

(連携型) 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護
第2シルバーコースト甲子園定期巡回随時対応サービス

重要事項説明書

当事業所は、ご契約者に対し、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供します。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します。

■当事業所は、特別養護老人ホーム第2シルバーコースト甲子園に併設しています。

【 目次 】

| | |
|-----------------------------|------|
| 1. 施設（事業所）経営法人 | P. 1 |
| 2. 事業所の概要 | |
| 3. 事業の目的と運営方針 | |
| 4. 職員体制 | P. 2 |
| 5. 利用申込みからサービス提供の手順 | |
| 6. 事業所が提供するサービス内容と利用者負担について | P. 3 |
| 7. 利用料金等のお支払方法 | P. 4 |
| 8. サービス提供における事業者の義務 | |
| 9. 身分証明書の携行 | P. 5 |
| 10. サービス利用時の留意事項 | |
| 11. 契約の終了について | P. 6 |
| 12. 苦情の受付について | |
| 13. 損害賠償について | P. 7 |
| 14. 第三者による評価事業の実施状況 | |
| 15. 重要事項の変更 | |
| 16. 個人情報について | |

1. 施設（事業者）経営法人

| | |
|-------|-------------------|
| 法人の名称 | 社会福祉法人 円勝会 |
| 法人所在地 | 兵庫県たつの市誉田町福田780-3 |
| 代表者氏名 | 理事長 西川 光明 |
| 電話番号 | 0791-63-3053 |
| 設立年月日 | 昭和62年 3月27日 |

2. 事業所の概要

(1) ご利用事業

| | |
|------------|-------------------------------------|
| 事業の種類 | 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 |
| 事業所の名称 | 第2シルバーコースト甲子園定期巡回随時対応サービス |
| 介護保険事業所番号 | 2890900240号 |
| 事業所の所在地 | 兵庫県西宮市枝川町17-55 |
| 管理者氏名 | 森 真哉（特別養護老人ホーム施設長） |
| 電話番号・FAX番号 | （電話）0798-43-0801 （FAX）0798-43-9155 |
| 主要交通機関 | 阪神甲子園駅から徒歩20分、バス10分（浜甲子園バス停下車、徒歩5分） |
| 開設年月 | 平成27年 10月 1日 |
| 利用対象 | 要介護認定者 |
| 事業の実施地域 | 鳴尾圏域（概ね移動時間が30分以内） |
| 営業日・営業時間 | 365日 24時間 |

(2) 建物の構造等

| 敷地面積 | 建物の構造 | 建物の延べ床面積 |
|-----------|----------------|-----------|
| 3,835.14㎡ | 鉄筋コンクリート造 地上5階 | 6,449.58㎡ |

(3) 併設する事業

| 事業名 | 利用定員 | 事業名 | 利用定員 |
|---------------------|------|--------------------|------|
| ユニット型特別養護老人ホーム | 120 | 短期入所生活介護（介護予防含む） | 10 |
| 通所介護（予防専門型通所サービス含む） | 20 | 認知症対応型通所介護（介護予防含む） | 10 |

3. 事業の目的と運営方針

(1) 事業の目的

居宅における要介護状態にある利用者に対し、適正な定期巡回または随時通報の緊急時対応を行うことにより、その在宅生活を支援し、心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的・精神的負担の軽減を図ることを目的とします。

(2) 運営方針

- ①利用者一人ひとりの意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立った支援を行うことにより、居宅において安心して生活が営むことができるようにサービスの提供に努めます。
- ②地域や家族との結びつきを重視し、保険者、地域の保険・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。

4. 職員体制

(1) 職種・職務内容等

| 配 置 | 常勤換算 | 資格及び職務内容 |
|-----------------------------|------------|---|
| 管 理 者 (施設長兼務) | 1名 | 職員の管理及び事業所の運営管理を一元的に行います。 |
| オペレーター | 1名以上 | 介護福祉士等の有資格者により、おもに利用者及び家族等からの相談を受けたり、ヘルパーの訪問手配等を行います。 |
| 計画作成責任者 (オペレーター・訪問介護員兼務) | 1名 | 介護福祉士・介護支援専門員等の有資格者により、おもに定期・随時対応訪問サービスの内容等を記載した計画書の作成を行います。 |
| 随時訪問介護員 | 必要数 | ヘルパー2級・介護福祉士等の有資格者及び看護師が、定期的な巡回又は随時通報により居宅を訪問し、日常生活上の介護や看護、緊急時の対応を行います。 |
| 定期訪問介護員 | 必要数 | |
| 訪問看護師 | 連携先事業所にて配置 | |

5. 利用申込み受付からサービス提供の手順

(1) 利用申込み

| | |
|------|--------------------------------------|
| 受付日 | 365日 |
| 受付時間 | 24時間 |
| 連絡先 | (電話) 0798-43-0810 (FAX) 0798-43-9155 |

(2) 居宅にて面談

計画責任者が原則として居宅を訪問し、重要事項の説明並びに指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供に必要な調査を行います。

(3) 契約締結からサービス提供について

利用者に提供するサービス内容については、下記の手順で「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」に定めます。

計画責任者が、居宅介護支援事業所等が作成する「居宅サービス計画」の内容を踏まえ、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」の原案の作成を行います。



「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」の原案について、利用者及び家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定し、サービスを開始します。



「居宅サービス計画」が変更された場合、もしくは変更の必要性が生じた場合は「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。変更後は、初回と同様に、説明・同意を得てサービスを開始します。



(4) 居宅サービス計画が作成されていない場合

① 要介護認定を受けている場合

- 居宅介護支援事業所の紹介等必要な支援をします。
- サービスの提供については、暫定の計画に沿って提供します。

- 介護保険サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。
- 介護保険から払い戻し（償還払い）の申請を行なうために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

②要介護認定を受けていない場合

- 要介護認定の申請に必要な支援を行います。
- サービスの提供については、暫定の計画に沿って提供します。
- 介護保険サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。
- 要介護認定を受けた後、介護保険から払い戻し（償還払い）の申請を行なうために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

6. 事業所が提供するサービス内容と利用者負担について

(1) 介護保険の給付対象となるサービス

利用者負担として、要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険の給付額を除いた負担額（介護保険負担割合証に記載された割合）をお支払い下さい。通所介護・ショートステイを利用される場合は、利用日数に応じて利用料を差し引きます。（別表「サービス利用料金表」参照）

| サービスの種類 | サービスの概要 |
|----------------------------------|---|
| (基本サービス) 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 | 利用者の尊厳を保ち、可能な限り在宅での生活を送ることが出来るよう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、食事等、日常生活上の援助を行います。 |
| 随時対応サービス | 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信装置等による連絡又は通報等を受け内容に応じて相談や訪問等の対応を行います。 ただし、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をします。あらかじめご了承ください。 |
| 訪問看護サービス | 定期的なアセスメントにより身体状況の把握をし、療養上の世話又は診療の補助を、定期及び随時の訪問により行ないます。 |
| (体制加算サービス) 総合マネジメント体制強化加算 (I) | 個別サービス計画は多職種との連携、地域との連携や環境に合わせ作成します。また状態の変化を踏まえ他職種協働により、随時適切に見直しを行います。 |
| サービス提供体制強化加算 (I) | 訪問介護員等の総数のうち、介護福祉士の占める割合が60%以上配置します。 |
| 介護職員処遇改善 (I) | 介護職員の資質向上、雇用管理の改善、労働環境の改善等に取組みます。 |
| (個別加算サービス) 初期加算 | 初回利用日（再利用）から起算して初期費用として算定されます。 |

☆上記以外の加算要件を充実することにより、厚生労働省の定める基準に従い、加算料金をご負担していただく場合があります。このような場合には事前にご通知いたします。

また、上記の加算要件を満たさなくなった場合は算定は行ないません。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

利用者負担は、かかった費用の全額となります。

| サービスの種類 | サービスの概要と利用者負担 |
|---------------------------------|--|
| 通信のための端末機器の配布 (心身の状況等必要に応じて) | ケアコール機は事業所から貸し出します。 通信に係る通信料(電話代等)は、利用者負担となります。 |
| 通信端末機の故障や電池の交換 | 紛失・水没等、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。それ以外の通信端末機 の故障や電池の交換については事業所の負担となります。 |
| 複写物の交付 | サービス提供についての記録その他の複写物を交付します。 |
| 実施地域以外等の交通費 | 公共交通機関及びタクシー等を利用して訪問する場合は実費負担となります。 |

7. 利用料金のお支払い方法

- ①月途中からの利用開始や、月途中での利用中止の場合は日割り日額を乗じた額となります。
- ②利用料金等は、月締めで計算しご請求しますので、下記の方法でお支払ください。
 - 郵便局の口座からの引き落とし(毎月20日)
- ③利用料金、お支払いについてご不明な点やご相談は、1階事務室または電話にて受付けます。
(受付時間) 8:45~17:15 (電話) 0798-43-0801

8. サービス提供における事業者の義務

事業所が、利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

①勤務体制の確保

利用者の生命、身体、財産の安全に配慮し、健康状態により医師又は看護職員と連携し適切なサービスを提供できる勤務体制を定めます。

②サービスの評価

提供するサービスの質について評価を行い、その改善を図ると同時に、職員の資質向上のために研修の機会を確保します。

③非常災害対策

防火管理者等の責任者を定め、非常災害に関する具体的な計画を策定するとともに、運営規程に基づき定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

④衛生管理

感染症及び食中毒の発生又はまん延防止のため、各マニュアルを整備し、衛生上必要な措置を講じます。

⑤秘密保持(守秘義務)

職員及び職員であった者は、業務上知り得た利用者及び家族等に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らしません。ただし、利用者に医療上の必要がある場合には、医療機関等に利用者の心身の情報を提供します。その場合は事前に同意を得て行います。

⑥緊急時及び事故発生時の対応について

利用者の身体の急変時には、速やかに訪問看護師又は主治医に連絡し、指示を仰ぎます。事故が発生した場合は迅速に適切な処置を行い、家族等に速やかに状況を報告し、状況に応じて、第三者委員、保険者等にも連絡を行い事故防止に必要な措置を講じます。

⑦サービス提供に関する記録

サービス提供記録は5年間保管し、入居者等の請求に応じ閲覧、複写物の交付をします。

9. 訪問介護員身分証の携行

サービス提供担当者等は、身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者又その家族から求められた場合は提示します。

10. サービスの利用に関する留意事項

(1) 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相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、事業者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、利用者から特定の訪問介護員の指定はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替させていただくことがあります。

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に十分に配慮いたします。

(2) 定められた業務以外の禁止

利用者は「6. 当事業所が提供するサービス内容」で定められたサービス以外の業務を事業者へ依頼することはできません。また、サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。

ただし、サービス実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

(3) 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。

(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。

(5) 合鍵の管理方法

定期訪問又は随時対応の緊急訪問が適切に行えるように、利用者宅に設置する専用のキーボックスにて保管することとします。

キーボックスは無償で提供いたします。

契約終了時に、キーボックスはご返却いただきます。

(6) 利用の制限

感染症を有し、他の利用者へ重大な影響を与えるおそれがあるような場合には、治癒するまで利用をお断りする場合があります。

(7) 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医療行為又は医療補助行為。

- ②利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供。
- ③利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動。
- ④その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為。
- ⑤贈物や飲食のもてなしを受けること。

11. 契約の終了について（契約の終了について契約書第15条から第19条参照）

（1）以下の事由がない限り、要介護認定期間中は契約が更新され以後も同様となります。

- ①利用者が死亡した場合。
- ②要介護認定により利用者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合。
- ③事業者が解散したり破産した場合、又はやむを得ない事由により閉鎖した場合。
- ④事業者の滅失や重大な毀損により、利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合。
- ⑤事業者が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合。
- ⑥利用者から中途解約・契約解除の申し出があった場合。

◆中途解約・契約解除を希望する日の7日前にまでに届出が必要です。ただし、下記の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

ア、介護保険給付対象・対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合。

イ、利用者が入院した場合。

ウ、事業者が正当な理由なく契約に定めるサービスを実施しない場合。

エ、事業者が守秘義務に違反した場合。

オ、事業者が故意又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。

⑦事業者から契約解除の申し出を行った場合。

◆下記に該当する場合には、本契約の全部又は一部を解除させていただく事があります。

ア、利用者が、契約締結時に心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず又は不実の告知を行い、その結果契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。

イ、利用者によるサービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、催告にも係らず支払われない場合。

ウ、利用者が、故意又は重大な過失により事業所もしくは訪問介護員等の信用等を傷つ又は利用者が著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

エ、当事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合、利用申込者の居住地が当事業所の通常の実施地域以外である場合、その他利用申込者に対して自ら適切なサービスを提供することが困難な場合。

12. 苦情の受付について

提供したサービス等に関する利用者及び家族等からの苦情については、苦情受付窓口を設置し迅速かつ適切に対応します。また、第三者委員、保険者又は国民健康保険団体連合会から指導や助言を受けた時は必要な改善を行います。苦情やご相談は以下の窓口で受付けます。

(1) 苦情受付窓口担当者

| | |
|-------|--------------------------------------|
| 職名・氏名 | 主任 柴田 益美 |
| 連絡先 | (電話) 0798-43-0801 (FAX) 0798-43-9155 |

(2) 第三者委員

| | |
|-------|-------------------|
| 職名・氏名 | 評議員 中村 輝美 |
| 連絡先 | (電話) 0798-49-5788 |

(3) 苦情解決責任者

| | |
|-------|-------------------|
| 職名・氏名 | 施設長 森 真哉 |
| 連絡先 | (電話) 0798-43-0801 |

(4) 行政機関苦情受付窓口一覧表

| | |
|--------|--------------------------------------|
| 窓口・所在地 | 国民健康保険団体連合会 神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801号 |
| 連絡先 | (電話) 078-332-5617 (FAX) 078-332-5650 |
| 受付時間 | 8:45~17:15 月~金 (祝日及び12/29~1/3をのぞく) |

| | |
|--------|--------------------------------------|
| 窓口・所在地 | 西宮市健康福祉局福祉総括室法人指導課 西宮市六湛寺町10番3号 |
| 連絡先 | (電話) 0798-35-3423 (FAX) 0798-34-5465 |
| 受付時間 | 9:00~17:30 月~金 (祝日及び12/29~1/3をのぞく) |

13. 損害賠償について (契約書第12条、第13条参照)

当事業所において、事業者の責任により契約者に生じた損害については、損害賠償保険加入により、速やかにその損害を賠償いたします。ただし、その損害の発生について、利用者側に故意又は過失が認められる場合は、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

14. 第三者による評価の実施状況

| | | |
|--|-------|--|
| 第三者による評価の実施状況 | 実施日 | |
| | 評価機関名 | |
| <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし | 結果の開示 | |

15. 重要事項の変更

介護給付費体系に変更があった場合及び介護保険適用外サービスの利用料金、重要事項説明書の内容に変更が生じる場合は、事前に文書で通知し、同意書への入居者及び家族等の署名捺印等により同意確認を行い、変更部分の再交付をします。

16. 個人情報保護について

当施設では、利用者様に安心してサービスを受けていただけるよう、安全なサービスをご提供させていただくとともに、入居者様の個人情報の取り扱いについても万全の体制で取り組んでいます。

(1) 個人情報の利用目的について

当施設では、利用者様の個人情報を(3)「個人情報の利用目的」にしたがって、利用させていただくことができます。これらの目的以外で利用させていただく必要が生じた場合には、改めて利用者様から同意をいただくことにしております。

(2) 個人情報の開示・訂正・利用停止等について

当施設では、利用者様の個人情報の開示・訂正・利用停止等につきましては「個人情報の保護に関する法律」の規定にしたがって取り扱います。

(3) 「個人情報利用目的」

当施設では、入居者様の個人情報については下記の目的に利用し、必要な範囲を超えて個人情報を取り扱う事はいたしません。

【利用者様への介護サービスの提供に必要な利用目的】

1 当施設内部での利用目的

- ・当施設が入居者様に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービスの利用に係る当施設の管理運営業務のうち次のもの
 - －入退所等の管理
 - －会計・経理
 - －事故等の報告
 - －当該入居者様の介護・看護サービスの向上

2 他の介護事業者等への情報提供等の利用目的

- ・当施設が利用者様に提供する介護サービスのうち次のもの
 - －利用者様に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - －その他業務の委託
 - －ご家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち
 - －保険事務の委託
 - 等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - －審査支払機関へのレセプトの提出
 - －審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

1 当施設の管理運営業務のうち次のもの

- ・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ・当施設等において行われる学生の実習への協力及び事例研究
- ・外部監査機関への情報提供

