 負担額 (1割)
身 体 介 護	ひるま 昼間 (午前8時～ 午後6時)	1,812 ^{えん} 円	182 ^{えん} 円	2,713 ^{えん} 円	272 ^{えん} 円	4,303 ^{えん} 円	431 ^{えん} 円	6,305 ^{えん} 円に 911 ^{えん} 円を 加算	631 ^{えん} 円に 92 ^{えん} 円を 加算
	そうちょう 早朝 (午前6時～ 午前8時)	2,268 ^{えん} 円	227 ^{えん} 円	3,391 ^{えん} 円	340 ^{えん} 円	5,382 ^{えん} 円	539 ^{えん} 円	7,884 ^{えん} 円に 1,145 ^{えん} 円を 加算	789 ^{えん} 円に 115 ^{えん} 円を 加算
	やかん 夜間 (午後6時～ 午後10時)								
	しんや 深夜 (午後10時～ 午前6時)	2,724 ^{えん} 円	273 ^{えん} 円	4,069 ^{えん} 円	407 ^{えん} 円	6,460 ^{えん} 円	646 ^{えん} 円	9,463 ^{えん} 円に 1,367 ^{えん} 円を 加算	947 ^{えん} 円に 137 ^{えん} 円を 加算

身体介護に引続き生活援助を行った場合

所要時間が20分から起算して25分を増すごとに＋745円(利用者負担額75円)

但し2,235円(利用者負担額224円)を限度とする。

生活援助	サービス提供時間数			ふんいじょう 20分以上 ふんみまん 45分未満 (たんいすう (単位数179))		ふんいじょう 45分以上 (たんいすう (単位数220))	
ひるま 昼間 そうちょうやかん 早朝・夜間 しんや 深夜	ひるま 昼間			1,990 ^{えん} 円	199 ^{えん} 円	2,446 ^{えん} 円	245 ^{えん} 円
	そうちょうやかん 早朝・夜間			2,490 ^{えん} 円	249 ^{えん} 円	3,058 ^{えん} 円	306 ^{えん} 円
	しんや 深夜			2,991 ^{えん} 円	299 ^{えん} 円	3,669 ^{えん} 円	367 ^{えん} 円
★1. 通院等乗降 介助	ひるま たんいすう 昼間(単位数97)			そうちょうやかん たんいすう 早朝・夜間(単位数121)		しんや たんいすう 深夜(単位数146)	
	1,100 ^{えん} 円	110 ^{えん} 円	1,378 ^{えん} 円	138 ^{えん} 円	1,656 ^{えん} 円	166 ^{えん} 円	片道の料金です。

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに

ほうもゆいごけいかく みなお おこな
に訪問介護計画の見直しを行います。

※ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で

利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります

※ 要介護度が4又は5の利用者の場合であって、通院等のための乗車又は降車の介助を行うことの前後

に連続して、相当の所要時間(20～30分程度以上)を要し、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、

「身体介護」の介護報酬を算定します。

例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから

車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。

※ 要介護度が1～5の利用者であって、通院等のための乗車又は降車の介助の前後において、

居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に30分～1時間以上を要し、

かつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。

※ 当該事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当該事業所と同一

の建物(同一敷地内建物等)に居住する利用者又は当該事業所における一月当たりの利用者が20人以上

居住する建物の利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となります。

また、同一の建物(同一敷地内建物等)のうち当該事業所における一月当たりの利用者が50人以上居住

する建物の利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の85/100となります。注：同一敷地内建

物等とは、当該事業所と構造上又は外形上、一体的な建築物及び同一敷地内並びに隣接する敷地にある

建築物のうち効率的なサービス提供が可能なるものを言います。

要介護度による区分なし	★2 加算	利用料	利用者 負担額	算定回数等
	特定事業所加算	(Ⅱ) 所定単位数 の10/100	左記の1割	1回当たり
	緊急時訪問介護加算	1,112円	112円	1回の要請に対して1回
	初回加算	2,224円	223円	初回のみ
	生活機能向上連携加算(Ⅰ)	(Ⅰ)1,112円	(Ⅰ)112円	1月当たり
	生活機能向上連携加算(Ⅱ)	(Ⅱ)2,224円	(Ⅱ)223円	
	介護職員処遇改善加算	(Ⅱ) 所定単位数 の266/1000	左記の1割	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数(所定単位数)

※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材や質の確保、

介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です

※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。

※ 生活機能向上連携加算（Ⅰ）は、サービス提供責任者が指定訪問リハビリテーション事業所若しくは通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提携施設の理学療法士等の助言に基づき、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、訪問介護計画に基づく指定介護を行った場合に加算します。

※ 生活機能向上連携加算（Ⅱ）は、利用者に対して指定訪問リハビリテーション事業所若しくは通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提携施設の理学療法士等が指定訪問リハビリテーション又は通所リハビリテーションを行った際に、サービス提供責任者が同行する等、当該理学療法等と利用者の身体の状態等の評価を共同して行った場合に加算します。

※ 介護職員処遇改善加算（介護職員等特定事業所加算）は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組を行う事業所に認められる加算です。

◎ 1単位を11.12円として計算しています。

★ 2 算定する加算のみ

◇ 不適切な保険給付として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
- 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

訪問介護者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

- ・ かぼく みず
花木の水やり
- ・ いぬ きんぽなど せ わ とう
犬の散歩等ペットの世話 等

にちじょうてきおこな か じ はんい こ こうい
日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ か く でんききぐなど いどう しゅうぜんもようが
家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ おおそうじ まど みが ゆか
大掃除、窓のガラス磨き、床のワックス掛け
- ・ しつないがいかおく しゅうり ぬ
室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ うえき せんていとう えんげい
植木の剪定等の園芸
- ・ しょうがつせつくとく とくべつ て ま おこな ちょうりとう
正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(2) ほけんきゅうふ はんいがい りよう きぼう ばあい きょたゐいごしえんじぎょうしまた し く ちょうそんれんらく
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区町村に連絡
した上で、ご希望内容に応じて、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（N
PO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ための助言を行います。

(3) じょうき りよう とうじぎょうしょ きぼう ばあい
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、
べつとけいやく もと かいごほけんがい りようしゃ ぜんがくじ こふたん ていきょう
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、きょたゐいごしえんじぎょうしゃ れんらく きょたゐいご けいかく へんこう えんじょ おこな
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。

4 その他の費用について

① 交通費	りようしゃ きょたく つうじょうじぎょう じっしちいきいがい ばあい いどう よう こうつうひ じっぴ こうきょう 利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、移動に要した交通費の実費（公共 こうつう かんとう こうつうひ せいきゅう 交通機関等の交通費）を請求いたします。 なお、じどうしゃ しょう ばあい かたみち みまん えん いじょう えん せいきゅう 自動車を使用した場合は片道5km未満は200円、5km以上は300円を請求いたします	
② キャンセル料	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 じかん おう か き りよう せいきゅう 時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	ぜんじつ れんらく ばあい 前日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	とうじつ れんらく ばあい 当日にご連絡のあった場合	ていきょう 1 提供当たりの料金の 50%を請求いたします。
	とうじつ れんらく ばあい 当日にご連絡のない場合	ていきょう 1 提供当たりの料金の 100%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 しょう でんき すいどう ひよう 使用する電気、ガス、水道の費用	りようしゃ べつとふたん 利用者の別途負担となります。
--	--

つういん がいいしゆかいじょう ほうもいごいんなど こうきどつう ④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通 きかんとく こうつうひ 機関等の交通費	じつび せいきゅう 実費を請求いたします。
--	---------------------------------

※ただし、利用者の急変や級な入院等の場合にはキャンセル料金は請求致しません。

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

その他の費用の請求及び支払い方法について

りょうりょう りょうしゃふたんがく ①利用料、利用者負担額 かいごほけん てきょう ばあい （介護保険を適用する場合） ほか ひょう せいきゅうしほら ほうほう その他の費用の請求方法等	りょうりょう りょうしゃふたんがく かいごほけん てきょう ばあい およ た ア 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の ひょう がく ていきょう けいさん りょうつき ごうけいんがく 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 せいきゅう により請求いたします。 じょうき かか せいきゅうしよ りょうめいさい そ りょうづき よくげつ にち イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月10日までに りょうしゃ とど ゆうそう 利用者あてにお届け（郵送）します。
りょうりょう りょうしゃふたんがく ②利用料、利用者負担額 かいごほけん てきょう ばあい （介護保険を適用する場合） ほか ひょう しほら ほうほうなど その他の費用の支払い方法等	りょうりょう りょうしゃふたんがく かいごほけん てきょう ばあい およ た ア サービス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 ないよう しょうごう せいきゅうしよ まつ か き ほうほう 内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法 しほら くだ によりお支払い下さい。 じぎょうしちていこうざ ふ こ （ア）事業者指定口座への振り込み りょうしゃしていこうざ じどうふりかえ （イ）利用者指定口座からの自動振替 げんきんしほら （ウ）現金支払い しほら かくにん しほら ほうほう いかん りょうしゅうし イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず領収書 わた かなら ほかん ねが 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 いりょうひこうじょ かんぶせいきゅうさい ひつよう （医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）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1ヶ月以上遅延し、さらに支払いの催促から10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。

6 サービスの提供に当たって

(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

有無及び要支援認定の有効期間等）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、介護予防支援等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、必要な援助を行うものとします。

(3) 利用者に係る介護予防支援事業者等が作成する「介護予防サービス計画（ケアプラン）」等に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定介護予防型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等を記載した「介護予防型訪問サービス計画」を作成します。

なお、作成した「介護予防型訪問サービス計画」は、利用者又は家族にその内容を説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認くださいようお願いします。

- (4) サービス提供は「介護予防型訪問サービス計画」に基づいて行います。なお、「介護予防型訪問サービス計画」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) 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十分な配慮を行います。

7 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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
- | | |
|-------------|--------|
| 虐待防止に関する責任者 | 保手濱 空己 |
| 虐待防止に関する担当者 | 保手濱 空己 |
- (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設立します。
- (6) 虐待の防止のための指針を作成します。
- (7) 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、速やかにこれを市町村に報告します。

8 ハラスメント行為について

サービス提供にあたって利用者から下記のハラスメント行為を行った場合、ヘルパーから当事業者に報告を行います。事実関係を迅速かつ正確に確認し、事実が確認できた場合には、被害者に対する配慮のため措置及び行為者に対する法的措置を講じます。なお今後のサービスの提供の変更またはお断りすることがあります。

- ① 脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい言動など「精神的な攻撃」

- ② 暴行・障害など「身体的な攻撃」
- ③ 明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、サービスの妨害
- ④ 私的なことに過度に立ち入ることなど「個の侵害」
- ⑤ 「セクシュアルハラスメント」に関する言動
- ⑥ 「マタニティハラスメント」に関する言動
- ⑦ 「ジェンダーハラスメント」に関する言動
- ⑧ 「パワーハラスメント」に関する言動
- ⑨ 「カスタマーハラスメント」に関する言動
- ⑩ 性的な冗談、からかい、質問
- ⑪ わいせつ図画の閲覧、配布、掲示
- ⑫ その他、他人に不快感を与える性的な言動
- ⑬ 性的な噂の流布
- ⑭ 身体への不必要な接触
- ⑮ 交際、性的な関係の強要
- ⑯ 性的な言動に対して拒否等を行った者に対する不利益取扱い

ハラスメントに関する責任者を選定しています。

ハラスメント行為に関する責任者	保手濱 空己
ハラスメント行為に関する担当者	保手濱 空己

9 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	ア 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扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 イ 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。 ウ 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。
--------------------------	--

① りようしゃおよび かぞく かん 利用者及びその家族に関する ひみつ ほ じ 秘密の保持について	エ じぎょうしゃ じゅうぎょうしゃ ぎょうむじれう え りようしゃまた かぞく 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族 ひみつ ほ じ じゅうぎょうしゃ きかんおよ じゅうぎょうしゃ 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 あと ひみつ ほ じ むね なくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、 じゅうぎょうしゃ こうようけいやく ないよう 従業者との雇用契約の内容とします。
② こじんじょうほう ほ ぐ 個人情報の保護について	ア じぎょうしゃ りようしゃ あらかばんしよ どうい え かぎ 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 たんとうしかいぎなど りようしゃ こじんじょうほうもち ス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。 りようしゃ かぞく こじんじょうほう あらかばんしよ また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で どうい え かぎ たんとうしかいぎなど りようしゃ 同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の かぞく こじんじょうほうもち 家族の個人情報を用いませぬ。 イ じぎょうしゃ りようしゃおよび かぞく かん こじんじょうほうふく 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 きろくもの かみ ほか でんじてききろく ふく る記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）につ ぜんりょうかんりしゃ ちゅうい かんり しょぶん いては、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の さい だいさんしゃ ろうえい ぼうし 際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ウ じぎょうしゃ かんり じょうほう りようしゃ もと おう 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 ないよう かいじ かいじ けっか じょうほうていせい その内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、 つかまた さくじょ もと ばあい ちたい ちょうさ おこな 追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、 りようもくてき たっせい ひつよう はんい ない ていせいう おこな 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 かいじ さい ふくしやう ひつよう ばあい りようしゃ ふ す。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負 にな 担となります。）

10 きんきゅうじ たいおびやうほう 緊急時の対応方法について

ていきようちゅう りようしゃ びようじょう きゅうへん しょう ばあい たひつよう ばあい すみ しゅじ いし
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

れんらく おこな など ひつよう そ ち こう りようしゃ あらかし、てい れんらくさき れんらく
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。

しゅじい 主治医	しめい 氏名	じゅうし 住所	でんわばんごう 電話番号
かぞくとえいめい 家族等氏名	ぞくが 続柄	じゅうし 住所	でんわばんごう 電話番号

11 じ こ はっせいじ たいおびやうほう 事故発生時の対応方法について

りようしゃ たい していかいごよぼう ほうもん ていきよう じ こ はっせい ばあい し く ちょうそんりようしゃ
利用者に対する指定介護予防型訪問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

かぞく りようしゃ かか かいごよぼうしえんじぎょうしせう ちいきほうかえん かいごよぼうしえんとう ぎょうむ じゅたく
の家族、利用者に係る介護予防支援事業者等（地域包括支援センターより介護予防支援等の業務を受託

きょたく いごしえんじぎょうしゃ ふく い かおな れんらく おこな ひつよう そ ち こう
している居宅介護支援事業者を含む。以下同じ。）に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

ほけんがいのめい 保険会社名	とうきめいじよちどかさいほけんかぶしがいのしや 東京海上日動火災保険株式会社
ほけんめい 保険名	ちようほけんじぎよかつどうほけん 超ビジネス保険(事業活動保険)
ほしやうがいよう 補償の概要	ざいさんかんほしやうきゆうぎよかんほしやうばいしせきにんかんほしやう 財産に関する補償、休業に関する補償、賠償責任に関する補償

1 2 身分証携行義務

従事者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

1 3 心身の状況の把握

指定生活援助型訪問サービスの提供に当たっては、介護予防支援事業者等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 4 介護予防支援事業者等との連携

- (1) 指定介護予防型訪問サービスの提供に当たり、介護予防支援事業者等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「介護予防型訪問サービス計画」の写しを、利用者の同意を得た上で介護予防支援事業者等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介護予防支援事業者に送付します。

1 5 サービス提供の記録

- (1) 指定介護予防型訪問サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等について記録を行い、サービス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) 上記のサービス提供記録は、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。

1 6 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作成します。
- (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。

17 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設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (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。

18 指定訪問介護サービス内容の見積もりについて

- (1) このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。
- (2) サービス提供責任者（訪問介護計画を作成する者）

氏名 保手濱 空己 (連絡先： 06-6718-4668)

(3) 提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス 区分・種類	サービス内容	介護保険 適用の有無	利用料	利用者 負担額
月				あり なし 有・無	円	円
火				あり なし 有・無	円	円
水				あり なし 有・無	円	円
木				あり なし 有・無	円	円
金				あり なし 有・無	円	円
土				あり なし 有・無	円	円
日				あり なし 有・無	円	円
1週当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額					円	円

(4) その他の費用

① 交通費の有無	重要事項説明書4-①記載とおります。
② キャンセル料	重要事項説明書4-②記載とおります。
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	重要事項説明書4-③記載とおります。
④ 通院・外出介助における訪問介護員	

とう こうきこうつあかんとう こうつうひ 等の公共交通機関等の交通費	重要事項説明書4-④記載とおりです。
---------------------------------------	--------------------

(5) 1ヶ月あたりのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安	
----------	--

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヶ月以内とします。

19 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

① 提供した指定介護予防型訪問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【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。

- ・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為、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共に検討を行い、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共に、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）

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 （ヘルパーステーション Ciel）	おおさかふおおさかしひがしすみよし鳴ざと 大阪府大阪市東住吉区湯里1-1-1FUJIMOTO第1ビル203号 だんわ 電話：06-6718-4668 FAX:06-6718-4669 うけつけむかん 受付時間：9:00～18:00 たんとう 担当： 保手濱 空己
【区役所（保険者）の窓口】 （利用者の居宅がある区役所の介護保険担当部署の名称）	なにわ く ほけんふくし 浪速区保険福祉センター おおさかふおおさかしなにわくしきつひがし 大阪府大阪市浪速区敷津東1-4-20 だんわ 電話：06-6647-9872 FAX:06-6633-8272 うけつけむかんげつ 受付時間（月）～（木）9:00～17:30 きん （金）9:00～19:00
＊保険者が大阪市以外の場合は、利用者の保険者となる市役所の介護保険	いくの く ほけんふくし 生野区保険福祉センター おおさかふおおさかしいくのくかつやまみなみ 大阪府大阪市生野区勝山南3-1-19

たんとうぶしょ めいしょう 担当部署の名称	でんわ 電話:06-6715-9872 FAX:06-6717-1162 うけつけ かんげ つ もく 受付時間(月)～(木)9:00～17:30 (金)9:00～19:00
くやくしょ ほけんしゃ まどぐち 【区役所（保険者）の窓口】 りようしゃ きょたく くやくしょ かいご (利用者の居宅がある区役所の介護) ほけんたんとうぶしょ めいしょう 保険担当部署の名称) ほけんしゃ おおさかしがい ばあい りよう * 保険者が大阪市以外の場合は、利用 もの ほけんしゃ しやくしょ かいごほけん 者の保険者となる市役所の介護保険 たんとうぶしょ めいしょう 担当部署の名称	あべのくほけんふくし 阿倍野区保険福祉センター おおさかふおおさかし あべのくふみ さと 大阪府大阪市阿倍野区文の里1-1-40 でんわ 電話:06-6622-9872 FAX:06-6621-1416 うけつけ かんげ つ もく きん 受付時間(月)～(木)9:00～17:30 (金)9:00～19:00 おおさかふおおさかしすみよし みなみすみよし 大阪府大阪市住吉区南住吉3-15-55 でんわ 電話:06-6694-9872 FAX:06-6692-4422 うけつけ かんげ つ もく きん 受付時間(月)～(木)9:00～17:30 (金)9:00～19:00 ひがしすみよしほけんふくし 東住吉区保険福祉センター おおさかふおおさかしひがしすみよし きたなべ 大阪府大阪市東住吉区東田辺1-13-4 でんわ 電話:06-4399-9872 FAX:06-6629-4597 うけつけ かんげ つ もく きん 受付時間(月)～(木)9:00～17:30 (金)9:00～19:00 ひらのくほけんふくし 平野区保険福祉センター おおさかふおおさかしひらのく せとぐち 大阪府大阪市平野区背戸口3-8-19 でんわ 電話:06-4302-9872 FAX:06-6700-0194 うけつけ かんげ つ もく きん 受付時間(月)～(木)9:00～17:30 (金)9:00～19:00 にしなりくほけんふくし 西成区保険福祉センター おおさかふおおさかしにしなりくきしのさと 大阪府大阪市西成区岸里1-5-20 でんわ 電話:06-6659-9872 FAX:06-6659-2259 うけつけ かんげ つ もく きん 受付時間(月)～(木)9:00～17:30 (金)9:00～19:00
おおさかし まどぐち 【大阪市の窓口】 おおさかしふくしきょぎょうれいしもさく ぶ かいごほけん か 大阪市福祉局高齢者施策部介護保険課 してい しどう (指定・指導グループ)	おおさかしちゅうおうせんばちゅうおう ちょうめ ばん 大阪市中央区船場中央3丁目1番7-331 でんわ 電話:06-6241-6310 FAX:06-6241-6608 うけつけ かん 受付時間:9:00～17:30
こうてきだんたい まどぐち 【公的団体の窓口】 おおさかふこくみんけんこうほけんだんたいれんどうかい 大阪府国民健康保険団体連合会	おおさかふおおさかしちゅうおうとぎわちょう 大阪府大阪市中央区常磐町1-3-8 ちゅうおおどり ない かい 中央大通FNビル内 5階 でんわ 電話:06-6949-5418 うけつけ かんげ つ きん のぞ 受付時間(月)～(金)9:00～17:30 (12:30～13:15を除く)

ただし、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、
及び12月29日～1月3日を除く

2 0 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	実施していない
【実施日： 年 月 日】	【評価機関名： 】
【結果の開示状況：	】

2 1 重要事項説明の年月日

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）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
---------------	-------

事業者	所在地	大阪府大阪市東住吉区湯里1-1-1FUJIMOTO第1ビル203号
	法人名	株式会社 frere
	代表者名	保手濱 空己
	事業所名	ヘルパーステーション Ciel
	説明者氏名	保手濱 空己

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	
だいにん代理人	住所	
	氏名	