

重要事項説明書

(指定訪問介護〔指定第1号訪問事業(奈良市介護予防訪問介護相当サービス)〕)

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〔指定第1号訪問事業(奈良市介護予防訪問介護相当サービス)〕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、「奈良市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例(平成30年3月30日条例第10号)」及び「奈良市介護予防・生活支援サービス事業の人員、設備及び運営の基準等に関する要綱(平成29年2月1日奈良市告示第64号)」の規定に基づき、指定訪問介護サービス〔指定第1号訪問事業(奈良市介護予防訪問介護相当サービス)〕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	株式会社大夢
代表者氏名	代表 山村真弓
本社所在地 (連絡先)	奈良県奈良市佐保台三丁目902番地の217 電話: 0742-70-5558、FAX: 0742-70-5557
法人設立年月日	令和3年7月15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	ばくのゆめ
介護保険指定 事業所番号	2970108805
事業所所在地	奈良県奈良市法華寺町82-2
連絡先 相談担当者名	電話: 0742-30-2892、FAX: 0742-30-2891 管理者 北本 恵利代
事業所の通常の 事業の実施地域	奈良市(ただし、大柳生、田原以东を除く)木津川市(ただし、東里を除く) (奈良市介護予防訪問介護相当サービスについては、奈良市)

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	この規程は、株式会社大夢が開設する指定訪問介護〔指定第1号訪問事業(奈良市介護予防訪問介護相当サービス)〕事業所ばくのゆめ(以下「事業所」という。)が行う指定訪問介護事業〔指定第1号訪問事業(奈良市介護予防訪問介護相当サービス)〕(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の訪問介護員等が、要介護状態(介護予防については要支援状態)にある利用者に対し、適正な指定訪問介護サービス〔指定第1号訪問事業(奈良市介護予防訪問介護相当サービス)〕を提供することを目的とする。
-------	---

運 営 の 方 針	<p>1 事業の実施に当たっては、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。</p> <p>2 指定訪問介護の訪問介護員等は、利用者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ことができるよう訪問介護計画を作成し、計画に沿って、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。</p> <p>2 奈良市介護予防訪問介護相当サービス事業実施に当たり訪問介護員等は、利用者が可能な限りその居宅において、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ことを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる支援を行うことにより、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。</p> <p>3 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。</p>
-----------	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から土曜日。ただし、夏期8月13日から8月16日及び年末年始12月29日から1月5日までを除く。
営 業 時 間	9：15～17：45

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から土曜日。ただし、夏期8月13日から8月16日及び年末年始12月29日から1月5日までを除く。
サービス提供時間	9：30～17：30

(5) 事業所の職員体制

管理者	(氏名) 北本 恵利代
-----	-------------

職	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	<p>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</p> <p>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。</p>	<p>常 勤 1 名</p> <p>サービス提供責任者と兼務可</p>

サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定訪問介護〔指定第1号訪問事業（奈良市介護予防訪問介護相当サービス）以下「指定訪問介護等」とする〕の利用の申込みに係る調整を行います。 2 訪問介護計画・介護予防訪問介護相当サービス計画に係る計画（以下、訪問介護計画等とする）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等を交付します。 3 指定訪問介護等の実施状況の把握及び訪問介護計画等の変更を行います。 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（又は地域包括支援センター。以下「居宅介護支援事業所等」とする）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。 	<p>常 勤 1 名</p> <p>管理者と兼務可</p>
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問介護計画等に基づき、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。 	<p>常 勤 2 名</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
訪問介護計画等の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者等が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）（介護予防については介護予防居宅サービス計画。以下居宅サービス計画等）とする）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等を作成します。
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	<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) 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等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（介護保険を適用する場合）について

※端数処理により1円の誤差を生じることがあります。

区分	サービス提供時間帯	サービス提供回数		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	
		利用料	利用者負担額 (1割負担の場合)	利用料	利用者負担額 (1割負担の場合)	利用料	利用者負担額 (1割負担の場合)	利用料	利用者負担額 (1割負担の場合)		
身体介護	昼間(午前8時～午後6時)	1,698円	169円	2,542円	254円	4,033円	403円	5,908円に 820円を 加算	590円に 82円を 加算		
	早朝(午前6時～午前8時) 夜間(午後6時～午後10時)	2,126円	212円	3,178円	317円	5,043円	504円	7,388円に 1,062円を 加算	738円に 106円を 加算		
	サービス提供回数 サービス提供時間帯	20分以上 45分未満		45分以上							
生活援助	昼間	1,865円	186円	2,292円	229円						
	早朝・夜間	2,334円	233円	2,866円	286円						
第1号 訪問事業 (訪問型 サービス)	サービスの内容	利用料				利用者負担額 (1割負担の場合)					
	生活援助が中心である 場合(45分以上)	2,292円/回				229円/回					
	月に3,727単位を 超える場合	38,835円/月				3,884円/月					

・加算項目

加算	利用料	利用者負担額 (1割負担の場合)	算定回数等
緊急時訪問介護加算	1,042円	105円	1回の要請に対して1回
初回加算	2,084円	209円	初回のみ

	特定事業所加算Ⅱ	所定単位数の100分の10 に相当する額	左記の1割	
	処遇改善加算Ⅰ	所定単位数の合計に 24.5%乗じる。	左記の1割	1月当たり

- ※ 地域区分別の単価(6級地 10.42円)を含んでいます。
- ※ 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、居宅サービス計画等及び訪問介護計画等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、居宅サービス計画等の変更の援助を行うとともに訪問介護計画等の見直しを行います。
- ※ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員等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人の訪問介護員等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事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者に対してサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となり、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物等に50人以上居住する建物に居住する利用者に対して、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。
- ※ (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。

◇ 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

訪問介護員等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地域包括支援センター、市町村等に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村等が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、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等に連絡し、居宅介護サービス計画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、下記のとおり送迎に要する費用の実費を請求いたします。 通常の事業の実施地域を越えた地点から、 1キロメートルあたり 50 円	
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。
	12 時間前までにご連絡の場合	1 提供当たりの料金の 70%を請求いたします。
	12 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	<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 日までに利用者あてにお届け（郵送）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、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>（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</p> <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、領収書をお渡します。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。）</p>

※ 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 7 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 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	（氏名）管理者 北本 恵利代
	連絡先電話番号	（電話番号）0742-30-2892
	同ファックス番号	（ファックス番号）0742-30-2891
	受付日及び受付時間	月曜～土曜 9：30～17：30

※ 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（要支援認定）の有無及び要介護認定（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者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定（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、居宅介護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、要介護認定（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介護認定（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) 利用者に係る居宅介護支援事業者等が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）（介護予防については介護予防居宅サービス計画）」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

問介護計画等」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画等」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「訪問介護計画等」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画等」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	管理者 北本 恵利代
-------------	------------

- (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) 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 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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、その秘密を保持するべき旨を、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	<ul style="list-style-type: none"> 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。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ん。 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。 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。

【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	

【事業所の連絡先】

○受付時間 月曜日～土曜日 午後9時30分から午後5時30分
 ○電話番号 0742-30-2892
 ○担当者 管理者 北本 恵利代

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等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等の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、利用者に対してその損害を賠償します。ただし、利用者及びその家族に過失・故意がある場合は、賠償の免除あるいは賠償額の減額となる場合があります。

【市町村（保険者）の窓口】 奈良市役所介護福祉課	所 在 地 奈良市二条大路南1丁目1番1号 電話番号 0742-34-5422 ファックス番号 0742-34-2621 受付時間 8:30～17:15 (土日祝及び12/29～1/3を除く)
【居宅支援事業所等の窓口】	事業所名 所在地 電話番号 担当

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
	保 險 名	ウォームハート
	補償の概要	

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

指定訪問介護等の提供にあたっては、居宅介護支援事業者等が開催するサービス担当者会議

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) 指定訪問介護等の提供にあたり、居宅介護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等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「訪問介護計画等」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護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居宅介護支援事業者等に送付します。

15 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護等の実施ごとに、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) 指定訪問介護等の実施ごとに、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 指定訪問介護等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、あなたの居宅サービス計画等に沿って、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) サービス提供責任者（訪問介護計画等を作成する者）

氏名 吉田 千紘（連絡先：0742-30-2892）

- (2) 提供予定の指定訪問介護等の内容と利用料、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 週当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額		
----------------------------	--	--

(3) その他の費用

① 交通費の有無	無
② キャンセル料	重要事項説明書 4-②記載のとおりです。
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記載のとおりです。
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	重要事項説明書 4-④記載のとおりです。

(4) 1ヶ月当たりのお支払い額（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。

18 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等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。
○利用者からの相談又は苦情があった場合は、担当者が必要に応じて利用者宅に訪問し、その内容を十分に把握し対応策又は改善策を講ずる。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (ばくのゆめ)	所在地 奈良県奈良市法華寺町 8 2 - 2 電話番号 0742-30-2892 ファックス番号 0742-30-2891 受付時間 9 : 30 ~ 17 : 30 (日曜及び 8/13 ~ 8/16、 12/29 ~ 1/5 を除く)
【市町村（保険者）の窓口】 奈良市役所介護福祉課 (奈良市介護予防訪問介護相当サービス の場合は奈良市役所福祉政策課)	所在地 奈良市二条大路南 1 丁目 1 番 1 号 電話番号 0742-34-5422 (介護福祉課) 0742-34-5196 (福祉政策課) ファックス番号 0742-34-2621 (介護福祉課) 0742-34-5014 (福祉政策課) 受付時間 8:30 ~ 17:15 (土日祝及び 12/29 ~ 1/3 を除く)
【公的団体の窓口】 奈良県国民健康保険団体連合会	所在地 〒634-0061 奈良県橿原市大久保町 302 番 1 (奈良県市町村会館内) 電話番号 0120 - 21 - 6899 受付時間 9:00 ~ 17:00 (土日祝及び 12/29 ~ 1/3 を除く)

19 介護サービスの利用にあたってご留意いただきたい事項

禁止行為

- ①職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- ③ 職員に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
- ④ 職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

20 業務継続計画（BCP）

感染症や非常災害の発生において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に行うなどの措置

① 感染症の予防及びまん延の防止措置

感染症の発生及びまん延等の関する取り組みの徹底を求める観点から委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等取り組む

21 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
---------	---

22 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、「奈良市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成 30 年 3 月 30 日条例第 10 号）」及び「奈良市介護予防・生活支援サービス事業の人員、設備及び運営の基準等に関する要綱（平成 29 年 2 月 1 日奈良市告示第 64 号）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	奈良県奈良市佐保台三丁目902番地の217	
	法人名	株式会社大夢	
	代表者名	代表 山村真弓	印
	事業所名	ばくのゆめ	
	説明者氏名		印

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印

個人情報利用同意書

私（利用者）及びその家族の個人情報の利用については、以下に定めるとおり同意します。

記

1 利用する目的及び範囲

- (1) 事業者内部の管理運営業務において必要な場合。
- (2) サービスの提供を円滑に受けるために実施されるサービス担当者会議及び他の居宅サービス事業者や相談支援専門員等との調整等において必要な場合。

2 利用する期間

利用契約書で定める契約期間

3 利用する条件

- (1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- (2) 個人情報を使用した会議においては、出席者、内容等を記録しておくこと。

令和 年 月 日

<利用者>

住所

氏名

㊞

<家族の代表>

住所

氏名

㊞

<署名代行者>

住所

氏名

㊞

本人との続柄