

重要事項説明書

定期巡回・随時対応型

訪問介護看護

医療法人社団 誠道会

24時間訪問介護看護あすか

「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」 重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(各務原市指定 第2190500294号)

利用契約後、事業所から契約者（利用者）に対して定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供します。
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とおり説明します。

1. 事業主体概要

事業主体名	医療法人社団 誠道会
代表者名	理事長 磯野 倫夫
所在地	岐阜県各務原市鵜沼山崎町6-8-2
電話番号	058-384-8485
設立年月	平成8年12月

2. 事業所概要

事業所名	24時間訪問介護看護あすか
所在地 連絡先	岐阜県各務原市鵜沼山崎町6-8-2 (電話) 058-384-2455 (FAX) 058-384-2102
管理者名	二井内 めぐみ
営業日	年中無休 ※事業所窓口 月曜～土曜（12月31日～1月3日を除く）
営業時間	24時間 ※事業所窓口 8:30～17:30
通常の実施地域	各務原市
運営方針	- 事業において提供する定期巡回・随時対応型介護看護は、介護保険法並びに関係する厚生労働省令、告示の趣旨及び内容に沿ったものとします。 - 利用者が可能な限り自宅で自立した日常生活を送ることができるよう、定期的な巡回や随時通報への対応など、利用者の心身の状況に応じて、24時間365日必要なサービスを必要なタイミングで柔軟に提供します。 - 地域に密着したサービスが行えるよう居宅介護支援事業者及び保健・医療・福祉サービスを提供する事業者との綿密な連携に努め、関係する市区町村、地域包括センターとも連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

3. 職員の体制

職員の職種	職務の内容	員数
管 理 者	職員及び業務の管理	1 名（常勤）
計画作成責任者	定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成	1 名以上 （常勤・非常勤）
オペレーター	利用者からのコールを受け、相談対応や訪問を指示する	3 名以上 （常勤・非常勤）
訪問介護職員	・定期的に訪問し、日常生活の介護を行う ・利用者からの通報により訪問し、介護等を行う	3 名以上 （常勤・非常勤）
訪問看護職員	主治医の指示によりその者の居宅を訪問し、療養上の世話又は必要な診療の補助等を行う	3 名以上 （常勤・非常勤）

4. サービスの概要

定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成	① 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を開始する際には、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境及び家族等介護者の状況を十分に把握し、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成する。 ② 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成又は変更にあたっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、同意を得る。 ③ 作成後は実施状況の把握を行い、必要に応じて計画の変更を行う。
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、助言等を行う。 ② 利用者からの随時の連絡に対する受付、相談等を行う。 ③ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、排泄介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な介護を行う。 ④ 利用者からの随時の連絡に対応した排泄介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な介護を行う。 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う。

5. 利用料金

別紙「利用料金表」に定めるとおりになります。

6. 利用料金の支払方法

利用料金は、1 か月ごとに計算し、翌月にご請求いたします。

請求月の23日までに銀行からの自動引き落としにてお支払いいただきます。

※1 か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいた日額とします。

※原則として、現金によるお支払いは取り扱いいたしません。

※手続きの都合にて、自動引き落としが出来ない場合は、一時的に別の支払い方法を協議します。

7. その他の費用について

- (1) 交通費は、サービス提供地域（各務原市）の場合は無料です。
提供地域以外の方は、別途交通費を頂きます（1 kmにつき50円）
- (2) 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、水道の費用は、利用者の別途負担となります。

8. サービス利用にあたっての留意事項

- (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 利用者及びその家族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、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、利用者及びその家族から特定の訪問介護員の指名はできません。
 - 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
利用者及びその家族は「4. サービスの概要」で定められたサービス以外の業務を事業者依頼することはできません。
 - ② 訪問介護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。
但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって利用者及びその家族の事情・意向等に十分に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、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サービス提供
 - ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
 - ⑥ 利用者の居宅での飲酒、飲食、喫煙
 - ⑦ 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

9. サービス提供の記録に関する事項

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。

利用者及びその家族は、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。

10. 身分証携行に関する事項

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そ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. 身体拘束に関する事項

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を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。

12. 苦情の受付について

○当事業所における苦情やご相談の専用窓口

苦 情 受 付 窓 口	担 当 者 二井内 めぐみ（看護職員） 電話番号 058-384-2455 F A X 058-384-2102
受 付 時 間	営業日の8：30～17：30

○行政機関その他苦情受付機関

各務原市役所 高齢介護課	所 在 地 各務原市那加桜町1丁目69番地 電話番号 058-383-1111（代表）
国民健康保険団体連合会 介護・障害課 苦情相談係	所 在 地 岐阜市下奈良2-2-1 電話番号 058-275-9826 F A X 058-275-7635

13. 緊急時に関する事項

サービス提供中に利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医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。

主治医	医 師 名	
	医療機関名	
	所 在 地	
	電 話 番 号	
家 族	氏 名	
	続 柄	
	電 話 番 号	

14. 事故発生時に関する事項

- (1) サービス提供中に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。
- (2) 利用者に対する定期巡回・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、損害賠償を行います。
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、事業者の損害賠償責任を減じます。

15. 衛生管理に関する事項

定期巡回・随時対応型訪問介護看護職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。
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。

16. 守秘義務に関する事項

利用者及びその家族に関する情報について、適正に管理します。
当法人は、職員に対し職員である期間及び職員でなくなった後においても、正当な理由なく業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持すべき旨を指導するものとし、雇用契約の内容とします。

17. 合鍵に関する事項

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。
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。
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。

18. 虐待に関する事項

- (1) 人権の擁護・虐待等の防止のため、次の措置を講じます。
 - ① 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
 - ② 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
 - ③ その他、従業者が支援に当たっての悩みや苦労を相談できる体制を整え、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境づくりに勤めるほか、自ら必要な措置を講じるものとする。
- (2) 事業所はサービス提供中に、当該中に、当該事業所従業者等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。

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 「24 時間訪問介護看護あすか」

説明者職名

氏 名 印

私は、本書面に基ついて事業者から重要事項の説明を受け、サービスの提供開始に同意しました。

〈利用者〉

(代 筆)

住 所：

氏 名 : _____ 印 _____

(利用者に契約、署名が困難と判断される場合は、契約者の自己責任において、利用者欄を代筆・押印し、代筆欄に丸を付けてください)

〈代理人〉

住 所：

氏 名 : _____ 印

続柄：

※利用者情報とは、個人名、住所、その他の記述等により利用者本人を識別できる利用者及びその家族に関する情報であり、他の情報との照合により容易に利用者本人を識別できるものを含みます。

当法人が運営する医療・介護サービス事業所において、適切な医療又は介護サービスの提供を行う
為に、利用者情報を収集します。
利用者情報を提供いただけない場合は、その後の連絡及びサービス提供等に影響する事があります。

前項で示した収集目的の範囲外での情報の利用及び提供をする場合は、事前に通知し、その同意を得た上で行います。

お預かりした利用者情報は当法人が適正且つ厳重に管理します。
また、利用者情報への不正アクセス、紛失、破壊、改ざん及び漏洩など、利用者情報に関するリスクに対し合理的な安全策を講じます。

お預かりした利用者情報の開示・訂正・削除・利用の停止等の申し出があった場合は、利用者本人又はその代理人に確認のうえ、合理的な方法で速やかに対処いたします。但し、生命の安全に関するなど、適切な医療・福祉サービスの提供に影響を及ぼすと当法人が判断をする場合は、この限りではないものとします。

お預かりした利用者情報を外部（行政〔市役所・警察・消防等〕、他の医療・福祉機関等）に提供する場合、情報の保護水準を十分に満たしているものを選定します。

令和 年 月 日

(代筆) 氏 名 : _____ 印 _____

氏 名 : _____ 印 _____

続柄：