

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護)

I 重要事項説明書

利用者様（または家族様）が利用しようと考えておられます通所介護サービスについて、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させていただきます。わからないこと、わかりにくいことがあれば、ご遠慮なく質問をしてください。

1 指定介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	福の種株式会社
代表者氏名	代表取締役 木村 徹
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	高知県高知市潮見台1丁目2603 TEL 088-856-8555 FAX 088-856-8603
法人設立年月日	平成23年5月30日

2 利用者様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	あんぱん定期巡回・随時対応型訪問介護看護
介護保険指定 事業者番号	3990101663
事業所所在地	高知県高知市介良乙1201-1サンビレッジ介良B201
連絡先 相談担当者名	TEL 088-856-8605 FAX 088-854-8660 管理者 川村香穂
事業所の通常の事業の実施地域	高知市の一部（春野町・鏡・土佐山を除く）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	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 事業所の従業員が、要介護状態にある者（以下「要介護者等」という。） に対し、介護保険法に基づく適正な定期巡回・随時対応型訪問介護 サービスを提供することを目的とする。
運営の方針	要介護状態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ことができるよう、定期的な巡回又は随時通報によりその者の居宅を訪問し、入浴・排泄・食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応その他、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い、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を目指すものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間 サービス提供時間

営業日	365日
営業時間	24時間

事務受付時間

曜日	月曜日から金曜日 ただし、12月30日から1月3日までを除く。
受付時間	9:00~18:00

3 事業所が提供するサービスと利用料金について

(1) 職員体制

職種	職務の内容	人員数
①管理者	・事業所の従業者および業務の一元的な管理 ・従業者に基準を遵守させるための必要な指揮命令	1名（常勤兼務）
②オペレーター	・利用者および家族からの通報を随時受け付け、適切に対応 ・利用者またはその家族に対して、適切な相談及び助言	提供時間を通じて1名以上（常勤兼務）
③計画作成責任者	・定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成および交付 ・サービス提供の日時等の決定 ・サービス利用の申し込みに係る調整、サービス内容の管理	1名以上（常勤兼務）
④定期巡回サービス訪問介護員	・定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に沿った定期的な利用者宅巡回訪問	必要な人数（常勤兼務）
⑤随時対応サービス訪問介護員	・オペレーターからの要請を受けての利用者宅の訪問	提供時間を通じて1名以上（常勤兼務）

(2) サービスの内容

定期巡回・随時対応型訪問介護看護について、以下の2つの場合があります。

1) 利用料金が介護保険の給付の対象となる場合
2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

1 利用者負担金

介護保険からの介護給付サービスを利用する場合の利用者負担金は、利用金額のうち「負担割合証」に記載されている利用者負担割合分になります。この金額は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。ただし、介護保険の支給限度額の範囲を超えたサービスや、介護保険の給付対象外のサービス利用は、全額自己負担となります。また、要介護認定区分が自立と判定した方等、何らかの理由にて介護保険の給付を受けない方については全額自己負担となります。

2 利用料金が介護保険の給付の対象となるサービス

<サービスの概要>

1) 定期巡回サービス	訪問介護員が定期的に利用者宅を巡回し介護サービスを提供します。
2) 随時対応サービス	利用者・家族からの通報を受け、24時間オペレーター（専門職）が対応するサービスです。

3) 随時訪問サービス	オペレーターからの要請を受け、随時利用者宅を訪問し、介護サービスを提供します。
4) 看護サービス	アセスメント、モニタリング及び連携先の訪問看護事業所が定期的並びに随時状況に応じて看護サービスを行う。

- ◇ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、利用者が安心してその居宅において生活を送るのに必要な援助をします。
- ◇ 随時訪問サービスを適切に行うため、オペレーターは計画作成責任者、定期巡回サービスを行う訪問介護員等と密接に連携し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。
- ◇ 随時訪問サービスの提供にあたっては、利用者からの随時の連絡に迅速に対応し、必要な援助を行います。
- ◇ 訪問看護サービスの提供にあたっては、定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する指定訪問看護事業所および主治の医師との密接な連携に基づき、医師による指示を文書で受けた場合に、指定訪問看護事業所により提供されます。

3 サービス利用料金

サービス利用料金については、契約書別紙1「定期巡回・随時対応型訪問介護看護利用料金表（利用者負担金）」の通りとします。利用料金に変更がある場合は、契約書別紙1を差し替え、その都度覚書を締結します。

4 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担となります。

1) 通信料	利用者宅から事業所への通報に係る通信料及び通話により発生する通話料金については、利用者が実費分をご負担いただきます。
2) モバイル端末	サービス内容を記録するモバイル端末を設置させていただく際は、モバイル端末の充電にかかる費用をご負担いただきます。

5 請求について

利用者は、利用者負担額をその指定された口座からの自動振替にて支払います。

6 サービスのキャンセル

利用者がサービスの利用の中止を選択する際は、速やかに事業者までご連絡ください。利用者の都合でサービスをキャンセルする場合には、できるだけお早めに事業者までご連絡ください。直前でのキャンセルは、次のキャンセル料を申し受けますので、ご了承ください。（ただし、利用者の容態の急変等、緊急でやむを得ない事情がある場合はその限りではありません。）

【定期巡回・随時対応型訪問介護看護をサービスキャンセルした場合】

時 期	キャンセル料	備 考
サービス利用の前日まで	無 料	
サービス利用の当日	500円	税別

(3)従業者の禁止行為

定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者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、訪問看護職員が行う診療の補助行為を除く。）
- 2 利用者様又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- 3 利用者様又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- 4 身体拘束その他利用者様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やむを得ない場合を除く。)

- 5 その他利用者様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、利用者様負担額（介護保険を適用する場合）について

料金表添付別紙

- ※（利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）利用料は、全額を一旦お支払いいただきます。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（利用者様負担額を除く）申請を行ってください。

- 4 利用料、利用者様負担額（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、利用者様負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	1 利用料利用者様負担額（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。 2 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月20日までに利用者様あてにお届け（ご利用時又は郵送）します。
2 利用料、利用者様負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	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様控えと内容を照合のうえ、利用者様または家族の指定口座からの自動振替にて請求月の27日までにお支払い下さい。 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、利用者様負担額（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。

- 5 サービスの提供に当たっての留意事項

(ア) サービス利用にあたって

- (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。利用者様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) 利用者様が要介護認定を受けていない場合は、利用者様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様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、遅くとも利用者様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) 利用者様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、利用者様及び家族の意向を踏まえて、「定期巡回・随時対応型訪問介

「看護サービス計画」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サービス計画」は、利用者様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いたします

- (4) サービス提供は「定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス計画」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サービス計画」は、利用者様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
- (5) サービス従業者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ないますが、実際の提供に当たっては、利用者様の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。
- (6) 利用者の要介護度が現在の心身の状態に相当しない場合には、本人様・家族様に対し、要介護度区分変更申請の支援を事業者は行わせていただきます。本人様・家族様にも要介護度区分変更申請について協力いただきます。

(イ) サービス提供を行う従業員について

(1) 居宅介護サービスを行う訪問介護員

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、実際のサービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員等の交替

1 利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員等の交替を希望する場合には、当該訪問介護員等が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、当事業所に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問介護員の指定はできません。

2 当事業所からの訪問介護員等の交替

当事業所の都合により、訪問介護員等を交替することがあります。訪問介護員等を交替する場合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するものとします。

(ウ) 地域連携

当事業所の従業者によって適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供が行われる体制を構築している場合においても、他の訪問介護事業所等との密接な連携を図ることにより効果的な運営を期待することができる場合であり、且つ利用者の処遇に支障がないときは、事業の一部を、他の訪問介護事業所等との契約に基づき、委託する事ができ、委託先の訪問介護事業所等の従業者に行わせることができるものとします

(エ) 居宅サービス実施時の留意点

(1) 定められた業務以外の禁止

居宅介護サービスの利用にあたり、利用者は「**9.当事業所が提供する居宅介護サービスと利用料金について**」で定められたサービス以外の業務を当事業所に依頼することはできません。

(2) 居宅介護サービスの実施に関する指示・命令

居宅介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて当事業所が行います。但し、当事業所は居宅介護サービスの実施に当たって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

(3) 備品等の使用

居宅介護サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用いたします。

(4) 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法

定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、訪問介護の提供に当たり、利用者宅に設置する専用のキーボックスにて保管する事にします。

キーボックスは無償で提供いたします。契約終了時に、キーボックスはご返却いただき

ます。

(5) ケアコール機器の貸し出しについて

定期巡回・随時対応型訪問介護看護及び夜間対応型訪問介護の提供に当たり、必要に応じて利用者宅に緊急通報用のケアコール機器を設置します。ケアコール機器は無償で貸し出しいたします。契約終了時に、ケアコール機器はご返却いただきます。

(6) モバイル端末の設置について

サービス提供の記録については、モバイル端末を活用して記録を取ります。状況に応じてモバイル端末を利用者宅に設置させていただく場合があります。モバイル端末の充電にかかる費用をご負担いただきます。契約終了時に、モバイル端末を設置している場合、モバイル端末をご返却いただきます。

※ 当事業所から利用者宅に設置した「キーボックス」「ケアコール機器」「モバイル端末」が、利用者及びその関係者の過失にて破損したことが明らかな場合、それぞれの機器の実費相当額を当事業所に対してお支払いいただきます。

③ 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等は、利用者に対する居宅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) 利用者もしくはその家族等からの物品等の授受
- (2) 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- (3) 飲酒及び喫煙
- (4) 利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- (5) その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

④ 提供の拒否の禁止

利用者からの居宅介護サービスの申し込みに対して、当該事業所の人員体制上等の問題から利用申し込みに応じることができない場合、または通常の事業の実施地域外からの申込者に対して適切な居宅介護サービスを提供することが困難である等の正当な理由がない限り、当事業所は拒否することができません。

⑤ 居宅介護サービス提供困難時の対応

前項の正当な理由により、居宅介護サービスを提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業所への連絡、適当な他の居宅介護サービス事業者等の紹介、その他の必要な措置を速やかに講じます。

⑥ 受給資格等の確認

居宅介護サービスの提供を開始する際には、介護保険被保険者証の提示を受け、被保険者資格等の確認を行います。

⑦ 身分証の携行

訪問介護員等は利用者が安心して居宅介護サービスの提供を受けられるよう、身分を明らかにする名札等を携行し、求めに応じて提示します。

⑧ サービス提供記録用紙

居宅介護サービスを提供した記録については、モバイル端末を活用して記録を行います。記録用紙については、利用者又は家族から申し出があった場合に提示します。

⑨ 事業の開始年月日

令和6年4月1日

6 虐待の防止について

事業者は、利用者様等の人権の擁護・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	管理者 川村香穂
-------------	----------

- (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。

7 身体拘束について

事業者は、原則として利用者様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、利用者様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、利用者様およびご家族様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、利用者様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です。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者様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です。
- (3) 一時性……利用者様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。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>1 利用者様及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1 事業者は、利用者様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ドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 2 従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者様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、業務上知り得た利用者様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。
<p>2 個人情報の保護について</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1 事業者は、利用者様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、利用者様の個人情報を用いません。また、利用者様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様の家族の個人情報を用いません。 2 事業者は、利用者様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、利用者様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様の負担となります。）

9 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者様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、利用者様が予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医：氏名	
診療科	
所属医療機関名等	
所在地	
電話番号	

ご希望救急搬送先	病院 <input type="checkbox"/> 通院、入院歴あり
----------	--------------------------------------

救急隊にご希望をお伝えしますが、受入病院の状況により御希望通りにいかない場合がありますのでご注意ください。また救急搬送した結果、問題ないという診断も出る可能性がありますがお容赦ください。

家族等連絡先（緊急連絡先）

優先順位	氏名	続柄	住所	電話番号
1				
2				
3				

10 事故発生時の対応方法について

利用者様に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者様の家族、利用者様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、利用者様に対する定期巡回・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。

各市町村連絡先

市町村名	高知市
担当部・課名	介護保険課
電話番号	088-823-997 2

居宅介護支援事業者連絡先

事業所名	所在地	担当介護支援専門員 氏名	電話番号

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

介護事業者賠償責任保証 東京海上日動火災株式会社 対人1億円、対物5000万円
--

1 1 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、利用者様の心身の状況、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。

1 2 居宅介護支援事業者等との連携

- 1 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たり、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、利用者様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。

1 3 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、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提供完了の日から2年間保存します。
- 2 利用者様は、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。

1 4 感染症対策

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供に際し、従業者が感染源となる事を予防し、また従業者を感染の危険から守るため衛生管理に努め、次の対策を講じるものとする。

- ① 事業所における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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- ② 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- 3 事業所において、従業者に対し、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定期的実施する。

1 5 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様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。
 - 苦情又は相談があった場合は、利用者様の状況を把握する為必要に応じ訪問を実施し、その状況の聞き取りや事情の確認を行う。
 - 管理者は事業所職員に事実関係の確認を行う。
 - 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対策を決定する。
 - 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、利用者様へ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連絡する。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 福の種株式会社 あんばん定期巡回・随時対応型訪問介護看 護 （責任者）木村 徹	所在地 〒781-5106 高知県高知市介良乙820-1 電話番号088-821-8996FAX番号 088-821-8997 受付時間 午前9:00～午後5:00
【市町村（保険者）の窓口】 高知市介護保険課	所在地 〒780-8571 高知県高知市本町5丁目1-45 高知市役所 電話番号 088-823-9972 受付時間 午前8:30～午後5:15
【公的団体の窓口】 高知県国民健康保険団体連合会	所在地 〒780-8536 高知県高知市丸ノ内2丁目6番5号 電話番号 088-820-8410 受付時間 午前9:00～午後4:00