

24時間いつでもコール偕楽園
定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業

重要事項説明書

様

社会福祉法人 亀鶴会

重要事項説明書

1 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供する事業者（法人）について

事業者名称	社会福祉法人 亀鶴会
代表者	理事長 三浦 広為
所在地	〒874-0904 大分県別府市南荘園町4番38号
連絡先	0977-22-2515
法人設立年月日	平成18年12月26日

2 利用者に対する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	24時間いつでもコール借楽園
介護保険指定事業所番号	4490200302
事業所所在地	大分県別府市南荘園町4番18号
連絡先 相談担当者名	TEL 0977-75-8816 FAX 0977-76-5889 (相談担当者 神宮 由香)
事業所の通常の実施地域	別府市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者に対し、訪問介護員等が定期的又、随時訪問して、日常生活上の援助や診療の補助などを行い、また利用者からの通報により相談を受け、必要に応じた適切なサービスを提供することを目的としています。
運営の方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 要介護状態となった場合においても、利用者が尊厳を保持し、可能な限り居宅において、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、定期的な巡回又は随時通報により利用者の居宅を訪問し、入浴・排泄・食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応、安心して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い、療養生活を支援し、心身機能の維持回復を図ります。 ・ 必要なときに必要な定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供ができるよう努めるものとし、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう目標を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めます。 ・ 関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域の保健・医療・福祉サービスの綿密な連携を図る他、本事業に係る関係条例等を遵守し、総合的なサービスの提供に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	3 6 5 日
営業時間	2 4 時間

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	3 6 5 日
サービス提供時間	2 4 時間

(5) 事業所の職員体制とサービス内容

管理者	(職名) 管理者 (氏名) 神宮 由香
-----	---------------------

職種	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しい命令を行います。	常勤1名
オペレーター	1 利用者、家族からの通報を随時受け、適切に対応する。 2 利用者またはその家族に対して、適切な相談及び助言を行う。 3 巡回中の介護職員からの相談に対応し、必要時訪問看護ステーションへ連絡する。	常勤2名以上
計画作成責任者	1 居宅サービス計画の内容、看護職員の定期的訪問によるモニタリングとアセスメント、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえてアセスメントを行い、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成及び交付を行う。 2 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を、当該利用者を担当する介護支援員に提出する。 3 サービスの利用の申込みに係る調整、サービス内容の管理を行う。	常勤1名以上
定期巡回訪問介護員	1 居宅サービス計画に沿った定期的な巡回により、排泄の介護、日常生活上の世話等の定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたる。	常勤3名以上
随時対応型訪問介護員	1 利用者からの通報により、必要に応じてその利用者の居宅を速やかに訪問し、日常生活上必要な緊急時の対応等を行う。 2 利用者からの通報により、必要に応じてその利用者の居宅を速やかに訪問し、必要に応じてオペレーターと相談し、訪問看護の要請を行う。	常勤3名以上

訪問看護職員	<p>看護師等が医師の指示に基づき、利用者宅を訪問してサービス提供（連携先の訪問看護事業所）を行います。次の項目について必要な協力を行い連携します。</p> <p>① 看護職員による利用者のアセスメント及びモニタリング ② 随時対応サービスの提供にあたって、看護職員による対応が必要と判断された場合の連携体制の確保 ③ 介護・医療連携推進会議への参加 ④ その他必要な指導及び助言</p>	連携先による
--------	---	--------

3 介護報酬に係る利用者負担金

(1) 提供するサービスの料金について（連携型事業所の場合）

介護度	定期巡回・随時対応型訪問介護看護費 (Ⅱ)			定期巡回・随時対応型訪問介護看護費 (Ⅲ)	
	1ヶ月の利用者負担金 (1月につき)			夜間にのみ	
	1割	2割	3割	サービスを必要とするご利用者の場合	
要介護1	5,446円	10,892円	16,338円	基本夜間訪問サービス費	989円/月
要介護2	9,720円	19,440円	29,160円	定期巡回サービス費	372円/回
要介護3	16,140円	32,280円	48,420円	随時訪問サービス費 (Ⅰ)	567円/回
要介護4	20,417円	40,834円	61,251円	随時訪問サービス費 (Ⅱ)	764円/回
要介護5	24,692円	49,384円	74,076円	※ 負担割合1割の場合	

※訪問看護を受ける場合は、別に訪問看護事業所において訪問看護費の負担金が必要です。

(2) 加算について

項目	内容	金額
初期加算	利用を開始した日から30日以内の期間について加算されます。また、30日を超える入院後、利用を再開した際も同様とします。	30円/日
介護職員等処遇改善加算 (Ⅱ)	所定単位数の22.4%	

(3) 減算について

介護度	定期巡回・随時対応型訪問介護看護費 (Ⅱ)		定期巡回・随時対応型訪問介護看護費 (Ⅲ)	
	通所サービス利用時の調整	事業所と同一建物のご利用者の場合		
要介護1	-62円/日	-600円/月	所定単位数の10%	
要介護2	-111円/日			
要介護3	-184円/日			
要介護4	-233円/日			
要介護5	-281円/日			

4 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10日までに利用者あてにお届け（郵送を含む）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20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）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 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20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。

5 サービスの利用方法

（1） サービス提供を行う訪問介護員

- ① サービス提供にあたり、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。
- ② 利用者様から特定の訪問介護員の指名はできません。

（2） サービス実施時の留意事項

- ① 定められた業務以外の禁止
利用者様は「2（5）事業所の職員体制とサービス内容」で定められたサービス以外の業務を事業者へ依頼することはできません。
- ② サービス実施に関する指示・命令
定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者はサービスの実施にあたって利用者様の事情・意向等に十分に配慮するものとします。
- ③ 備品等の使用
定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供するために使用する水道、ガス、電気等の費用は利用者様のご負担になります。

（3） サービス内容の変更

サービス利用当日に、利用者様の体調等の状況、又は事業所の事情によって、予め計画していたサービス計画を変更することがあります。

(4) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者様に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者様又はご家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類など資産管理を主とする預かり
- ③ 利用者様又はそのご家族等からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者様の同居家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ⑤ 利用者様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 利用者様の居宅での飲酒、喫煙
- ⑦ 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者様又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急でやむを得ない場合を除く）
- ⑧ 利用者様又はその家族等に対しての宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(5) サービスの縮小、又は一時停止

- ① 利用者様が医療機関へ入院した場合
- ② 自然災害により、事業所が通常のサービス提供が難しいと判断した場合
- ③ その他、非常事態が発生した場合

(6) サービスの終了

- ① 利用者様のご都合でサービスを終了する場合
サービスの終了を希望する日の1週間前までに担当の介護支援専門員へお申し出下さい。
- ② 当事業所の都合でサービスを終了する場合
人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1か月前までに文書で通知いたします。
- ③ 自動終了
以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービス及び契約を終了いたします。
ア 利用者様が介護保険施設に入所した場合
イ 利用者様の要介護認定区分が非該当（自立）、事業対象、要支援と認定された場合
ウ 利用者様がお亡くなりになった場合
- ④ その他
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、利用者様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、利用者様は担当の介護支援専門員へ解約の意向を通知することによって即座にサービスを終了することができます。

6 合鍵の管理及び紛失時の対処方法

- (1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたり、利用者から合鍵を預かることは原則的に行いません。やむを得ず合鍵を預かる必要性が生じた際は、書面によりその取扱い方法について説明した上で、合鍵を預かることに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとします。

- (2) 鍵の管理は利用者の準備した鍵保管ボックス等を活用することとします。その取扱い方法について、職員に十分周知して慎重に取り扱うとともに、使用中の事故について責任を負わないものとします。
- (3) 合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者へ連絡を行うとともに、警察への届出等必要な措置を行うものとします。

7 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>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。</p> <p>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の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>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。</p> <p>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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<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>

8 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。また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずるものとします。

9 事故発生時の対応方法について

利用者に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供により事故が発生した場合は、別府市、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、利用者に対する定期サービス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	あいおいニッセイ同和損保
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	事業所が所有、使用または管理している各種の設備、用具等の不備や、事業活動上のミスが原因で利用者や第三者の身体障害や財物損壊等が生じ、被害者側との間に損害賠償問題が発生した場合の補償として

10 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。

11 心身の状況の把握

定期巡回・随時対応型訪問介護看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。

12 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。

13 サービス提供の記録

- (1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施ごとに、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) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施ごとに、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。

14 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 提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看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。

(2) 苦情申立の窓口

当事業所苦情受付担当	所在地 大分県別府市南莊園町4番18号 電話番号 0977-75-8816 FAX番号 0977-76-5889 管理者 神宮 由香
別府市役所 介護保険担当課	所在地 別府市上野口町1番15号 電話番号 0977-21-1111 FAX番号 0977-22-2366 受付時間 午前8時30分～午後5時 (土曜日・日曜日・祝日を除く)
大分県国民健康保険団体中央 会 介護サービス苦情処理事務局	所在地 大分市大手町2丁目3番12号 電話番号 097-534-8475 (直通) FAX番号 097-537-8652 受付時間 午前8時30分～午後5時 (土曜日・日曜日・祝日を除く)
大分県庁 高齢者福祉課	所在地 大分市大手町3丁目1番1号 電話番号 097-536-1111 対応時間 午前8時30分～午後5時 (土曜日・日曜日・祝日を除く)

15 虐待防止について

事業者は、契約者等の人権の擁護・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	神宮 由香
-------------	-------

(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) 介護相談員を受け入れます。

(6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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。

重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
---------------	-------

事業者	事業所名	24時間いつでもコール偕楽園	
	管理者	神宮 由香	印
	説明者氏名		印

事業者から上記内容の説明を受け、同意しました。

利用者	住所		
	氏名		印

代理人	住所		
	氏名		印