

定期巡回・随時対応型訪問介護看護・プライエム横尾

## 重要事項説明書

# 定期巡回・随時対応型訪問介護看護・プライエム横尾 重要事項説明書

当事業所はご契約者に対して訪問介護サービスを提供いたします。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明いたします。

## 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	社会福祉法人 平成会
代表者氏名	理事長 久保 勘一郎
法人所在地	長崎県長崎市横尾3丁目26番1号
電話番号	095-855-4141(代表)
法人設立年月日	平成 3年 5月 28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	定期巡回・随時対応型訪問介護看護・プライエム横尾
介護保険指定 事業所番号	平成26年9月1日指定 長崎県 4290100967
事業所所在地 連絡先	長崎県長崎市横尾3丁目26番2号 電話 095-865-6880 ・ ファックス 095-856-6131
第三者評価の実施	なし
事業所の管理者氏名	田中 洋充
事業所の通常の事業 の実施地域	長崎市(横尾中学校区、滑石中学校区)

### (2) 事業の目的と運営の方針

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。
運営の方針	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) 事業所の営業日及び営業時間

営業日	年中無休とする。
営業時間及びサービス提供時間	24時間

## 3 事業所の職務内容と勤務体制について

### (1) 従業者の職種、員数、勤務内容

職種	員数	職務内容
管理者 (常勤)	1名	管理者は、事業を代表し、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。
オペレーター (常勤／兼務)	1名以上	利用者及び家族からの通報を受け、訪問の要否等の必要性を判断し、訪問介護員に具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達、連絡を行う。
計画作成責任者 (常勤／兼務)	1名	訪問介護看護計画の作成にあたる。また、訪問介護看護計画作成等において必要なアセスメントのための訪問を行う。
随時訪問介護員 (常勤・非常勤)	1名以上	定期巡回訪問介護員は、訪問介護看護計画に基づき指定期巡回・随時対応型訪問介護看護の定期巡回 サービスの提供に当たる。
定期訪問介護員 (常勤・非常勤)	必要数	利用者又は家族からの通報を受けたオペレーターからの指示、連絡により随時訪問サービスを行う。

#### 4 プライエム横尾が提供するサービスと利用料金について

##### (1) サービスの概要

サービス種別	概要
定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成	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を作成します。 利用者に応じて作成した計画について、利用者及びその家族に対して、その内容について説明し同意を得ます。 計画を作成した際には、当該計画を利用者に交付します。 作成に当たっては、利用者の状態に応じた多様なサービスの提供に努め、さらに作成後は実施状況の把握を行い、必要に応じて定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の変更を行います。
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。
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。
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、当該窓口を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。
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。

##### (2) 利用料金

利用料金は別紙1のとおりとなります。

##### (3) 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）
- ・ プライエム横尾では、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。

#### （4） その他留意事項

- ・ ケアコール端末はプライエム横尾から貸し出します。通信にかかる通信料（電話代）は、利用者負担となります
- ・ 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、プライエム横尾が負担します。

### 5. サービスの利用に関する留意事項について

#### （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、プライエム横尾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 プライエム横尾の都合により、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. プライエム横尾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プライエム横尾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。
- ・ 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべてプライエム横尾が行います。但し、プライエム横尾は訪問介護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。

##### ③ 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. 緊急時および事故時の対応方法について

- (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。  
緊急時および事故時の対応は別紙2. のとおりとなります。
- (5) プライエム横尾の責任により利用者が生じた損害については、プライエム横尾は、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、プライエム横尾の損害賠償責任を減じさせていただきます。

## 7. 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、その秘密を保持するべき旨を、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。)

## 8. 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する。

## 9. 身体拘束の禁止について

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。

## 10. 苦情対応の体制について

### (1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は訪問介護ステーションの窓口で受け付けます。

### (2) 連絡先

連絡が必要な場合、その他ご不明な点がございましたらお電話ください。

苦情受付後の流れは、別紙3. のとおりとなります。

定期巡回・随時対応型訪問介護看護・プライエム横尾

〒852-8065 長崎市横尾3丁目26番2号

苦情受付担当者 田中 洋充

苦情解決責任者 横尾 典生

電話番号 095-865-6880 FAX 番号 095-856-6131

### (3) 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：長崎市魚の町4番1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。)

## 11. 衛生管理等について

(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、必要な管理を行います。

(2) 事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めます。

(3) 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、従業者に周知徹底しています。

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ています。

③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

## 12. 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ます。

### 1 3. 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。

### 1 4. 合鍵の管理方法等について

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ スペア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。
- ・ 合鍵の預かりの同意を、鍵預書にて行います。

### 1 5. 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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (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行います。
- (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います。

### 1 6. サービス利用に当たっての留意事項

- ・ 利用者又はその家族等は、体調の変化があった際にはプライエム横尾の従業者へご連絡ください。
- ・ 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。
- ・ 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。

「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  
プライエム横尾  
代表者 理事長 久保 勘一郎

説明者 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ました。

同意・交付年月日

令和 年 月 日

<利用者>

氏 名 \_\_\_\_\_

<署名代行人>

氏 名 \_\_\_\_\_

続 柄 \_\_\_\_\_

<連帯保証人>

氏 名 \_\_\_\_\_

続 柄 \_\_\_\_\_

※別紙 1

＜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

①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。

地域区分ごとの報酬単価 長崎市：10.21円

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			通所系減算額 (1回につき)
			一割	二割	三割	
要介護1	5,446	55,603円	5,561円	11,121円	16,681円	61円
要介護2	9,720	99,241円	9,925円	19,849円	29,773円	109円
要介護3	16,140	164,789円	16,479円	32,958円	49,437円	180円
要介護4	20,417	208,457円	20,846円	41,692円	62,538円	228円
要介護5	24,692	252,105円	25,211円	50,421円	75,632円	276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	2,961	30,231円	3,024円	6,047円	9,070円
要介護5	3,761	38,399円	3,840円	7,680円	11,520円

※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。

②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。

③介護職員処遇改善加算（令和6年5月末まで算定）

所定単位数（加算を含む基本単位）×137/1,000（1月につき）を加算します。

④特定処遇改善加算（令和6年5月末まで算定）

所定単位数（加算を含む基本単位）×63/1,000（1月につき）を加算します。

⑤介護職員等ベースアップ等支援加算（令和6年5月末まで算定）

利用単位数×24/1,000（1月につき）を加算します。

⑥介護職員等処遇改善加算（令和6年6月より算定）

所定単位数（加算を含む基本単位）×245/1,000（1月につき）を加算します。

⑦総合マネジメント体制強化加算（Ⅰ）・・・1,200単位（1月につき）

総合マネジメント体制強化加算（Ⅱ）・・・800単位（1月につき）

⑧同一建物減算 600 単位の減算（利用者 1 名につき）

⑨サービス提供体制加算（Ⅰ） 750 単位（1 月につき）  
サービス提供体制加算（Ⅱ） 640 単位（1 月につき）  
サービス提供体制加算（Ⅲ） 350 単位（1 月につき）

⑩生活機能向上加算（Ⅰ） 100 単位（1 月につき）  
生活機能向上加算（Ⅱ） 200 単位（1 月につき）

※ただし⑩は、該当ある場合のみ加算します。

⑪認知症専門ケア加算（Ⅰ） 90 単位（1 月につき）  
認知症専門ケア加算（Ⅱ） 120 単位（1 月につき）

※ただし⑪は、該当ある場合のみ加算します。

⑫感染症や非常災害の発生時において、ご利用者様に対するサービスの提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定していない場合、所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を減算します。

⑬高齢者虐待防止措置未実施減算・・・以下の措置が講じられていない場合、所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数を減算

- ・虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）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る。
- ・虐待の防止のための指針を整備する。
- ・従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- ・上記措置を適切に実施するための担当者を置く。

## （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。

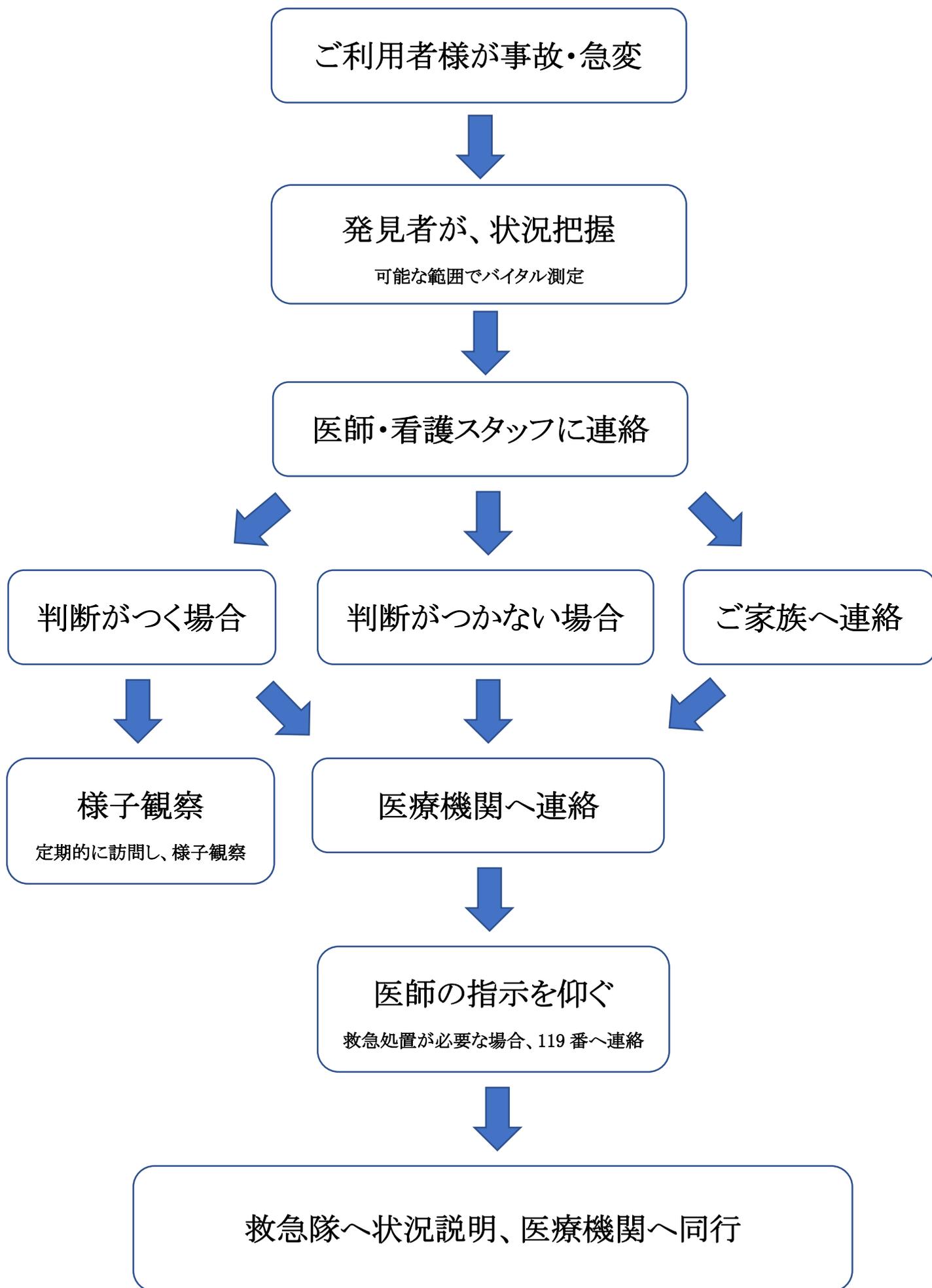
### ①介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

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 (入浴、食事、排泄 等の介護など)	30 分未満	244	2,491 円
	30 分～1 時間	387	3,951 円
生活援助 (調理、掃除、洗濯、 買い物など日常生活 の援助)	45 分未満	179	1,827 円
	60 分未満	220	2,246 円

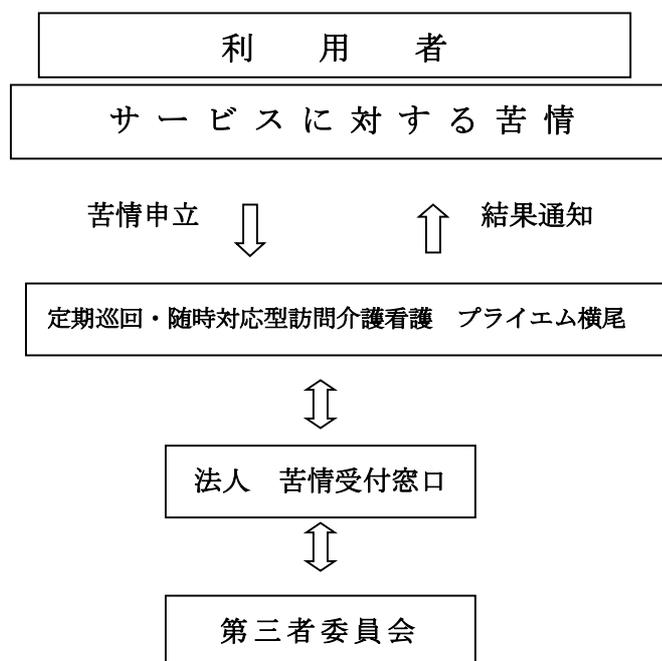


## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	定期巡回・随時対応型訪問介護看護 プライエム横尾
------	--------------------------

### 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・プライエム横尾  
 担当者 田中 洋充  
 苦情解決責任者 横尾 典生  
 連絡先 郵便 852-8065 住所 長崎市横尾3丁目26番2号  
 電話 095-865-6880 FAX 095-856-6131  
 第三者委員 川田 愛子 (095-857-6258 民生委員、児童委員)  
 佐田 悦子 (095-813-3444 管理薬剤師)
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順



訪問介護事業所の担当が、受付けにて苦情の内容を確認し、原因等を調査、話し合いをし対応を行なう。法人に関わるような苦情であれば、法人の苦情窓口へ話を持ち込み、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。

### 3. 行政機関の窓口

長崎市高齢者すこやか支援課	095-829-1146
国民健康保険団体連合会 介護保険課	095-826-1599