

重要事項説明書

(連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護)

当事業所の利用をご希望される皆様が、安心してサービスを利用いただけますよう、当事業所の概要、サービスの内容および留意事項などについて、下記のとおりご説明いたします。

【1】事業所の概要と目的

事業所名	勤医協訪問介護看護 24時間 ひなた
所在地	札幌市東区伏古10条2丁目19番8号
事業所番号	0190201830
管理者・連絡先	管理者名： 渡部 由紀美 電話番号： 011-786-7900

目的

事業者は、介護保険法など関係法令及び本契約に従い、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支援する事を目的としサービスを提供します。

【2】当事業のサービスの方針及び内容

(1) サービスの方針

- ① 要介護状態となった利用者の心身の特性を踏まえ、可能な限り居宅において、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、入浴、排泄、食事などの介護、日常生活上の緊急時対応、その他の生活全般にわたる援助を行い、その療養生活を支援し心身の機能の維持回復を目指します。
- ② 定期巡回サービス、随時対応サービス並びに訪問看護サービスを適宜適切に組み合わせて利用者にとって必要なサービスを必要なタイミングで提供し、総合的な在宅生活の維持を支援します。

(2) サービスの内容

① 定期巡回サービス

定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、決められた時間に訪問介護員が訪問し身体介護サービス（利用者の身体に直接接触して行う介助サービス、利用者が日常生活を営むうえで必要な機能の向上等のための介助サービス）、生活援助サービス（身体介護以外の介護で、掃除・洗濯・調理などの日常生活上の援助サービス等）を行います。

*介護保険で認められない生活援助サービスがありますのでご理解ください。

② 随時対応サービス

1) オペレーターが利用者の心身の状況、その置かれている環境、家族などの状況を把握したうえで、通報に対し、訪問介護員または訪問看護師などの要否の判断しサービスを提供します。また、利用者またはその家族などに対し、適切な相談および助言を行います。

2) 利用者またはその家族などからの通報に対し、オペレーターが訪問介護員などの派遣が必要であると判断した時には訪問し、必要な援助などを行います。

③ 訪問看護サービス

1) 連携先の訪問看護より、主治医からの文書による指示と定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の基、定期的または随時的サービスを行います。

2) 連携先の看護師などは定期的に居宅を訪問し、利用者・家族と面接して解決すべき課題を把握（アセスメント）し定期巡回・随時対応型訪問介護看護の計画作成に必要な協力、およびサービス提供に際し必要な指導・助言を行います。

【3】当事業所の職員体制

職種	員数等
管理者	1人（オペレーター、定期、随時訪問介護員を兼ねる）
オペレーター	介護福祉士10人以上
計画作成責任者	介護福祉士4人以上（オペレーター・定期／随時訪問介護員兼務）
定期巡回訪問介護員	20人以上
随時対応訪問介護員	定期巡回訪問介護員に同じ

- 1 管理者は事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令などにおいて規定されている指定地域密着型サービスの実施に関し、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います。
 - 2 オペレーターは、利用者からの通報を受け、相談及び助言を行い、訪問の要否の判断を行います。
 - 3 計画作成責任者は以下に関する業務を行います。
 - (1) 利用の申し込みにかかわる調整及び、利用者の日常生活全般の状況もしくは希望を踏まえて、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、内容などを記載した事業の計画を作成し交付します。
 - (2) 計画の作成に当たっては、その内容について利用者又は家族に対して説明し同意を得ます。
 - (3) 計画作成後、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います。
 - 4 訪問介護員は、定期巡回または利用者からの通報を受けたオペレーターの連絡により利用者宅を訪問し、入浴、排泄、食事等の介護、緊急時の対応などを行います。
- *なお、訪問介護員は担当制とはしておりませんのでご理解ください。

【4】サービス提供実施地域

サービス提供地域	札幌市東区
----------	-------

【5】営業日・営業時間

営業日	月曜～土曜日（ただし12月30日から1月3日を除く）
営業時間	午前9時～午後5時（ただし、通報機器などにより24時間常時連絡が可能）

【6】サービス提供日・サービス提供時間

提供日	年中無休
提供時間	24時間

【7】利用者負担金などについて

介護保険適用のサービスについては、利用者負担割合証に記載されている割合の額となります。また、介護保険の給付範囲を超えたサービスについては、全額自己負担となります。料金表別紙

【8】サービスの中止・変更等の連絡について

- (1) 利用者の事情でサービス提供を中止したり、変更する場合には、予め連絡してください。
- (2) 契約全体を解除することができます。その際の費用については一切かかりません。

【9】事故発生時及び緊急時の対応について

- (1) サービス提供中に、発生した場合には、利用者に対し応急処置・医療機関への連絡・搬送などの措置を講じ、速やかに市町村・利用者の家族などに連絡を行います。
- (2) 事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。
- (3) 事業所の責めに帰すべき事故については、速やかに損害賠償を行います。
- (4) 事故が生じた際にはその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
- (5) サービス提供中に、利用者の病状の急変が生じた場合や、その他必要な場合は、速やかに主治医及び家族などへの連絡を行うなどの必要な措置を講じます。
- (6) 緊急（随時）の訪問対応

利用者やその家族から要請を受けてオペレーターが訪問の判断をしたときには訪問介護員などが緊急（随時）訪問を行います。

医療機関・主治医	医療機関： 主治医： 連絡先：
家族等	氏名： 連絡先1： 連絡先2：
介護支援専門員	事業所名： 担当者名： 連絡先：

【10】合鍵の管理・対応について

お預かりした鍵は緊急時及び訪問介護看護サービスを提供する為に利用者様の自宅へ出入りする事を目的とし、最善の注意を持って事業所内の施錠ロッカー等で保管します。

万一 鍵を紛失した場合は、直ちに利用者様・家族様へ通知するとともに、管理者へ報告し協議のうえ当法人負担により鍵の交換等を行います。

【11】苦情・虐待・身体拘束・相談等に対する体制と手順

(1) サービスなどに関する苦情・虐待や苦情等に対する窓口は、下記のとおりです。

苦情・虐待・相談の窓口	担当職員：伊藤 麻衣子 電話番号：011-786-7900
-------------	----------------------------------

(2) 苦情処理の体制及び手順について

- ① 苦情が寄せられた場合には、ただちに職員が訪問するなどして詳しく状況を把握し、関係する職員、サービス事業所からの聞き取りを行う等します。
- ② 苦情などについては、事業所として検討し、対応します。
- ③ 寄せられた苦情の内容及び対応の経過などを記録し、事業所職員の再発防止に役立てる様にします。

(3) 身体拘束等の適正化に関する事項

事業所は、サービス提供に当り、身体拘束その他の利用者の行動を制限する行為を行いません。

但し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はこの限りではありません。なお身体拘束等を行う場合は、その様態及び時間、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します。

(4) 高齢者虐待防止の体制及び手順について

1. 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待防止のため下記の措置を講じます。
 - ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催すると共に、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
 - ② 虐待防止のための指針を整備します。
 - ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
 - ④ 上記措置に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
 - ⑤ 利用者（入居者）とその家族、従業者からの相談窓口を置き、それを周知します。
 - ⑥ 事業所はサービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者による虐待を受けたと思われる利用者（入居者）を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報します。また、緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性及び一時性の3つの要件を満たすことについて、組織等としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録しておくこととします。

(5) その他公的機関においても、苦情の申し出などできます。

北海道国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	中央区南2条西14丁目 国保会館 電話番号：011-231-5175
札幌市東区役所 保健福祉課	東区北11条東7丁目 電話番号：011-741-2500

【12】利用者の秘密保持について

- (1) 当事業所の従業者は、サービスを提供する上で知り得た、利用者及び家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。利用終了後も同様です。
- (2) 当該事業所の従業者であった者は、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及び家族に関する秘密を漏らしません。
- (3) 当事業所は、個人情報の取扱いについて下記に定める限り、利用者及び家族の代表者等から同意を頂くことによって、情報を提供することとします。
- (4) 当事業所の記録物の保存期間は、当該記録に係る介護給付があった日から5年間保存します。

【13】個人情報の取扱いについて

- (1) 当事業所では、個人情報の利用目的及び管理について別紙に定め、個人情報の取扱いを厳密に行います。
- (2) 当事業所では、下記の場合、利用者及び家族の個人情報を使用することがあります。
 - ① サービスが円滑に効果的に提供されるために実施されるサービス担当者会議や主治医との連絡・調整。
 - ② 学生実習及び職員の学術研究において必要とされる場合。
 - ③ 訪問介護計画の内容について、関係する行政機関及び行政から委託を受けた機関より報告や情報提供を求められた場合。

使用するにあたっての条件は、次のとおりです。

1. 個人情報の提供は、必要最小限とし提供にあたっては関係者以外に漏れることのないよう細心の注意をはらいます。
2. 情報を使用する場合には、会議名、参加者名、内容などについて、記録し保管します。
3. 学術研究・調査活動により個人の情報が特定される場合については事前に説明し、同意を得た上で使用します。

【14】衛生管理等

1 感染症が発生し、まん延しないように感染症の予防及びまん延防止及び感染症発生時に対応する指針、

及び業務継続計画を作成し、その責任者を定め以下の措置を講じます。

- (1) 委員会を概ね3ヶ月に1回以上開催すると共に職員に周知徹底します
 - (2) 感染症予防及びまん延防止のための研修及び訓練を年に2回以上定期的に行います
- 2 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、定期健康診断などの必要な管理を行います
 - 3 事業所の設備及び備品などについて、衛生的な管理に努め、従業者が感染源になることを予防し、また従業者を感染症の危険から守る対策を講じることとする。

【15】非常災害対策

非常災害に備えて消防計画及び風水害、地震等の災害に対する指針及び業務継続計画を作成し、その責任者を定め以下の措置を講ずる。

- (1) 委員会を概ね3ヶ月に1回以上開催すると共に職員に周知徹底します
- (2) 非常災害に備え年2回定期的避難、救出、その他必要な訓練（内1回は夜間又は夜間想定訓練）を実施します。
- (3) 非常災害時に必要な備蓄品を揃えます。

【16】重要事項の揭示

当該事業所の見やすい場所に、運営規定の概要、職員の勤務体制、協力医療機関、利用料その他のサービス

の選択に資すると認められる重要事項を揭示すると共にインターネット上で情報の閲覧が完結するよう、書面揭示に加え、社会福祉法人勤医協福祉会ホームページに掲載します。

【17】運営推進会議の概要

- (1) 運営推進会議の目的として、サービス提供に関して、提供回数等の活動状況を報告し、運営推進会議から評価、要望、助言を受け、サービスの質の確保及び適切な運営ができるよう設置します。
- (2) 委員の構成は、利用者代表、利用者の家族代表、地域住民の代表者等、地域包括支援センター職員に加えて、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスや評価について知見を有し、公正・中立な第三者の立場にある方を招集して開催します。
- (3) 運営推進会議の開催は、概ね6か月に1回開催します。

【18】提供するサービスの質の評価及び外部評価の実施状況について

利用者アンケート及び自己評価（質の評価）の取り組み	あり	
外部評価の実施	実施の有無	あり
	実施月日	毎年度末（3月頃）
	実施した評価期間の名称	運営推進会議で実施
	評価結果の開示状況	あり

定期巡回・随時対応型訪問介護看護利用同意書

勤医協訪問介護看護 24 時間ひなた 殿

重要事項説明書 説明者： _____

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの契約の締結にあたり、重要事項説明書・個人情報・利用者負担金等の取り扱いの内容について説明を受け、理解したうえで同意します。

年 月 日

利用者氏名 _____

代筆または代理人

氏 名 _____

住 所 _____

(利用者との関係 _____)

年 月 日

家族氏名 _____

住 所 _____

(利用者との続柄 _____)

連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護重要事項説明書 別紙
勤医協訪問介護看護 24時間 ひなた における個人情報保護方針
(個人情報の利用目的および管理について)

1. 当事業所が取得する個人情報の利用目的

- (1) 当事業所が取得する個人情報の利用目的は下記のとおりです。特定された利用目的達成に必要な範囲を越えた個人情報の取り扱いは行いません。
- ① 事業所が利用者様に提供する介護サービスの従業者及び事業者への提供
 - ② 介護保険事務に関わる行政へ提供
 - ③ 利用者様に係る当事業所の管理運営業務のうち
 - ・会計・経理に関わること
 - ・介護事故などの報告に関わること
 - ・利用者様の介護サービス向上に資するために関わること
 - ④ 当事業所が利用者様に提供する介護支援・サービスのうち
 - ・他の医療機関、薬局、介護サービス事業所との連携
 - ・サービス担当者会議
 - ・ご家族または後見人、補佐人、補助もしくは利用者様の指定する方への説明
 - ⑤ 介護保険事務のうち
 - ・審査支払機関への請求書の提出
 - ・審査支払機関または保険者からの照会への回答
 - ⑥ 介護賠償責任保険に係る、保険会社、弁護士への相談、届出
- (2) 上記以外の利用目的(当該本人が識別される個人情報は提供しない)
- ① 介護サービスや業務の維持、改善のための基礎資料
 - ② 当法人、事業所において行われる学生の実習への協力
 - ③ 当法人、連合会組織内において行われる学会、症例検討
- (3) 他の事業所、監督機関への情報提供
- ① 事業所の開設届を行っている自治体
 - ② 関係法令に基づく行政機関、監督機関

2. 個人情報の適正な取得

利用者様およびご家族様の個人情報を取得する際には、偽りその他不正の手段による個人情報の取得は行いません。

3. 情報の正確性の確保

利用者様へのサービス提供に当たり、必要な範囲内で今情報の正確性、最新の確保に努めます。

4. 安全管理措置、従業者の守秘義務、ボランティアへの教育

- ① 個人情報の安全管理のため、職員、臨時職員、契約職員への教育をおこない当規定に基づく事業運営おこないます。また、退職した職員について、就業上知り得た個人情報についての守秘義務を課しています。
- ② ボランティアで本事業に協力いただいている方々には個人情報保護の重要性をお知らせし、協力頂くように努めています。
- ③ 個人情報は事業所内の所定の場所に保管し、営業時間外は施錠して管理します。電子情報はコンピューターのハードディスクに管理します。個人情報を事業所外に持ち出す場合は管理の下にこれを行います。

5. 第三者への提供の制限

- ① 利用者様の同意を得ない情報提供の第三者提供はおこないません。
- ② 利用者様の求めに応じて第三者提供を停止いたします。利用者様の求めがない場合は、利用者様への説明の範囲で第三者に情報を提供します。

6. 個人情報の公表、開示、訂正、利用停止等

- ① 保有する個人情報の利用目的は上記 1. に記載しています。
- ② ご本人から事業所の保有するご本人の個人情報の申出があった場合には、開示、訂正、情報の利用の停止、第三者提供の停止を管理者の責任でおこないます。

7. 法令、基準、指導の遵守

- ① この規定の施行について、行政から報告の徴収、必要な助言があった場合は真摯に受け止め処理いたします。
- ② 事業所の義務規定(努力義務を除く)に違反し、個人の権利、利益保護のために必要がある場合における行政の勧告、命令に従います。

【個人情報保護に係る相談窓口】

法人相談窓口 個人情報取扱責任者(総務部)

電話 011-811-8002 FAX 011-811-0622

e-mail: fukushikai@kin-fukushikai.jp ホームページ: <https://kin-fukushikai.jp>

以上