

定期巡回・随時対応型訪問介護看護：日見やすらぎ荘

## 重要事項説明書

## 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 平成会
- (2) 法人所在地 長崎県長崎市横尾3丁目26番1号
- (3) 事業所所在地 長崎県長崎市宿町616番地
- (4) 電話番号 095-856-6511 (代表)
- (5) 代表者氏名 理事長 久保 勘一郎
- (6) 設立年月日 平成 3年 5月29日
- (7) ホームページアドレス <http://www.heisei-kai.or.jp/>

## 2. 事業の目的と運営の方針

- (1) 事業の目的  
居宅要介護者（介護保険法（平成9年法律第123号）第8条第2項に規定する居宅要介護者をいう。以下同じ。）に対し、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定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供することを目的とします。
- (2) 基本方針
  - 一、要介護状態にある方に対し、適正な訪問介護を提供することにより要介護状態の維持、改善を目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。
  - 二、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

## 3. 事業所の内容

- (1) 事業所の概要
  - 事業所名 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所：日見やすらぎ荘
  - 管理者氏名 管理者 武田 智仁
  - 電話番号 095-894-4039
  - FAX番号 095-838-2311
  - 事業の実施地域 長崎市立橘中学校、長崎市立日見中学校、長崎市立東長崎中学校区

- (2) 事業所の従業者体制  
従業者の配置

職種	員数	体制
管理者	1名	常勤
オペレーター	1名以上	常勤（計画作成責任者、訪問介護員兼務）
計画作成責任者	1名以上	常勤（オペレーター、訪問介護員兼務）
随時訪問介護員	1名以上	常勤1名以上
定期訪問介護員	必要数	

- (3) 営業日及び営業時間

営業日	365日
営業時間	24時間

## 4. 日見やすらぎ荘が提供するサービスと利用料金

### <サービスの概要>

- (1) オペレーションセンターサービス  
あらかじめ利用者の心身の状況、環境等を把握したうえで、随時、利用者又はその家族からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助を行います。また、緊急の通報を受けて適切な対応を取ります。
- (2) 定期巡回サービス  
訪問介護員が定期的に利用者の居宅を巡回し、居宅サービス計画に沿って、定期的にサービスを提供します。入浴、排泄、食事の介護や日常生活上の援助を行います。
- (3) 随時対応サービス  
利用者に対し、24時間対応可能な窓口を設置し、当該窓口利用者からの電話回線その他の通報装置等による連絡又は通報を受け、内容に応じて相談や訪問等の対応をいたします。  
※通報が複数重なる場合は、内容の緊急性で優先順位を決めて対応します。あらかじめご了承ください。
- (4) その他のサービス  
居宅介護支援事業者及び他の介護サービス事業者などへの連絡、調整を行います。  
定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書の作成。  
必要に応じて、サービス内容の変更を柔軟に行います。

### <サービス利用料金>

- (1) 介護保険の給付対象となるサービス ※別紙1参照
- (2) 介護保険の給付対象とならないサービス ※別紙1参照
- (3) ケアコール端末は日見やすらぎ荘から貸し出します。通信にかかる通信料（電話代）は、利用者負担となります。
- (4) ケアコール端末の故障・紛失・水没  
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。それ以外の故障等については日見やすらぎ荘が負担します。
- (5) 利用料金のお支払方法  
料金・費用は、1か月ごとに計算し、当月の料金合計額の請求書に明細を付して、翌月にご請求しますので、指定期日までに下記の方法でお支払下さい。  
(1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)  
○月締めでの利用者指定口座からの翌月引き落とし  
振替日は毎月27日となっております。（土日祝日は翌営業日）  
※日見やすらぎ荘では、原則として利用者指定口座からの引き落としとしており、契約時に支払い方法についての説明をいたします。  
但し、他のお支払い方法への希望がある場合につきましてはご相談させていただきます。

## 5. サービスの利用に関する留意事項

### (1) サービス提供を行う訪問介護員

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します。

### (2) 訪問介護員の交替

#### ① 利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員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、日見やすらぎ荘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、利用者からの訪問介護員の指名はできません。

#### ② 日見やすらぎ荘の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合は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。

### (3) 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

利用者は「4. 日見やすらぎ荘が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を日見やすらぎ荘に依頼することはできません。

#### ② サービス利用にあたっての禁止行為

・訪問介護員及び事業者の職員に対して行う暴言・暴力、いやがらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。

・パワーハラスメント、セクシュアルハラスメントなどの行為。

・サービス利用中に訪問介護員を含む利用者本人以外の写真や動画の撮影または録音などをインターネットなどに掲載すること。

#### ③ 定期巡回サービスの実施に関する指示・命令はすべて日見やすらぎ荘が行います。

但し、日見やすらぎ荘は定期巡回サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分配慮するものとします。

#### ④ 備品等の使用

訪問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）は無償で使用させていただきます。

### (4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。

### (5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者に対する訪問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金銭又は高価な物品の授受

③ 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

④ 飲酒及び利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

⑤ 利用者もしくはその家族等に対しての宗教活動、政治活動、営利活動

⑥ その他利用者もしくはその家族等に対する迷惑行為

### (6) 感染症拡大に関する対策

感染症拡大の際は、保険者と協議の上、感染予防および拡大防止を第一に、一定期間において、訪問介護サービスの活動自粛や制限など、契約内容を一部変更する場合があります。その際は、事前に通知および説明をするとともに、影響が最小限に留めるように致します。

## 6. 苦情の受付について ※別紙2参照

### (1) 日見やすらぎ荘における苦情の受付

日見やすらぎ荘における苦情やご相談は、以下の専用窓口で受け付けます。

#### ○苦情受付担当者

氏名：武田 智仁

受付時間：月曜日～日曜日 8：30～18：00

電話番号：095-894-4039

#### ○苦情解決責任者

氏名：武田 智仁

苦情解決責任者は、苦情の申し出をされた方と、話し合いによって円滑な解決に努めます。

氏名：川田 愛子

職名：民生児童委員

電話番号：095-857-6528

氏名：佐田 悦子

職名：管理薬剤師

電話番号：095-813-3444

公平中立な立場で、苦情を受け付け相談にのっていただける委員です。

### (1) 行政機関その他の苦情受付機関

長崎県 国民健康保険団体連合会	所在地：長崎市今博多町8番地2 電話番号：095-826-1599 FAX番号：095-826-1779 受付時間：9：00～17：00 (土曜、日曜、祝日は除きます。)
長崎市役所 福祉部 高齢者すこやか支援課	所在地：長崎市桜町6番3号 電話番号：095-829-1146 FAX番号：095-829-1228 受付時間：9：00～17：00 (土曜、日曜、祝日は除きます。)

## 7. サービス利用に当たっての留意事項

- ① 利用者又はその家族等は、体調の変化があった際には日見やすらぎ荘の従業者へご連絡ください。
- ② 緊急時の随時訪問を確実にを行うため、合鍵をお預かりします。合鍵はキーボックスにて保管します。
- ③ 従業者に対する贈物や飲食のもてなしは、お受けできません。

## 8. 非常災害対策

日見やすらぎ荘は、非常災害その他緊急の事態に備え、必要な設備を備えるとともに、常に関係機関と連絡を密にし、とるべき措置についてあらかじめ防災計画を作成し、防災計画に基づき、従業者等の訓練を行います。

## 9. 緊急時の対応 ※別紙3参照

- (1) 従業者は、サービス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ずるとともに、管理者に報告する。また、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ます。
- (2) 事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、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、必要な措置を講ずるものとします。
- (3) 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録をします。
- (4) 事業所は、利用者に対するサービス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。

## 10. 衛生管理等について

- (1) 訪問介護員等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るものとします。
- (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ります。
- (3) 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。
- (4) 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。

### 11. 業務継続計画の策定等について

- (1) 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居宅介護支援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じるものとします。
- (2) 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 に実施するものとします。
- (3) 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します。

## 12. 高齢者虐待防止について

- (1) 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、虐待防止に関する責任者を選定や委員会の設置を行うとともに、従業者へ対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- (2) 事業所は、サービス提供中に、当該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、これを市町村に通報するものとします。

## 10. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、家族、市町村、関係医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

## 12. 利用者の尊厳

利用者の人権・プライバシー保護のため業務マニュアルを作成し、従業者教育を行います。

## 13. 身体拘束の禁止

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行わないことを約束します。  
ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族等へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、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について記録します。

## 14. 秘密の保持と個人情報の保護について

### (1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

- 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扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取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。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。
- ③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。

### (2) 個人情報の保護について

- ①事業者は、利用者から予め文章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、予め文章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。）

## 15. 損害賠償について

日見やすらぎ荘の責任により利用者に生じた損害については、日見やすらぎ荘は、速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。  
ただし、損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められた場合には、利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、日見やすらぎ荘の損害賠償責任を減じさせていただきます。

## 16. 合鍵の管理方法等について

- ① 随時対応の緊急訪問が適切に行えるように合鍵を保管させていただきます。保管場所は、ご本人様宅の敷地内のキーボックスにて保管します。
- ② 合鍵の紛失、盗難等の事故が起きた場合は、すみやかに対処し、ご通知いたします。
- ③ サービス終了時や返却のご要望があった場合はすみやかに返却いたします。
- ④ スーパーキー作成の必要がある場合は、費用は利用者負担となります。
- ④ 合鍵の預かりの同意を、鍵預書にて行います。

「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」サービスの提供開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者 住 所 長崎県長崎市横尾3丁目26番2号  
名 称 社会福祉法人 平成会  
定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所  
日見やすらぎ荘  
代表者 理事長 久保 勘一郎

説明者 職 名  
氏 名

私は、本書面に基づいて事業者からの重要事項の説明を受け、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」サービスの提供開始に同意し、本説明書を受領しました。

同意・交付年月日

令和 年 月 日

利用者

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

署名代行者（又は法定代理人）

氏 名 \_\_\_\_\_

連帯保証人

氏 名 \_\_\_\_\_

## 〈利用料金〉

定期巡回・随時対応型訪問介護看護料(介護保険給付サービス利用者負担金)は、介護度により異なります。以下は1か月あたりの自己負担額です。

通所系サービスを利用される方には、下表に表示されている減算があります。

利用者負担については、負担割合書に応じた基本料金料金の1割、2割又は3割の額となります。

地域区分ごとの報酬単価 7級地 : 10.21円 ※介護認定で要介護1～5と認定された方

基本料金 (1ヶ月あたり)	基本単位	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)	通所減算(1 回あたり)
要介護1	5446	5560円	11121円	16681円	64円
要介護2	9720	9924円	19848円	29773円	114円
要介護3	16140	16479円	32958円	49437円	188円
要介護4	20147	20570円	41140円	61710円	238円
要介護5	24692	25211円	50421円	75632円	287円

※定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス事業所が連携する訪問看護事業所から訪訪問看護を受ける場合、上記とは別に訪問看護事業所において以下の訪問看護費を算定します。

基本料金 (1ヶ月あたり)	基本単位	介護保険適用時の基本 料金	利用者負担		
			(一割)	(二割)	(三割)
要介護1～4	<b>2,954</b>	<b>30,160円</b>	<b>3016円</b>	<b>6032円</b>	<b>9048円</b>
要介護5	<b>3,754</b>	<b>38,328円</b>	<b>3833円</b>	<b>7666円</b>	<b>11499円</b>

※月途中からの利用開始や、月途中での利用中止及び短期入所生活介護を利用した場合日割り日額を乗じた利用料となります。

### 初期加算

利用を開始した日から起算して30日以内の期間については、初期加算として1日につき30単位を加算します。

### 介護職員等処遇改善加算 (22.4%)

利用所定単位数にを乗じた単位数が利用料金に含まれます。

※基本サービス費に加減算を加えた単位数の合計×上記加算率

サービス提供体制加算(Ⅱ) 640単位(1月につき)

同一建物減算 600単位の減算(利用者1名につき)

(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介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合はサービス利用料金の全額が利用者の負担となります。

②要介護認定を受けていない場合

利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額が利用者の負担となります

サービス種別	時間	基本単位	利用者負担
身体介護	30分未満	244	2492円
(入浴、食事、排泄等の介護など)	30分～1時間	387	3952円
生活援助	45分未満	179	1828円
(調理、掃除、洗濯、買い物など日常生活の援助)	60分未満	220	2247円



別紙 1-1

(2) 利用料金全額ご契約者に負担頂く場合(オプション)

①介護保険の給付対象とならないサービス、また介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合。

②利用者が、まだ要支援認定を受けていない場合において、サービスを開始し、要支援認定が非該当となった場合。

※ 下記の表に、介護職員処遇改善加算Ⅰ(13.7%)・特定事業所加算Ⅱ(100分の10)介護職員等特定処遇改善加算(6.3%)乗じた単位数が利用料金に含まれます。

(オプション料金)

サービス種別	時間	基本単位	利用者負担
身体介護 (入浴、食事、排泄等の介護など)	30分未満	0	0円
	30分～1時間	9720	114円
	1時間～1.5時間	#REF!	#REF!
	1.5時間以上～2時間未満	#REF!	#REF!
生活援助 (調理、掃除、洗濯、買物など日常生活の援助)	45分未満	20147	238円
	45分以上	0	0円

\* 基本料金に対して、早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～午後10時)帯は25%増し深夜(午後10時～午前6時)は50%増しとなります。

\* やむを得ない事情で、かつ、利用者の同意を得て2人で訪問した場合は、2倍の料金となります。

\* 実施地域以外への訪問の場合、利用者宅までの交通費としてその地域を超えた地点からの実費を頂きます。この場合事前に利用者または家族の方に対して文書で説明の上、支払いに同意する旨の文書に署名捺印を頂きます。

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名

定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 日見やすらぎ荘

## 措置の概要

## 1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

窓 口 社会福祉法人 平成会 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所  
日見やすらぎ荘

受付担当者 管理者 武田 智仁

苦情解決責任者 養護老人ホーム・日見やすらぎ荘 施設長 横尾 典生

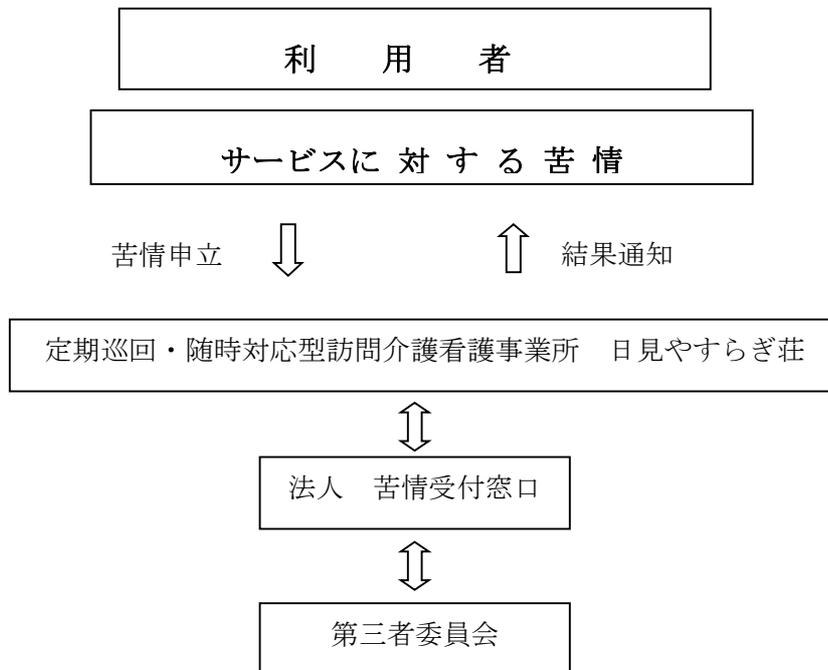
連絡先 郵便番号 851-0121 長崎市宿町6 1 6 番地

電話 095-838-2308 FAX 095-838-2311

第三者委員 川田愛子 民生児童委員 (095-857-6258)

佐田悦子 管理薬剤師 (095-813-3444)

## 2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順



定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の担当が、受付にて苦情の内容を確認し、原因等を調査し、話し合いなどを行い、対応を行う。法人に関わるような苦情であれば、法人の苦情窓口に話を持ち込み、必要であれば第三者委員会を招集し、速やかに解決策を検討し、利用者へ提示する。

苦情内容及び対応については記録し、今後のサービス向上につなげる。

法人として解決困難な場合

長崎市福祉部高齢者すこやか支援課 095-829-1146

長崎県国民健康保険団体連合会 介護保険課 095-826-1599

