

## 重要事項説明書 (訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護)

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入浴介護又は指定介護予防訪問入浴介護（以下、「指定訪問入浴介護等」と言います）のサービスについて、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。わからぬこと、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、「大阪市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等を定める条例（平成25年大阪市条例第26号）」及び「大阪市指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準等を定める条例（平成25年大阪市条例31号）」の規定に基づき、指定訪問入浴介護等の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 指定訪問入浴介護等の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 ASCare
代表者氏名	代表取締役 浅井 孝行
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	静岡県静岡市葵区本通十丁目8番地の1 (電話番号) 054-266-3216 (ファックス番号) 054-266-3195
法人設立年月日	昭和49年11月22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	アスクア訪問入浴 淀川
介護保険指定事業所番号	大阪市指定（指定事業所番号）2779105309
事業所所在地	大阪府大阪市淀川区西中島四丁目12番22-201号 西中島ユーリプラザ
連絡先 相談担当者名	(電話番号) 050-3317-7599 (ファックス番号) 06-6195-8772 (相談担当者氏名) 木村 裕美
事業所の通常の 事業の実施地域	西淀川区、淀川区、東淀川区、北区、都島区、福島区、此花区、中央区、西区、港区、大正区、天王寺区、浪速区、東成区、生野区、旭区、城東区、鶴見区

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態（指定介護予防訪問入浴介護にあっては要支援状態）にある利用者に対し、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問入浴介護等の提供を確保することを目的とします。
指定訪問入浴介護 運営の方針	利用者が要介護状態となった場合においても、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配慮して、居宅における入浴の援助を行うことによって、利用者の身体の清潔の保持、心身機能の維持等を図るものとします。

指定介護予防訪問入浴介護 運営の方針	利用者が要支援者となった場合においても、可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、居宅における入浴の支援を行うことによって、利用者の身体の清潔の保持、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図るものします。
-----------------------	--

## (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	祝日を含む月曜日から金曜日（12月31日から1月3日までを除く）
営業時間	午前8時30分から午後5時30分

## (4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	祝日を含む月曜日から金曜日（12月31日から1月3日までを除く）
サービス提供時間	午前8時30分から午後5時30分 (上記サービス提供時間以外はご相談ください)

## (5) 事業所の職員体制

管理者	(氏名) 木村 裕美
-----	------------

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握 その他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
(看護師・准看護師)	1 居宅サービス計画又は介護予防サービス計画（以下、「居宅サービス計画等」と言います）に基づき、指定訪問入浴介護等のサービスを提供します。 2 入浴前後の利用者の心身の状況の把握のため、バイタルチェック（体温、血圧・心拍数の測定など）を行います。	1名以上
介護職員	1 居宅サービス計画等に基づき、指定訪問入浴介護等のサービスを提供します。	2名以上
サービスの提供の責任者		1回の訪問につき、看護職員1人及び介護職員2人（指定介護予防訪問入浴介護にあっては看護職員1人及び介護職員1人）をもって行うものとし、これらの者のうち1人を当該サービスの提供の責任者とします。

### 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
入浴の援助	居宅における入浴の援助を行い、利用者の身体の清潔の保持、心身機能の維持等を図ります。

#### (2) サービスご利用時の留意事項

次の事項につき、ご理解ご協力をお願いします。

- ① サービス提供前後に衛生管理の一環として、手洗い等を利用者のご自宅の設備を使い、行わせていただきますのでご了承ください。
- ② 入浴車から浴槽へ湯水を送ることについて、ご自宅の水道及び電源を使用させていただきます。なお、入浴で使用した湯水はお風呂場等に排水いたしますのでご了承ください。  
また、洗濯機に接続されている水道を使用した場合は、使用後は安全対策として蛇口は閉めて退出いたしますのでご了承ください。
- ③ 住環境等の理由により、訪問入浴車の給湯設備の使用が困難な場合、ご自宅の給湯設備等を使用してサービスを提供いたしますのでご了承ください。
- ④ 交通事情や天候等により、サービス提供時間の変更をお願いする場合がありますのでご了承ください。

#### (3) 看護職員及び介護職員の禁止行為

看護職員及び介護職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（ただし、看護職員が行うバイタルチェック等を除く。）
- ② 毛染めなどの理美容に関わる行為
- ③ 訪問入浴介護等に該当しないサービス行為
- ④ 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
- ⑤ 利用者又は家族から金銭、物品、飲食の授受
- 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なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

#### (4) 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

利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）については、別紙料金表をご覧ください。

※（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の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

#### 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、別途交通費は徴収いたしません。	
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、当事業者にご連絡ください。なお、キャンセル料は請求いたしません。	
③ 利用者の選定により提供される特別な浴槽水等に係る費用		運営規程の定めに基づき、実費を請求いたします。

#### 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 請求書と内容を照合のうえ、利用者指定口座からの自動振替によりお支払い下さい。</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、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。）</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。

#### 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、居宅介護支援又は介護予防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。
- (3) 看護職員、介護職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	(氏名) 木村 裕美
虐待防止に関する担当者	(氏名) 木村 裕美

- 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 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、従業者に周知します。  
⑥ 虐待の防止のための指針を作成します。

## 8 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。

## 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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。）</p>
---------------	--

## 10 緊急時の対応方法について

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又は当事業所における協力医療機関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。なお、救急搬送を必要とする場合、救急隊への申し送り後は、事業者は原則同行できませんのでご承知おき下さい。

## 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入浴介護等の提供により事故が発生した場合は、市区町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者又は介護予防支援事業者（以下、「居宅介護支援事業者等」と言います）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入浴介護等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	損害責任保険
補償の概要	身体障害、財物損壊、身体障害を伴わない経済的損失を補償

## 12 身分証携行義務

看護職員、介護職員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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

指定訪問入浴介護等の提供に当たっては、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) 指定訪問入浴介護等の提供に当たり、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と密接な連携に努めます。
- (2) 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また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) 指定訪問入浴介護等の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等について記録を行います。
- (2) 上記のサービス提供記録は、提供の日から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。

### 16 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動ができるよう、訓練を実施します。

### 17 衛生管理等

- (1) 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定期的に開催し、従業者に周知します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。
- (4) 指定訪問入浴介護等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。
- (5) 指定訪問入浴介護等の用に供する浴槽その他の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

### 18 指定訪問入浴介護等サービス内容の見積もりについて

- (1) サービス内容の見積もりについては、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くサービスの利用実績によります。
- (2) 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）の目安は、別紙料金計算表をご覧ください。

## 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

- ① 提供した指定訪問入浴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【事業所の窓口】【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。
  - ア 苦情があった場合には、直ちに管理者がお客様又はご家族に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聞くとともに、当該サービス実施の担当職員からも事情を確認します。
  - イ 苦情処理については、検討結果等に基づき、できるかぎり速やかにお客様又はご家族に対する対応を行います。
  - ウ 苦情の内容、処理結果について記録した上、台帳に保管し、再発防止に役立てます。
  - エ 苦情の内容によっては、行政窓口等を紹介いたします。

### (2) 苦情申立の窓口

【事業所の窓口】	大阪府大阪市淀川区西中島四丁目12番22-201号 西中島ユーリプラザ (電話番号) 050-3317-7599 (ファックス番号) 06-6195-8772 (受付時間) 8:30~17:30
【事業者の窓口（大阪支店）】	大阪市旭区生江1丁目10番41号 (電話番号) 06-6924-5151 (受付時間) 8:30~17:30
【事業者の窓口（本社：安全管理部）】	静岡県静岡市葵区本通10丁目8番地の1 (電話番号) 054-266-3216 (受付時間) 8:30~17:30
【区役所（保険者）の窓口】	※ 別紙一覧表をご覧ください。
【市役所の窓口】 大阪市福祉局高齢施策部介護保険課 (指定・指導グループ)	大阪市中央区船場中央3丁目1番7-331 (電話番号) 06-6241-6310 (ファックス番号) 06-6241-6608 (受付時間) 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	大阪市中央区常盤町1丁目3番8号 中央大通FNビル内 5階 (電話番号) 06-6949-5418 (受付時間) 9:00~17:00

## 【区役所（保険者）の窓口】 別紙一覧表

北区福祉課	大阪市北区扇町2丁目1番27号 (電話番号) 06-6313-9859 (ファックス番号) 06-6313-9905 (受付時間) 9:00~17:30
都島区保健福祉課	大阪市都島区中野町2丁目16番20号 (電話番号) 06-6882-9859 (ファックス番号) 06-6352-4584 (受付時間) 9:00~17:30
福島区保健福祉課	大阪市福島区大開1丁目8番1号2階 (電話番号) 06-6464-9859 (ファックス番号) 06-6462-4854 (受付時間) 9:00~17:30
此花区保健福祉課	大阪市此花区春日出北1丁目8番4号 (電話番号) 06-6466-9859 (ファックス番号) 06-6462-0942 (受付時間) 9:00~17:30
中央区保健福祉課	大阪市中央区久太郎町1丁目2番27号 (電話番号) 06-6267-9859 (ファックス番号) 06-6264-8285 (受付時間) 9:00~17:30
西区保健福祉課	大阪市西区新町4丁目5番14号 (電話番号) 06-6532-9859 (ファックス番号) 06-6538-7319 (受付時間) 9:00~17:30
港区保健福祉課	大阪市港区市岡1丁目15番25号 (電話番号) 06-6576-9859 (ファックス番号) 06-6572-9514 (受付時間) 9:00~17:30
大正区保健福祉課	大阪市大正区千島2丁目7番95号 (電話番号) 06-4394-9859 (ファックス番号) 06-6553-1986 (受付時間) 9:00~17:30
天王寺区保健福祉課	大阪市天王寺区真法院町20番33号 (電話番号) 06-6774-9859 (ファックス番号) 06-6772-4906 (受付時間) 9:00~17:30
浪速区保健福祉課	大阪市浪速区敷津東1丁目4番20号 (電話番号) 06-6647-9859 (ファックス番号) 06-6644-1937 (受付時間) 9:00~17:30
西淀川区保健福祉課	大阪市西淀川区御幣島1丁目2番10号 (電話番号) 06-6478-9859 (ファックス番号) 06-6478-9989 (受付時間) 9:00~17:30
淀川区保健福祉課	大阪市淀川区十三東2丁目3番3号 (電話番号) 06-6308-9859 (ファックス番号) 06-6885-0537 (受付時間) 9:00~17:30

東淀川区保健福祉課	大阪市東淀川区豊新2丁目1番4号 (電話番号) 06-4809-9859 (ファックス番号) 06-6327-2840 (受付時間) 9:00~17:30
東成区保健福祉課	大阪市東成区大今里西2丁目8番4号 (電話番号) 06-6977-9859 (ファックス番号) 06-6972-2781 (受付時間) 9:00~17:30
生野区保健福祉課	大阪市生野区勝山南3丁目1番19号 (電話番号) 06-6715-9859 (ファックス番号) 06-6715-9967 (受付時間) 9:00~17:30
旭区保健福祉課	大阪市旭区大宮1丁目1番17号 (電話番号) 06-6957-9859 (ファックス番号) 06-6952-3247 (受付時間) 9:00~17:30
城東区保健福祉課	大阪市城東区中央3丁目5番45号 (電話番号) 06-6930-9859 (ファックス番号) 06-6932-1295 (受付時間) 9:00~17:30
鶴見区保健福祉課	大阪市鶴見区横堤5丁目4番19号 (電話番号) 06-6915-9859 (ファックス番号) 06-6913-6235 (受付時間) 9:00~17:30