

「指定訪問介護」「介護予防・日常生活支援総合事業」
重要事項説明書

2026 年 6 月 1 日現在

サービスの提供開始にあたり、当事業者が利用者に説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1 事業者の概要

事業者名称	公益財団法人 ニッセイ 聖隷健康福祉財団
代表者氏名	理事長 赤林 富二
事業者所在地	大阪市北区堂山町 3 番 3 号
設立年月日	1989 年 7 月 4 日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ニッセイせいい在宅介護サービスセンター ベル西大和店
介護保険指定事業所番号	1992 年 4 月 1 日指定 2973400027
事業所所在地	〒636-0071 奈良県北葛城郡河合町高塚台 1 丁目 8-1
連絡先	0745-33-2244
事業所の通常の事業の実施地域	北葛城郡、生駒郡、磯城郡、香芝市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	利用者が可能な限り居宅においてその能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるようサービスの提供を行う。 また、状態の維持・改善・状態に即した日常生活上の自立支援のためにサービス提供を行う。
運営の方針	要支援、要介護状態の場合、利用者が可能な限り居宅においてその能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう入浴、排泄、食事等の介助その他の生活全般にわたる援助、支援を行う。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～金曜日（祝日・年末年始は営業していません） 但し、サービス提供は年中無休
営業時間	午前 9 時～午後 5 時

(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

(5) 事業所の職員体制

管理者	藤原 隆子
責任者	松田 俊恵

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 従業者及び訪問介護員に、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	1 指定訪問介護、介護予防サービス・日常生活総合事業の利用の申込みに係る調整を行います。 2 訪問介護サービス計画、介護予防サービス・日常生活計画の作成並びに利用者等への説明、同意を得ます。利用者へ計画を交付します。 3 指定訪問介護、介護予防・日常生活総合事業の実施状況の把握及び訪問介護サービス計画、介護予防サービス・日常生活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 居宅介護支援事業者等に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。 7 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。 8 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。 9 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 10 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。 11 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 12 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 3 名
訪問介護員	1 訪問介護サービス計画、介護予防サービス・日常生活計画に基づき、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。	非常勤 16 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。	非常勤 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
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書を作成します。
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、脾臓病食、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・重度化防止のための見守りの援助	○ 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。 ○ 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に必要な時だけ介助）を行います。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。
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 その他利用者又は身元引受人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

4 利用料について

- ※ 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訪問介護計画の見直しを行います。
- (1) サービスを利用した場合の「基本利用料単位」は以下のとおりです。お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に応じた基本利用料の1割～3割の額です。ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。
- ※ 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。
- ※ 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増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付・1号事業支給費の対象となります。
 - ・ 夜間（午後6時から午後10時まで）：25%
 - ・ 早朝（午前6時から8時まで）：25%
 - ・ 深夜（午後10時から午前6時まで）：50%
- ※ 2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、利用者の同意の上で、通常利用料金の2倍の額をいただきます。
 - * 2人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）
 - ・ 体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
 - ・ 暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

(2) 提供するサービスの利用料、利用者負担額 ※負担割合に応じた金額により変動します。

区分	サービス提供 時間数	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 30 分を 増すごと
	サービス提供 時間帯	基本単位	基本単位	基本単位	基本単位
身体介護	昼間	163 単位	244 単位	387 単位	567 単位 30 分を増すごとに 82 単位
	早朝 夜間	204 単位	305 単位	484 単位	709 単位 30 分を増すごとに 103 単位
	深夜	245 単位	366 単位	581 単位	851 単位 30 分を増すごとに 123 単位
		身体介護に引続き生活援助を行った場合			
		所要時間が 20 分以上で 65 単位、45 分以上で 130 単位、 70 分以上で 195 単位を加算する。			
生活援助	サービス提供 時間数	20 分未満	20 分以上 45 分未満	45 分以上	
	サービス提供 時間帯				
	昼間				
	早朝 夜間				
	深夜		269 単位	330 単位	

(3) 指定訪問介護サービス利用料 概算

	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 30 分未満	1 時間 30 分 以上 2 時間未満
身体介護	(身体 0 1) 1 9 6 単位	(身体 1) 2 9 3 単位	(身体 2) 4 6 4 単位	(身体 3) 6 8 0 単位	(身体 4) 7 7 9 単位
			20 分以上 45 分未満	45 分以上	
生活援助			(生活 2) 2 1 5 単位	(生活 3) 2 6 4 単位	

※特定事業所加算 I を含む

(4) 加算料金

以下の条件を満たす場合、上記の気本部分に以下の料金が加算されます。

	加 算	基本単位	算 定 回 数 等		
要介護度による区分なし	特 定 事 業 所 加 算	(Ⅰ) 所定単位の 20/100 (Ⅱ) 所定単位数の 10/100 (Ⅲ) 所定単位数の 10/100 (Ⅳ) 所定単位数の 3/100 (Ⅴ) 所定単位数の 3/100	1 回あたり		
	緊 急 時 訪 問 介 護 加 算	100	1 回の要請に対して 1 回		
	初 回 加 算	200	1 月につき		
	中山間地域等における小規模事業所加算	所定単位数の 10/100	1 回あたり		
	中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数の 5/100	1 回あたり		
	生 活 機 能 向 上 連 携 加 算 Ⅰ	100	1 月あたり		
	生 活 機 能 向 上 連 携 加 算 Ⅱ	200	1 月あたり		
	口 腔 機 能 連 携 加 算	50	1 月あたり		
	認 知 症 専 門 ケ ア 加 算 Ⅰ	3	1 日あたり		
	認 知 症 専 門 ケ ア 加 算 Ⅱ	4	1 日あたり		
	介 護 職 員 等 処 遇 改 善 加 算 (Ⅰ) イ	所定単位数の 270/1000	左記の 1 割	1 月当たり	
	介 護 職 員 等 処 遇 改 善 加 算 (Ⅰ) ロ	287/1000			
	介 護 職 員 等 処 遇 改 善 加 算 (Ⅱ) イ	249/1000			
	介 護 職 員 等 処 遇 改 善 加 算 (Ⅱ) ロ	266/1000			
	介 護 職 員 等 処 遇 改 善 加 算 (Ⅲ)	207/1000			
	介 護 職 員 等 処 遇 改 善 加 算 (Ⅳ)	170/1000 相当の単位			

※ 特定事業所加算は、専門人材の確保、質の高い研修の実施、重度者への対応など一定の基準・体制を満たした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、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。
- ※ 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Ⅰ-口の28.7%**及び地域区分別の単価ごとの上乗せ割合3%（7級地10,21円）を上乗せいたします。なお、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。
- ※ （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等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

（5）介護予防・日常生活支援総合事業相当サービスの利用料

【基本部分】※身体介護及び生活援助

サービス名称	サービスの内容	基本利用料 単位
訪問型独自サービス11 （1月につき）	週1回程度の訪問型サービスが必要とされた者 （事業対象者・要支援1・要支援2）	1, 176 単位／月
訪問型独自サービス12 （1月につき）	週2回程度の訪問型サービスが必要とされた者 （事業対象者・要支援1・要支援2）	2, 349 単位／月
訪問型独自サービス13 （1月につき）	1週に2回を超える程度の訪問型サービスが必要とされた者 （要支援2）	3, 727 単位／月
訪問型独自サービス21 （1回につき）	標準的な内容の指定相当 訪問型サービスである場合 （事業対象者・要支援1・要支援2）	287単位 ／回

訪問型独自サービス22 (1回につき)	生活援助が中心 所要時間が20分以上45分未満の場合 (事業対象者・要支援1・要支援2)	179単位 ／回
訪問型独自サービス23 (1回につき)	生活援助が中心 所要時間が45分以上の場合 (事業対象者・要支援1・要支援2)	220単位 ／回
訪問型独自短時間 サービス(1回につき)	短時間の身体介護が中心である場合	163単位 ／回

上記の基本利用料は、斑鳩町・王寺町・河合町・上牧町・広陵町が定める金額です。

なお金額の改定があった場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

【加算】

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。

初回加算	新規の利用者へサービス提供した場合	200単位
生活機能向上連 携加算 (1月につき)	サービス提供責任者が介護予防訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等に同行し、共同して利用者の心身の状況等を評価した上、生活機能向上を目的とした介護予防訪問介護計画を作成し、サービス提供した場合	100単位
生活機能向上連 携加算(Ⅱ) (1月につき)	訪問リハビリテーション若しくは通所リハビリテーションを実施している事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設(原則として許可病床数200床未満のものに限る。)の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師からの助言(アセスメント・カンファレンス)を受けることができる体制を構築し、助言を受けた上で、サービス提供責任者が生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成(変更)すること・当該理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師は、通所リハビリテーション等のサービス提供の場において、又はICTを活用した動画等により、利用者の状態を把握した上で、助言を行うことを定期的に行うこと	200単位

(注1) 所定単位数は、基本料金に各種加算減算を加えた総単位数を指します。

(注2) 加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

4 その他の費用について

(1) 利用の中止、変更、追加

○利用予定日の前に、利用者の都合により、サービスの利用を中止又は変更ができます。

この場合には、サービスの実施日の前日までに事業者申し出てください。

○利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し、事業者の都合、悪天候等の事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の100% (自己負担相当額)

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

○悪天候(警報発令時等)、天変地変、戦争、暴動、その他不可抗力によりサービス提供が困難とされる場合は、事業者の判断によりサービス提供を中止します。

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 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費（30 円×^キ数）をいただきます。 ウ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日以降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、請求いたします。 ※自動引き落とし 毎月 27 日 （金融機関が休みの場合は翌営業日） 利用者指定の郵便貯金口座・銀行口座からの自動振替 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 2 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 30 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。

◇ 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) 保険給付範囲外のサービス利用をご希望される場合は、ご相談ください。

5 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	藤原 隆子 ・ 松田 俊恵
	連絡先電話番号	0745-33-2244
	同ファックス番号	0745-33-2132
	受付日及び受付時間	午前9時～午後5時 祝日、年末年始除く

※ 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。

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、訪問介護サービス、介護予防サービス・日常生活の目標、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「訪問介護サービス計画、介護予防サービス・日常生活計画訪問」を作成します。なお、作成した「訪問介護サービス計画、介護予防サービス・日常生活計画」は、利用者又は身元引受人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「訪問介護サービス計画、介護予防サービス・日常生活計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護サービス計画、介護予防サービス・日常生活計画」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、利用者的心身の状況や意向に充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	松田 俊恵
-------------	-------

- (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) 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、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (6) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (7) 介護相談員を受入れます。
- (8) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している身元引受人・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。

8 身体拘束について

事業所は、当該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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状態状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

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。

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」、「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。 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等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等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ん。また、利用者の家族等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等の個人情報を用いません。 イ 事業者は、利用者及びその家族等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。

【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

11 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、利用者の身元引受人、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。

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身元引受人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します。

1 4 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「訪問介護サービス計画、介護予防サービス」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。

1 5 サービス提供の記録

- (1) 訪問介護サービス、介護予防サービス・日常生活支援総合事業の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等を記録し、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。
- (2) 訪問介護サービス、介護予防サービス・日常生活支援総合事業の実施ごとに、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。

1 6 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半年に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実施します。

1 7 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 8 ハラスメントについて

当事業所は、利用者・家族様双方の信頼関係を損壊する行為に改善の見込みがない場合や、社会通念を超えた苦情やハラスメント行為などについて、適切なサービス提供を確保する観点から訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するため必要に応じて適切な措置を講じるものとします。ハラスメントはサービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員等の心身に悪影響を与えます。ハラスメント行為があった場合契約解除とさせていただく場合がございます。

19 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

苦情受付窓口	松田 俊恵
電話番号	0745-33-2244
受付時間	月曜日～金曜日 午前9時～午後5時 (祝日、年末年始除く)

(2) 行政機関その他苦情受付機関

奈良県 福祉部長寿社会課	所在地 奈良県奈良市登大路町 30 番地 電話番号 0742-22-1101 受付時間 平日 午前9時～午後5時
国民健康保険団体連合会	所在地 奈良県橿原市大久保町県市町村会館内 302-1 電話番号 0744-21-6811 受付時間 平日 午前9時～午後5時
河合町役場	所在地 奈良県北葛城郡河合町池部 1 丁目 1 番地 1 電話番号 0745-57-0200 受付時間 平日 午前9時～午後5時
(介護保険サービスの質や契約上のトラブルについて) 各市役所・町役場 介護保険担当課・係 受付時間 平日 午前9時～午後5時	

20 第三者による評価の実施状況

第三者による 評価	1 あり	評価機関名称	
	実施日	結果の開示	1 あり 2 なし
	2 なし		

21 上記内容について、「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年厚生省令第37号)」第8条の規定に基づき、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
---------------	-------

上記内容について、利用者に説明を行いました。

事業所名	ニッセイせいい在宅介護サービスセンターベル西大和店
説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

ご利用者様 氏 名	
代筆の場合の代筆者氏名 (ご利用者様との続柄 等)	続柄
身元引受人様	