

重要事項説明書

(指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業)

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定期巡回・随時対応型訪問介護看護について、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、「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」の規定に基づき、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護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	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
代表者氏名	理事長 行 松 英 明
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府箕面市白島三丁目5番50号 (連絡先部署名) 企画・指導グループ (電話番号) 072-724-8166 (ファックス番号) 072-724-8165
法人設立年月日	昭和46年3月25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	堺定期巡回・随時対応ケアサポートOSJ
介護保険指定 事業者番号	堺市指定 (指定事業者番号) 2796600027
事業所所在地	堺市美原区平尾595-1
連絡先 相談担当者名	(連絡先電話) 072-369-1984 (ファックス番号) 072-369-1985 (相談担当者氏名) 井上 雄太
事業所の通常の 事業の実施地域	堺市全域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	(運営規程記載内容の要約) 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所のオペレーター、定期巡回サービスを行う訪問介護員等、随時訪問サービスを行う訪問介護員等が、要介護状態の利用者に対し適切な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業を提供することを目的とする。
運営の方針	1. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたっては、利用者が要介護状態等となった場合においても、その利用者が尊厳を保持し、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事ができるよう、定期的な巡回又は随時通報によりその者居宅を訪問し、入浴、排泄、食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応その他の安心してその居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行うとともに、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すサービスを提供するものとする。 2. 事業に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、他の居宅サービス事業者、地域包括支援セン

	ター、保険医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。 3. 前1項のほか、「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25年4月1日施行）」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。
--	--

（3）事業所の営業日及び営業時間

営 業 日	年中無休とする
営 業 時 間	24 時間
窓口の受付時間	午前 9 時から午後 5 時 45 分

（4）事業所の職員体制

管理者	（氏名） 井上 雄太
-----	------------

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。 3 【主な勤務時間】 9：00 ～ 17：45	1 名
オペレーター	1. 利用者からの通報を受け、随時訪問サービス及び訪問看護ステーションへの連絡調整を行う。随時対応型訪問介護（夜間に限る）も行う。 2. 支障のない範囲で定期巡回サービスを行う。 3. 22 時から 6 時までの間は特別養護老人ホーム美原荘の介護職員と兼務し、利用者からの連絡を受けるとともに、随時訪問サービスの調整等を行う。 4. 主な勤務時間 ① 7：00～15：45 ⑤ 17：45～21：45 ② 10：15～19：00 ⑥ 21：45～7：00 ③ 17：45～21：45 ④ 15：45～17：45	5 名以上
定期巡回サービスを行う訪問介護員等	1. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に位置付けられた利用者の目標及び援助内容において定められた、利用者が在宅の生活において定期的に必要となるサービスを提供する。 2. 主な勤務時間 ① 必要に応じた時間	5 名以上
随時訪問サービスを行う訪問介護員等	1. 24 時間体制でオペレーターの指示により、利用者の心身の状況に応じたサービスを提供する。 2. 支障の無い範囲で定期巡回サービスも行う。 3. 主な勤務時間 ① 7：00～15：45 ⑤ 17：45～21：45 ② 10：15～19：00 ⑥ 21：45～7：00 ③ 17：45～21：45 ④ 8：00～16：45	5 名以上

計 画 作 成 担 当 者	1. 利用者の居宅サービス計画書の内容に沿って、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成する。 2. 主な勤務時間 ① 7:00～15:45 ② 10:15～19:00	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
定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成	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訪問看護事業所とともに行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成します。
オペレーションサービス（随時対応）	予め、利用者の居宅に、当該利用者が援助を必要とする状態になったときに適切に通報できるケアコール端末を設置します。 オペレーターは、利用者からの通報を受け、オペレーションセンターに蓄積された利用者の心身状況や対応履歴等を参照しながら、会話を通じて利用者に安心感を提供するように努めるとともに、利用者の状況を把握し、随時訪問サービスの提供の必要性を判断します。また、必要があれば、訪問看護ステーションへ連絡を行います。
定期巡回サービス	利用者の居宅サービス計画の内容に沿って、定期的に利用者宅へ訪問し、適切に訪問介護サービスを提供します。
随時訪問サービス	オペレーターからの要請にもとづき、利用者の居宅を訪問し、適切に訪問介護サービスを提供します。

(2) 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

① 基本単位表

* 下表は、自己負担割合を 1 割で計算しています。

ご契約者の要介護度		要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
基本単位数（単位）	1 月につき	5,446	9,720	16,140	20,417	24,692
サービス料（円）	1 月につき (1 単位 10.7 円で計算) ①	58,272	104,004	172,698	218,461	264,204
保険給付額（円）	単位数×10.7 円×0.9 ②	52,444	93,603	155,428	196,614	237,783
利用者負担額（円）	サービス料①－保険給付額②	5,828	10,401	17,270	21,847	26,421

* 下表は、自己負担割合を 2 割で計算しています。

ご契約者の要介護度		要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
基本単位数（単位）	1 月につき	5,446	9,720	16,140	20,417	24,692
サービス料（円）	1 月につき (1 単位 10.7 円で計算) ①	58,272	104,004	172,698	218,461	264,204
保険給付額（円）	単位数×10.7 円×0.8 ②	46,617	83,203	138,158	174,768	211,363
利用者負担額（円）	サービス料①－保険給付額②	11,655	20,801	34,540	43,693	52,841

* 下表は、自己負担割合を3割で計算しています。

ご契約者の要介護度		要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
基本単位数（単位）	1月につき	5,446	9,720	16,140	20,417	24,692
サービス料（円）	1月につき (1単位 10.7円で計算) ①	58,272	104,004	172,698	218,461	264,204
保険給付額（円）	単位数×10.7円×0.7 ②	40,790	72,802	120,888	152,922	184,942
利用者負担額（円）	サービス料①－保険給付額②	17,482	31,202	51,810	65,539	79,262

②以下の加算については、一定の条件により基本単位数に追加される事があります。

加算名	単位数	加算要件等
初期加算	30単位（1日につき）	利用開始から30日間に限り追加されます。なお、病院又は診療所への入院後、再度利用された場合も同様に算定されます。
総合マネジメント加算	1200単位 (1月につき)	① 個別サービス計画について、利用者の心身の状況や家族の取り巻く環境の変化を踏まえ、介護職員や看護職員等その他職種協働により随時適切に見直しを行っている。 ② 病院又は診療所等に対し、日常的に情報提供等を行っている。 ③ 日常的に利用者に関わりのある地域住民等の相談に対応する体制を確保している。 ④ 地域住民等との連携により、地域資源を効果的に活用し、利用者の状態に応じた支援を行っている。 ⑤ 地域住民等、他事業所等と共同で事例検討会、研修を実施している。 等の要件を満たして加算されます。
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	750単位（1月につき）	① 研修計画を作成し、当該計画に従い、研修を実施又は実施を予定している。 ② 利用者に関する情報若しくはサービス提供にあたっての留意事項の伝達又は、技術指導を目的とした会議を定期的に開催している。 ③ 健康診断等を定期的に実施している。 ④ 事業所の訪問介護員等の総数のうち、介護福祉士の割合が60%以上又は勤続年数が10年以上の介護福祉士の割合が25%以上である。 等の要件を満たして加算されます。
同一建物等に居住する者へのサービス提供にかかる減算	△600単位 (1月につき)	事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内の建物（養護、軽費、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅）に居住する利用者に対し効率的なサービスの提供を行っている場合減算します。
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	総単位数の24.5%	介護職員処遇改善加算は、平成23年度まで実施されていた介護職員処遇改善交付金による賃金改善の効果を継続する観点から、当該交付金を円滑に介護報酬に移行し、当該交付金の対象であった介護サービスに従事する介護職員の賃金改善に充てることを目的とする加算の事です。

⑥ 他のサービス利用時の費用について

・通所介護、通所リハビリテーション、認知症対応型通所介護を利用された場合は、上記表①の基本単位より1日あたり以下の単位数を減額します。

ご契約者の要介護度		要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
基本項目（単位）	1日につき	62	111	184	233	281

・短期入所生活介護、短期入所療養介護、短期利用共同生活介護、短期利用特定施設入居者生活介護（地域密着型含む）を利用された場合は、下記のとおり計算式で算出した単位数により利用料金が決定します。

月の日数－短期入所系サービスの利用日数（退所日は除く）・・・①

要介護 1 の場合 ①×179 単位

要介護 2 の場合 ①×320 単位

要介護 3 の場合 ①×531 単位

要介護 4 の場合 ①×672 単位

要介護 5 の場合 ①×812 単位

例：要介護度 1 の方が、10 日間短期入所系サービスを利用された場合 （ひと月 30 日の場合）

30 日－10 日＝20 日

20 日×179 単位＝3,580 単位

4 その他の費用について

① キャンセル料	キャンセル料は発生しません。
② サービス提供に当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（お客様）の別途負担となります。
③ ケアコール端末及び通話料	無料です。

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 日ごろまでに利用者あてお届け（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、請求月の 22 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) 利用者指定口座からの自動振替 (イ) 現金支払い (ウ) 事業者指定口座への振り込み 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します。(医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。)
---	--

※ 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 14 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。	ア 相談担当者氏名 井上 雄太
	イ 連絡先電話番号 072-369-1984
	同ファックス番号 072-369-1985
	ウ 受付日及び受付時間 月～金 9:00～17:45

※ 担当する訪問介護員の変更に関しては、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

- 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。
- 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、必要な援助を行うものとします。
- 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、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」を作成します。なお、作成した「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします
- サービス提供は「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」に基づいて行ないます。なお、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」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
- 訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて管理者が行ないますが、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ないます。

8 訪問看護ステーションとの連携

連携する指定訪問看護事業者は

「訪問看護ステーション for you」

「訪問看護ステーションこはる」

「兵田病院訪問看護ステーションなごみ」とする。

訪問看護ステーションとの連携内容については次のとおりとする。

- (1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画作成に関するアセスメント
- (2) 随時対応サービスの提供にあたっての連絡体制の確保
- (3) 介護・医療連携推進会議への参加
- (4) その他連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたって必要な指導及び助言

9 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	荘長 三谷 伸次郎
-------------	-----------

- (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。
- (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（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

10 合鍵の管理について

- (1) 適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供する為に、必要に応じて利用者の自宅の鍵をお預かりすることがあります。
- (2) 合鍵を預かる必要があると判断された場合は、事業所が合鍵借用証書を発行します。また、預かった合鍵については事業所が定める合鍵管理規定に沿って事業所内において厳重に管理を行います。
- (3) 万が一合鍵を紛失した場合、事業所の費用負担により速やかに錠前を交換します。
- (4) 利用者及び利用者家族から合鍵の返還についての求めがあった場合や、利用が中止になった場合については、速やかに合鍵を返還します。
- (5) 上記(1)～(4)のほか、利用者の自宅にナンバーロック式の鍵ボックスを設置する等の方法も適宜利用者および家族と調整し実施します。

11 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	① 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り扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り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。 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	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。 ② 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。 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、追加また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。）

12 身体拘束について

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、次に掲げることにより留意して、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ます。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、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に限ります。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、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を防止することができない場合に限ります。
- (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った場合は、直ちに身体拘束を解きます。

13 緊急時の対応について

- ① 対応方法：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。

② 主 治 医：

家族等連絡先：

14 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定期巡回・随時対応型訪問介護看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。

なお、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	損害保険ジャパン株式会社
保険名	福祉事業者向け賠償責任保険

15 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。

16 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業の提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまた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「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」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また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また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。

17 サービス提供の記録

- ① 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業の実施ごとに、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 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は完結の日から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。

18 衛生管理等

- ① 従業者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 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の設備及び備品等について衛生的な管理に努めます。

19 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

ア 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）

イ 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 利用者等への周知徹底

- ・ 施設内への掲示、パンフレットの配布等により苦情解決責任者及び苦情受付担当者の氏名、

連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

② 苦情の受付

利用者からの苦情は随時受け付けると共に、苦情受付簿を作成する

- ・ 苦情受付簿を作成後は速やかに苦情受付担当者へ申し送る
- ・ 苦情受付担当者は苦情を受け付け、事情を聴取すると共に苦情相談票を作成する。

③ 苦情受付の報告

- ・ 苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告する。

④ 苦情解決に向けての話し合い

- ・ 苦情解決責任者は、苦情申し出人との話し合いによる解決に努める

⑤ 苦情解決の記録、報告

- ・ 苦情受付担当者は苦情受付から解決、改善までの経過と結果について苦情相談処理報告書に記録。
- ・ 苦情解決責任者は苦情解決結果について、苦情申し出人に対して報告する。
- ・ また解決・改善までに時間がかかる場合には経過等について報告する

⑥ 苦情解決の公表

- ・ サービスの質や信頼性の向上をはかるために、必要に応じて堺市への報告を行う。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 社会福祉法人 大阪府社会福祉事業団 堺定期巡回・随時対応ケアサポートOSJ 特別養護老人ホーム美原荘	所 在 地 大阪府堺市美原区平尾595-1 電話番号 072-362-3491 ファックス番号 369-2066 受付時間 毎月曜日～金曜日 9:00～17:45 苦情解決責任者 荘 長 三谷 伸次郎 苦情受付担当者 在宅サービス科長 永谷 邦浩
【市の窓口】 堺市美原区役所 美原保健福祉総合センター 地域福祉課	所在地 堺市美原区黒山167-1 電話番号 072-363-9316 FAX 072-362-0767 受付時間 月～金 9:00～17:30
堺市北区役所 北保健福祉総合センター 地域福祉課	所在地 堺市北区新金岡町5-1-4 電話番号 072-258-6771 FAX 072-258-6836 受付時間 月～金 9:00～17:30
堺市東区役所 東保健福祉総合センター 地域福祉課	所在地 堺市東区日置荘原寺町195-1 電話番号 072-287-8112 FAX 072-287-8117 受付時間 月～金 9:00～17:30
堺市南区役所 南保健福祉総合センター 地域福祉課	所在地 堺市南区桃山台1-1-1 電話番号 072-290-1812 FAX 072-290-1818 受付時間 月～金 9:00～17:30
堺市西区役所 西保健福祉総合センター 地域福祉課	所在地 堺市西区鳳東町6-600 電話番号 072-275-1912 FAX 072-275-1919 受付時間 月～金 9:00～17:30
堺市中区役所 中保険福祉総合センター 地域福祉課	所在地 堺市中区深井沢町2470-7 電話番号 072-270-8195 FAX 072-270-8103 受付時間 月～金 9:00～17:30
堺市堺区役所 堺保健福祉総合センター 地域福祉課	所在地 堺市堺区南瓦町3-1 電話番号 072-228-7477 FAX 072-228-7870 受付時間 月～金 9:00～17:30
堺市健康福祉局長寿社会部 介護保険課	所在地 堺市堺区南瓦町3-1 電話番号 072-228-7513 FAX 072-228-7853 受付時間 月～金 9:00～17:30
【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1丁目3番8号 中央大通FNビル内 電話番号 06-6949-5418 受付時間 月曜日から金曜日の

	午前9時00分から午後5時00分
【第三者委員】 (五十音順)	中嶋 啓子 様 072 - 363 - 1424 山口 安信 様 072-361-0609 木野 由弘 様 072-361-1732

20 サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
- ③事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（１）ご契約者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約をする旨を申し出て下さい。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ①介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ②ご契約者が入院された場合
- ③ご契約者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合
- ④事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- ⑤事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

（２）事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ①ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②ご契約者による、サービス利用料金の支払いが2か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ご契約者(本人、家族)から訪問介護員、事業所に対する迷惑行為

- ・ 事業所を通さず訪問介護員によるサービス提供や個人的な連絡（個人契約など）
- ・ 訪問介護員の自宅住所、電話番号などの訪問介護員の個人情報に関する聞き取り
- ・ 訪問介護員の写真や動画の撮影 ・ 暴言、暴行、嫌がらせ、誹謗中傷、パワーハラスメント、セクシャルハラスメント
- ・ その他厚生労働省で発表された参考資料に記載の行為

(3) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

21 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	無し
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

22 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	令和 年 月 日
-----------------	-------------------------

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」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	大阪府箕面市白島三丁目5番50号
	法人名	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団
	代表者名	理事長 行 松 英 明
	事業所名	堺定期巡回・随時対応ケアサポートOSJ
	管理者氏名	井上 雄太
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏 名	印

代理人	住所	
	氏 名	印

