# 瑞穂の郷　２４時間巡回型訪問介護
# 重要事項説明書

当事業所はご契約者に対して定期巡回・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とおり説明します。

当サービスの利用は、要介護認定申請の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定等をまだ受けていない方でも認定の見込みがある方については、サービスの利用が可能な場合があります。

１．事業者の内容

（１）　法人名　　株式会社　ヒューマン・ケア・プロジェクト

（２）　所在地　　鶴岡市羽黒町細谷字北田１２８－１

（３）　電話番号　　０２３５－２９－１０２５

FAX 番号　　０２３５－２９－１０２６

（４）　代表者氏名　　代表取締役　髙橋　達也

（５）　設立年月日　　平成１８年８月１日

２．事業所の概要

（１）　事業所の種類　　定期巡回・随時対応型訪問介護看護

（２）　事業所の目的と運営方針

要介護にある高齢者に対し、適正な定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供することを目的とします。

①　事業所の定期巡回・随時対応型訪問介護看護職員は、計画作成責任者が適切なアセスメントとケアマネジメントに基づきそのニーズに応じて作成した定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画と、要介護者の心身の特性を踏まえて、利用者に対し定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供します。またその有する能力に応じ自立支援のサービス提供を促進するとともに、日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事等の介護及び緊急時の対応を 24 時間、オペレーターが受付し適切に介護員が行うものとします。

②　定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画は利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて計画作成責任者が作成を行います。

③　事業の実施に当たっては、保険者、地域の保健・医療・保健サービスとの綿密な連携し地域包括ケアシステムの基盤強化を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

（３）　事業所の名称　　瑞穂の郷　２４時間巡回型訪問介護

（４）　事業所の所在地　山形県鶴岡市羽黒町細谷字北田１２８－１

（５）　電話番号　　０２３５－２９－１０２５　　FAX　０２３５－２９－１０２６

（６）　開設年月日　　平成 25 年４月１日　第０６９０７００１４１号

３．事業実施地域及び営業時間

（１）通常の事業の実施地域は、鶴岡市の一部地域とします。

| | |
|---|---|
| 通常の事業の<br>実施地域 | 鶴岡地域（第１学区、第２学区、第３学区、第５学区）<br>羽黒地域（押口、細谷、赤川、三ツ橋、狩谷野目、黒瀬、昼田、富沢）<br>藤島地域（大半田、幕野内、宝徳、渡前、箕升新田、柳久瀬） |

（２）営業日及び営業時間

営業日　　365 日

営業時間　24 時間

４．職員の配置状況

当事業所では、ご利用者に対してサービスを提供する職種として、以下の職員を配置しています。職員の配置については、指定基準を遵守しています。

１　管理者　　１名　　常勤兼務

２　オペレーター　　１名以上　　常勤兼務　（提供時間帯を通じて１以上）
利用者又はその家族等からの通報に対応します。

３　計画作成責任者　１名以上　　常勤兼務
定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成します

４　定期巡回サービス訪問介護員　常勤兼務

５　随時訪問サービス訪問介護員　常勤兼務　（提供時間帯を通じて１以上）

６　看護師又は准看護師　　常勤兼務

５．サービスの内容

①　定期巡回サービス

定期巡回・随時対応訪問介護看護計画に基づき、定期的に利用者の居宅を巡回して行う日常生活上の世話等を行います。

②　随時対応サービス

利用者に対し、２４時間対応可能な窓口を設置し、当該窓口に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致します。

同時に複数の利用者に対して随時の訪問の必要性が生じた場合は、内容の緊急性で優先順位を決めて対応します。あらかじめご了承ください。

③　訪問看護サービス

訪問看護サービスの提供に当たっては、主治の医師との密接な連携と定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、利用者の心身の機能の維持、回復を図るよう妥当適切に行い、常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努め、利用者又は家族に対し的確な指導等を行ないます。

なお、特殊な看護については行いません。

＊定期巡回サービスには、次のような業務は含まれません。
１）利用世帯の生産的活動に係る業務　　例―田畑の耕作、商品の販売等
２）直接的、平常でないと判断される業務　例―庭の草取り、家屋の補修、大掃除
３）身の回りの世話に属さないと判断される外出業務

・ご利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日時及び定期訪問実施回数は、計画作成責任者が利用者及び家族、サービス事業者、主治医の意見を踏まえて作成する定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に定められます。

６．サービスの利用に関する留意事項

（１）サービス提供を行う定期巡回・随時対応型訪問介護看護職員

サービス提供時に、定期巡回・随時対応型訪問介護看護職員を決定します。

ただし、実際のサービス提供に当たっては、複数の定期巡回・随時対応型訪問介護看護職員が交替してサービスを提供します。

（２）介護員の交替

①利用者及びその家族等からの交替の申し出

選任された定期巡回・随時対応型訪問介護看護職員の交替を希望する場合には、当該定期巡回・随時対応型訪問介護看護職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、事業所に対して定期巡回・随時対応型訪問介護看護職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等から特定の定期巡回・随時対応型訪問介護看護職員の指名はできません。

② 事業所から定期巡回・随時対応型訪問介護看護職員の交替

事業所の都合により、定期巡回・随時対応型訪問介護看護職員を交替することがあります。

また、定期巡回・随時対応型訪問介護看護職員を交替する場合は、利用者及びその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

サービスの利用にあたり、利用者及びその家族は「５．当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。

② サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業所が行います。

ただし、事業所は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

サービス実施のために必要な、ご自宅の備品等（水道、ガス、電気含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する際、携帯電話の電波が届かない等の理由により使用できない場合は、電話等の使用をさせていただきます。

④　合鍵の管理等

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に際して、利用者から合鍵を預かる場合は、その管理を厳重に行ないます。

合鍵を預かることに同意を得ることとし万が一紛失してしまった場合は、利用者及び家族に謝罪し、原因を突き止め、賠償するものとします。

⑤　在宅に通信手段がない場合は、事業所で通信端末を貸与し通信費は利用者負担とする。

（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不良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う場合があります。

（５）定期巡回・随時対応型訪問介護看護職員の禁止行為

定期巡回・随時対応型訪問介護看護職員は、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　ご利用者本人もしくはその家族等から高価な物品等の授受 |
| ②　ご利用者本人の家族等に対するサービスの提供 |
| ③　飲酒及びご利用者本人もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙 |
| ④　ご利用者本人、ご契約者等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動 |
| ⑤　その他ご利用者本人、その家族等に行う迷惑行為 |

（６）利用料金のお支払方法(契約書第８条)

利用料金・費用は次のとおりお支払いください。

①１ヶ月ごとに計算し、翌月ご請求いたします。お支払方法は当事業所では荘内銀行と自動引き落としの契約を結んでおります。契約時、事前にご契約者に所定の用紙でお申し込みいただきます。荘内銀行より毎月２０日に自動引き落としになります。

②自動引き落としの申し込みをされていない方は下記の口座にお振り込みください。

| |
|---|
| お振り込み先：荘内銀行　鶴岡営業部 |
| 普通預金　　１０８７２６８ |
| 名義人：株式会社　ヒューマン・ケア・プロジェクト |
| 瑞穂の郷　在宅支援訪問介護看護 |
| 代表取締役　　髙橋　達也 |

③現金での支払い

月曜日から金曜日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分まで本館事務室窓口でお願いします。

（７）利用の中止、変更、追加

利用予定日の前に、利用者ご本人の都合により、サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービス利用を追加することができます。この場合、利用予定日の前日までに事業所に申し出てください。

①予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用中止の申し出をされた場合取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。ただし、ご利用者本人の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

| | |
|---|---|
| 利用予定日の前日までに申し出があった場合 | 無料 |
| 利用予定日の前日までに申し出がなかった場合 | 当日の利用料金の１０％<br>（自己負担相当額） |

②サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所及び訪問介護員の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能期間又は日時をご利用者に提示して協議いたします。

③サービス利用にあたり、利用者又はその家族より職員及び他の利用者に対するハラスメント行為が認められる場合、利用をお断りする場合があります。

８．苦情の受付について

（１）当事業所における苦情の受付

① 当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けています。

| | |
|---|---|
| 苦情受付窓口 | 管理者　工藤伸<br>受付時間　８：３０～１７：３０<br>電話番号　0235-29-1025<br>Ｆａｘ　0235-29-1026 |
| 苦情は口頭でも受け付けていますが、本館ロビーに苦情相談ボックスを設置しております。 | |

② 苦情処理の流れ

別紙「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」を参照願います。

（２）行政機関その他苦情受付

| | |
|---|---|
| 鶴岡市長寿介護課 | 所在地　鶴岡市馬場町９－２５<br>電話番号　0235－25－2111<br>Ｆａｘ　0235－29－5658<br>受付時間　月曜日から金曜日　８：３０～１７：１５<br>但し、祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く |
| 山形県国民健康保険団体連合会苦情処理室 | 所在地　山形県寒河江市大字寒河江字久保６<br>電話番号　0237－87－8006<br>受付時間　月曜日から金曜日　９：００～１６：００<br>但し、祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く |

９．緊急時における対応方法

① 従事者は、サービスを実施中に、利用者の身体に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告することとします。

② 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録することとします。

③ 事業所は、利用者に対するサービス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うこととします。

緊急時連絡先

| | | |
|---|---|---|
| 主治医 | 医院、医師名 | |
| | 所在地 | |
| | 電話番号 | |
| ご家族 | 氏名 | |
| | 住所 | |
| | 電話番号 | |
| | 勤務先 | |

①　日中及び夜間及び緊急時連絡先　（24 時間対応）

瑞穂の郷　２４時間巡回型訪問介護

電話番号　０２３５－２９－１０２５

FAX　０２３５－２９－１０２６

② 連絡があった場合の事業所の対応

・直ちに管理者に連絡する。

（いつでも連絡が取れるようになっております。）

・利用者宅を訪問し、状況に応じた適切な対応をする。

・必要に応じて関係職種に連絡する。（介護支援専門員、市町村等）

１０．事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合には速やかに利用者の家族、居宅介護支援事業所、県市町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

１１.虐待防止について

事業所は利用者の人権の擁護、虐待の発生を防止するため、次の措置を講ずるよう努めます。

① 虐待防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事者に周知徹底を図ります。

② 虐待防止及び身体拘束等のための指針の整備

③ 従事者に対し虐待を防止するための定期的な研修の実施

④ 利用者及びその家族からの苦情解決体制の整備

⑤ その他虐待防止のために必要な措置

⑥ 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従事者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、速やかに市町村に通報するものとします。

１２．衛生管理

サービスの関する備品等を清潔保持し、定期的な消毒を施す等常に衛生管理に十分留意するものとします。

事業所は事業所における感染症が発生し、又はまん延しないように次の各号に掲げる措置を講ずるものとします。

① 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会をおおむね６カ月に１回以上開催するとともに、その結果について従事者に周知徹底を図ります。

② 事業所における感染症の予防、まん延防止のための指針の整備

③ 事業所において従事者に対し感染症の予防及び訓練を定期的に実施します。

１３．業務継続計画の策定

事業所は感染症や非常災害発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、および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。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとします。

① 事業所は従事者に対し業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。

② 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとします。

１４．個人情報の保護について

利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働大臣が策定した「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為のガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めます。

① 事業所が知り得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所で介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとします。

② 従事者が業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。

③ 従事者であった者に、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、従事者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を従事者との雇用契約の内容とします。

１２.その他留意事項

ハラスメントについて

① 事業所は適切なサービス提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要価値相当な範囲を超えたものにより、従事者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずるものと

します。

② ハラスメントは、介護サービス提供を困難にし、関わった従事者の心身に悪影響を与えます。下記のような行為があった場合、状況によってはサービスの提供を停止させて頂く場合があります。

（1） 性的な話をする。必要もなく手を触るなどのセクシャルハラスメント行為

（2） 特定の従事者に嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力

（3） 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力

（4） 長時間の電話や従事者や事業所に対しての理不尽な苦情を申し立てる等のその他行為

令和６年４月１日変更

年　　月　　日

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス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。

瑞穂の郷　２４時間巡回型訪問介護

説明者職名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受け、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供開始に同意しました。

利用者住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（代理人住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（利用者との関係：　　）

上記内容について説明を受け、同意し重要事項説明書の交付を受けました。

年　　月　　日

利　用　者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（代理人＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）