

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護

ほほえみ定期巡回ステーション

重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

(一宮市指定 第2392200685号)

当事業所はご利用者に対して指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※ 当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。

1. 事業者

- (1) 会社名 医療法人 翔樹会
- (2) 会社住所 愛知県一宮市開明字東沼85番地
- (3) 電話番号 0586-64-0003
- (4) 代表者氏名 理事長 井上 雅樹
- (5) 設立年月日 平成12年12月14日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護

(2) 事業所の目的

医療法人翔樹会が設置経営するほほえみ定期巡回ステーション(以下「事業所」という。)において実施する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業(以下「事業」という。)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、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意志及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供することを目的とする。

- (3) 事業所の名称 ほほえみ定期巡回ステーション
令和3年4月1日指定 一宮市第 2392200685 号
- (4) 事業所の所在地 愛知県一宮市開明字郷中 43 番
- (5) 事業所の電話番号 0586-64-5603
- (6) 事業所長(管理者)氏名 多田 弘子

(7) 事業所の運営方針

- 1 事業所が実施する事業は、要介護状態となった場合においても、利用者が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、夜間において、定期的な巡回又は通報によりその者の居宅を訪問し、排せつの介護、日常生活上の緊急時の対応その他の夜間において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ものとする。
- 2 事業の実施に当たっては、必要なときに必要な訪問介護の提供ができるよう努めるものとする。
- 3 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、その目標を設定し、計画的に行うものとする。
- 4 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、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。
- 5 事業の実施に当たっては、一宮市、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者、地域との連携に努めるものとする。

(8) 開設年月日 令和 3 年 4 月 1 日

(9) 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務の内容

(1) 管理者 1 名（常勤職員 計画作成責任者 訪問介護の管理者と兼務）

管理者は、従業者及び業務の実施状況の把握その他業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。

(2) オペレーションセンター従業者

① オペレーター 6 名（常勤兼務 6 名）

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する時間帯を通じて専ら利用者からの通報を受け付ける業務を行う。

また、オペレーションセンター従業者は、事業所に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用の申込みに係る調整、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う。

(3) 訪問介護員等 定期巡回と随時訪問を含めて 1 名以上

① 定期巡回サービスを行う訪問介護員等

定期的な巡回により、排せつの介護、日常生活上の世話等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たる。

② 随時訪問サービスを提供する訪問介護員等

利用者からの通報によりその者の居宅を訪問し、日常生活上の緊急時の対応等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たる。

3. 事業実施地域及び営業時間・利用定員

(1) 通常の事業の実施地域 一宮市

(2) 営業日及び営業時間

本事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

(1) 営業日 日曜日から月曜日まで(365 日)とする。

(2) 営業時間 午前 9 時 00 分から午後 17 時 00 分までとする。

(3) サービス提供時間 24 時間とする。

(4) 上記の営業日、営業時間、サービス提供時間は、電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制とする。

4. 提供するサービスと利用料金

事業所は、介護保険法令に定める下記のサービスを提供するものとします。

< 定期巡回サービス >

居宅サービス計画に基づき、計画作成責任者が作成した訪問計画にしたがって定期的に居宅を巡回訪問し、サービスを提供します。

<随時対応サービス>

利用開始にあたり、利用者の居宅にケアコール端末及びその付属品を設置します。オペレーターが利用者または家族からのコールを受け、利用者の心身状況や対応履歴等の情報を参照しながら、会話を通じて利用者の状況を把握し、随時訪問サービスの必要性を判断し、必要に応じて訪問介護員に出動を要請します。なお、通報の内容によっては、必要性に応じ看護師に助言を得る等、利用者の生活に支障がないように努めます。

ただし、午後6時から午前8時までの間に行われる随時対応サービスのオペレーターについては、訪問介護看護の事業所と綿密な連携を図り集約化することによって、一体的に利用者又はその家族からのコールを受けることができますものとします。

また、随時の訪問の必要性が同一時間帯に頻回に生じる場合には、利用者の心身の状況を適切に把握し、定期巡回サービスに組み替える等の対応を行います。

<随時訪問サービス>

随時対応サービスにおける訪問の判断により、利用者の居宅を訪問し訪問介護サービスを提供します。概ね30分以内には駆けつけられる体制の確保には努めますが、時に複数の利用者の随時訪問の必要性が生じた場合には、適切なアセスメントの結果に基づき緊急性の高い利用者を優先して訪問することがあります。

<訪問看護との連携>

定期巡回・随時対応型訪問介護看護業務の一部を、連携先の訪問看護事業所と連携し、以下の業務内容を委託しています。

- (1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書作成におけるアセスメント及びモニタリングの実施
- (2) 随時対応サービス対象者のサービス提供における連絡体制の確保
- (3) その他必要な指導及び助言

<ケアコール端末について>

- (1) ケアコール端末機は事業所から貸し出します。通信にかかる通信料(電話代)は、利用者の負担となります。また、コール機のメンテナンスの為、毎月定期診断通報を行います。こちらの通信料も利用者負担となりますので、あらかじめご了承ください。
- (2) ケアコール端末機の故障・紛失・水没等については、利用者の故意又は過失に起因するものに関しては利用者負担となります。それ以外の故障や電池の交換については、事業者の負担となります。

<合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法>

- (1) 利用者から合鍵を預かる必要がある場合は、書面によりその取扱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)をうけることとする。
- (2) 預かった合鍵については、使用時以外は施錠された保管庫に補完するものとする。
- (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する。

＜サービス利用料金等＞

- ① 別添付の利用料金表に基づき、サービス利用料金をお支払いください。
 - ・介護職員処遇改善加算Ⅰ、特定介護職員等処遇改善加算Ⅱ、介護職員等ベースアップ支援加算として、基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数の 13.7%、4.2%、2.4%が含まれます。
- ②①に定めるサービスに対する利用料金について、介護保険給付費体系の変更があった場合、事業所は当該サービスの利用料金を変更できるものとします。
- ③①に定めるサービスに対する利用料金については、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2ヶ月前までにご説明します。

＜利用料のお支払い方法＞（契約書第 8 条参照）

前記の料金・費用は、1ヶ月毎に計算し、ご請求しますので、翌月引き落とし、もしくは末日までに現金にてお支払いください。

＜利用日の中止・変更・追加＞（契約書第 7 条参照）

- ①利用予定日の前に、サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合には、サービス実施日の前日までに事業所に申し出て下さい。
- ②事業所は、第1項に基づくご利用者及びその家族等からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、満員でサービス提供できない場合、他の利用可能期間又は利用可能期日をご利用者及びその家族等に提示して協議するものとします。

5. 事業所の義務等及び義務違反

(1) 事業所の記録作成・交付の義務（契約書第 10 条参照）

- ①事業所は、ご利用者及びその家族等に対するサービスの実施に付いて記録を作成し、その完結の日から5年間保管し、ご利用者及びその家族等の請求に応じてこれを閲覧させ、またはその複写物を交付します。
- ②事業所は、ご利用者及びその家族等から他のサービス事業所の利用を希望する旨の申し出があった場合には、ご利用者及びその家族等に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付いたします。

(2) 守秘義務（契約書第 11 条参照）

- ①事業所は、正当な理由がなく、その業務上知り得たご利用者及びその家族等の秘密を漏らしません。
- ②職員は、業務上知り得たご利用者及びその家族等の秘密を漏らしません。
- ③職員であったものに、業務上知り得たご利用者及びその家族等の秘密を保持させるため、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容に含みます。

- ④前①～③項にかかわらず、ご利用者に係るサービス担当者会議での利用など正当な理由がある場合には、ご利用者及びその家族等の事前の同意を文章にて得た上で、ご利用者及びその家族等の個人情報を使用することがあります。

(3) 損害賠償責任(契約書第 14～15 条参照)

事業所は、サービスの実施に伴って自己の責に帰すべき事由によりご利用者及びその家族等に生じた損害について賠償する責を負います。また、上記守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、ご利用者及びその家族等に故意又は過失が認められる場合には、ご利用者及びその家族等の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償を減じることができるものとします。

(4) 衛生管理

- 1 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理並びに事業所の設備の衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講じるものとする。
- 2 訪問介護員等が感染源となることを予防し、また訪問介護員等を感染の危険から守るため、必要な措置を講じるものとする。

(5) 緊急時の対応

- 1 本事業所の訪問介護員等は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告する。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じるものとする。
- 2 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事故が発生した場合は、一宮市、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。
- 3 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には、損害賠償を速やかに行うものとする。

6. 契約の終了

(1) 契約の終了事由、契約終了に伴う援助(契約書第 17 条参照)

契約の有効期限は、契約締結の日からご利用者の介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の**7日前**までにご利用者及びその家族等から契約終了の申し入れがない場合には、契約は同じ条件で更新され、以後も同様となります。(契約書第2条参照)

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出来ませんが、仮にこのような事項に至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ① ご利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定により利用者の心身の状況が自立と判断された場合(※この場合、条件を変更して、再度契約することができます。)
- ③ご利用者が介護保険施設に入所した場合
- ④事業所が解散した場合、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

- ⑤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ご利用者及びその家族等から契約解除の申し出があった場合（詳細は次項をご参照ください）
- ⑦事業所から契約解除を申し出た場合（詳細は次々項をご参照ください）
- ⑧利用者及びその家族等による、第 8 条第1項から第3項に定めるサービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、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

(2)ご利用者及びその家族等からの解約・契約解除の申し出(契約書第 18・19 条参照)契約の有効期間であっても、ご利用者及びその家族等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日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することが出来ます。

- ①事業所が作成した居宅サービス計画に同意できない場合
- ②事業所もしくは介護支援専門員が正当な理由なく契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
- ③事業所もしくは介護支援専門員が守秘義務に違反した場合
- ④事業所もしくは介護支援専門員が故意又は過失によりご利用者及びその家族等の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(3)事業所からの契約解除の申し出(契約書第 20 条参照)

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ご利用者及びその家族等が、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、その結果契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご利用者及びその家族等が、故意又は過失により事業所又は職員の身体・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、契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

7. 虐待防止に関する事項

1 本事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止のため次の措置を講じるものとする。

- (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- (2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- (3) その他虐待防止のために必要な措置

2 本事業所は、サービス提供中に、当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、これを一宮市に通報するものとする。

8. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付(契約書第 23 条参照)

①事業所に関する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

苦情受付窓口（担当者） 多田 弘子

TEL 0586-64-5603

受付時間 平日午前9時00分から午後5時00分

②当事業所以外の苦情・相談窓口

一宮市介護保険課

TEL 0586-28-9018

受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:15(祝日を除く)

愛知県国民健康保険団体連合会(介護福祉課 苦情調査係)

TEL 052-971-4165

受付時間 毎週月曜日～金曜日 9:00～17:00(祝日を除く)

※ ご不明な点はお尋ねください。

ご相談については各市町村でも受け付けております。