

「指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護」

重要事項説明書

24時間訪問サービス きずな

「指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護」重要事項説明書

当事業所は、ご利用者様に対して指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、ご契約上のご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

1 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会医療法人 光生病院
代表者氏名	佐能 量雄
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	岡山市北区厚生町3丁目8番35号 電話番号 086-222-6806・ファックス番号 086-225-9506
法人設立年月日	1952年2月8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時間訪問サービス きずな
介護保険指定 事業所番号	3390101339
事業所所在地	岡山市北区厚生町3丁目8番35号 電話番号 086-222-6830・ファックス番号 086-222-8250
事業所の通常の 事業の実施地域	原則、岡山市立桑田中学校区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会医療法人光生病院が経営する24時間訪問サービス きずな(以下「事業所」という。)が行う指定定期巡回・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、要介護状態にある利用者(以下「利用者」という。)に対し、適正な指定定期巡回随時対応型訪問介護看護事業を提供することを目的とする。
運営の方針	1. 事業所が行う指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業は利用者の意思及び人格尊重して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、定期的な巡回または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等の援助を行うとともに、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すものとする。 2. 事業の実施にあたっては、市、地域の保健・医療・福祉サービス機関等と綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。 3. 事業所は、自らその提供する事業の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	365日
営業時間	24時間

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	365 日
サービス提供時間	24 時間

(5) 従業者の職種、員数及び職務の内容

事業所の従業者の職種、職員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- ① 管理者 常勤1名 (オペレーター、訪問介護員兼務)
従業者の管理及び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 オペレーター 常勤1名以上 (管理者、計画作成者、訪問介護員兼務)
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し込みに係る調整、訪問介護員に対する技術指導等のサービスの内容に管理を行う。
- ③ 計画作成責任者 常勤1名以上 (オペレーター、訪問介護員兼務)
指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画作成等を行う。
また、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画作成において必要なアセスメントのための訪問を行う。
- ④ 随時訪問介護員 常勤2.5名以上 (オペレーター兼務)
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。
- ⑤ 定期訪問介護員 常勤2.5名以上 (オペレーター兼務)
定期的な巡回により排泄の介護、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。

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

- ① 定期巡回サービス
居宅介護サービスの計画に基づき、計画作成責任者が作成した訪問計画に従って、事業者は利用者の居宅に訪問介護員を派遣し、定期的に利用者に対して入浴介助、排泄介助、食事介助、体位変換、移動、移乗介護、内服介助等の日常生活上の介護を提供する。
- ② 随時対応サービス (オペレーター)
利用者又はその家族等から通報を受けて在宅介護の相談等に適切に対応する。また、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を派遣する。なお、通報の内容によっては、必要性に応じ訪問看護事業所に助言を得る等、利用者の生活に支障がないよう努める。
- ③ 随時訪問サービス
随時の訪問の必要性がある場合は訪問介護員を派遣する。概ね30分以内には駆けつけられる体制の確保に努めますが、同時に複数の利用者に対して随時の訪問が必要となった場合は、状況確認の結果に基づき緊急性の高い利用者を優先する場合があります。
- ④ 訪問看護との連携
定期巡回・随時対応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。
・定期巡回・随時対応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

- ・ 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
- ・ 定期的に訪問し病状の観察及び指導・助言。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、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 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対する訪問サービスの提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えた訪問サービス提供(日常使用しない部屋の掃除、大掃除、庭掃除、ペットの世話など)
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体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の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
- ⑨ 外出介助の際の自家用車への同乗
- ⑩ 農作業等生業の援助的な行為

(3) サービス利用料金

【契約書別紙】にて参照

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	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【契約書別紙】を基に1か月ごとに計算しご請求します。 ア 上記に係る請求書は、利用月の翌月15日頃までに利用者様宛もしくは支払者様宛にお届け(郵送)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	1) 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：月末まで 振り込み手数料は利用者様負担とさせていただきます。 イ 利用者指定口座からの自動振替：27日引き落とし 手数料として毎月100円を徴収させていただきます。 2) 支払いの確認をされましたら、支払い方法の如何によらず、領収書を翌月の請求書とともにお渡ししますので、必ず保管してください。 (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1ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から1ヶ月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及び医療保険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等)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) 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービス内容及び費用に関し事前に文書で説明いたします。その内容及び支払いに同意される場合は、同意する旨の文書に署名いただきます。

- (3) サービス提供は「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」に基づいて行います。なお、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更します。
- (4) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護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が、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (5) 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することをあらかじめご了承ください。
- (6) 定期巡回サービスの訪問予定時間は、交通事情、緊急を要する随時訪問の事情等により前後する場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- (7) サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
 - ① サービス従事者は、預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書、その他有価証券等は一切お預かりすることができませんので、あらかじめご了承ください。
 - ② 現金や貴重品は、室内に放置せず、目の見えない場所や金庫等に保管してください。
 - ③ サービス従事者に対する贈り物や飲食等のご配慮は、遠慮させていただきます。
 - ④ 利用者の居宅においてサービスを実施するために必要な電気、水道、ガス等の使用をサービス従事者に無償で使用させていただきます。

6 衛生管理等

- (1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行うとともに、事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めるものとする。
- (2) 事業所は事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
 - ① 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。)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。

7 緊急時の対応方法について

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他緊急事態が生じた場合は、速やかに連携する訪問看護事業所及び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、救急搬送等の必要な措置を講じます。

8 事故発生時の対応方法について

- (1) 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、市町村、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。
- (2) 事故の状況及び事故に際して採った処置・経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みを行います。また、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は、損害賠償を速やかに行います。(耐用年数経過後の器具、什器、備品等の破損やサービス提供外中の事故についてはこの限りではありません。)

【市町村（保険者）の窓口】 岡山市保険福祉局 事業者指導課	所在地 岡山市北区大供3丁目1番18号 KSB会館4階 電話番号 086-212-1012～1015 ファックス番号 086-221-3010 受付時間 8：30～17：15(土日祝は休み)
-------------------------------------	--

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

9 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。
 - 1) 来所または、電話・FAX等で申し出のあった苦情に対し、窓口（事業所職員）が聞き取りによって報告書を作成する。
 - 2) 軽微な苦情については、事業所内で協議し、苦情処理担当者がすみやかに回答、対応する。
 - 3) 検討を要する重要な苦情については、社会医療法人光生病院へ連絡するとともに関係サービス提供機関等へ電話・FAX等で連絡のうえ、必要であれば苦情処理委員会を開催、協議し、その後、苦情処理担当者から回答、対応する。
 - 4) 重大な苦情については、3)の手続きの後、社会医療法人光生病院で検討し、苦情処理担当者から回答、対応する。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 24時間訪問サービス きずな 管理者 野田 由伊	所在地 岡山市北区厚生町3丁目8番35号 電話番号 086-222-6830 ファックス番号 086-222-8250 受付時間 9：30～16：30
【公的団体の窓口】 岡山県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	所在地 岡山市北区桑田町17番5号 岡山県国保会館 電話番号 086-223-8811 受付時間 8：30～12：00 13：00～17：00（土日祝は休み）
【市町村（保険者）の窓口】 岡山市保険福祉局高齢福祉部 介護保険課	所在地 岡山市北区鹿田町1丁目1番1号 電話番号 086-803-1240 ファックス番号 086-803-1869 受付時間 8：30～17：15(土日祝は休み)
【市町村（保険者）の窓口】 岡山市保険福祉局高齢福祉部 事業者指導課	所在地 岡山市北区大供3丁目1番18号 KSB会館4階 電話番号 086-212-1012 ファックス番号 086-221-3010 受付時間 8：30～17：15(土日祝は休み)

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ときは、いつでも身分証を提示します。

11 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、利用者又はその家族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ダンス」を遵守し、適切な取り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又は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、利用者又は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の負担となります。）</p>

12 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ための計画(以下「業務継続計画」という。)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。
- (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するものとする。
- (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うものとする。

13 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法について

- (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を得ます。
- (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保管します。
- (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います。

14 身体拘束等の禁止及び緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合の手続き

事業所は、当該利用者又は他の利用者等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、身体的拘束その他の利用者の行動を制限する行為(以下「身体拘束等」という。)は行わない。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を記録するものとする。

15 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	管理者 野田 由伊
-------------	-----------

- (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。それらの研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や、知識・技術の向上に努めます。
- (5) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (6) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- (7) 訪問介護看護サービスの提供にあたり、当該事業者従事者又は養護者（利用者の家族等高齢者を養護する者）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市町村に通報するものします。

16 心身の状況の把握

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、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利用状況等の把握に努めるものとしします。

17 居宅介護事業者との連携

- (1) 指定定期巡回・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の提供及び保険医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとしします。

18 地域との連携について

- (1) 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、地域の医療関係者、地域包括支援センターの職員等により構成される協議会（以下、「介護・医療連携推進会議」といいます。）を設置し、概ね6月に1回以上、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供状況等を報告し、介護・医療連携推進会議の評価を受けます。
- (2) 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、①の評価、要望、助言等についての記録を作成し、当該記録を公表します。

19 サービス提供の記録

- (1) 指定定期巡回・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、その記録はそのサービスを提供した日から5年間保存します。
- (2) 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。

なお、複写物については別途費用が発生しますのでご了承ください。

20 キャンセルについて

キャンセル(訪問中止)の連絡なく、定期巡回サービス訪問時に不在であった場合、別途定められたキャンセル料金をいただくことがあります。また、キャンセル(中止)の申し出があった場合、後日代わりの訪問はいたしません。このようなことがしばしば繰り返される場合には、サービス提供を中止させていただきます。

この重要事項説明書は、2025年3月1日より施行する。

上記内容について、「岡山市地域密着条例」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

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

事業者	所在地	岡山市北区厚生町3丁目8番35号
	法人名	社会医療法人 光生病院
	代表者名	佐能 量雄
	事業所名	24時間訪問サービス きずな
	説明者氏名	野田 由伊

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

同意年月日	年 月 日
-------	-------

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	