

ヘルパーステーション光彩重要事項説明書 (訪問介護サービス)

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。

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IRODORI
代表者氏名	山本 悠人
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府堺市堺区南向陽町 1-1-15 TEL 072-225-5020 FAX 072-225-4020
法人設立年月日	2014 年 7 月 8 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光彩
介護保険指定 事業所番号	2776002434
事業所所在地	大阪府堺市堺区南向陽町 1-1-15
連絡先 相談担当者名	TEL 072-225-5020 FAX 072-225-4020 相談担当者氏名 山本 彩夏
事業所の通常の 事業の実施地域	堺市(中区、東区、南区、堺区、北区)

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	高齢者が要介護状態(介護予防にあたっては要支援状態)となった場合においても、入浴、排せつ、食事の介護その他の日常生活にわたる援助を行うことにより、その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、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者による適正な指定訪問介護(指定介護予防訪問介護)を提供することを目的とする。
運営の方針	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生活全般にわたる援助を行う。援助は目標を設定し計画的に行い利用者の立場に立ったサービス提供に努める。事業の実施にあたっては市長村、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、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を図る。また「堺市介護保険事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」(平成 24 年条例第 58 号)に定める内容を厳守し、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	月曜日から金曜日までとする * 年末年始(12/31~1/3) お盆(8/13~8/15)は除く
営業時間	午前 9 時から午後 6 時までとする

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	365 日
サービス提供時間	24 時間

(5) 事業所の職員体制

管理者	山本 彩夏
-----	-------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	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兼務)
サービス提供責任者	1 指定訪問介護の利用の申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ともに、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。	常勤 2 名以上 (うち 1 名は 管理者兼務)
訪問介護員	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。	常勤 6 名以上 非常勤 2 名以上
事務職員	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。	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
訪問介護計画の作成		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。
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、おむつ交換を行います。
	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。
	自立生活支援のための見守りの援助	○ 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かけ、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（声か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。
生活援助	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（介護保険を適用する場合）について

介護保険改正に伴う重要事項変更同意書				
* 令和 6 年 4 月 介護報酬改定料金表（別紙 1）				
訪問介護費		（特定事業所加算Ⅱ）		
身体介護				
提供時間		単位数	利 用 料	利用 者 負 担
20 分未満		163/回	1744 円/回	174 円 /回
20 分以上 30 分未 満		244/回	2610 円/回	261 円 /回
30 分以上 1 時間未 満		387/回	4140 円/回	414 円 /回
1 時間以上 1 時間 30 分		649/回	6944 円/回	694 円 /回
1 時間 30 分以上 30 分 増すごと		82/回	877 円/回	87 円/ 回
身体介護の 20 分以上 に続き 生活援助を 行った場合 25 分ごと		65/回	695 円/回	69 円/ 回
生活援助				
20 分以上 45 分未満		179/回	1915 円/回	191 円 /回
45 分以上		220/回	2354 円/回	235 円 /回
初回加算		200/回	2,140 円/回	214 円 /回
生活機能向上連携加算 （Ⅰ）		100	1,070 円/月	107 円 /月
生活機能向上連携加算 （Ⅱ）		200	2,040 円/月	204 円 /月
* 料金は地域区分、5 級地（10.7%）で計算されます。				
* 身体介護に引き続き生活援助時の＋単位数は、加算前単位数 65 単位を足し、特定事業所 加算Ⅱ（10%）が加算されます。				

* 上記金額に特定事業所加算Ⅱ（10%）が含まれます。		
* 令和6年6月サービス実施分より、介護職員等処遇改善加算Ⅰ（24.5%）が上記の金額に加算されます。		
* 同一建物20人以上にサービスを行う場合は上記単位数より、10%減算となります。		
* 上記は1割負担の方の金額です。所得に応じ2割、3割負担に該当される方がおられますので、介護保険負担割合証で、負担割合をご確認下さい。		

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

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、床のワックス掛け
- ・ 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ための助言を行います。
- (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	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は (1)事業所から片道10km未満 1,000円 (2)事業所から片道10km以上 1,500円 により請求いたします。
-------	---

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。	
	24 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	24 時間前までにご連絡のない場合	1 提供当たりの料金の 100%を請求いたします。
※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いたしません。		
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	利用者の別途負担となります。	
④ 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	実費相当を請求いたします。	

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	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。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
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	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、請求の翌月の 14 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い 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、さらに支払いの督促から 1 ヶ月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 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	山本 彩夏
	連絡先電話番号	072-225-5020
	ファックス番号	072-225-4020
	受付日及び受付時間	平日 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。

7 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) 虐待防止に関する責任者及び担当者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者：山本 彩夏
虐待防止に関する担当者	サービス提供責任者：高田 三季

- (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) 従業者に対して、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) 介護相談員を受入れます。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 虐待の防止のための指針を作成します。

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。 エ 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。
--------------------------	---

② 個人情報の保護について	ア 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。 イ 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。 ウ 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。）
----------------------	--

10 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。

以下、対応方法

○異常事態と事故

利用者の急激な体調の変化等、利用者の身体に関する不測の事態に起因して生じる異常事態とサービス実施を原因とする事故について、その状況を正しく見極め、適切に対応することが重要である。身体の損傷や、過失の有無およびその程度により対応方法がことなる。

・異常事態とは

適切な対応を速やかに行わなければ後に障害を残したり、最悪の場合生命を脅かす事態。

・事故とは

サービス実施を原因とした過失により生じた事態。例）入浴介助中の転倒、所有物の破損や紛失

○異常事態・事故発生時の心構えと対応

・異常事態発見者の心構え

①あわてない

担当訪問介護員は落ち着いて事故の状況や利用者の急病の状態を観察する。

②安心感を与える

自己や急病は本人も驚き不安があるため安心させるとともに力づけることが大切。

③協力体制を整える

他の訪問介護員や家族がいればすぐ協力を得る異常時において速やかに対応することは、利用者の生命・予後及び治療方針に重要な影響を及ぼす。

適切な対応を責任の明確化のためには利用者や家族の了解および、看護師の判断・医師の指示が必要である。

○異常時発生時の対応経路

発見

（緊急性が高いのか低いのか判断）

※家族不在時



緊急性が高い



救急車要請（119 番）



家族・緊急連絡先・事業所に連絡



救急車にて搬送※搬送先を事業所に連絡



サ責に報告・管理者に報告・代表に報告

緊急性が低い



事業所に連絡しサ責・管理者の指示を仰ぐ



看護師・主治医・担当 CM・サ責が対応 or 家族・緊急連絡先に連絡

発見

（家族に報告・相談）

※家族在宅時



緊急性が高い



救急車要請（119 番）



家族・緊急連絡先・事業所に連絡



サ責に報告・管理者に報告・代表に報告

緊急性が低い



事業所に連絡しサ責・管理者の指示を仰ぐ



看護師・主治医・担当 CM・サ責が対応 or 家族・緊急連絡先に連絡

○異常事態発生時の行動

・観察の順序と要点

利用者の様子が平常と違っていたり倒れているようなことがあったら、以下の項目に注意し観察しながら対応していく。

- ①ひどく出血している ④意識がない
- ②呼吸していない ⑤顔色がひどい
- ③脈拍がない

①～⑤の項目について早急に観察し緊急性が高いか低いか判断する。意識があれば全身をみながら事故や急病の発生状況を利用者より以下の項目についてきく。

- ⑥手足が動かない ⑧出血がある
- ⑦痛みがある ⑨外傷・打撲がある

○連絡方法

緊急性が高いはすぐ消防署に通報（119 番）し、救急車の派遣依頼を相手方に状態や場所など良く伝わるように落ち着いて簡単に、要領よくまとめて連絡する。

○連絡内容

①報時

- ・火事か救急車が問われるので明確に伝える
- ・利用者の住所と電話番号を伝える
- ・利用者の状態・症状を簡潔正確に説明する

- ・要請している者の氏名と職業をはなす

②救急隊員が到着した場合

- ・利用者の現在の状況と症状
- ・事故の原因をその状況
- ・いつそれが起こったか

1 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、損害賠償を速やかに行います。

以下、対応方法

事故発生（緊急性が高いか低いかの判断）

↓

緊急性が高い

↓

異常事態発生時の対応と同じ

↓

サ責に報告・管理者に報告・代表に報告

↓

管理者は当日中に先方に訪問し謝罪する。

↓

会議

①原因と結果の明確化②責任の所在と内容の明確化③具体的な対応策の立案④具体的な再発防止策の立案⑤今後の対応について報告をまとめる

緊急性が低い

↓

利用者とその家族に報告し深く謝罪する（家族が不在時は状況を記し謝罪を文章にする。その後事業所に報告

↓

看護師・主治医・担当 CM・サ責が対応 or 家族・緊急連絡先に連絡

12 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。

13 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。

14 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。

15 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ことができます。

16 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。

17 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)
- 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。
- (2) 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置等
- (3) 相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。
- (4) 常設窓口：電 話 080-4829-9876 F A X 072-231-9690
- (5) 担当者：山本 彩夏
- (6) 携帯：080-2442-5675
- (7) ※利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する予定にしている。
- (8) 窓口対応時間午前：9時00分から18時00分
- (9) 相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。
- (10) 事業の休業日及び窓口開設時間外は、携帯電話により対応する。
- (11) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
- (12) 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う。
- (13) 特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
- (14) 相談担当者は、把握した状況について検討を行い、時下の対応を決定する。
- (15) 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。)

○ その他参考事項

事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

(16) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ヘルパーステーション光彩 山本 彩夏	所 在 地 大阪府堺市堺区南向陽町 1-1-15 TEL 080-2442-5675 FAX 072-225-4020 受付時間 平日 9:00~18:00
【市町村(保険者)の窓口】 ・堺市役所 堺保険課 ・堺市堺区役所 堺保険福祉総合セン	・堺市堺区南瓦町 3 番 1 TEL072-05-7513 受付時間 9:00~17:30 (土日祝休み) ・堺市堺区南瓦町 3 番 1 TEL072-05-7477

ター地域福祉課 ・堺市東区役所 東保険福祉センター 地域福祉課 ・堺市北区役所 北保険福祉センター 地域福祉課 ・堺市南区役所 南保険福祉センター 地域福祉課 ・堺市中区役所 中保険福祉 センター地域福祉課	受付時間 9:00～17:30 (土日祝休み) ・堺市東区日置壮原寺町 195-1 TEL072-287-8112 受付時間 9:00～17:30 (土日祝休み) ・堺市北区新金岡町 5-1-4 TEL072-258-6771 受付時間 9:00～17:30 (土日祝休み) ・堺市南区桃山台 1-1-1 TEL072-290-1812 受付時間 9:00～17:30 (土日祝休み) ・堺市中区深井沢町 2470-7 TEL072-270-8181 受付時間 9:00～17:30 (土日祝休み)
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪市中央区常盤町一丁目3番8号 中央大通F Nビル 電話番号 06-6949-5418 ファックス番号 06-6949-5417 受付時間 9:00～17:00 (土日祝休み)

(17) 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
-------	---

上記内容について、「堺市介護保険事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」(平成24年条例第58号)に定める規定に基づき、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	令和 年 月 日
---------------	-------------------------

事業者	所在地	大阪府堺市堺区南向陽町 1-1-15
	法人名	株式会社 IRODORI
	代表者名	山本 悠人 
	事業所名	ヘルパーステーション光彩
	説明者氏名	山本 彩夏

事業者から上記内容の説明を受け、同意しました。

利用者 氏名 _____

代理人 氏名 _____

(別紙1)

(事業者からの契約解除)

1 事業者は、利用者、その家族又はその関係者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができます。

- ① 利用者のサービス利用料金の支払いが1ヶ月以上遅延し、料金を支払うように2週間以上の期間を定めて催告したにもかかわらず、当該期間内に支払われない場合
- ② 利用者のサービス利用料金の支払いの遅延及び前号の支払催促が通算で2回以上発生した場合
- ③ 利用者が、故意又は過失により、事業者又は従業者等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ 事業者又は従業者等に対し、【○ 契約を解除する可能性のある迷惑行為の具体例】に記載されている迷惑行為(身体的・精神的暴力若しくはハラスメント行為又はそれに準ずる行為)があった場合
- ⑤ その他前各号に準じる事由が生じ、本契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合

○ 契約を解除する可能性のある迷惑行為の具体例

1. 身体的暴力

- ・物を投げつける
- ・服を引きちぎる、眼鏡を壊す
- ・刃物を向ける
- ・腕や髪を引っ張る
- ・手を払いのける
- ・机を叩く、ドアを強く閉める
- ・つばを吐く

2. 精神的暴力

- ・怒鳴る
- ・奇声や大声を発する
- ・暴言を吐く

必要以上の悪口、説教をする

3. セクシュアルハラスメント行為

- ・体に触る、手を握る
- ・卑猥な言葉を使う
- ・体の写真を撮る
- ・執拗に関係を迫る

4. その他

- ・介護保険外の支援を求める
- ・ケアプランにない支援を求める
- ・義務にない行為を求める
- ・長時間の拘束を行う
- ・退去を求めても退去をしない
- ・自宅の住所や電話番号等の個人情報を聞く
- ・ストーカー行為
- ・他の利用者や従業員に対し、宗教活動、政治活動及び営利活動を行う
- ・その他上記に準ずる行為

1. 業務継続計画の策定等

- 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。

2. 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。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に実施します。

3. 身体拘束等の原則禁止

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。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るときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行い、記録は完結の日より5年間保管します。