

「訪問介護サービス」重要事項説明書
(障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律)

(令和 7 年 6 月 1 日現在)

1. 事業者の概要

事業所（法人）名	株式会社GVPマネージメント		法人種別	株式会社
代 表 者	役 職 名	代表取締役	氏 名	藤原 惣一
所 在 地 電 話 番 号	住所 〒599-8236 大阪府堺市中区深井沢町3265番 TEL：072-270-2095 FAX：072-276-4095			
事 業 内 容	ヘルパーステーション事業			
法人の沿革・特色	平成 22 年 12 月に設立。			

2. 事業所の概要

事業所の名称	ひかりケアステーション
所 在 地 電 話 番 号	住所 〒599-8236 大阪府堺市中区深井沢町3265番 TEL：072-270-2095 FAX：072-276-4095
認 定 コ ー ド	居宅介護 第2716101643号（平成29年 9月 1日指定更新） 移動支援 第2766140533号（平成23年 3月 1日指定） 同行援護 第2716101643号（平成29年 9月 1日指定更新） 行動援護 第2716101643号（平成29年 9月 1日指定更新）
主なサービス提供地域	堺市、和泉市、大阪狭山市、河内長野市の全域
利用者の対象者	身体障害者、知的障害者、障害児、精神障害者、難病等対象者
営 業 日	月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日、12月30日～1月3日、8月13日から8月15日までを除く。
サービス提供曜日・時間	年中無休・24時間
事業の目的	利用者、障害児及び障害児の保護者の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った介護等の提供を確保し、利用者等が居宅において日常生活を営むことができるようにする。
運 営 の 方 針	利用者等が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うよう努めるものとする。 利用者等の必要な時に必要な介護等の提供ができるよう努めるものとする。 提供の実施にあたっては地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村、その他、障害福祉サービス事業者等との密接な連携に努めるものとする。 その他、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」及び「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準」に定める内容等、関係法令等を遵守し、指定居宅介護等を実施するものとする。
事業開始年月日	平成 23 年 3 月 1 日
管 理 者 名	古谷 倫祥

3. 事業所の職員体制

職 種	常勤	非常勤	合計員数	業務内容
管 理 者 兼 サービス提供責任者	1人		1人	介護従事者及び業務の管理 サービス提供責任者業務
サービス提供責任者	3人以上	7人以上	10人以上	利用調整、技術指導、入浴、排泄、 食事等生活全般の援助
訪 問 介 護 員		35人以上	35人以上	入浴、排泄、食事等生活全般の援助

4. 訪問介護サービス提供の流れ

訪問介護サービスの提供は居宅介護計画に基づいて提供します。居宅介護計画の承諾を終えて提供が始まります。

訪問介護サービス提供の流れは次のとおりです。

訪問介護サービス受付	利用者又は代理人等の来所又は電話による訪問介護サービスの利用の受付来所又は電話等による聞き取りから訪問介護サービス利用の相談を受け付けます。
利用手続きの聴取	障害程度区分の確認 担当サービス提供責任者の決定
契約・承諾	担当サービス提供責任者による訪問介護日時の調整 障害者自立支援制度についての説明 訪問による契約書・承諾書等の契約・承諾 契約の有効期間は認定有効期間終了日までです。但し、利用者から申し出が無い場合は、自動的に更新されます。
訪問時の挨拶	利用者住宅の確認、利用者の状態観察、介護意志の確認、介護内容の確認、医療サービスの把握、福祉サービスの把握、前回実施した介護の記録内容の把握
アセスメント	本人・家族の状態把握、心身機能の評価、介護不安等の主訴、特別事項の確認、利用時の希望する曜日・時間
居宅介護計画書作成と承諾	居宅介護計画書の作成の承諾、訪問介護サービス手順書の作成と承諾
連携調整	利用者が利用するほかのサービス事業者との連携調整 必要に応じ医療機関・福祉機関との連携調査 主たる介護者との連携調整
派遣者調整	担当となる訪問介護員の調整 担当となった訪問介護員への介護内容の説明と確認
オリエンテーション	利用者宅にサービス提供責任者並びに訪問介護職員が訪問し介護手順書を説明しながら介護の提供を開始
介護開始	※利用者が介護中に急変した場合は救急車を呼ぶ等救急対応を行うほか事業所や緊急連絡先へ連絡します。
モニタリング	担当サービス提供責任者がおおよそ1年に1度、訪問又は電話にて提供している介護又は支援内容を調査。 本人の心身の状態、家族の状況、介護程度。訪問介護員の質・提供の調査
訪問介護計画の変更	モニタリングにより変更が必要と判断した場合は、居宅介護計画書を修正し利用者並びに家族の承諾
変更調整	居宅介護計画の変更に伴い訪問介護職員の調整
訪問介護の終了	訪問介護サービスの達成により終了の手続き 利用者又は家族の希望により訪問介護サービスの契約を解約することにより終了
記録保管	終了後5年間の利用者の調整書類・経過記録・介護給付等の保管 5年以降は裁断処理

5. サービスの内容

(1) 提供するサービス内容について

身 体 介 護	食事介助、排泄介助、入浴介助、清拭、口腔洗浄、体位変換、整容、おむつ交換、更衣介助、移動介助、起居就寝介助、自立支援、服薬援助等の支援を行います。
家 事 援 助	調理、洗濯、清掃、買い物等の支援を行います。
通 院 等 介 助	通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動（公的手続き又は障害福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る）のための屋内外における移動等の介助又は通院先等での受診等の手続、移動等の支援を行います。
重度訪問介護	入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び、掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般に亘る援助等を行います。
同 行 援 護	移動時及びそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援（代筆・代読を含む）、移動の援護、排泄・食事等の介護、その他外出する際に必要となる支援を行います。
行 動 援 護	行動する際に生じ得る危険を回避するために必要な援護、外出時における移動中の介護、排せつ及び食事等の介護、その他行動する際に必要な支援を行います。
移 動 支 援	官公庁や銀行等の公共機関への用務等、社会生活上不可欠な外出及び余暇活動等社会参加のための外出の支援等を行います。
そ の 他	入院時コミュニケーション支援（但し、堺市に限る）を行います。 その他、介護にかかる援助方法や助言等を行います。

(2) 訪問介護員の禁止行為

- ①医療行為（社会福祉士及び介護福祉士法に規定される認定特定行為業務以外）
- ②利用者又は家族からの金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり（但し、買い物支援等における預かりは除く）
- ③利用者の同居家族に対するサービス
- ④利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除等）
- ⑤利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑥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ため緊急やむを得ない場合を除く）

6. 訪問介護サービスの中止、変更、追加

- (1) 利用者は、急な入院その他正当な理由があるときには、事業者に対して事前に通知することにより、訪問介護サービスの利用を中止することができます。また前日 17 時までにご連絡を頂いた場合はキャンセル料金も不要です。
- (2) 利用者が希望されるときは、事業者に対し、利用前日までに通知することにより訪問介護サービスの日時を変更又は追加することができます。ただし、満員その他の理由によって、利用者が希望される日時に訪問介護サービスを提供することができない場合には、事業者は他の利用可能な日時を示して利用者と協議するものとします。
- (3) 事業者は、利用者の体調不良その他の理由により、訪問介護サービスを提供することが困難であると判断した場合には訪問介護サービスを中止し、又は日時を変更することができます。
- (4) 事業者は、地震、台風、大雪、大雨等の災害時には訪問介護サービスを中止し、又は日時を変更することができます。

7. サービス提供に関わるお願い

(1) 贈答、もてなしの禁止

訪問介護員等に贈答や飲食のもてなしは、制度上、禁止されておりますのでご遠慮させていただきます。

(2) 訪問介護員等の個人情報

個人情報保護法上、訪問介護員等の住所、電話番号などの個人情報につきましては、ご利用者にお知らせしていませんので、あらかじめご了承ください。

- (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の当事業所の担当者へご連絡ください。
- (4) 感染症の発生を予防または感染のリスクを防ぐ為、入出時の手洗い、マスク、使い捨て手袋等を使用させていただく場合があります。
- (6) 訪問途中の事故などにより訪問困難な場合、事業所より利用者宅へ連絡し、最善の処置をとります。その場合、別の訪問介護員がお伺いする場合があります。
- (7) 下記の行為は、ハラスメントに該当する可能性があり、訪問介護サービスを中止させていただくことがありますので、ご理解・ご了承ください。

■暴力又は乱暴な言動、無理な要求

- ・物を投げつける
- ・刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
- ・怒鳴る、奇声、大声を発する
- ・対象範囲外のサービスの強要

■セクシュアルハラスメント

- ・訪問介護員等の体を触る、手を握る
- ・腕を引っ張り抱きしめる
- ・ヌード写真を見せる
- ・性的な話し卑猥な言動をする など

■その他

- ・訪問介護員等の自宅の住所や電話番号を聞く
- ・ストーカー行為 など

8. 利用料金

(1) 介護給付費支給対象サービス利用者負担額

- ① 上記サービス利用に対しては、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく介護給付費等が支給されます。障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく介護給付費(※1)は、本事業所が代理受領いたしますので、利用者は受給証の記載内容に基づき、ご利用者負担額をお支払いいただきます。
- ② 事業者の代理受領を行わない場合(償還払い)は、市町村が定める障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく介護給付費等基準額の全額を一旦お支払い頂きます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく介護給付が支給されます。
- ③ 利用者の身体的理由により1人の訪問介護員による介護が困難と認められる場合等であって、同時に2人の訪問介護員によってサービスを提供した場合には、2人分の料金を頂きます。
(保険適応外部分について料金を改定する際には1ヵ月以上前に利用者に文章で連絡します。)
- ④ ※1 詳細は『別紙：利用者負担額と利用料金について』を参照。

(2) 交通費

訪問介護サービスでは「サービス提供地域」におけるサービス利用については、交通費は無料です。それ以外の地域へのサービス提供につきましては、当事業所の従業員がお伺いするための交通費の実費(往復)をいただきます。

- (3) 利用者の住まいでサービス提供をする為に必要となる水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者負担になります。
- (4) 通院等介助又は移動支援等における訪問介護員の公共交通機関等の交通費は、利用者負担になります。
- (5) 業務上必要な入場料、利用料については実費をお支払い頂きます。又、食事が目的の外出の場合には食事代を含みます。
- (6) キャンセル料
キャンセルの場合は、キャンセル通知の時間により下記の料金をいただきます。

前日17時までにご連絡を頂いた場合	キャンセル料は不要です。
-------------------	--------------

前日 17 時までにご連絡が無い場合	2,000 円
--------------------	---------

※ただし、利用者の急な病変、急な入院等の場合にはいたしません。

(7) 支払方法

上記利用料金の支払いは、1 ヶ月ごとに計算し、翌月請求しますので、支払いは、以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア、現金払い イ、利用者指定口座からの自動振替

現金払いの場合は、請求月の月末までにお支払下さい。自動振替の場合は、請求月の 27 日の引き落としとさせていただきますが、金融機関の都合上、前後することがあります。

介護給付費等について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

9. 訪問介護サービスの終了

(1) サービスの解約による終了

- ①利用者が当事業所に対し 3 日以上予告期間において文書で通知を行った場合は、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院等やむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。
- ②当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が破産した場合、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除することができます。
- ③利用者が障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律制度から著しく逸脱した内容を要求したり、再三説明しても理解されない場合は解約させていただきます。
- ④利用者がサービス利用料金の支払いを 3 ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、30 日以内にお支払いいただけない場合、または利用者やご家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちに契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。
- ⑤当事業所を閉鎖または縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する 30 日前までに文書で通知します。

(2) 契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

- ① 利用者が施設に入所した場合
- ② 利用者が亡くなった場合
- ③ サービス提供実績のない状態が 1 年経過した場合

10. 担当訪問介護員等の変更を希望される場合の相談窓口

相談担当者氏名	管理者 古谷 倫祥(又は担当サービス提供責任者)
連絡先電話番号・FAX 番号	TEL : 072-270-2095 FAX : 072-276-4095
受付日および受付時間	月曜日～金曜日 午前 10 時～午後 5 時

※担当訪問介護員等の変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制等により、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。

11. サービス提供にあたっての留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限月額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量等に変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

(2) 居宅介護計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画」を作成します。作成した「居宅介護計画」については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者の同意を得

た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いします。サービスの提供は「居宅介護計画」にもとづいて行ないます。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

(3) 居宅介護計画の変更等

「居宅介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向等の変化により、必要に応じて変更することができます。また、サービス利用の変更・追加は、訪問介護員の稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介する等必要な調整をいたします。

(4) 担当訪問介護員の決定等

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。担当の訪問介護員や訪問する訪問介護員が交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。利用者から特定の訪問介護員を指名することはできませんが、訪問介護員についてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(17. 参照)

12. 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者（児）施設における虐待の防止について」（平成 17 年 10 月 20 日障発第 1020001 号厚生労働省社会援護局障害保健福祉部長通知）に準じた取扱いをするとともに、下記の対策を講じます。

- 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	古谷 倫祥
-------------	-----	-------

- 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 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

13. 個人情報の保護について

当該事業所は、利用者等の個人情報を適切に取扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考え、当事業所が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努めるとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守します。

- ① 当該事業所の従業員は介護保険法等の規定に基づき、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を洩らしません。
- ② 当該事業所の従業員であったものは、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を洩らしません。
- ③ 当該事業所では、利用者の医療上緊急の必要がある場合又は、サービス担当者会議で必要がある場合に限りあらかじめ利用者もしくはご家族からの文書による同意を得た上で必要な範囲内で利用者又はご家族の個人情報を用います。

当該事業所が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省のガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

14. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する居宅介護の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する居宅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。

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 東京海上日動火災保険株式会社

保険名 超ビジネス保険（事業活動包括保険）

保障の概要 日本国内で発生した事故（対人・対物事故、人格権侵害事故・受託物事故）に起因して、

15. 緊急時の対応方法

- (1) サービス提供中に利用者の様態に急変があった場合は、事前の打ち合わせにより、利用者の主治医、救急隊、緊急連絡先（ご家族等）に連絡致します。
- (2) 利用者が緊急に連絡を取りたい場合の連絡先及び窓口は下記のとおりです。

担当者氏名	管理者 古谷 倫祥(又は担当サービス提供責任者)
連絡先電話番号・FAX 番号	TEL : 072-270-2095 FAX : 072-276-4095
受付日および受付時間	月曜日～金曜日 午前10時～午後5時

16. 職場におけるハラスメントの防止

適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

17. 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、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、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) 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. 身分証携行義務

居宅介護従業者は、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。

19. 苦情解決の体制及び手順

- (1) 提供した指定居宅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。
 - ① 相談、苦情に関する常設窓口として、相談担当者を設けている。また、担当者が不在の場合においても、事業所の誰もが対応できるように相談苦情管理対応シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。利用者からの苦情に適切に対処するため、当事業所関係者及び利用者以外の中立・公正な「第三者委員」を設置し、双方の間に入って助言を行い、話し合いに立ち会うなど、積極的な役割を果たしてもらっている。
 - ② 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。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、対応を決定する。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う。（時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。）
 - ③ 当事業所において、処理し得ない内容についても、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。

20. この契約に関する苦情・相談窓口

【事業所の窓口】

担 当 者	管理者 古谷 倫祥		
電 話 番 号	072-270-2095	受 付 時 間	月曜日～金曜日（祝日を除く） 午前10時～午後5時

【市町村の相談・苦情窓口】

【堺市の窓口】	所在地 堺市堺区南瓦町3番1号 堺市役所本館7階 TEL 072-228-7510
堺市障害福祉 サービス課	受付時間 月曜日～金曜日（祝日を除く） 午前9時～午後5時30分 （市町村への相談等は、各区の地域福祉課、若しくは保健センターでも受付可）
【公的団体の窓口】	所在地 大阪市中央区中寺1丁目1番54号 大阪社会福祉指導センター1階
大阪府社会福祉協議 会運営適正化委員会 福祉サービス苦情解 決委員会	TEL 06-6191-3130 受付時間 月曜日～金曜日（祝日を除く） 午前10時～午後4時

21. 記録の保管について

(1) 用紙で保管する場合

- ・鍵のかかる保管場所に保管します。外部に持ち出す場合は、持ち出し記録簿に記入し保管します。
- ・保管期間はサービス提供終了から5年間とします。
- ・記録の閲覧及び実費を支払っての写しの交付が本人及び家族に限り可能です。
- ・保管期間が終了した書類についてはシュレッダーにかけた上で破棄します。

(2) 電子媒体で保管する場合

- ・ご契約者のデータを保存するパソコンは、ログイン時にパスワードを求める等のセキュリティを設定し、ご契約者のデータに対してアクセス権限のない第三者が不正にパソコン操作を行えないようにします。
- ・外部へのデータの持ち出しは禁止し、保管期間が終了したデータはパソコンより消去します。

22. サービス提供開始可能な年月日

契約に基づき、令和 年 月 日よりサービス提供開始可能とさせていただきます。

23. 重要事項説明の年月日

訪問介護サービスにあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて、重要な事項を説明いたしました。

説明日 令和 年 月 日
説明者

職 名		氏 名	
-----	--	-----	--

【事業者】	所 在 地	大阪府堺市中区深井沢町3265番		
	事業者(法人)名	株式会社GVPマネジメント		
	事業所名	ひかりケアステーション		
	代表者名	代表取締役 藤原 惣一		印

上記の内容について説明を受けました。

【利用者】	住 所			
	氏 名			

【代筆者】	住 所			
	氏 名		続 柄	

【家族又は 身元引受人】	住 所			
	氏 名		続 柄	

【代理人 又は立会人】	住 所			
	氏 名		続 柄	

※立会人とは、事業者と利用者のどちらにも属さないで、双方の意思を確認する第三者を言います。