

訪問介護サービス重要事項説明書

この訪問介護サービス重要事項説明書は、ご利用者が、訪問介護サービスを受けられるに際し、ご利用者やそのご家族に対し、サービスの選択に資すると認められる重要事項を記したものです。この重要事項説明は、次の条例に定める規定に基づいています。

「豊中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24年豊中市条例第69号）」

1. 事業所の概要

事業所名	パナソニック エイジフリーケアセンターとよなか・訪問介護
介護保険指定事業者番号	2774004127
所在地 (連絡先)	大阪府豊中市本町5丁目6-3 イーグルビル1F TEL: 06-6844-0960 FAX: 06-6844-0961
他の業務	総合事業 訪問型サービス
窓口の営業日	月曜日から金曜日（祝日を含む）（12/29～1/3を除く）
窓口の営業時間	9時から17時
サービス提供日	月曜日から日曜日（祝日を含む）（12/29～1/3を除く）
サービス提供時間	9時から17時
通常の事業の実施地域	豊中市・池田市

2. 職員の配置状況と職務内容

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

(重要事項ご説明時点)

職種	人員数	職務内容
管理者	1名 (サービス提供責任者兼務)	従業員の管理及び業務指示
サービス提供責任者	3人 (常勤2人うち1人管理者兼務、非常勤1人)	サービス提供管理及び従事者への業務指示
サービス従事者	24名 (非常勤24名)	訪問介護サービスの提供

3. 事業者（法人）の概要

法人名	パナソニック エイジフリー株式会社
所在地 (連絡先)	大阪府門真市大字門真 1048 番地 TEL 06-6900-9831 FAX 06-6900-9832
代表者	代表取締役 坂口 哲也
設立年月日	1998年6月19日
法人の行う 他業務	訪問入浴、介護予防訪問入浴、居宅介護支援、訪問看護、介護予防訪問看護、総合事業訪問型サービス、通所介護、地域密着型通所介護、総合事業通所型サービス、短期入所生活介護、介護予防短期入所生活介護、特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護を含む介護付有料老人ホームの運営、小規模多機能型居宅介護、介護予防小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護、サービス付き高齢者向け住宅の運営、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、福祉用具貸与、介護予防福祉用具貸与、特定福祉用具販売、介護予防特定福祉用具販売、住宅改修、地域包括支援センター、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護

4. 事業の目的及び運営方針

事業の目的	要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とします。
運営方針	<p>① 訪問介護員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事ができるよう入浴、排泄、食事などの介護を行うことにより、ご利用者の生活全般の質向上を目指し生活の援助を行うものとします。</p> <p>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、関係市区町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの連携に努めます。</p> <p>③ 関係法規、自治体条例に定める内容を遵守し、事業を実施いたします。</p>

5. サービスの内容

(1) 介護保険法に基づく訪問介護サービスの内容は次のとおりです。

サービスの内容		
訪問介護計画 作成	ご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書（ケアプラン）に基づき、ご利用者およびご家族の意向を踏まえて、訪問介護の目標、当該目標を達成する目標、当該目標を達成する為の具体的な援助の内容を記載した訪問介護計画を作成します。	
身体介護	入浴・保清	入浴(全身浴・部分浴)介助、洗髪介助、清拭(全身清拭・部分清拭)介助など
	排泄	排泄介助、おむつ交換、排泄の後始末など
	更衣	衣類の更衣介助など

	身体・整容	洗面介助、口腔ケア、義歯の手入れ、髪の手入れ、日常の身体整容など
	食事	食事介助、特段の専門的配慮をもって行う調理
	その他	移動・移乗介助、体位変換、服薬介助、自立支援の為の見守り介助など
生活援助	洗濯	ご利用者が使用されている衣類の洗濯、乾燥など
	掃除	ご利用者が使用されている居室又は家屋の掃除、ごみの分別、ごみ出しなど
	買物	ご利用者が日常生活に必要な物品の買物代行
	調理	ご利用者の家庭料理の範囲における調理、配膳、後片付けなど
	その他	シーツ交換、布団干し、郵便物の投函、受取り、薬の受け取り代行など

加算	初回加算	新規に訪問介護計画を作成したご利用者に対して、初回に実施した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。
	緊急時訪問介護加算	ご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。
	生活機能向上連携加算	ご利用者に対して指定訪問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を行った際に、サービス提供責任者が同行し当該理学療法士等とご利用者の身体の状況等の評価を共同して行った場合。
	特定事業所加算	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の場合。
	口腔連携強化加算	歯科専門職の連携の下、介護職員等による口腔衛生状態及び口腔機能の評価の実施、及びご利用者の同意の下での歯科医療機関及び介護支援専門員へ情報提供した場合。
	介護職員等処遇改善加算	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みを行う事業所に認められている加算です。 (2024年6月以降、同年5月までの介護職員等処遇改善加算、介護職員等 特定処遇改善加算、介護職員等ベースアップ等支援加算を統合する名称です)

(2) 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、リハビリなどの機能訓練、マッサージ、あんま、鍼灸行為、その他の治療行為、及び理美容行為
- ② 訪問介護員が運転する自動車での送迎、通院、外出

- ③ ご利用者の行動を制限する身体拘束などの行為
- ④ ご利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供(部屋の模様替え、ワックスがけ、窓ガラス磨き、換気扇や照明器具の掃除、大掃除、庭掃除など)
- ⑤ ご利用者の同居ご家族に対するサービス提供(ご家族分の洗濯、調理、買物、及びご家族が利用する居室の掃除など)
- ⑥ ご利用者のご自宅に不在でのサービス提供
- ⑦ 開始場所及び終了場所がご自宅でないサービス提供
- ⑧ ご利用者サービス従事者間での直接のサービス内容変更
- ⑨ ご利用者又はご家族の金銭、預貯金通帳、クレジットカード、証書、印鑑などのお預かり
- ⑩ 宗教活動、政治活動、営利活動

6. 利用料金

(1) 介護保険法に基づく訪問介護サービスに対してお支払いいただく料金別紙、参照ください。

(2) ご利用料金における留意事項について

- ① 第1号被保険者のご利用者の負担割合は、年間所得に応じ異なります。負担割合は、負担割合証を基に確認いたします。負担割合証が更新された際は、事業所へご連絡ください。
 - ② サービス提供時間数は、ケアプラン及び訪問介護等計画に位置づけられた時間数（計画時間数）によるものとします。
 - ③ 「介護保険適用のサービス」について、ご利用者が支援事業者からケアプランの作成を依頼した旨をあらかじめ市町村に届け出ていない場合、又は自ら作成したケアプランを市区町村に届け出ていない場合に、一旦ご利用者のご利用料金全額（10割）を支払い、その後市区町村に対して保険給付分（9割又は8割又は7割）を「償還払い」請求していただくこととなります。「償還払い」となる場合は、申請に必要な事項を記載した「領収金額証明書」を交付します。
 - ④ 「介護保険適用のサービス」の対象であっても、介護保険の給付の範囲を超えた利用料金は全額ご利用者負担となります。
 - ⑤ 介護保険制度改正により介護報酬が改定された場合、改定された介護報酬にあわせてご利用料金を変更します。
 - ⑥ 要介護認定申請後、認定結果が未確定の状態ですら暫定的サービスをご利用いただいた後、認定結果が非該当に相当した場合は、暫定ケアプランに基づき設定した利用料金全額をご負担いただきます。
- (3) 介護保険法適用外となるサービス(自費訪問介護サービス)のうち、介護保険法適用サービスに付随し必要なサービスとしてケアプランに位置づける介護サービスについては、居宅介護支援事業所と協議します。この介護サービスに対してお支払いいただく料金は別紙2のとおりです。

7. キャンセル

別紙、参照ください。

8. その他の諸費用

通院・外出介助のサービス提供におけるサービス従事者の公共交通機関等の交通費、及びサービス提供の実施記録の複写料については、実費をご負担いただきます。また、サービス提供の際に使用させていただき設備・備品・消耗品に掛かる費用は、ご利用者にご負担いただきます。

9. 利用料金のお支払方法

前記の料金・費用は、翌月27日（27日が金融機関休業日の場合は翌営業日）にご指定の金融機関の口座から引き落としさせていただきます。

10. 契約の解約

(1) ご利用者の都合で契約を解約する場合

ご利用者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者へ通知することにより、契約を解約することができます。但し、契約を継続することができない特別な事情が生じた場合には、直ちにこの契約を解約することができます。

(2) 事業者の都合で契約を解約する場合

- ① 事業者は、やむを得ない事情がある場合、ご利用者に対して契約終了日の7日前までに理由を示した文書で通知する事により契約を解約する事ができます。
- ② ご利用者へ正当な理由なく、サービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、事業者が1ヶ月以上の期間を定めて催告したにもかかわらず支払われない場合、直ちにこの契約を解約することができます。
- ③ ご利用者やご家族がサービス従事者に対して暴言・暴力などの威嚇、セクシュアルハラスメント行為などを行うことにより、事業者のサービス提供に支障をきたす場合、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
- ④ ご利用者が正当な理由なくサービスの中止を繰り返した場合、又はご利用者やご家族が当該事業所や当該事業所のサービス従事者に対してこの契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、直ちにこのこの契約を解約させていただく場合がございます。
- ⑤ サービス提供が困難であり、この契約の継続が難しいと合理的に認められる事由が存在する場合には、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約させていただく場合がございます。

(3) 自動契約終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ① ご利用者が介護保険施設や医療機関に入所、又は入院されるなど3ヶ月以上にわたり、訪問介護等サービスが利用できない状態であることが明らかになった場合。
但し、一時的な入所又は入院である事を事前に確認した場合を除きます。
- ② 介護保険給付でサービスを受けていたご利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）又は要支援と認定された場合。
- ③ ご利用者がお亡くなりになられた場合。
- ④ 天災など不可抗力によりサービスの実施が継続できなくなった場合。

(4) その他

以下の場合、ご利用者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

- ① 事業所が正当な理由なく訪問介護サービスを提供しない場合。
- ② 事業所がご利用者やご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合。
- ③ 事業所が秘密保持義務に反した場合。
- ④ 事業所が破産した場合。

11. プライバシーの保護

ご利用者にサービスを提供するうえで知り得た情報は、契約間中はもとより、契約終了後においても、決して第三者に漏らすことはありません。

また、ご利用者やそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物に関しては、管理者の注意をもって管理を行い、処分の際にも漏洩の防止に努めます。

但し、事業所がサービスを提供する際にご利用者やご家族に関して、知り得た情報がサービスの利用調整等を行う際に必要となる場合があります。

このため、その利用にはご利用者の同意が必要となりますので、別紙の同意書に記名・押印いただきます。

1 2. ご利用者の人権擁護

事業者は、ご利用者の人権の擁護・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) 虐待防止のための対策を検討する委員会を設置し、定期的開催するとともに、その結果について従事者に周知徹底を行います。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 従事者に虐待の防止を啓発・普及するための研修を入社時及び定期的に行い、研修を通じて、従事者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- (4) 従事者がサービスを実施するにあたっての悩みや苦勞等を相談できる体制を整えるほか、従事者がご利用者の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- (5) 事業所は、サービスの提供中に当該従事者又は養護者（ご利用者のご家族等ご利用者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかに関係市区町村へ通報を行います。
- (6) 事業者は、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」を遵守するとともに、以下の対策を講じます。
 - ① 虐待防止に関する責任者を管理者が担います。
 - 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 サービス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ます。

1 3. 身体拘束の禁止

事業所は、身体的拘束等の適正化を図るために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を設置し、3月に1回以上開催するとともに、その結果について従事者に周知徹底を行います。
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- (3) 従事者に身体拘束適正化を啓発・普及するための研修を入社時及び定期的に行い、研修を通じて、従事者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- (4) 身体拘束等適正対策責任者を管理者が担います。

1 4. 緊急時の対応

サービス提供中に、ご利用者の病状の急変その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医、ご家族等の関係先に連絡するとともに必要な措置を講じます。緊急連絡先に変更が生じた場合は、事業所へご連絡ください。

1 5. 事故発生時の対応

関係先に連絡サービス提供中に事故が発生した時は、速やかにご家族等、支援事業者、市区町村等のするとともに、必要な措置を講じます。

- (1) 事業者の責に帰すべき事由によりご利用者が損害を被った場合は、ご利用者が直接かつ現実に被った直接損害を賠償します。
- (2) サービス時に使用させていただく家財・設備は、細心の注意を払い使用させていただきます。経年劣化による破損が予測される場合は、出来る限り事前にお伝えさせていただきますが、外観からでは経年劣化を予測できない場合もございますことを、予めご了承ください。事業者の責に帰すべからざる事由により生じた家財・設備等の破損については、事業者は、賠償の責を負わないものいたします。
- (3) 事業者は、損害賠償保険に加入しています。

16. サービス提供における留意事項

- (1) 訪問介護サービスの提供に際し、介護保険被保険者証を基に、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いたします。介護保険被保険者証に記載されている内容に変更が生じた場合は、事業所へ速やかにご連絡ください。
- (2) 作成した「訪問介護計画」は、ご利用者又はご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。
- (3) 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、ご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。
- (4) 入院等によりサービスの実施が一時中断した場合、ご利用の再開が決定した時点で改めてご利用日程を調整させていただきます。
- (5) 事業者は、ご利用者又はそのご家族からの介護保険法に基づいたサービス報酬以外の金品等（茶菓提供を含む）の授受について、固くお断りしております。
- (6) 担当する訪問介護員等の変更に関しては、ご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、ご希望に沿えない場合もありますことを予めご了承ください。
- (7) 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、ご利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。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。
- (8) 事業者は、サービスに関する記録を整備し、そのサービスを提供した日から5年間保存します。

17. 事業継続計画の策定等

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対する訪問介護サービス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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を行うものとします。
- (2) 事業所は、従事者に対し、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行います。
- (3) 事業所は、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。

18. 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 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、ご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。

19. 衛生管理等

事業者は訪問介護員の清潔の保持及び健康状態の管理を行い、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。また、事業所において感染症が発生した場合は、まん延しないように必要な措置を講じるとともに、必要に応じて保健所の助言指導を求め、常に密接な連携に努めます。

- 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定期的開催するとともに、その結果について従事者に周知徹底を図ります。
- 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ます。
- ③ 従事者に対し、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定期的に行います。
- ④ 感染症の予防及びまん延の防止のための担当者を設置します。

20. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

(重要事項ご説明時点)

実施の有無	なし
実施した直近の年月日	—
実施評価機関の名称	—
評価結果の開示	—

21. 相談・苦情の窓口

相談又は苦情があった場合は、利用の状況を詳細に把握するため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、ご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。事業所の相談担当者は、把握した状況を管理者と共に検討を行い、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共に、ご利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

窓口	所在地・連絡先
【事業所の窓口】 パナソニック エイジフリーケアセンター とよなか・訪問介護 管理者：角 京子 相談担当者：角京子 仲佑紀	所在地 大阪府豊中市本町5丁目6-3 イーグルビル1F TEL: 06-6844-0960 FAX: 06-6844-0961
パナソニック エイジフリー株式会社 (お問い合わせ総合) 【受付】 午前9時-午後6時	電話でのお問い合わせ TEL: 0120-874-872
【市区町村の窓口】 豊中市役所 健康福祉部 いきいきセンター高齡施策課	所在地 大阪府豊中市中桜塚3-1-1 TEL 06-6858-2838 FAX 06-6858-3146

池田市「話して安心、困りごと相談」	大阪府池田市城南 1-1-1 TEL 072-754-6256 FAX 072-751-8505
【公共団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険課	所在地 大阪府大阪市中央区常盤町 1-3-8 中央大通 F Nビル 5階 TEL 06-6949-5418

2.2. 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	年 月 日
-----------------	-------

訪問介護サービスの提供開始にあたり、関係省令及び自治体条例に基づき、上記内容について、重要な事項を説明いたしました。

事業者	所在地	大阪府門真市大字門真 1048 番地
	法人名	パナソニック エイジフリー株式会社
	代表者名	代表取締役 坂口 哲也
事業所名	パナソニック エイジフリーケアセンターとよなか・訪問介護	
所長		
説明者名	印	

上記の事業者から訪問介護サービスについて、重要事項内容の説明を受け同意し、本書面を受領いたしました。

ご利用者	住 所	
	氏 名	印
上記 代理人 該当する欄に○を 付けてください []代筆者 []後見人 []立会人	住 所	
	氏 名	印 続柄()

※本書は2部ずつ作成し、双方で1部ずつ保管するものとします。

介護予防・生活支援サービス訪問型サービス重要事項説明書

この介護予防・生活支援サービス訪問型サービス重要事項説明書は、ご利用者が、介護予防・生活支援サービス（以下、総合事業という）の訪問型サービスを受けられるに際し、ご利用者やそのご家族に対し、サービスの選択に資すると認められる重要事項を記したものです。この重要事項説明は、次の条例に定める規定に基づいています。

「豊中市指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等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等を定める条例（平成24年豊中市条例第73号）」
大阪府指定介護予防サービス事業者の指定並びに指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等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等を定める条例（平成24年11月1日 大阪府条例第116号）

1. 事業所の概要

事業所名	パナソニック エイジフリーケアセンターとよなか・訪問介護
介護保険指定事業者番号	2774004127
所在地 (連絡先)	大阪府豊中市本町5丁目6-3 イーグルビル1F TEL: 06-6844-0960 FAX: 06-6844-0961
他の業務	訪問介護サービス
窓口の営業日	月曜日から金曜日（祝日を含む）（12/29～1/3を除く）
窓口の営業時間	9時から17時
サービス提供日	月曜日から日曜日（祝日を含む）（12/29～1/3を除く）
サービス提供時間	9時から17時
通常の実施地域	豊中市・池田市

2. 職員の配置状況と職務内容

(重要事項ご説明時点)

職種	人員数	職務内容
管理者	1名（サービス提供責任者兼務）	従業員の管理及び業務指示
サービス提供責任者	3人 (常勤2人うち1人管理者兼務、 非常勤1人)	サービス提供管理及び従事者への業務指示
サービス従事者	24名	訪問介護サービスの提供

	(非常勤 24 名)	
--	------------	--

3. 事業者（法人）の概要

法人名	パナソニック エイジフリー株式会社
所在地 (連絡先)	大阪府門真市大字門真 1048 番地 TEL 06-6900-9831 FAX 06-6900-9832
代表者	代表取締役 坂口 哲也
設立年月日	1998 年 6 月 19 日
法人の行う他業務	訪問入浴、介護予防訪問入浴、居宅介護支援、訪問看護、介護予防訪問看護、総合事業訪問型サービス、通所介護、地域密着型通所介護、総合事業通所型サービス、短期入所生活介護、介護予防短期入所生活介護、定期巡回随時対応型介護・看護、特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護を含む介護付有料老人ホームの運営、小規模多機能型居宅介護、介護予防小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護、サービス付き高齢者向け住宅の運営、福祉用具貸与、介護予防福祉用具貸与、特定福祉用具販売、介護予防特定福祉用具販売、住宅改修、地域包括支援センター、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護

4. 事業の目的及び運営方針

事業の目的	要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定総合事業の訪問型サービス(介護予防訪問介護：国基準相当)を提供することを目的とします。
運営方針	<p>① 訪問介護員は要支援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事ができるよう入浴、排泄、食事などの介護を行うことによって、ご利用者の生活全般の質向上を目指し生活の援助を行うものとします。</p> <p>② 事業の実施にあたっては、必要な時に必要な総合事業訪問型サービスの提供ができるよう努め、関係市区町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの連携に努めます。</p> <p>③ 関係法規、自治体条例に定める内容を遵守し、事業を実施いたします。</p>

5. サービスの内容

(1) 介護保険法に基づく訪問介護サービスの内容は次のとおりです。

サービスの内容	
総合事業訪問型サービス計画作成	ご利用者に係る介護予防支援事業者が作成した介護予防支援計画書（ケアプラン）に基づき、ご利用者の意向や心身の状況、及びおかれている環境等の把握に努め、介護予防訪問介護の目標、当該目標を達成する為の具体的な援助の内容を記載した総合事業訪問型サービス計画を作成します。
買物	ご利用者が日常生活に必要な物品の買物代行

調理	ご利用者の家庭料理の範囲における調理および特段の専門的配慮をもって行う調理、配膳、後片付けなど
入浴・保清	入浴見守り介助、洗髪介助、清拭介助、洗面・口腔ケアの見守り介助、日常の身体整容の見守りなど
洗濯・補修	ご利用者が使用されている衣類の洗濯、乾燥など
掃除・整理	ご利用者が使用されている居室又は家屋の掃除、整理整頓、ごみの分別、ごみ出しなど
その他	シーツ交換、布団干し、郵便物の投函・受取り、薬の受け取り代行、服薬見守り介助、移動・移乗の見守りなど自立支援のための見守り介助

加算	初回加算	新規に総合事業訪問型サービス計画を作成したご利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら総合事業の訪問型サービスを行う場合、又は他の訪問介護員等が総合事業の訪問型サービスを行う際に同行訪問した場合。
	生活機能向上連携加算	ご利用者に対して訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等が訪問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し当該理学療法士等とご利用者の身体の状況等の評価を共同して行った場合。
	口腔連携強化加算	歯科専門職の連携の下、介護職員等による口腔衛生状態及び口腔機能の評価の実施、及びご利用者の同意の下の歯科医療機関及び介護支援専門員へ情報提供した場合。
	介護職員等処遇改善加算	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みを行う事業所に認められている加算です。 (2024年6月以降、同年5月までの介護職員等処遇改善加算、介護職員等特定処遇改善加算、介護職員等ベースアップ等支援加算を統合する名称です)

(2) 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、リハビリなどの機能訓練、マッサージ、あんま、鍼灸行為、その他の治療行為、及び理美容行為
- ② 訪問介護員等が運転する自動車での送迎、通院、外出
- ③ ご利用者の行動を制限する身体拘束などの行為
- ④ ご利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供(部屋の模様替え、ワックスがけ、窓ガラス磨き、換気扇や照明器具の掃除、大掃除、庭掃除など)
- ⑤ ご利用者の同居ご家族に対するサービス提供(ご家族分の洗濯、調理、買物、及びご家族が利用する居室の掃除など)
- ⑥ ご利用者のご自宅に不在でのサービス提供
- ⑦ 開始場所及び終了場所がご自宅でないサービス提供
- ⑧ ご利用者サービス従事者間での直接のサービス内容変更
- ⑨ ご利用者又はご家族の金銭、預貯金通帳、クレジットカード、証書、印鑑などのお預かり
- ⑩ 宗教活動、政治活動、営利活動

6. 利用料金

- (1) 介護保険法に基づく総合事業訪問型サービスに対してお支払い頂く料金別紙、参照ください。
- (2) ご利用料金における留意事項について別紙、参照ください。
- (3) 介護保険法適用外となるサービス(自費訪問介護サービス)のうち、介護保険法適用サービスに付随し必要なサービスとしてケアプランに位置づける介護サービスについては、居宅介護支援事業所と協議します。この介護サービスに対してお支払い頂く料金は別紙2のとおりです。

7. キャンセル

別紙、参照ください。

8. その他の諸費用

通院・外出介助のサービス提供におけるサービス従事者の公共交通機関等の交通費、及びサービス提供の実施記録の複写料については、実費をご負担頂きます。また、サービス提供の際に使用させて頂く設備・備品・消耗品に掛かる費用は、ご利用者にご負担頂きます。

9. 利用料金のお支払方法

前記の料金・費用は、翌月27日（27日が金融機関休業日の場合は翌営業日）にご指定の金融機関の口座から引き落としさせていただきます。

10. 契約の解約

(1) ご利用者の都合で契約を解約する場合

ご利用者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者へ通知することにより、契約を解約する事ができます。但し、契約を継続する事が出来ない特別な事情が生じた場合には、直ちにこの契約を解約する事ができます。

(2) 事業者の都合で契約を解約する場合

- ① 事業者は、やむを得ない事情がある場合、ご利用者に対して契約終了日の7日前までに理由を示した文書で通知する事により契約を解約する事ができます。
- ② ご利用者に正当な理由なく、サービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、事業者が1ヶ月以上の期間を定めて催告したにもかかわらず支払われない場合、直ちにこの契約を解約する事ができます。
- ③ ご利用者がサービス従事者に対して暴言・暴力などの威嚇、セクシュアルハラスメント行為などを行うことにより、事業者のサービス提供に支障をきたす場合、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約する事ができます。
- ④ ご利用者が正当な理由なくサービスの中止を繰り返した場合、又はご利用者が当該事業所や当該事業所のサービス従事者に対してこの契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、直ちにこのこの契約を解約させて頂く場合がございます。
- ⑤ サービス提供が困難であり、この契約の継続が難しいと合理的に認められる事由が存在する場合には、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約させて頂く場合がございます。

(3) 自動契約終了

以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ① ご利用者が介護保険施設や医療機関に入所、又は入院されるなど3ヶ月以上にわたり、訪問介護等サービスが利用できない状態であることが明らかになった場合。

但し、一時的な入所又は入院である事を事前に確認した場合を除きます。

- ② 介護保険給付でサービスを受けていたご利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）又は要支援と認定された場合。
- ③ ご利用者がお亡くなりになられた場合。
- ④ 天災など不可抗力によりサービスの実施が継続できなくなった場合。

(4) その他

以下の場合、ご利用者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

- ① 事業所が正当な理由なく総合事業訪問型サービスを提供しない場合。
- ② 事業所がご利用者やご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合。
- ③ 事業所が秘密保持義務に反した場合。
- ④ 事業所が破産した場合。

1 1. プライバシーの保護

ご利用者にサービスを提供するうえで知り得た情報は、契約間中はもとより、契約終了後においても、決して第三者に漏らすことはありません。

また、ご利用者やそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物に関しては、管理者の注意をもって管理を行い、処分の際にも漏洩の防止に努めます。

但し、事業所がサービスを提供する際にご利用者やご家族に関して、知り得た情報がサービスの利用調整等を行う際に必要となる場合があります。

このため、その利用にはご利用者の同意が必要となりますので、別紙の同意書に記名・押印頂きます。

1 2. ご利用者の人権擁護

事業者は、ご利用者の人権の擁護・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) 虐待防止のための対策を検討する委員会を設置し、定期的を開催するとともに、その結果について従事者に周知徹底を行います。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 従事者に虐待の防止を啓発・普及するための研修を入社時及び定期的に行い、研修を通じて、従事者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- (4) 従事者がサービスを実施するにあたっての悩みや苦労等を相談できる体制を整えるほか、従事者がご利用者の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- (5) 事業所は、サービスの提供中に当該従事者又は養護者（ご利用者のご家族等ご利用者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかに関係市区町村へ通報を行います。
- (6) 事業者は、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」を遵守するとともに、以下の対策を講じます。
 - ① 虐待防止に関する責任者を管理者が担います。
 - 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 サービス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ます。

1 3. 身体拘束の禁止

事業所は、身体的拘束等の適正化を図るために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を設置し、3月に1回以上開催するとともに、その結果について従事者に周知徹底を行います。
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- (3) 従事者に身体拘束適正化を啓発・普及するための研修を入社時及び定期的に行い、研修を通じて、従事者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- (4) 身体拘束等適正対策責任者を管理者が担います。

1 4. 緊急時の対応

サービス提供中に、ご利用者の病状の急変その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医、ご家族等の関係先に連絡するとともに必要な措置を講じます。緊急連絡先に変更が生じた場合は、事業所へご連絡ください。

1 5. 事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した時は、速やかにご家族等、支援事業者、市区町村等の関係先に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

- (1) 事業者の責に帰すべき事由によりご利用者が損害を被った場合は、ご利用者が直接かつ現実に被った直接損害を賠償します。
- (2) サービス時に使用させて頂く家財・設備は、細心の注意を払い使用させて頂きます。経年劣化による破損が予測される場合は、出来る限り事前にお伝えさせて頂きますが、外観からでは経年劣化を予測できない場合もございますことを、予めご了承ください。事業者の責に帰すべからざる事由により生じた家財・設備等の破損については、事業者は賠償の責を負わないものといたします。
- (3) 事業者は、損害賠償保険に加入しています。

1 6. サービス提供における留意事項

- (1) 総合事業訪問型サービスの提供に際し、介護保険被保険者証を基に、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いたします。介護保険被保険者証に記載されている内容に変更が生じた場合は、事業所へ速やかにご連絡ください。
- (2) 作成した「訪問介護計画」は、ご利用者又はご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、ご確認頂くようお願いします。
- (3) 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、ご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。
- (4) 入院等によりサービスの実施が一時中断した場合、ご利用の再開が決定した時点で改めてご利用日程を調整させて頂きます。
- (5) 事業者は、ご利用者又はそのご家族からの介護保険法に基づいたサービス報酬以外の金品等（茶菓提供を含む）の授受について、固くお断りしております。
- (6) 担当する訪問介護員等の変更に関しては、ご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、ご希望に沿えない場合もありますことを予めご了承ください。
- (7) 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、ご利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。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。
- (8) 事業者は、サービスに関する記録を整備し、そのサービスを提供した日から5年間保存します。

17. 事業継続計画の策定等

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対する総合事業訪問型サービス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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を行うものとします。
- (2) 事業所は、従事者に対し、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行います。
- (3) 事業所は、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。

18. 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、ご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。

19. 衛生管理等

事業者は訪問介護員の清潔の保持及び健康状態の管理を行い、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。また、事業所において感染症が発生した場合は、まん延しないように必要な措置を講じるとともに、必要に応じて保健所の助言指導を求め、常に密接な連携に努めます。

- 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定期的に開催するとともに、その結果について従事者に周知徹底を図ります。
- 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ます。
- ③ 従事者に対し、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定期的に行います。
- ④ 感染症の予防及びまん延の防止のための担当者を設置します。

20. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

(重要事項ご説明時点)

実施の有無	なし
実施した直近の年月日	—
実施評価機関の名称	—
評価結果の開示	—

21. 相談・苦情の窓口

相談又は苦情があった場合は、利用の状況を詳細に把握するため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、ご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。

事業所の相談担当者は、把握した状況を管理者と共に検討を行い、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共に、ご利用者へは

必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

窓口	所在地・連絡先
【事業所の窓口】 パナソニック エイジフリーケアセンター とよなか・訪問介護 管理者：角 京子 相談担当者：角京子 仲佑紀	所在地 大阪府豊中市本町5丁目6-3 イーグルビル1F TEL: 06-6844-0960 FAX: 06-6844-0961
パナソニック エイジフリー株式会社 (お問い合わせ総合) 【受付】 午前9時-午後6時	電話でのお問い合わせ TEL: 0120-874-872
【市区町村の窓口】 豊中市役所 健康福祉部 いきいきセンター高齢施策課 池田市「話して安心、困りごと相談」	所在地 大阪府豊中市中桜塚3-1-1 TEL 06-6858-2838 FAX 06-6858-3146 大阪府池田市城南1-1-1 TEL 072-754-6256 FAX 072-751-8505
【公共団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険課	所在地 大阪府大阪市中央区常盤町1-3-8 中央大通FNビル 5階 TEL 06-6949-5418

2.2. 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	年	月	日
-----------------	---	---	---

事業者	所在地	大阪府門真市大字門真1048番地
	法人名	パナソニック エイジフリー株式会社
	代表者名	代表取締役 坂口 哲也
事業所名	パナソニック エイジフリーケアセンターとよなか・訪問介護	
所長		
説明者名	印	

介護予防・生活支援サービス訪問型サービスの提供開始にあたり、関係省令及び自治体条例に基づき、上記内容について、重要な事項を説明いたしました。

ご利用者	住所	
------	----	--

	氏 名	印
上記 代理人 該当する欄に ○を付けてく ださい	住 所	
	氏 名 続柄()	印
[]代筆者 []後見人 []立会人		

※本書は2部ずつ作成し、双方で1部ずつ保管するものとします。