

定期巡回・隨時対応型訪問介護看護

重要事項説明書

法人名	株式会社ケアネット徳洲会沖縄
事業所名	
事業所所在地	
電話番号	

第1条（事業の目的）

株式会社ケアネット徳洲会沖縄（以下「ケアネット徳洲会沖縄」とします）が開設する当事業所が行う定期巡回・随時対応型訪問介護看護（以下「サービス」とします）の適正な運営を確保するとともに、お客様の意思や人格を尊重し、常にお客様の立場に立ったサービスを提供することを目的とします。

第2条（運営の方針）

当事業所の訪問介護員は、お客様が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お客様のご自宅を訪問し、お客様の心身の特性を踏まえ、入浴、排泄、食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応、訪問看護その他お客様が安心してご自宅で生活できるようにするための援助を行い、お客様の生活を支援し心身の機能の維持回復を目指します。

第3条（事業所の概要・サービス実施地域等）

事業所名	
住所	〒
電話・FAX	電話： FAX：
指定事業所番号	
サービス実施地域	

第4条（営業日及び営業時間）

営業日	
営業時間	
サービス提供時間	

第5条（当事業所の職員体制）

職種	職員数
管理者	名
オペレーター	名以上
計画作成責任者	名以上
訪問介護員	名以上
訪問看護師等	名以上

第6条（従業者の職務内容）

当事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりです。

1. 管理者

管理者は、当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、従業者に対し運営に関する基準を遵守すべき事項について指揮命令を行います。

2. 計画作成責任者

計画作成責任者は、適切なサービスが提供されるよう定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書を作成するとともに、利用の申込みに係る調整等のサービス内容の管理を行います。

3. オペレーター

利用者又はその家族等からの通報を受け、通報内容等を下に相談援助を行う又は訪問介護員等の訪問介護若しくは看護師等による対応の要否を判断する随時対応サービスを行います。

4. 定期巡回サービスを行う訪問介護員等

定期的に利用者の居宅を巡回して日常生活上の世話を行います。

5. 隨時訪問サービスを行う訪問介護員等

オペレーターの随時訪問の要否等の判断に基づき、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問して日常生活上の緊急時の対応等のサービスを行います。

6. 訪問看護サービスを行う訪問看護師等

看護師等が利用者の居宅を訪問して行う療養上の世話又は必要な診療の補助を行うものとする。

第7条（サービス内容）

1. 面接によりお客様の日常生活全般の状況や希望を把握すると共に、ケアプランに沿って「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画（以下「サービス計画書」とします）を作成します。
 - (1) お客様に応じて作成したサービス計画書について、その内容をお客様とご家族に対して説明・同意を得て交付します。
 - (2) 「定期巡回サービス」「随時対応サービス」「随時訪問サービス」「訪問看護サービス」の提供を行います。
 - ① 定期巡回サービス
お客様の尊厳を保ち可能な限りご自宅で生活ができるよう、ケアプランに沿って定期的にサービスを提供します。入浴、排泄、食事の介護や日常生活上の援助を行います。
 - ② 随時対応サービス
予めお客様の心身状況等を把握したうえで、オペレーターがお客様やご家族からの通報の内容等を基に、相談援助、訪問介護の訪問、訪問看護師等による対応の要否等を判断するとともに、救急車の出動要請や家族への連絡など必要な手配を行います。
 - ③ 随時訪問サービス
随時対応サービスにおける訪問の要否等の判断に基づき、訪問介護員がお客様のご自宅を訪問して日常生活上の世話をを行います。
※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します。予めご了承ください。
 - ④ 訪問看護サービス
訪問看護師等が、主治医の指示によりお客様の居宅を訪問し、療養上の援助又は必要な診療の補助を行います。

第8条（サービスに関する留意事項）

1. サービス提供を行うサービス従事者
サービス提供にあたり、複数のサービス従事者が交替してサービスを提供します。担当するサービス従事者の選任や変更は、お客様に適切かつ円滑にサービスを提供するため、当事業所が行うものとし、お客様がサービス従事者を指名する事は出来ません。
2. サービス従事者の交替
お客様がサービス従事者の交替を希望する場合には、当該サービス従事者が業務上不適当と認められる事情や交替を希望する理由をあきらかにして、当事業所に対してサービス従事者の交替を申し出る事ができます。ただし、業務上不適当とされる事由がないと判断される場合には、サービス従事者の変更は致しかねます。
3. 事業所からのサービス従事者の交替
事業所の都合により、サービス従事者を交替することがあります。サービス従事者を交替する場合はお客様やご家族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します。
4. 訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので予めご了承ください。
5. 現金や貴重品は、室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
6. サービス実施時の留意事項等
 - ① 定められた業務以外の禁止
お客様は第6条サービス内容で定められたサービス以外の業務をサービス従事者に依頼することは出来ません。
 - ② 当事業所が提供するサービスの内容や介護保険適用の範囲が変更となる場合は、お客様の了承を得て新たなサービス計画書を作成し、説明交付の上でサービスを提供します。
7. 訪問介護員の禁止事項
 - ① 医療行為
 - ② お客様やご家族の金銭、預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書等は、一切お預かりすることができません
 - ③ お客様やご家族等からの金銭、贈り物や、飲食等の授受
 - ④ お客様の同居家族等に対する訪問介護サービスの提供
 - ⑤ お客様のご自宅での飲酒、喫煙、飲食
 - ⑥ お客様やご家族等に対しての宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為
 - ⑦ 日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除、行事の特別調理等）
 - ⑧ サービス従業者が安全にケアを行う為に、訪問中はペットをゲージに入れるかリードにつなぐ等、サービス従業者とペットが接触しないようにしてください。サービス従業者がペットに噛

まれる等負傷した場合、治療費等のご請求をさせて頂きます。

第9条 (利用料金とその他費用)

- サービス利用料は、お客様の介護度により異なります。サービス利用料は介護保険法告示上の額とし、お客様の負担額は負担割合に応じた額となります。
 - 通所系サービス利用時は、所定単位数から利用日数に応じた減算します。
 - 短期入所系サービス利用時は、利用日数に応じた日割り計算を行います。
 - 月途中からの利用開始や月途中での利用中止の場合は、日割り日額計算を行います。
 - 通常のサービス提供の範囲を超える保険外の費用は全額お客様負担となります。
 - ケアコール端末器は当事業所から貸出します。設置は、1回は無料になりますが、2回目以降は設置料実費相当を頂きます。通話に係る通信料はお客様負担となります。
 - ケアコール端末機の故障・紛失・水没については、お客様の故意か過失や起因するものは、お客様負担となります。それ以外の故障や電池の交換は、当事業者の負担となります。
 - 訪問の際、サービス提供するために使用する電気、ガス、水道等の費用はお客様負担となります。
 - お客様のご都合によりサービスをキャンセルする場合には、前日までに連絡をしなければならないものとし、訪問までに連絡がない場合については、1提供当たり1,000円を請求いたします。但し、体調の急変や緊急やむを得ない事情がある場合には、キャンセル料金は頂きません。

2. 1ヶ月あたりの基本料金

要介護度	介護のみ利用	1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	54,460円/月	5,446円	10,892円	16,338円
要介護2	97,200円/月	9,720円	19,440円	29,160円
要介護3	161,400円/月	16,140円	32,280円	48,420円
要介護4	204,170円/月	20,417円	40,834円	61,251円
要介護5	246,920円/月	24,692円	49,384円	74,076円

要介護度	介護・看護を利用	1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	79,460円/月	7,946円	15,892円	23,838円
要介護2	124,130円/月	12,413円	24,826円	37,239円
要介護3	189,480円/月	18,948円	37,896円	56,844円
要介護4	233,580円/月	23,358円	46,716円	70,074円
要介護5	282,980円/月	28,298円	56,596円	84,894円

3. 加算等

要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算又は減算されます。

加算	単位	1割〃	2割〃	3割〃
緊急時訪問看護加算(II)	3,150円/月	315円	630円	945円
特別管理加算(I)	5,000円/月	500円	1,000円	1,500円
特別管理加算(II)	2,500円/月	250円	500円	750円
初期加算	300円/日	30円	60円	90円
退院時共同指導加算	6,000円/回	600円	1,200円	1,800円
ターミナルケア加算	25,000円/死亡月	2,500円	5,000円	7,500円
総合マネジメント体制強化加算(II)	8,000円/月	800円	1,600円	2,400円
同一建物減算	▲6,000円/月	▲600円	▲1,200円	▲1,800円
介護職員等処遇改善加算II	所定単位数(加算を含む単位)の22.4%/月			※R.6.6に施行
高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数▲1%/月			
業務継続計画未策定減算	所定単位数▲1%/月			

4. 通所系サービス利用時、1日当たり以下の料金を基本単位から減算されます。

要介護度	介護のみ利用	1割負担	2割負担	3割負担
------	--------	------	------	------

要介護 1	▲620 円/日	▲62 円	▲124 円	▲186 円
要介護 2	▲1,110 円/日	▲111 円	▲222 円	▲333 円
要介護 3	▲1,840 円/日	▲184 円	▲368 円	▲552 円
要介護 4	▲2,330 円/日	▲233 円	▲466 円	▲699 円
要介護 5	▲2,810 円/日	▲281 円	▲562 円	▲843 円

要介護度	介護・看護を利用	1割負担	2割負担	3割負担
要介護 1	▲910 円/日	▲91 円	▲182 円	▲273 円
要介護 2	▲1,410 円/日	▲141 円	▲282 円	▲423 円
要介護 3	▲2,160 円/日	▲216 円	▲432 円	▲648 円
要介護 4	▲2,660 円/日	▲266 円	▲532 円	▲798 円
要介護 5	▲3,220 円/日	▲322 円	▲644 円	▲966 円

5. 利用料金のお支払い方法

- (1) 当月の料金・費用は 1 カ月ごとに計算し、請求書に明細を付して翌月 20 日までにお客様に送付しますので指定期日までに下記の方法でお支払下さい。
- (2) 当月の利用料金は、原則としてお客様指定口座からの引き落としにてお支払い頂きます。
振替日は翌々月（毎月 26 日）となります。（土日祝日は翌営業日）
※介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む）には全額自己負担となります。

第 10 条（緊急時の対応）

サービス従事者は、サービスを提供中にお客様の病状の急変や負傷した場合には、速やかに救急隊、主治医、協力医療機関等に連絡する等、必要な措置を講じるとともに、当事業所の管理者に報告します。

第 11 条（秘密の保持と個人情報の保護について）

1. 当事業所は、お客様やご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ます。
2. 当事業所の従業者が業務上知り得たお客様やご家族の秘密は、正当な理由なく第三者に漏らしません。
3. 当事業所は、従業者が退職後に正当な理由なく、業務上知り得たお客様やご家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じます。
4. 当事業所は、サービス担当者会議等において、お客様の個人情報を用いる場合は、お客様の同意を、ご家族の個人情報を用いる場合は、そのご家族の同意を、あらかじめ文書により得ます。
5. 当事業所は、お客様やご家族の個人情報に関して、お客様から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い開示又は訂正します。

第 12 条（事故発生時の対応）

1. サービスの提供により事故が発生した場合は、県や市町村、ご家族、ケアマネジャーに連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
2. 前項の事故の状況や採った処置について記録に残します。
3. サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

第 13 条（虐待の防止について）

1. お客様の人権の擁護、虐待及び身体拘束の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます。
 - (1) 虐待防止及び身体拘束廃止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、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) 虐待防止のための定期的な研修を実施します。
 - (4) 前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。

2. サービス提供中に介護者による虐待を受けたと思われるお客様を発見した場合は、速やかに県や市町村、地域包括支援センターに通報します。
3. 虐待は防止すべきものという考えに基づき、従業者全員への周知徹底及び身体拘束等の研修を年1回以上実施します。

虐待防止に関する責任者	
-------------	--

第 14 条（身体拘束の廃止について）

1. お客様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き、お客様に対する身体拘束は行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、身体拘束の内容、目的、緊急をやむを得ない理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、検討記録等の整備や手続きなど、厚生労働省が策定した「身体拘束ゼロへの手引き」を遵守し、適正に取り扱います。
2. 身体拘束廃止のための研修や委員会は、第 11 条に定める虐待防止と一体的に開催します。

第 15 条（認知症ケアについて）

1. サービス従業者に対する研修の実施について
認知症に関する十分な知識の習得と理解、専門性と資質の確保・向上を目的とし、定期的に研修を実施します。
2. 認知症ケアの方法について
認知症のお客様への対応として、総合的なアセスメントを行い、環境やケアの方法をサービス従業者で統一し、認知症のお客様のニーズに即したサービスを提供します。また、いつでも、どこでも、お客様がその人らしい生活が送れるよう、お客様の自由意思を尊重したサービスを提供します。

第 16 条（業務継続計画についての策定等）

1. 感染症や非常災害の発生時において、サービスの提供を継続するため、及び早期に業務再開するための計画（以下「業務継続計画」という）を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
2. サービス従業者に業務継続計画について周知するとともに、必要な研修や訓練を定期的に実施します。
3. 定期的に業務継続計画を見直し、必要に応じ変更を行います。

第 17 条（感染症の予防及びまん延の防止のための措置）

- 感染症の発生やまん延がないよう、次の各号の措置を講じます。
1. 感染症の予防やまん延の防止の対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果をサービス従業者に周知徹底します。
 2. 感染症の予防やまん延の防止のための指針を整備します。
 3. サービス従業者に対し、感染症の予防やまん延の防止のための研修や訓練を定期的に実施します。

第 18 条（ハラスメント行為の禁止）

1. サービス従業者がお客様に対し、ハラスメント行為をすることがないよう、定期的にサービス従業者へ研修を実施します。
2. サービス従業者やお客様にハラスメント行為に対する聞き取りを定期的に行い、ハラスメント行為の実態の把握に努めます。
3. サービス従業者からお客様やご家族に対しハラスメント行為が認められた場合には、ケアネット徳洲会沖縄の就業規則に則り、厳重に対処します。
4. お客様やご家族からサービス従業者に対しハラスメント行為が認められた場合には、サービスの中断や契約を解除いたします。
5. 以下の行為がハラスメントに該当します。

【身体的暴力】

- ・たたく
- ・ける
- ・つねる
- ・物を投げる
- ・つばを吐く
- など

【精神的暴力】

- ・大声を発する
- ・威圧的な態度で接する
- ・理不尽なサービスを要求する
- など

【セクシャルハラスメント】

- ・必要もなく身体を触る
- ・ヌード写真を見せる
- ・卑猥な言動を繰り返す
- ・サービスとは無関係に下半身を露出する など

【その他】

- ・業務外のサービスの強要
 - ・長時間の電話
 - ・特定のサービス従業者につきまとうなど。
- 注) 認知症等の病気又は障がいの症状として現れた言動は考慮します。

第 19 条 (サービスの中止について)

1. サービスの利用を中止する際には、下記の連絡先までご連絡ください。
連絡先 (電話) 098-972-3661
2. 定期訪問 お客様の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前日までにご連絡ください。なお、前日までにご連絡がない場合は、キャンセル料サービス 1 件あたり 1,000 円を頂きます。
但し、お客様の体調の急変、緊急かつやむを得ない事情がある場合には、キャンセル料は請求いたしません。

第 20 条 (合鍵の取り扱い)

1. 原則として合鍵のお預かりは行いません。合鍵をお預かりする必要がある場合、書面により合鍵を預かることに同意を得るものとします。合鍵はキーボックスで管理し、キーボックスはお客様と協議の上、所定の場所に設置いたします。
2. 合鍵を紛失した場合は、速やかにお客様かご家族へ連絡し、鍵の交換等必要な措置を講じるものとします。

第 21 条 (衛生管理等について)

1. 当事業所は、従業者の清潔保持及び健康状態について、必要な管理を行うとともに、サービスに用いる設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。
2. 当事業所は、当事業所において感染症が発生又はまん延しないよう、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
 - (1) 当事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会 (テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする) を 6 か月に 1 回開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図るものとする。
 - (2) 当事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備するものとする。
 - (3) 当事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的に実施するものとする。

第 22 条 (サービスの記録について)

1. オペレーターが受けた連絡・通報を記録します。また随時訪問、定期巡回のサービス提供時には、お客様から書面でサービス提供の確認を受けます。
2. 事業所は提供したサービスに関する記録を作成し、完結の日から定められた期間保存します。
3. お客様は自身に関するサービス記録を閲覧できます。またその複写物の交付を受けることができます。

第 23 条 (損害賠償について)

1. 当事業所において、事業所の責任によりお客様に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。
2. ただし、その損害の発生について、お客様に故意または過失が認められた場合には、お客様の置かれた心身の状況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る場合があります。

第 24 条 (利益供与の禁止)

ケアマネジャーに対し、利用者に特定の事業所によるサービスを利用させることの対価として、金品及びその他財産による利益供与はいたしません。

第 25 条（サービスに対する相談・苦情・要望等の窓口）

サービスに関する相談、苦情及び要望等（以下、「苦情等」とします）については、下記の窓口にて対応致します。苦情等については真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録及び保存し、常にサービスの質の向上に努めるものとします。

1. サービス提供事業所苦情等窓口

苦情等受付担当者	
苦情等解決責任者	
受付時間	
電話番号	

注）苦情対応の基本手順

- ①苦情の受付、②苦情内容の確認、③苦情等解決責任者への報告、④苦情解決に向けた対応の実施、⑤原因究明、⑥再発防止及び改善の措置、⑦苦情等解決責任者への最終報告、⑧苦情申立者に対する報告。

2. 当事業所以外の苦情等窓口

国民健康保険団体連合会	

第 26 条（利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等）

アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組	なし		
沖縄県福祉サービス第三者評価の実施	なし	結果の公表	なし
その他機関による第三者評価の実施	なし	結果の公表	なし

第 27 条（介護・医療連携推進会議について）

1. 事業の運営にあたっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行うなど、地域との交流に努めます。
2. 当時初回の行う定期巡回・随時対応型訪問介護看護を地域に開かれたサービスとし、サービスの質の確保を図ることを目的として、「介護・医療連携推進会議」を設置します。
3. 「介護・医療連携推進会議」の構成員は、お客様、ご家族、地域住民の代表者、地域包括支援センター又は市町村職員、定期巡回・随時対応型訪問介護看護について知見を有する者等とし、おむね 6 カ月に 1 回以上会議を開催します。
4. 「介護・医療連携推進会議」開催前に、会議の開催に関するご案内及び出席依頼を行いますので、可能な限りご出席お願いします。

第 28 条（サービス利用開始前の確認事項及び援助について）

1. サービス利用開始の前に

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、すみやかに当事業所にお知らせください。

2. 要介護認定の申請に係る援助

お客様が要介護認定を受けていない場合は、お客様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、居宅介護支援がお客様に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くともお客様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。

当事業所は、お客様又はそのご家族(代理人)に対し、本サービス重要事項説明書により重要事項の内容についての説明をし、2部作成し、事業所及びお客様それぞれで1部ずつを保管します。

説明日 令和 年 月 日

< 当事業所 >

住 所

名 称

説明者

私、及び家族は、本書面により、重要事項等についての説明を受け同意いたしました。

< 利用者 >

住 所

氏 名

印

<家族・代理人>

住 所

氏 名

印

(お客様との続柄)