

定期巡回・随時対応型訪問介護看護
重要事項説明書

定期巡回・随時対応サービスあぼし

1. 法人の概要

所在地	姫路市双葉町１０番地
連絡部署	姫路医療生活協同組合 本部
	電話番号 ０７９－２８５－３３９８
	FAX番号 ０７９－２８４－２６４７
ホームページアドレス	https://www.himeji-mcoop.or.jp
法人種別	協同組合
代表者	代表理事 西村 哲範
法人が行っている他の業務	病院 診療所 歯科 居宅療養管理指導 居宅介護支援 訪問介護（総合事業含む）（介護予防）訪問看護 通所介護（総合事業含む）（介護予防）通所リハビリ （介護予防）訪問リハビリ （介護予防）福祉用具貸与・販売 （介護予防）小規模多機能型居宅介護 看護小規模多機能型居宅介護 （介護予防）認知症対応型共同生活介護 地域包括支援センター

2. 事業所の概要

事業所の名称	定期巡回・随時対応サービスあぼし
所在地	姫路市網干区垣内本町５５３－２０
電話番号	０７９－２７１－３４６０
FAX番号	０７９－２６３－８５２３
指定事業所番号	2894000716
管理者氏名	南淵 絵理子
開設年月日	2017年4月1日
事業実施地域	網干・網干西・旭陽・余部・大津・南大津・大津茂・勝原・広畑・広畑第二・八幡・青山小学校区 その他の地域は要相談とする
営業日	月曜日から金曜日（土日祝日及び12/30～1/3を除く）
営業時間	平日（月～金）午前9時～午後5時 ※サービス提供は24時間・365日提供いたします

3. 従業員の員数及び職務内容

職種	職員数	職務内容
管理者	1 名	当該事業所の従業者の管理、利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います 従業者に「運営に関する基準」を遵守させるために必要な指揮命令を行います
オペレーター	提供時間を通じて1以上確保するために必要な数以上	利用者、ご家族様からの通報を随時受け付け、適切に対応します 利用者またはそのご家族様に対して、適切な相談及び助言を行います 夜間の時間帯（17：00～9：00）については、姫路市が許可した基準に則り、法人内定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所内の1事業所にて対応します
計画作成責任者	1 名以上	定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画作成および交付 サービス提供の日時等の決定 サービスの利用の申し込みに係る調整、サービス内容の管理
定期巡回サービスを行う訪問介護員等	サービス提供に必要な数	居宅サービス計画及び定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に沿った定期的な巡回
随時訪問サービスを行う訪問介護員等	提供時間を通じてサービスを提供に当たる訪問介護員などが1名以上確保されるために必要な数以上	オペレーターからの要請を受けて利用者宅を訪問します

※身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは提示します

4. 理念と基本方針

姫路医療生活協同組合 理念

その人らしく、気持ちよく生きる

定期巡回・随時対応型訪問介護看護 理念

安心を提供し「その人らしい暮らし」をささえます

<基本方針>

- ・わたしたちは、医療生協の基本理念である「いのちの章典」に則り、尊厳ある定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを行います。
- ・わたしたちは、参加と共同の視点に立ち、地域・ボランティアの方々と協力・共同し、利用者が住みなれた地域で安心して、その人らしく暮らせるよう定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供します。
- ・介護事業利用委員会等の活動を通して、利用者のご意見・要望を反映し、サービスに対する自己評価を行い、資質向上に努めます。

5. 事業の目的及び運営方針

(1) 事業の目的

加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等により要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者が尊厳を保持し、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、法令遵守と質の向上を目指し、福祉の増進を図る事を目的とします。

(2) 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、その利用者が尊厳を保持し、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に配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。
- ②事業の実施に当たっては、必要な時に必要な定期巡回・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する。
- ③事業の実施に当たっては、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、計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。
- ④事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、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との連携に努めるものとする。

⑤前4項のほか、「姫路市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」等に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

⑥事業所は、自らその提供するサービスの質の評価として自己評価を行い、介護・医療連携推進会議に報告した上で公表します。また、第三者評価を受けて、それらの結果を公表し、常にサービスの質の向上を図ります。

・次の通信機器を備え、必要に応じてオペレーターが携帯します。

ア.利用者の心身の状況等の情報を蓄積することが出来る機器

イ.随時適切に利用者からの通報を受けることが出来る通信機器

ウ.利用者が適切にオペレーターに通報できる端末機器

⑦高齢者虐待防止及び身体的拘束等の適正化の推進を行う。（詳細は、第18条に規程）

6. サービス内容及び料金

当事業所では、居宅サービス計画に沿って作成した定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき以下のサービスを提供します。

(1) 提供するサービス内容

○安否確認○排せつ介助○洗面・身体整容等○起床・就寝介助○更衣介助

○移動・移乗介助○配膳・下膳○水分補給○服薬確認 等

定期巡回サービス	訪問介護員等が、定期的に利用者の居宅を巡回して行う日常生活上の自立を支援するサービス
随時対応サービス	あらかじめ利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、随時、利用者又はその家族等からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助又は訪問介護員等の訪問もしくは看護師等による対応の要否等を判断するサービス
随時訪問サービス	随時対応サービスにおける訪問の要否等の判断に基づき、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問して行う日常生活上の自立を支援するサービス
訪問看護サービス	事業所と連携する指定訪問看護事業所が主治の医師の指示を文書で受けた場合に行う訪問看護サービス
計画作成責任者の役割	利用者の日常生活全般の状況及び希望と連携する指定訪問看護事業所のアセスメントを踏まえて、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、当該目標を達成するための具体的な定期巡回サービス及び随時訪問サービスの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（以下「計画」という）を作成します。 居宅サービス計画の内容に沿って作成しなければなりません。定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する日時等については、当該居宅サービス計画に位置づけられた定期巡回・随時対応型訪問介

	護看護が提供される日時にかかわらず、当該居宅サービス計画の内容及び利用者の心身の状況を踏まえ、介護支援専門員と連携し計画作成責任者が決定することができます。
--	---

(2) 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複写物の交付

利用者は、サービスの提供についての記録を申請により閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費相当分（1枚につき10円）をご負担いただきます。

②通常実施区域外の交通費

通常の事業実施地域外でサービスを利用される場合は、交通費実費をいただく場合があります。※別に定める料金表の通り

③通信料

利用者宅から事業所への通報に係る通話料（電話料金）については、利用者にご負担いただきます。なお通信機器の基本料金は事業所が負担します。

④その他

利用者の居宅で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の負担になります。

※介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、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。利用者の住所変更があった場合や要介護度に変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。お知らせいただけない場合は、介護保険にて請求ができないため利用者にサービス利用費用の10割請求させていただきます場合があります。

(3) 利用料金（別に定める料金表の通り）

①指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を利用した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、法定代理受領サービスを利用できる場合は介護保険負担割合証の交付内容に基づき、ご負担いただきます。また、償還払いとなる場合は一旦全額ご負担していただき、その後還付手続きに必要なサービス提供証明書を発行致します。

②指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し、事前に説明を行い、利用者の同意をいただきます。

(4) 利用の中止・変更・追加について

①利用予定日の前に、利用者の都合により定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの利用を中止または変更の場合には、原則として、サービス提供日の前日までに当事業所に申し出てください。

②利用者がサービスを利用している期間中でも、利用を中止する事ができます。

その場合、既に実施しましたサービスに係る利用料金はお支払いいただきます。

(5) 利用料金支払い方法

利用料金は1ヶ月ごとに計算し次のいずれかの方法により、翌月27日（金融機関が休業の場合は翌営業日）までにお支払いください。

①自動銀行引き落とし（事前に別途申し込みが必要です）

②事業所での現金払い

(6) 領収書の発行

事業者は、利用者から利用者負担金の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分）について記載した領収書を発行します。なお、自動口座引き落としでの支払いの場合、翌月の請求書と共に送付します。

原則、再発行は出来ませんので大切に保管してください。

7. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービスを行う訪問介護員

サービス提供にあたっては、複数の訪問介護員がチームとしてサービスを提供します。利用者から特定の訪問介護員の指定はできません。

(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

サービスの利用にあたり、利用者は「6.サービス内容及び料金」で定められたサービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。

②鍵の管理方法

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たり、利用者宅に取り付ける専用のキーBOXにて保管します。

③ケアコール端末や携帯電話の機器を貸し出しにおいては、ケアコール端末・キーBOXの貸出についての確認及び承諾書の内容に準じます

(3) 従業員の禁止行為

従業員はサービス提供にあたり次の行為は行えません。

①医療行為

②嗜好品（酒、煙草等）の買物代行

③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

④利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

⑤利用者の同居家族に対するサービス（利用者の居室以外の掃除等）

⑥利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除、草刈り、植物の水やり等）

⑦利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

(4) 提供の拒否の禁止

正当な理由がない限り、提供拒否を行いません。

(5) サービス提供困難時の対応

前項の正当な理由により、適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護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、適当な他の居宅サービス事業所等の紹介、その他の必要な措置を速やかに講じるものとします。

8. 運営推進会議の設置

- (1) 当事業所はサービスの提供にあたって、地域に密着し開かれたものにするために、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、助言等を聞く機会を設けるものとします。
- (2) 介護・医療連携推進会議の開催は、法定回数とします。
- (3) 介護・医療連携推進会議のメンバーは、利用者、ご家族様、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、市職員、連携する指定訪問看護事業所の職員、居宅介護支援事業所の職員、有識者等とします。
- (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。

9. 指定訪問看護事業所との連携

当事業所は、連携する指定訪問看護事業所との委託契約に基づき、以下の事項について協力を得ます。

- 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医療・介護連携推進会議への参加
- ④その他必要な指導及び助言

10. 苦情相談窓口について

(1) 苦情相談窓口

◇ 定期巡回・随時対応サービスあぼし

管理者 南淵 絵理子

TEL 079-271-3460 FAX 079-263-8523

受付時間：月曜日～金曜日 9時～17時

相談方法：電話・面接・書面等

◇ 姫路市介護保険課 TEL 079-221-2923

受付時間：月曜日～金曜日 9:00～17:00

◇ 兵庫県国民健康保険団体連合会 TEL 078-332-5617

受付時間：月曜日～金曜日 8:45～17:15

(2) 当事業所の苦情・相談について

当事業所は、提供したサービスに苦情がある場合、又は作成した定期巡回・随時対応型訪問介護計画に基づいて提供された定期巡回・随時対応型訪問介護サービスに関する苦情の申し立てや相談があった場合は、管理者の責任と指示の基に速やかに対応いたします。

11. 契約の終了

(1) 次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了したものとします。

- ①利用者が死亡した場合
- ②要介護認定区分が、自立または要支援・事業対象者と認定されたとき
- ③利用者からの契約終了の意思表示がなされたとき
- ④事業者がやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合

12. 利用者からの契約の解除

この契約は、契約期間中であっても、利用者の方から解除を希望する 7 日前までに申し出ていただければ解除することができます。ただし、利用者の健康状態の急変、急な入院など、やむをえない事情がある場合は契約終了希望日の 7 日以内の通知でもこの契約を解約することが出来ます。

13. 事業者からの契約の解除

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

1.利用者又はその家族が事業者や職員に対して身体的暴力・精神的暴力・セクシュアルハラスメント等の言動を行った場合

1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。(職員が回避したため危害を免れたケースを含む)

例：○コップをなげつける

- 蹴られる
- 手を払いのけられる
- たたかれる
- 手をひっかく、つねる
- 首を絞める
- 唾を吐く
- 服を引きちぎられる

2) 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例：○大声を発する

- サービスの状況をのぞき見する
- 怒鳴る
- 気に入っている職員以外に批判的な言動をする
- 威圧的な態度で文句を言い続ける
- 刃物を胸元からちらつかせる
- 「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
- 利用者の夫が「自分の食事と一緒に作れ」と強要する

- 家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする
- 訪問時不在のことが多く書置きを残すと「予定通りサービスがなされていない」として、謝罪して正座するよう強く求める
- 「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要、断ると文句を言う
- 利用料金の支払を求めたところ、手渡しせずに、お金を床に並べてそれを拾って受け取るように求められた。
- 利用料金を数か月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する
- 特定の職員にいやがらせをする
- サービス利用中に職員を含む利用者本人以外の写真や動画の撮影、録音を行う行為又はインターネット等に掲載する行為を行った場合

3) セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：○必要もなく手や腕をさわる

- 抱きしめる
- 女性のヌード写真を見せる
- 入浴介助中、あからさまに性的な話をする
- 卑猥な言動を繰り返す
- サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる
- 活動中の職員のジャージに手を入れる

(出典「厚労省の介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」より引用)

- 2.その他契約を継続し難いほど重大な背信行為を行った場合
- 3.利用者がサービス料金の支払いを正当な理由もないまま遅延し督促したにもかかわらず支払いが行われない場合
- 4.利用者が正当な理由もなくサービスの休止をしばしばくりかえした場合
- 5.本契約の解除を行う場合は、関係事業者や保険者及び地域包括支援センター等にも報告させていただきます。

14. 記録の保管

事業所は、職員・設備・備品及び会計に関する諸記録を整備し、提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

15. 緊急時における対応方法

- (1)サービス提供中に、利用者の病状に急変及び事故等、その他緊急事態が生じたときは、速やかに家族・主治医及び介護支援専門員等へ連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。
- (2)利用者の病状に急変及び事故等の時、主治医との連絡及び指示が得られなかった場合には、あらかじめ確認させていただいている緊急時の対応方法に沿い適切な処置を講

じるものとします。

16. 非常災害業務継続計画の策定と推進

非常災害業務継続計画の策定を行い、委員会を組織し、発生時において利用者に対する事業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れるために、従業者に当該計画を周知し必要な研修及び訓練を定期的の実施し、いざ非常災害発生時に行動できる運営を行います。

17. 感染症の予防及びまん延防止のための対策（衛生管理等も含む）及び感染症業務継続計画の策定と推進

感染症の予防及びまん延防止のための対策（衛生管理等も含む）及び感染症業務継続計画を策定し、委員会を組織し、法定回数委員会を開催します。委員会にて感染症を未然に防止することや、感染症が発生した場合拡大しないよう可及的速やかに対応する体制を構築し、従業者に当該計画を周知し必要な研修及び訓練を定期的の実施します。

18. 虐待防止及び身体的拘束等の適正化の推進

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等防止・身体的拘束等の適正化のため次の措置を講じるものとします。

- (1) 1回/6ヶ月、法人で高齢者虐待防止・身体的拘束適正化検討委員会（テレビ電話装置等の活用も行う）を開催→各事業体で高齢者虐待防止・身体的拘束適正化検討委員会で周知・検討→各事業所で高齢者虐待防止・身体的拘束適正化検討委員会で周知・検討し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 高齢者虐待防止及び身体的拘束適正化のための指針の整備
- (3) 従業者に対し、虐待防止及び身体的拘束等の適正化のための研修を法定数実施するとともに、新規採用時には必ず研修を実施
- (4) 上記措置を適切に実施するための担当者を置く
- 2 事業所はサービスの提供に当たっては、利用者又は他の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を行いません。
- 3 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に身体的拘束等を行う場合は、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し、利用者・家族に説明し同意を得ます。定期的にモニタリングを実施し、身体的拘束等の必要性について検討を行い、適正な運営を図ります。
- 4 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は介護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、これを姫路市等に通報するものとする。

19. サービス提供時における事故発生への対応

(1) 事故防止について

事故を未然に予防するために当事業所では職員教育及び設備・環境等最大限の努力を行っています。しかし、転倒などを含む事故を完全に防げるものではありませんのでご了承ください。

(2) 対応について

管理者の指示をもって、利用者・家族に面接し、確認の上、迅速に対応します。

必要に応じて、事前にお聞きしていた連絡先の家族等にお知らせします。また市町村への報告等については、各市町村等の事故等発生時の報告取扱規程等に基づき対応します。

20. 損害保険への加入

(1) 当事業所は損害賠償責任保険に加入しています。

(2) 当事業所からのサービス提供時において、従事者の責めに帰すべき事由にあり、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対しその損害を賠償します。ただし、事業所に故意または重大な過失がなかった場合はこの限りではありません。適用対象は、サービス遂行に起因して生じた、第三者に対する身体障害・財物損壊・人格権侵害（プライバシー侵害）とします。ただし、故意または重大な過失の場合にのみ責任を負います。

21. 損害賠償責任

事業者が、介護事業の提供を行う上で、本契約の各事項に違反し、介護保険法及び民法その他の関係法令に違反し、利用者の居宅サービス利用に支障を生じさせ損害を与えた利場合には、事業者はその損害を、速やかに賠償する義務を負います。

22. 損害賠償がなされない場合

事業者は、以下の各号に該当する場合に損害賠償責任の対象とならないことがあります。

- (1) 利用者が、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ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- (2) 利用者が、サービスの実施にあたって必要なことに関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- (3) 利用者の急激な体調の変化等、当事業所の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合
- (4) 利用者が、当事業所もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

23. 従業員の研修について

- (1) 管理者は、業務を実施するにあたり、従業員の資質向上のために研修の機会を設けます。
- (2) 従業員に対する技術の確認・向上のためのOJTを実施します。
- (3) 研修の実施については、入職時研修及び年2回以上は実施し、諸記録を整備します。

24. 留意事項

- (1) 利用者又は家族に対して宗教活動、政治活動、営利活動は行いません。
- (2) 当事業所では、介護福祉士、社会福祉士、作業療法士等を養成する学校の養成機関からの依頼を受け、現場実習の受け入れを行います。実習生が期間中に同行をさせて頂くこともあります。実習生も従業者と同様に個人情報の取り扱いを適正に行うものとします。
- (3) ご利用者様に飼育されているペットについてのお願い

当事業所では、職員の安全確保および業務の円滑な遂行のため、下記の対応をお願いしております。

ご利用様が犬などのペットを飼育されている場合は、サービス提供時に職員とペットとの接触がないようにご配慮ください。特に、敷地内・玄関周辺・室内において、職員が訪問・滞在する時間帯は、ケージへの収容、別室への移動、リードの固定など、安全な管理をお願いいたします。職員が噛まれるなどけがをした場合、治療費は原則飼い主負担とさせていただきます。

25. 重要事項の変更

重要事項説明書に記載された内容に変更が生じる場合は、書類を交付し、説明の上、同意を求めます。

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供開始にあたり、利用者に対して、本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。

説明日：令和 年 月 日
事業所名 定期巡回・随時対応サービスあぼし
説明者

私は本書面により事業者から重要事項の説明を受け同意いたします。

令和 年 月 日
利用者
氏名

上記代理人
氏名 続柄 ()