

重要事項説明書

(連携型指定期巡回・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 ひかり
所在地	札幌市北区篠路6条1丁目1-1
事業所番号	0190202085
管理者・連絡先	管理者名： 渡部 由紀美 電話番号： 011-775-2899

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ることで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触れ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 7人以上
計画作成責任者	介護福祉士3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	12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	札幌市北区
----------	-------

【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： 藤田 真砂実 電話番号： 011-775-2899
-------------	------------------------------------

(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で開催すると共に、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。
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。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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、苦情の申し出などができます。

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
札幌市北区役所 保健福祉課	北区北24条西6丁目 電話番号：011-757-2400

【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年間保存する。

【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回以上定期的に実施します。
- 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回定期的に避難、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掲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、書面掲示に加え、社会福祉法人勤医協福祉会ホームページに掲載します。

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 時間ひかり 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契約書

利用者氏名 _____（以下「利用者」と言う）と勤医協訪問介護看護24時間
ひかり（以下「事業所」と言う）は、利用者が事業所からの提供される連携型指定定期巡回・
随時対応型訪問介護看護（以下「訪問介護看護等」と言う）を受け、それに対する利用料を支
払うことについて、次のとおり契約を締結する。

第1条（契約の目的）

- 1 事業所は、介護保険法等の関係法令および本契約書に従い、利用者が要介護状態等とな
った場合でも、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、食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応、その他、安心してその
居宅において生活を送る事ができるようにするため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すことを目的としサービスを提供します。
- 2 事業所は、利用者宅に援助を必要とする状態になったときに適切に通報ができるケアコー
ル端末を設置し、24時間、オペレーターにつながります。
- 3 オペレーターは、利用者からの通報を受け、オペレーションセンターに蓄積された利用者
の心身の状況や対応履歴を参照し、会話を通じて、利用者に安心を提供するよう努めるととも
に、利用者の状況を把握し、随時訪問サービス提供の必要性を判断します。
- 4 計画作成責任者は、利用者の居宅を訪問し心身の状況を把握、分析しサービス提供によっ
て解決すべき問題を明らかにして援助の方向性や目標を明確にします。
- 5 サービス内容の詳細は、事業所が利用者に対して実施するサービス内容、利用日、利用時
間等の事項（以下「訪問介護等計画」と言う）および、「訪問介護等サービス説明書」（重要事
項説明書）に定めるとおりとします。

第2条（契約期間）

この契約の有効期間は契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。
但し、契約期間満了の7日前までに利用者からの契約終了の申し出がない場合は、本契約は
更にも同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第3条（訪問介護等計画の決定・変更）

- 1 事業所は、利用者に係る居宅サービス計画等が作成されている場合には、それに沿って
利用者の訪問介護等計画を作成するものとします。
- 2 事業所は、利用者に係る居宅サービス計画が作成されていない場合でも、訪問介護等計画
の作成を行います。その場合には、事業所は利用者に対して、居宅介護支援事業者を紹介
する等居宅サービス計画作成のために必要な支援を行うものとします。
- 3 事業所は、訪問介護等計画について、利用者および家族等に対して説明し、同意を得た上
で決定するものとします。
- 4 事業所は、利用者の係る居宅サービス計画等が変更された場合、もしくは利用者および
その家族等の要請に応じて、訪問介護等計画について変更があるかどうかを調査し、その
結果、訪問介護等計画の変更の必要があると認められた場合には、利用者およびその家族
等と協議して、訪問介護等計画を変更するものとします。
- 5 事業所は訪問介護等計画を変更した場合には、利用者に対して書面を交付し、その内容を
確認するものとします。

第4条（身体拘束等の禁止）

事業者は、サービス提供に当り身体的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。

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。

第5条（虐待防止のための措置）

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止のための指針を整備し担当者を中心に委員会を定期的に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。また利用者とその家族、従業者からの相談窓口を置き、それを周知します。なお事業所はサービス提供中に当該事業所従業員又は養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市町村に通報します。

第6条（訪問介護等計画のキャンセル）

- 1 利用者は、訪問介護等計画のキャンセルを希望する場合、前日の午後5時までに事業所に申し出なければならないものとします。
- 2 緊急・やむを得ない事情の場合は、利用者およびその家族等と協議するものとします。

第7条（利用者負担金およびその滞納）

- 1 サービスに対する利用負担金は、別紙（重要事項説明書）に記載するとおりとします。契約の有効期間中、介護保険法等の関係法令の改正により利用者負担金の改定があった場合には、改定後の金額を適用するものとします。この場合には、事業所は法令改正後速やかに利用者に対し改定の施行時期および改訂後の金額を通知し、本契約の継続について確認するものとします。
- 2 利用者が正当な理由なく事業所に支払うべき利用者負担金を3ヶ月分以上滞納した場合には、事業所は1ヶ月以上の相当な期間を定めてその支払いを催告し、期間満了までに支払わないときに限り、文書により契約を解除することができます。
- 3 事業所は、前項の催告をした後、契約を解除するまでの間に、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から、居宅サービス計画の変更、介護保険外の公的サービス利用等について必要な調整を行うよう要請するものとします。

第8条（利用者の契約解除等）

- 1 利用者は、少なくとも3日前までに事業所に予告することにより、いつでも、この契約を解約することができます。
- 2 利用者は、事業所が定められたサービスを提供しなかった場合その他この契約に違反した場合には、直ちにこの契約を解除することができます。

第9条（事業所の契約解除）

事業者は、契約者又はその家族等が、著しい不信行為、暴力・暴言・威嚇（口頭によるものを含む）、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、モラルハラスメント、及びそれらと相応又は同等の行為により、信頼関係を破壊し本契約を継続することが困難となった場合には、その理由を記載した文章を交付することにより、この契約を解除することができます。この場合は、事業者は居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者にその旨を連絡します。

第10条（契約の終了）

利用者が介護保険施設等に入所し、又は要介護認定が受けられなかったこと等により、相当期間以上にわたり、この契約の目的とするサービスが提供できなくなった場合には、この契約は終了するものとします。この場合には、事業所は、速やかに利用者へ通知するものとします。

第11条（緊急時の対応）

事業所は、サービス提供に際して利用者のけがや病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、医師や家族の連絡その他適切な措置を迅速に行います。

第12条（事故時の対応）

事業所は、サービス提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、事業所の故意又は過失によらないときは、この限りではありません。

第13条（秘密保持）

- 1 事業所は、業務上知りえた利用者又はその家族の秘密については、利用者又は第三者の生命・身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、契約中および契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- 2 事業所は、居宅介護支援事業者との連絡調整その他必要な範囲内で、利用者等の個人情報を用いることができるものとします。

第14条（苦情対応）

- 1 利用者は、提供されたサービスに関して苦情がある場合には、事業所、介護支援専門員、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 事業所は、苦情対応の窓口責任者およびその連絡先を明らかにし、苦情の申し出又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。
- 3 事業所は、利用者が苦情申し出等を行ったことを理由として何らかの不利益な取り扱いもいたしません。

第15条（契約外事項等）

- 1 この契約および介護保険法等の関係法令で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重して、利用者と事業所の協議により定めます。
- 2 この契約書は、介護保険法に基づくサービスおよび同一種類の介護保険外サービス（利用限度額を超えるサービス）を対象としたものであるため、利用者がこれ以外のサービスを希望する場合には、別途契約するものとします。

第16条（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でき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。

上記のとおり、訪問介護等サービスの契約を締結します。

年 月 日

利用者 氏 名 _____

住 所 _____

署名代行者 氏 名 _____

利用者との続柄 _____

住 所 _____

（事業開設者）	所在地	札幌市東区北35条東27丁目3-18
	開設者名	社会福祉法人 勤医協福祉会
	代表者名	理事長 太田 眞智子
（事業所）	所在地	札幌市北区篠路6条1丁目1-1
	事業所名	勤医協訪問介護看護24時間ひかり
	管理者名	渡部 由紀美