

「指定訪問介護」重要事項説明書

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、「枚方市指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例（平成25年枚方市条例第48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際して、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	StarQ ケア株式会社
代表者氏名	代表取締役社長 中村 勝喜
本社所在地	〒107-0052 東京都港区赤坂一丁目8番1号 電話 050-2000-5071
法人設立年月日	2024年7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	スターク訪問介護ステーション枚方
介護保険指定事業者番号	2772408783
事業所所在地	〒573-1105 大阪府枚方市南楠葉二丁目14-24
連絡先	Tel 072-809-5661 Fax 072-809-5305
管理者	金崎 絵美
事業所の通常の事業の実施地域	枚方市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定訪問介護事業の適正な運営を確保する為に必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、要介護状態にある利用者に対し、指定訪問介護の円滑な運営管理を図ると共に、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護の提供を確保することを目的とする。
事業の方針	<ul style="list-style-type: none"> ・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出来るように配慮して、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。 ・利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。 ・利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。 ・利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、その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ものとの連携に努めるものとする。 ・サービス提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者へ情報の提供を行うものとする。 ・全5項のほか、法令の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 (土日祝日及び、12/29～1/3 は休業)
営業時間	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	毎日
サービス提供時間	8:00～20:00

(5) 事業所の職員体制

管理者	金崎 絵美
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 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為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と兼務)

サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定訪問介護の利用の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 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。 5 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。 6 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。 7 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共に、利用者の状況についての情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 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。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 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。 	<p>常勤 5名以上 (内1名は管理者と兼務)</p>
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 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のサービスを提供します。 2 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を提供します。 3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、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、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 	<p>非常勤 17名以上</p>
事務職員	<p>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。</p>	<p>常勤 1名以上</p>

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供する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
訪問介護計画の作成	<p>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。</p>
食事介助	<p>食事の介助を行います。</p>
入浴介助	<p>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。</p>

身体介護	排泄介助	排泄の介助、オムツ交換を行います。
	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（腎臓病食、肝臓病食、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	床ずれ予防の為の、体位変換を行います。
	移動、移乗介助	室内の移動、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。
	自立生活支援の為の見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声掛け、疲労の確認を含みます）を行います。 ・入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防の為の声掛け、気分の確認などを含みます）を行います。 ・ベッドの出入り時など自立を促す為の声掛け（声掛けや見守り中心で必要な時だけ介助）を行います。 ・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） ・車いす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。 ・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、転倒予防等の為の見守り、声掛けを行います。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買物を行います。
	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）訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当って、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為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（介護保険を適用する場合）について

身体介護のみの場合

	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満	1時間半以上 30分毎
単位数	163 単位	244 単位	387 単位	567 単位	+82 単位
利用料	1,744 円	2,610 円	4,140 円	6,066 円	+877 円

身体介護に引き続き生活援助を行う場合

	生活援助 20分以上 45分未満	生活援助 45分以上 70分未満	生活援助 70分以上
単位数	身体介護+65 単位	身体介護+130 単位	身体介護+195 単位
利用料	身体介護+695 円	身体介護+1,391 円	身体介護+2,089 円

生活援助のみの場合

	20分以上 45分未満	45分以上
単位数	179 単位	220 単位
利用料	1,915 円	2,354 円

* 平常の時間帯（午前 8 時から午後 6 時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割り増し料金が加算されます。

夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）： 25%

早朝（午前 6 時から午前 8 時まで）： 25%

深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）： 50%

* 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。尚、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共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時は、上記金額の 2 倍になります。

* 虐待防止に向けての取り組みとして、高齢者虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催していない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のための年 1 回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記金額の 99/100 となります。

* 業務継続に向けての取り組みとして、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、上記金額の 99/100 となります。

(4) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	単位数	利用料	算定回数等
初回加算	200 単位	2,140 円	初回利用のみ 1 月につき
緊急時訪問介護加算	100 単位	1,070 円	1 回の要請に対して 1 回
生活機能向上連携加算 (I)	100 単位	1,070 円	初回のみ 1 月につき
生活機能向上連携加算 (II)	200 単位	2,140 円	1 月につき(原則 3 月を限度)
口腔連携強化加算	50 単位	535 円	1 月に 1 回を限度
認知症専門ケア加算 (I)	1 日につき 3 単位 (32 円)		
認知症専門ケア加算 (II)	1 日につき 4 単位 (42 円)		
特定事業所加算 (I)	サービスの各単位数に 20%を加えた単位数で算定する。		
特定事業所加算 (II)	サービスの各単位数に 10%を加えた単位数で算定する。		
特定事業所加算 (III)	サービスの各単位数に 10%を加えた単位数で算定する。		
特定事業所加算 (IV)	サービスの各単位数に 3%を加えた単位数で算定する。		
介護職員等処遇改善加算 (I)	基本サービス費に各種加算・減算を加えたの総単位数に 245/1000 を乗じた単位数で算定する。(1 月につき)		

- *利用者負担額は利用料のうち、各利用者の負担割合に応じた金額となります。
- *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。
- *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時に、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。
- *生活機能向上連携加算(I)は、指定訪問リハビリテーション事業所等の理学療法士等の助言に基づいて、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、それに基づく指定訪問介護を提供した初回の月に限り算定します。その翌月及び翌々月は算定しません。
3 月経過後、目標の達成度合いについて医師、理学療法士等に報告した上で再度助言に基づいて訪問介護計画を見直した場合にも算定します。
- 生活機能向上連携加算(II)は、指定訪問リハビリテーション事業所等の理学療法士等が利用者の居宅に訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、理学療法士等とサービス提供責任者が共同して利用者の身体の状態等の評価を行い、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成します。当該計画に基づいた指定訪問介護を行った日の属する月以降 3 月を限度として算定します。3 月を越えて算定する場合には、再度理学療法士等との評価を行い、訪問介護計画を見直します。
- *口腔連携強化加算は、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果の情報提供を行ったときに算定します。

- *認知症専門ケア加算は、日常生活に支障を来すおそれのある症状又は行動が認められる認知症の利用者に対して、専門的な認知症ケアを行った場合に算定します。
- *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、人材の質や確保や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。
- *介護職員等処遇改善加算は、介護職員等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みを行う事業所に認められる加算です。介護職員等処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。
- *地域区分別の単価（5級地 10.70円）を含んでいます。
- *（利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

◆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又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービス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。

4 その他の費用について

①交通費	利用者宅への交通費は頂きません。	
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頂いた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	24時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	12時間前までのご連絡の場合	利用者負担金の50%
	12時間前までにご連絡のない場合	利用者負担金の100%
*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しません。		
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	利用者様負担となります。	
④通院、外出介助等、利用者のご依頼によりサービス利用中に生じた交通費	公共交通機関：実費 自動車：1ヶ当り15円 バイク：1ヶ当り10円	

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適応する場合）

その他の費用の請求及び支払い方法について

①利用料、利用者負担額（介護保険を適応する場合）、その他の費用の請求方法等	<p>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10日頃に利用者宛お届けします。</p>
---------------------------------------	---

<p>②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</p>	<p>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内容を照合のうえ、請求月の26日もしくは27日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者指定口座への振込み ・利用者指定口座からの自動振替 ・現金支払い <p>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事があります。)</p>
--	---

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

<p>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、右のご相談担当者までご相談下さい。</p>	<p>相談担当者氏名</p>	<p>管理者 金崎 絵美</p>
	<p>連絡先電話番号</p>	<p>072-809-5661</p>
	<p>連絡先 Fax 番号</p>	<p>072-809-5305</p>
	<p>受付日及び受付時間</p>	<p>月～金 9:00～18:00</p>

*担当する訪問介護員の変更に関しては、利用者のご希望を出来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下さい。

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、必要な援助を行うものとします。
- (3) 利用者にかか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為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いたします。

- (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十分な配慮を行います。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、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を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 金崎 絵美
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (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。

9 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

1.0 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	<p>①事業者は、利用者又はその家族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。</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>
②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ぬ。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ぬ。</p> <p>②事業者は、利用者又は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>

1.1 緊急時の対応について

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。

家族等緊急連絡先	氏名	続柄
	住所	
	電話番号	
	携帯電話	
	勤務先	
主治医	医療機関名	
	氏名	
	電話番号	

1.2 事故発生時の対応方法について

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、損害賠償をすみやかに行います。

【市町村(保険者)の窓口】 枚方市役所 健康福祉部 福祉指導監査課	所在地	枚方市大垣内町 2 丁目 1-20
	電話番号	072-841-1468 (直通)
	Fax 番号	072-841-1322 (直通)
	受付時間	9:00~17:30 (土日祝は休み)
【居宅支援事業所の窓口】	事業所名	
	所在地	
	電話番号	
	担当介護支援専門員	

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	三井住友海上火災保険会社
保険名	居宅サービス・居宅介護支援事業総合保障制度
補償の概要	事業者賠償責任(身体障害・財物損壊・人格権侵害・経済的損害等)

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

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。

1 5 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。

1 6 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、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) 指定訪問介護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。

1 7 衛生管理等

- (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) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ①事業所における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。
 - ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的の実施します。

1 8 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症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の実施します。
- (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。

1.9 指定訪問介護サービス内容の見積もりについて

(1) 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						
火						
水						
木						
金						
土						
日						
1週あたりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額						

(2) 1ヶ月あたりのお支払額（利用料、利用者負担額の目安）

お支払額の目安	円
---------	---

*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。

2.0 サービス提供に関する相談、苦情について

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い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。相談担当者は把握した状況を管理者とともに検討を行い、当面及び今後の対応を決定します。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、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

当事業所に対するご相談や苦情は以下の専用窓口で受け付けます。

【事業者の窓口】 StarQ ケア株式会社 スターク訪問介護ステーション枚方 管理者 金崎 絵美	所在地 大阪府枚方市南楠葉2丁目14-24 電話番号 072-809-5661 Fax 番号 072-809-5305 受付時間 9:00-18:00（土日祝は休み）
【市町村（保険者）の窓口】 枚方市役所 健康福祉部 介護認定給付課	所在地 大阪府枚方市大垣内町2-1-20 電話番号 072-841-1460（直通） Fax 番号 072-844-0315（直通） 受付時間 9:00-17:30（土日祝は休み）
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪府中央区常盤町1丁目3-8 電話番号 06-6949-5418 受付時間 9:00-17:00（土日祝は休み）

2.1 重要事項説明の年月日

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

上記内容について、「枚方市指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例（平成 25 年枚方市条例第 48 号）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

StarQ ケア株式会社
スターク訪問介護ステーション枚方
説明者（サービス提供責任者） 氏名

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

代理人 住所
(続柄)
氏名

「予防訪問事業」重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている予防訪問事業について、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、分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「枚方市指定予防訪問事業者の指定並びに指定予防訪問事業の人員、設備及び運営並びに指定予防訪問事業におけるサービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める規則（平成29年枚方市規則第17号）第9条の規定に基づき、予防訪問事業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 予防訪問事業を提供する事業者について

事業所名称	StarQ ケア株式会社
代表者氏名	代表取締役社長 中村 勝喜
本社所在地	〒107-0052 東京都港区赤坂一丁目8番1号 電話 050-2000-5071
法人設立年月日	2024年7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	スターク訪問介護ステーション枚方
介護保険指定事業所番号	2772408783
事業所所在地	〒573-1105 大阪府枚方市南楠葉二丁目14-24
連絡先	Tel 072-809-5661 Fax 072-809-5305
相談担当者名	管理者 金崎 絵美
事業所の通常の事業の実施地域	枚方市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定予防訪問事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定予防訪問事業の円滑な運営管理を図ると共に、要支援状態の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定予防訪問事業の提供を確保する事を目的とする。
運営の方針	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が可能な限りその居宅に置いて要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態となる事を予防し、自立した日常生活を営むことが出来るよう、身体介護その他生活全般にわたる支援を行う事により、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。 ・利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。 ・利用者の介護予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。 ・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その他の保険医療サービス及び福祉サービスを提供するものとの連携に努めるものとする。 ・サービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うと共に、居宅介護支援事業者や介護予防支援事業者等へ情報の提供を行うものとする。 ・前5項のほか、法令の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 (土日祝日及び、12/29～1/3 は休業)
営業時間	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	毎日
サービス提供時間	8:00～20:00

(5) 事業所の職員体制

管理者	金崎 絵美
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 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と兼務)

サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 予防訪問事業の利用の申込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(介護予防支援事業者(地域包括支援センター)より介護予防ケアマネジメントの業務を受託している居宅介護支援事業者を含む。以下同じ。)と連携を図ります。 4 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。 5 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 6 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。 7 訪問介護員等に対する研修、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、予防訪問事業の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容、サービスの提供を行う期間等を記載した訪問型サービス個別計画(以下「個別計画」という。)を作成します。 9 既に介護予防サービス計画又は介護予防ケアマネジメント(以下「介護予防ケアプラン等」といいます。)が作成されている場合、当該計画の内容に沿って個別計画を作成します。 10 個別計画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。 11 個別計画の内容について、利用者の同意を得た時は、当該個別計画書を利用者に交付します。 12 個別計画に基づくサービスの提供にあたって、当該個別計画に係る利用者の状態、当該利用者に対するサービスの提供状況等について、当該サービスの提供に係る介護予防ケアプラン等を作成した介護予防支援事業者等に少なくとも月1回報告します。 13 個別計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該個別計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも1回は、当該個別計画の実施状況の把握(以下「モニタリング」という。)を行います。 14 モニタリング結果を記録し、当該記録を当該サービスの提供に係る介護予防ケアプラン等を作成した介護予防支援事業者等に報告します。 15 上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて個別計画の変更を行います。 16 その他のサービス内容の管理について必要な業務を実施します。 	<p>常勤5名 (内1名は管理者と兼務)</p>
-----------	--	------------------------------

訪問介護員	<p>1 個別計画に基づき、日常生活を営むのに必要な予防訪問事業のサービスを提供します。</p> <p>2 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。</p> <p>3 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。</p> <p>4 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。</p>	非常勤 17名以上
事務職員	第1号事業支給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 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供する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
個別計画の作成	利用者に係る介護予防支援事業者等が作成した介護予防ケアプラン等に基づき、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個別計画を作成します。
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、オムツ交換を行います。
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（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者の為の流動食、経管栄養のための濃厚流動食及び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。
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	ベットへの誘導、ベットからの起き上がりの介助を行います。

自立生活支援のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。 ・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掛け、気分の確認などを含む。)を行います。 ・ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声掛けや見守り中心で必要なときだけ介助)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。) ・車いす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。 ・洗濯物をいっしょ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。 ・冷蔵庫の中の整理をいっしょに行い、生活暦の喚起を行います。
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、書類等の預かり
- 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）

	介護予防訪問サービス費Ⅰ (概ね週1回)	介護予防訪問サービス費Ⅱ (概ね週2回)	介護予防訪問サービス費Ⅲ (概ね週3回以上)
単位数	1,176 単位	2,349 単位	3,727 単位
利用料金	12,583 円	25,134 円	39,878 円

- * 利用者負担額は利用料のうち各利用者の負担割合に応じた金額となります。
- * 「週〇回程度の利用が必要な場合」とあるのは、週当たりのサービス提供の頻度による区分を示すのですが、提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合であっても、利用料及び利用者負担額は変動せず定額となります。
- * 利用者の体調不良や状態の改善等により個別計画に定めたサービス提供区分よりも利用が少なかった場合、又は個別計画に定めたサービス提供区分よりも多かった場合であっても、月の途中でのサービス提供区分の変更は行いません。なお、翌月のサービス提供区分については、利用者の新たな状態に応じた区分による個別計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。
- * 月ごとの定額制となっているため、月途中から利用を開始したり、月の途中で終了した場合であっても、以下に該当する場合を除いては、原則として、日割り計算を行いません。
 - ・ 月途中で要支援度等の変更があった場合
 - ・ 月途中でサービスの利用開始・解除があった場合
 - ・ 公費負担の発生があった場合
 - ・ 同月中に他の介護予防サービス（ショートステイ等）を利用した場合
- * 介護予防訪問サービスⅢは、要支援 2 の利用者が週 3 回程度サービスを利用した場合に算定できます。
- * サービス提供責任者に初任者研修修了者（旧訪問介護員養成研修 2 級過程修了者）を配置する予防訪問事業所は、上記金額の 70/100 となります。

加算	基本数	利用料	算定回数等
初回加算	200 単位	2,140 円	初回利用のみ 1 月につき 1 回
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	100 単位	1,070 円	1 月につき
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	200 単位	2,140 円	1 月につき
口腔連帯強化加算	50 単位	535 円	1 回につき
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の 245/1000	左記の単位数 ×10.70 円	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）1 月につき 1 回

- * 利用者負担額は利用料のうち、各利用者の負担割合に応じた金額となります。
- * 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は、利用者に対して指定訪問リハビリテーション事業所又は指定通所リハビリテーション事業所の理学療法士等が指定訪問リハビリテーション又は指定通所リハビリテーションの一環として当該利用者の居宅を訪問する際に、サービス提供責任者が同行する等により、当該理学療法士等と利用者の身体の状態等の評価を共同して行い、かつ、生活機能の向上を目的とした訪問型サービス個別計画を作成した場合であって、当該理学療法士等と連携し、当該訪問型サービス個別計画に基づくサービスを行った場合に加算します。

- * 口腔連携強化加算は、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果の情報提供を行ったときに算定します。
- * 介護職員等処遇改善加算は、介護職員等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みを行う事業所に認められる加算です。介護職員等処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。
- * 1単位あたりの単位（10.70円）を含んでいます
- * （利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は全額を一旦お支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので「領収書」を添えて枚方市に第1号事業支給費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

◆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事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、節句等の為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、介護予防支援事業者等又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、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事は可能です。なおその場合は、介護予防ケアプラン等の策定段階における利用者の同意が必要となる事から、介護予防支援事業者等に連絡し、介護予防ケアプラン等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	利用者宅への交通費は頂きません。
②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	利用者様負担となります。
③通院・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	公共交通機関：実費 自動車：1キロ当り 15円 バイク：1キロ当り 10円

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

①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	<p>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10日頃に利用者宛お届けします。</p>
②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	<p>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内容を照合のうえ、請求月の26日もしくは27日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者指定口座への振込み ・利用者指定口座からの自動振替 ・現金支払い <p>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事があります。）</p>

6 担当する訪問介護員等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等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	管理者 金崎 絵美
	連絡先電話番号	072-809-5661
	連絡先 Fax 番号	072-809-5305
	受付日及び受付時間	月～金 9：00～18：00

*担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望を出来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下さい。

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、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間）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、介護予防支援又は介護予防ケアマネジメント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、必要な援助を行います。
- (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、予防訪問事業の目標、当該目標を達成する為の具体的なサービスの内容等を記載した「個別計画」を作成します。なお、作成した「個別計画」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「個別計画」に基づいて行います。なお、「個別計画」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事が出来ます。
- (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、すべて当事業所が行います。実際の提供に当たっては、利用者的心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

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を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 金崎 絵美
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (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。

9 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>①利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>①事業者は、利用者又はその家族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為にガイドランス」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又は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置いても継続します。</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置いても、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。</p>
--------------------------------	---

②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。又、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、利用者又は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事とし、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>
--------------	--

1.1 緊急時の対応について

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、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じると共に、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

家族等緊急連絡先	氏名 住所 電話番号 携帯電話 勤務先 続柄
主治医	医療機関名 氏名 電話番号

1.2 事故発生時の対応方法について

利用者に対する予防訪問事業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、利用者に係る介護予防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、利用者に対する予防訪問事業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。

【市町村(保険者)の窓口】 枚方市役所 健康福祉部 福祉指導監査課	所在地	枚方市大垣内町 2 丁目 1-20
	電話番号	072-841-1468 (直通)
	Fax 番号	072-841-1322 (直通)
	受付時間	9 : 00 ~ 17 : 30 (土日祝は休み)
【介護予防支援事業者等の窓口】	事業所名	
	所在地	
	電話番号	
	担当介護支援専門員	

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	三井住友海上火災保険会社
保険名	居宅サービス・居宅介護支援事業総合保障制度
補償の概要	事業者賠償責任(身体障害・財物損壊・人格権侵害・経済的損害等)

1.3 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又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

予防訪問事業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、他の保険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 介護予防支援事業者等との連携

- (1) 予防訪問事業の提供にあたり、介護予防支援事業者等及び保険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「個別計画」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等に送付します。

1.6 サービス提供の記録

- (1) 予防訪問事業の実施ごとに、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) 予防訪問事業の実施ごとに、サービス提供の記録を行う事とし、その記録はサービスを提供した日から 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事ができます。

1.7 衛生管理等

- (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) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
- ①事業所における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。
- ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的の実施します。

1.8 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症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の実施します。
- (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。

1.9 予防訪問事業サービス内容の見積もりについて

このサービス内容の見積もりは、あなたの介護予防ケアプランに沿って、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。

- (1) 提供予定の予防訪問事業の内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス内容	介護保険 適用の有無	利用料 (月額)	利用者負担額 (月額)
月					
火					
水					
木					
金					
土					
日					

(2) 1ヶ月当りのお支払い額（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	円
----------	---

*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。

20 サービス提供に関する相談、苦情について

苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した予防訪問事業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。
- ② 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い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。相談担当者は把握した状況を管理者と共に検討を行い、当面及び今後の対応を決定します。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、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。
- ③ 当事業者に対するご相談や苦情は以下の専用窓口で受け付けます。

<p>【事業所の窓口】 StarQ ケア株式会社 スターク訪問介護ステーション枚方 管理者 金崎 絵美</p>	<p>所在地 大阪府枚方市南楠葉 2丁目 14-24 電話番号 072-809-5661 Fax 番号 072-809-5305 受付時間 9:00~18:00 (土日祝は休み)</p>
<p>【市町村（保険者）の窓口】 枚方市役所 健康福祉部 介護認定給付課</p>	<p>所在地 大阪府枚方市禁野本町 2-13-13 電話番号 072-841-1458 Fax 番号 072-840-4496 受付時間 9:00~17:30 (土日祝は休み)</p>
<p>【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会</p>	<p>所在地 大阪府中央区常盤町 1丁目 3-8 電話番号 06-6949-5418 受付時間 9:00-17:00 (土日祝は休み)</p>

2.1 重要事項説明の年月日

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

上記内容について、「枚方市指定予防訪問事業者の指定並びに指定予防訪問事業の人員、設備及び運営並びに指定予防訪問事業におけるサービスに係る介護予防の為の効果的な支援の方法に関する基準を定める規則（平成 29 年枚方市規則第 17 号）第 9 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

StarQ ケア株式会社

スターク訪問介護ステーション枚方

説明者（サービス提供責任者） 氏名

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

代理人 住所

(続柄)

氏名