

# 重要事項説明書

定期巡回随時対応型訪問介護看護サービス

定期巡回サービス玉北

# 重 要 事 項 説 明 書

(指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護)

あなた(又はあなたの家族)が利用しようと考えている指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「倉敷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(平成24年倉敷市条例第59号)」の規定に基づき、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

## 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                 | 富田ケアセンター有限公司                                    |
| 代表者氏名                 | 代表取締役 山中 祥吉                                     |
| 本社所在地<br>(連絡先及び電話番号等) | 岡山県倉敷市玉島道口2754-1<br>富田ケアセンター有限公司 (086) 526-5900 |
| 法人設立年月日               | 平成15年6月6日                                       |

## 2 利用者に対しての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           | 定期巡回サービス 玉北    |
| 介護保険指定<br>事業所番号 | 3390201238     |
| 事業所所在地          | 岡山県倉敷市玉島道口78-1 |

### (2) 事業の目的及び運営の方針

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業の目的 | 富田ケアセンター有限公司 が設置する 定期巡回サービス 玉北(以下「事業所」という。)において実施する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の管理者又は計画作成責任者、オペレーター、訪問介護員等(介護福祉士又は介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者)及び看護師等(保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士)(以下「従業者」という。)が、要介護状態の利用者に対して、適切な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供することを目的とする。 |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 運 営 の 方 針 | <p>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、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、定期的な巡回又は随時通報によりその者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、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ことができるようにするための援助を行うとともに、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指す。</p> <p>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、計画的に行うとともに、随時対応サービス及び随時訪問サービスについては、利用者からの随時の通報に適切に対応して行う。</p> <p>利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める。</p> <p>利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者、地域住民等との連携に努める。</p> <p>事業の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、利用者を担当する指定居宅介護支援事業者への情報提供及び保健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を図る。</p> <p>その他、「倉敷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等を定める条例」（平成24年倉敷市条例第59号）に定める内容（以下「条例基準」という。）を遵守し、事業を実施する。</p> |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

|         |            |
|---------|------------|
| 営 業 日   | 月曜日から日曜日   |
| 営 業 時 間 | 8：30～17：30 |

(4) サービス提供可能な日と時間帯

|          |       |
|----------|-------|
| サービス提供日  | 365 日 |
| サービス提供時間 | 24 時間 |

(5) 事業所の職員体制

|     |       |
|-----|-------|
| 管理者 | 伊澤 太郎 |
|-----|-------|

| 職   | 職 務 内 容                                                                                           | 人 員 数  |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 管理者 | 1 事業所の従業者・業務の管理を一元的に行います。<br>2 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、従業者に対し遵守すべき事項において指揮命令を行います。 | 常勤 1 名 |

|                   |                                                                                                                                                                                                           |                              |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 計画作成責任者           | 1 適切なサービスが提供されるよう介護計画を作成します。<br>2 利用の申込みに係る調整等のサービスの内容の管理を行います。                                                                                                                                           | 非常勤 1名<br>オペレーター<br>訪問介護員と兼務 |
| オペレーター            | 1 利用者又はその家族等からの通報に対応します。<br>2 計画作成責任者及び定期巡回サービスを行う訪問介護員と密接に連携し、利用者の心身の状況等の把握に努めます。<br>3 利用者又はその家族に対し、相談及び助言を行います。<br>4 事業所に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用の申込みに係る調整を行います。<br>5 訪問介護員等に対する技術的指導等のサービスの内容の確認を行います。 | 非常勤 4名以上<br>訪問介護員と兼務         |
| 定期巡回サービスを行う訪問介護員等 | 定期的な巡回により、排せつの介護、日常生活上の世話等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。                                                                                                                                                    | 非常勤 4名以上                     |
| 随時訪問サービスを行う訪問介護員等 | 利用者からの通報によりその者の居宅を訪問し、日常生活上の緊急時の対応等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。                                                                                                                                           | 非常勤 4名以上                     |

### 3 提供するサービスの内容及び費用について

#### (1) 提供するサービスの内容について

| サービス区分と種類             | サ ー ビ ス の 内 容                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成 | 1 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。<br>2 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。<br>3 計画を作成した際には、当該計画を利用者に交付します。<br>4 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。 |
| 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容   | 1 利用者又はその家族に対する相談、助言等を行います。<br>2 利用者からの随時の連絡に対する受付、相談等を行います。<br>3 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、排せつ介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な介護を行います。<br>4 利用者からの随時の連絡に対応した排せつ介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な介護を行います。<br>5 主治医の指示による、療養上の世話又は必要な診療の補助等を行います。                                                                            |

## (2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、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 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対する訪問サービスの提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えた訪問サービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

### 介護保険給付サービス利用料金

#### ＜定期巡回・随時対応型訪問介護看護費Ⅱ＞

| 要介護度 | 要介護 1       | 要介護 2       | 要介護 3         | 要介護 4        | 要介護 5        |
|------|-------------|-------------|---------------|--------------|--------------|
| 所定単位 | 5,446<br>単位 | 9,720<br>単位 | 16, 140<br>単位 | 20,417<br>単位 | 24,692<br>単位 |

※ 利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、負担割合証に応じた支払いを受けるものとします。

※ 1 か月ごとの包括費用（月限定）です。

※ 月途中からの利用開始や、月途中での利用中止の場合日割り日額を乗じた利用料となります。

※ 通所介護、通所リハビリテーション若しくは認知症対応型通所介護を利用している利用者は、所定単位数から、当該月の通所系サービスの利用日数に以下の単位数を乗じて得た単位数を減じたものを、当該月の所定単位数とします。

#### ＜定期巡回・随時対応型訪問介護看護費Ⅱ＞

| 要介護度 | 要介護 1 | 要介護 2  | 要介護 3  | 要介護 4  | 要介護 5  |
|------|-------|--------|--------|--------|--------|
| 所定単位 | 62 単位 | 111 単位 | 184 単位 | 233 単位 | 281 単位 |

※当該事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物（養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅）若しくは当該事業所と同一建物に居住する利用者に対して、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を行った場合は、1 月につき 600 単位を減算します。

※ 利用者が短期入所生活介護、短期入所療養介護若しくは特定施設入居者生活介護又は夜間対応型訪問介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護もしくは複合型サービスを受けている間、又は他の事業所において定期巡回・随時対応型訪問介護看護を受けている場合は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護費は算定しません。

#### (4) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

《定期巡回・随時対応型訪問介護看護》

| 加算の種類               | 加算及び算定の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 加算額      |                                  |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------|
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 基本利用料    | 自己負担額                            |
| 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算定します。また、30 日を越える入院の後に利用を再開した場合も算定する加算料金です。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 30 単位/日  | 負担割合証に<br>応じた額<br>(表記は 1<br>割負担) |
| 総合マネジメント体制強化加算 (I)  | ① 利用者の心身の状況又はその家族等を取り巻く環境の変化を踏まえ、計画作成責任者、看護師、准看護師、介護職員その他の関係者が共同し、随時適切に定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の見直しを行っていること。<br>② 地域の病院、診療所、介護老人保健施設その他の関係施設に対し、定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所が提供することのできるサービスの具体的な内容について、情報提供を日常的に行っていること。<br>③ 日常的に利用者との関わりのある地域住民等の相談に対応する体制を確保していること。<br>④ 地域住民等との連携により、地域資源を効果的に活用し、利用者の状態に応じた支援を行っていること。<br>⑤ 次に掲げる基準のいずれかに適合すること。<br>(一) 障害福祉サービス事業所、児童福祉施設等と協同し、地域において世代間の交流を行っていること。<br>(二) 地域住民等、他事業所等と協同で事例検討会、研修会等を実施していること。<br>(三) 市町村が実施する通いの場や在宅医療・介護連携推進事業等の地域支援事業等に参加していること。<br>(四) 地域住民及び利用者の住まいに関する相談に応じ、必要な支援をおこなっていること。 | 1,200 単位 |                                  |
| 総合マネジメント体制強化加算 (II) | 総合マネジメント加算 (I) の基準①、②のいずれにも該当する場合、算定可能                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 800 単位   |                                  |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |        |  |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--|
| 認知症専門ケア<br>加算（Ⅰ） | <p>① 認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱ以上の者が利用者の2分の1以上であること。</p> <p>② 「認知症介護に係る専門的な研修」を終了している者を、日常生活自立度Ⅱ以上の者が20人未満である場合にあっては1人以上、当該対象者の数が20人以上である場合にあっては、1に当該対象者の数が19を超えて10又はその端数を増すごとに1人を加えて得た数以上配置し、チームとして専門的な認知症ケアを実施していること。</p> <p>③ 事業所の従業者に対して、「認知症ケアに関する留意事項の伝達又は技術的指導に係る会議」を定期的に行っていること。</p>                                                                                                                                                                         | 90 単位  |  |
| 認知症専門ケア<br>加算（Ⅱ） | <p>① 加算（Ⅰ）の基準②、③のいずれにも適合すること。</p> <p>② 認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が利用者の100分の20以上であること。</p> <p>③ 「認知症介護の指導に係る専門的な研修」を終了している者を1名以上配置し、事業所全体の認知症ケアの指導等を実施していること。</p> <p>④ 訪問介護員等ごとの認知症ケアに関する計画書を作成し、研修を実施又は実施を予定していること。</p>                                                                                                                                                                                                                                          | 120 単位 |  |
| 口腔連携強化加算         | <p>① 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の従業者が利用者の口腔の健康状態に係る評価を行うに当たって、歯科診療報酬点数表の区分番号 C000 に掲げる歯科訪問診療の算定の実績がある歯科医療機関の歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士に相談できる体制を確保し、その旨を文書等で取り決めていること。</p> <p>② 次のいずれにも該当しないこと</p> <p>（一） 他事業所において、当該利用者について、栄養状態のスクリーニングを行い、口腔・栄養スクリーニング加算（Ⅱ）を算定している場合を除き、口腔・栄養スクリーニング加算を算定していること。</p> <p>（二） 当該利用者について、口腔の健康状態の評価の結果、居宅療養管理指導が必要であると歯科医師が判断し、初回の居宅療養管理指導を行った日の属する月を除き、居宅療養管理指導事業所が歯科医師又は歯科衛生士が行う居宅療養管理指導費を算定している。</p> <p>（三） 他事業所において、当該利用者につい</p> | 50 単位  |  |

|                 |                                                                                                                                   |                        |                             |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------|
|                 | て、口腔連携強化加算を算定している。                                                                                                                |                        |                             |
| 生活機能向上連携加算（Ⅰ）   | 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師が利用者宅を訪問する、もしくは助言を受けて定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成（変更）すること、定期的に評価する場合に算定する1月当たりの加算料金です。                               | 100単位                  | 負担割合証に<br>応じた額<br>（表記は1割負担） |
| 生活機能向上連携加算（Ⅱ）   |                                                                                                                                   | 200単位                  |                             |
| サービス提供体制強化加算（Ⅰ） |                                                                                                                                   | 750単位                  |                             |
| サービス提供体制強化加算（Ⅱ） | 当該加算の体制・人材要件を満たす場合の1月当たりの加算料金です。                                                                                                  | 640単位                  |                             |
| サービス提供体制強化加算（Ⅲ） |                                                                                                                                   | 350単位                  |                             |
| 介護職員等処遇改善加算Ⅳ    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新加算Ⅳの1/2（7.2%）以上を月額賃金で配分</li> <li>・職場環境の改善（職場環境等要件）</li> <li>・賃金体系等の整備及び研修の実施等</li> </ul> | 介護報酬総単位数<br>×<br>14.5% |                             |
| 介護職員等処遇改善加算Ⅲ    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新加算Ⅳに加え</li> <li>・資格や勤続年数等に応じた昇給の仕組みの整備</li> </ul>                                        | 介護報酬総単位数<br>×<br>18.2% |                             |
| 介護職員等処遇改善加算Ⅱ    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新加算Ⅲに加え</li> <li>・改善後の賃金年額440万円以上が1人以上</li> <li>・職場環境の更なる改善、見える化</li> </ul>               | 介護報酬単位数<br>×<br>22.4%  |                             |
| 介護職員等処遇改善加算Ⅰ    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新加算Ⅱに加え</li> <li>・経験技能のある介護職員を事業所内で一定割合以上配置していること</li> </ul>                              | 介護報酬総単位数<br>×<br>24.5% | 負担割合証に<br>応じた額<br>（表記は1割負担） |
| 業務継続計画未策定減算     | 感染症又は非常災害の発生において、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し、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。）が未策定であり、必要な措置が講じられていない場合に所定単位数から減算する。 | 所定単位数<br>×<br>1%       |                             |
| 高齢者虐待防止措置未実施減算  | 虐待の発生又はその再発を防止するための措置が講じられていない場合に所定単位数から減算する。                                                                                     | 所定単位数<br>×<br>1%       |                             |

（利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいっ

たんお支払いいただきます。この場合、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に地域密着型介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

#### (5) その他の費用について

以下の金額は利用料の全額が利用者の負担になります。

|                                       |                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用 | 利用者の別途負担となります。                                                                                                                                                             |
| 交通費                                   | <p>通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収します。</p> <p>なお、自動車を使用した場合の交通費は、次のとおりとします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス提供実施区域を越えて1キロメートル<br/>100円（税込み）</li> </ul> |

#### 4 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

|                                         |                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等  | <p>ア 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求します。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月20日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>                                                                             |
| ② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等 | <p>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の25日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 事業者指定口座への振り込み</p> <p>(イ) 現金支払い</p> <p>イ 支払いの確認をしたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管してください。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）</p> |

※利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

※その他の費用について、交通費等の利用料等の支払いを受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分したもの）について記載した領収書を交付します。

## 5 サービスの提供にあたって

### (1)

サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要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。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

### (2)

利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行います。

### (3)

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供の開始に際しては、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文書で説明いたします。その内容及び支払いに同意される場合は、同意する旨の文書に署名（記名押印）いただきます。

### (4)

サービス提供は「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」に基づいて行います。なお、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更します。

### (5)

定期巡回・随時対応型訪問介護看護に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

## 6 衛生管理等

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。

## 7 緊急時の対応方法について

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他緊急事態が生じた場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。また、主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じます。

|         |             |
|---------|-------------|
| 緊急時の連絡先 | 【家族等連絡先】    |
|         | 氏名及び続柄 (続柄) |
|         | 住所          |
|         | 電話番号 (自宅)   |
|         | (勤務先及び携帯)   |
|         | 【主治医】       |
|         | 医療機関名       |
|         | 氏名          |
|         | 所在地         |
|         | 電話番号        |

## 8 事故発生時の対応方法について

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により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

事故の状況及び事故に際して採った処置・経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みを行います。

また、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により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

## 9 サービス提供に関する相談、苦情について

### (1) 苦情処理の体制及び手順

① 提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)

② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- (1) 担当者は直ちに利用者側と連絡をとり、直接利用者宅に行くなどして事業を聞き苦情内容の詳細を確認する。
- (2) 担当者は苦情の内容を管理者に報告し、管理者は担当者を含む全職員を招集、苦情処理に向けて検討会議を開催する
- (3) 検討会議の結果を基に処理結果をまとめ、管理者は必ず翌日までに具体的な対応を指示する。
- (4) 担当者は利用者宅を訪問し謝罪するとともに、検討結果を説明する。
- (5) 担当者は苦情処理結果記録を台帳に記載、処理し5年間保存する。  
管理者は再発防止に努めるよう職員全員に徹底する。

## (2) 苦情申立の窓口

|                       |                                                                          |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 定期巡回サービス 玉北<br>苦情相談窓口 | 所在地 倉敷市玉島道 78-1<br>定期巡回サービス苦情相談窓口<br>電話番号 (086) 525-3367<br>受付時間 24 時間対応 |
| 倉敷市役所介護保険課            | 所在地 倉 市 西 中 新 田 640<br>電話番号 (086) 426-3343<br>受付時間 8:30~17:15            |
| 岡山県国民健康保険団体連合会        | 所在地 岡山市北区桑田町 17 番 5 号<br>電話番号 (086) 223-8811<br>受付時間 8:30~17:00          |

## 10 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

## 11 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 | <p>ア 事業者は、利用者又はその家族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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>イ 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又は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。</p> <p>ウ 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。</p> <p>エ 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。</p> |
| ② 個人情報の保護について            | <p>ア 事業者は、利用者から予め文書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ぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書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ぬ。</p> <p>イ 事業者は、利用者又は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。</p> <p>ウ 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</p>                                                                        |

|  |                                                                                                 |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 果、情報の訂正、追加また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。） |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 12 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法について

- (1) 利用者から合鍵を預かる必要がある場合は、書面によりその取扱い方法について説明した上で、合鍵を預かることに同意する旨の文書に署名（記名押印）を得ます。
- (2) 預かった合鍵については、使用時以外は施錠された保管庫に保管します。
- (3) 合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者へ連絡を行うとともに、警察への届出等必要な措置を行います。

## 13 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1)

虐待防止に関する責任者を選定しています。

|             |           |
|-------------|-----------|
| 虐待防止に関する責任者 | 管理者 伊澤 太郎 |
|-------------|-----------|

(2)

成年後見制度の利用を支援します。

(3)

苦情解決体制を整備しています。

(4)

従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。それらの研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や、知識・技術の向上に努めます。

(5)

個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

(6)

従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

## 14 心身の状況の把握

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、計画作成責任者による利用者の面接によるほか、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保険医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

## 15 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。

## 16 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3月に1回以上、指定定期巡回・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。

## 17 サービス提供の記録

- ① 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はそのサービスを提供した日から5年間保存します。
- ② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

# 18 重要事項説明の年月日

|                 |       |
|-----------------|-------|
| この重要事項説明書の説明年月日 | 年 月 日 |
|-----------------|-------|

上記内容について、「倉敷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（平成24年倉敷市条例第59号）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

|     |       |                  |
|-----|-------|------------------|
| 事業者 | 所在地   | 岡山県倉敷市玉島道口2754-1 |
|     | 法人名   | 富田ケアセンター有限会社     |
|     | 代表者名  | 代表取締役 山中 祥吉      |
|     | 事業所名  | 定期巡回サービス 玉北      |
|     | 説明者氏名 |                  |

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

|     |    |  |
|-----|----|--|
| 利用者 | 住所 |  |
|     | 氏名 |  |

\*上記署名は (続柄) が代筆しました。

|         |    |  |
|---------|----|--|
| 家族又は代理人 | 住所 |  |
|         | 氏名 |  |