

重要事項説明書

_____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あたり、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

1. 運営事業者

法人名	有限会社アットホーム
法人所在地	岐阜県多治見市大畑町西仲根 3-6
電話番号	TEL 0572-23-3780
代表者氏名	代表取締役 原 頼子

2. 事業所概要

事業所名	陶の里定期巡回ステーション(2191100219)
事業所の種類	定期巡回・随時対応型訪問介護看護(連携型)
事業所の所在地	岐阜県多治見市大畑町西仲根 3-6
管理者名	三好 由紀子
電話番号・FAX	TEL0572-21-6611・FAX0572-21-6060
サービス提供地域	多治見市(太平・滝呂・笠原包括の管轄に限る)

介護保険法令に基づき岐阜県知事から指定を受けている提供サービス及び事業所名

訪問看護サービス	訪問看護ステーション陶の里(2161190075)
居宅介護支援サービス	陶の里ケアプランセンター (2171100569)
訪問介護サービス	陶の里ヘルパーステーション(2171101906)
予防訪問介護サービス	陶の里ヘルパーステーション(2171101906)

3. 当社の経営理念及び運営方針

経営基本方針	私たちが大切にする3つの「SOU」 「想」・・・人の想いを大切にするサービス 「創」・・・画一的でない豊かな創造力から生まれるサービス 「奏」・・・自己完結でなくコミュニティで奏でるサービス
基本理念	「かかわるすべての人の笑顔を創る会社」

運営方針	利用者に対し、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出来るように支援する。 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な訪問介護サービスを提供する。
------	--

4. 営業日・営業時間

営業日	365 日
営業時間	24 時間
サービス以外の受付時間	9:00～17:00 土日祝日及び、12月29日～1月3日を除きます。

5. 職員体制

職 種	職務の内容	人員数
①管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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の巡回訪問 	必要な人数（常勤兼務）
⑤随時対応サービス訪問介護員	<ul style="list-style-type: none"> ・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）

※上記職員については、併設する指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護サービス事業所の職員と兼ねる場合があります。

6. サービス内容及びサービス利用料金

(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います。

- ◇ 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

① 請求方法	利用者負担額、その他の費用は利用月ごとの合計金額により請求します。 請求書は、利用月の翌月 17 日頃までに利用者宛にお届けします。
② 支払い方法	請求月の 20 日までに、事業者が指定する口座への振り込みをお願いします。 支払いを確認しましたら、領収書をお渡ししますのでご確認下さい。 <u>尚、再発行は致しかねますので、必ず保管されますようお願いいたします。</u>

(6) その他の費用について

交通費	多治見市内	無 料
	多治見市外	公共交通機関 自 費 自動車等 1 kmあたり 20 円徴収
	※買い物代行サービスにおける利用者の居宅と商店の往復により移動交通費が発生する場合には、原則として利用者の負担となります。	

【サービスを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

※但し、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。

(7) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画

- ① 計画作成責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の目標、当該目標を達成するための具体的な内容等を記載した定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成します。
- ② 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画は、居宅サービス計画に沿って作成されなければならないものです。ただし、日々の定期巡回サービスの提供や看護職員によるアセスメントにより、把握した利用者の心身の状況に応じた柔軟な対応が求められることから、居宅サービス計画に位置づけられたサービス提供の日時にかかわらず居宅サービス計画の内容を踏まえた上で計画作成責任者が定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する日時及びサービスの具体的内容を定める事ができます。
- ③ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成にあたっては、その内容について利用者またはその家族に説明し、利用者の同意の上、交付します。
- ④ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成後においても、常に計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて計画の変更を行うものとします。

7. 介護・医療連携推進会議

- ① 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたって、地域に密着し開かれたものとするために、介護・医療連携推進会議を設置し、サービス提供状況等を報告し、評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聞く機会が義務付けられています。
- ② 介護・医療連携推進会議の開催は、おおむね6ヶ月に1回以上とします。
- ③ 介護・医療連携推進会議のメンバーは、利用者、家族、地域住民の代表者、医療関係者、地域包括支援センターの職員、介護保険課担当者、有識者等です。
- ④ 介護・医療連携推進会議の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表します。

8. 指定訪問介護事業所との連携

当事業所は、連携する指定訪問看護事業所との契約に基づき、以下の事項について、連携する指定訪問看護事業所から協力を得るものとします。

- ① 利用者に対するアセスメント

- ② 随時対応サービスの提供に当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 その他必要な指導及び助言

9. サービスの利用に関する注意事項

(1) 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法について

- ① 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。
- ② 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。

(2) ケアコール機器の貸し出しについて

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。

(3) モバイル端末の設置について

- ① 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。利用者IDカード(ICタグシール)は無償で貸し出しとなります。契約終了時に、ICタグシールはご返却いただきます。
- ② 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。

(4) 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 医療行為
- ② 利用者もしくはその家族等からの物品等の授受
- ③ 利用者の家族に対するサービス提供
- ④ 飲酒及び喫煙
- ⑤ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動その他迷惑行為
- ⑥ 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）

(5) 居宅介護サービスの終了に伴う援助について

利用者は以下の事由により、居宅介護サービスを終了・変更することができます。

- ① 要介護認定により利用者の心身の状態が自立と判断された場合

- ② 利用者から契約解除の申し出があった場合
- ③ 利用者及び家族の故意または重大な過失により、契約の継続が困難な場合
- ④ 事業所のやむを得ない事情による契約の継続が困難な場合
- ⑤ 利用者が死亡した場合
- ⑥ サービスが終了する場合には、事業所は利用者の置かれている環境等を勘案し、必要な支援を行うよう努めます。

(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) 訪問予定の変更を希望される場合は、出来る限り早めにご連絡をお願いします。なお、弊社の都合により、やむを得ず訪問予定や担当職員の変更をお願いすることがあります。ご了承下さい。

(10) 訪問介護員等の到着時刻は、交通事情等により 15 分程度遅れることがあります。大幅に遅れる場合は連絡させていただきます。

(11) 感染予防のため流水による手洗いを励行しています。洗面所の使用についてご協力をお願い致します。

(12) 金銭(または金銭に相当する物)、飲食の提供など職員に対するお心遣いは、一切辞退しております。

(13) 金銭や預金通帳等および施錠用の鍵などの貴重品のお預かりは行いません。ご本人、ご家族様での保管にご協力お願い致します。

(14) サービスの目的以外の同居家族様に対するサービス提供は保険外の有料サービスとなりますので、別途ご相談下さい。

(15) 特別な場合を除いて、訪問中の飲酒・喫煙は固くお断りします。

(16) 利用者様への身体拘束及び虐待その他の行為が認められた場合、自治体及び関係各所へ連絡をする場合があります。

(17) 職員への宗教・政治・その他営利活動への勧誘はお断りします。

(18) 地震やゲリラ豪雨、台風、洪水、大雪などの気象状況の場合、移動中の安全の確保ができないという観点から、やむを得ずサービスの中止や中

断をさせて頂くことがあります。ご理解の上ご了承承願います。

- (19) 愛玩動物と生活されている場合は、ゲージに入れる又はリードにつなぐなど、サービスの中断や事故が起きないようにご配慮下さい。
- (20) プライバシー保護の観点から、利用者の安否確認や見守りを目的としたカメラの使用及びケアの確認等で職員が画像に映り込む場合には事前にお声がけ下さい。
- (21) SNS等での画像の使用については事前相談、合意の上双方で使用していくことにご協力下さい。
- (22) 当事業所は、事務室・相談室及び感染症予防に必要な設備または備品を備えます。

10. 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<ul style="list-style-type: none">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 事業者及び事業者の使用する物（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。
個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none">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。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

	<p>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>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>
--	---

11. サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) サービス提供に関する相談及び苦情を受ける為の窓口を設置します。
- (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です。
 - ① 苦情の受付
 - ② 苦情内容の確認
 - ③ 管理者等への報告
 - ④ 利用者様、ご家族様への苦情解決に向けた対応の事前説明、同意
 - ⑤ 苦情の解決に向けた対応の実施
 - ⑥ 再発防止、および改善の実施
 - ⑦ 利用者様、ご家族様への苦情解決結果の説明、同意
 - ⑧ 管理者への最終報告

(3) 苦情申し立て窓口

事業所の窓口	陶の里定期巡回ステーション 担当者 三好 由紀子 午前9:00～午後5:00 TEL 0572-21-6611 FAX 0572-21-6060
市町村(保険者)の窓口	多治見市 高齢福祉課 介護保険グループ TEL 0572-22-1111
都道府県の窓口	岐阜県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情相談係 TEL 058-275-9826

※ホームページ内で、24時間いつでも相談を受け付けています。

12. 事故発生、緊急時の対応方法

- (1) サービスの提供中に、利用者の病状に急変が生じた場合、その他必要があった場合は、速やかに主治医、家族、介護支援専門員等への連絡を行うな

どの必要な措置を講じます。

- (2) 必要時には、保険者、県や関係市町村へ連絡をいたします。
- (3) 法人が賠償すべき事故であると認められた場合には、代表取締役役に報告します。

主治医	医療機関名称：	
	氏名：	
	所在地：	
	電話番号：	
緊急時連絡先	1. 家族等氏名	続柄
	電話番号	
	2. 氏名	続柄
	電話番号	

13. 損害賠償について

- (1) 事業所の責任により利用者に生じた損害について、事業所は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。
- (2) 但し、その賠償の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、事務所の損害賠償責任を減じる場合があります。

14. 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止などの為に、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会「虐待防止検討委員会」を定期的で開催するとともに、その結果について全従業員に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における虐待防止のための指針を整備しています。
- (3) 事業所において、全従業員に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的実施しています。
- (4) 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

訪問介護管理者 三好 由紀子

- (5) 成年後見制度の利用を支援します。
- (6) 苦情解決体制を整備しています。

- (7) 介護相談員を受け入れます。
- (8) 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。

15. 身体拘束の禁止

- (1) 事業所は、サービスの提供にあたっては、利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行いません。
- (2) 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。

16. 業務継続計画について

- (1) 事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図る為の計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続に従い必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 事業所は定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

17. 感染症対策(衛生管理)について

事業所は、従業員の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努め、感染症及び食中毒の防止及びまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (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。）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (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します。

18. 心身の状況の把握

サービスの提供にあたっては、計画作成責任者による利用者の面接による

ほか、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、他の保険医療サービス又は福祉サービスの把握に努めるものとします。

19. 居宅介護事業所との連携

- (1) サービスの提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保険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) サービス提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者に対する情報提供及び保険医療サービス又は福祉サービスを提供者する者との密接な連携に務めるものとする。

20. 地域との連携について

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。