

## 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

### 重要事項説明書

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたり、事業者が説明すべき事項は次のとおりです。

#### 1 事業者の法人概要

法人名	一般財団法人 宝塚市保健福祉サービス公社
所在地	宝塚市小浜4丁目5番6号
電話番号	0797-86-9194
FAX	0797-86-8496
アドレス	<a href="https://www.takarazuka-fukushi.or.jp/">https://www.takarazuka-fukushi.or.jp/</a>
代表者	妙中 信之
設立年月	平成7年3月

#### 2 事業の目的と運営方針

居宅要介護者に対し、利用者が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) 要介護状態にある方に対し、適正な訪問介護を提供することにより要介護状態の維持、改善を目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。
- (2) 宝塚市、地域の保健・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。

#### 3 事業者の内容

##### (1) 事業所の概要

事業所名	ステップこはま24hケアステーション
事業所番号	2891100162
所在地	宝塚市小浜4丁目5番6号
管理者氏名	吉川 由紀
電話番号	0797-86-6008
FAX	0797-86-8960
サービス提供する地域	原則として日常生活圏域の 第3・4・5・6・7地区

(別紙1参照)

(2) 事業所の従事者体制

従業者の配置

- 管理者 : 1名 常勤 (オペレーター、訪問介護、  
計画作成責任者兼務)
- オペレーター : 1名以上 常勤、非常勤 (訪問介護員兼務)
- 計画作成責任者 : 1名以上 常勤 (オペレーター、訪問介護員兼務)
- 定期訪問介護員 : 必要数
- 随時訪問介護員 : 1名以上 常勤 (オペレーター兼務)
- その他 : 看護師 1名 (オペレーター、モニタリング兼務)、事務員 1名

(3) 営業日及び営業時間

365日  
24時間

#### 4 提供するサービスの内容

(1) 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できるよう、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、排せつ、食事の介護等や日常生活上の援助を行います。

(2) 随時対応サービス

24時間随時、利用者またはその家族からの通報を受け、内容に応じて相談や訪問等の対応を行います。

\*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対応します。あらかじめご了承ください。

(3) 随時訪問サービス

利用者や家族または関係機関からの要請を受け、身体介護・体調管理・安否確認等を行います。

(4) 夜間訪問型サービス (21時～翌朝6時)

夜間(21時～翌朝6時)に随時対応サービスを行います。通報の内容により、随時訪問を行います。居宅サービス計画に沿って、定期訪問も行います。

(5) その他のサービス

定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書の作成。

必要に応じて、サービス内容の変更を柔軟に行います。

居宅介護支援事業者および他の介護サービス事業者などへの連絡、調整を行います。

## 5 利用料金

- (1) 利用料金、加算料金については、重要事項説明書別紙をご参照ください。
- (2) 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利用料となります。
- (3) ケアコール端末機は、事業所から貸し出します。
- (4) ケアコール端末機の故障・紛失・水没等については、利用者の故意また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。それ以外の故障や電池の交換については、事業所の負担となります。

### (5) 利用料金のお支払方法

料金・費用は、利用の月毎にその合計額を請求します。お支払いは、原則として利用者の指定された銀行預金口座またはゆうちょ銀行通常預金口座から引き落としの方法でお支払となります。

銀行預金口座の場合は翌月27日に、ゆうちょ銀行通常貯金口座の場合は翌月20日に引き落としとなります。

ただし、上記の方法によるお支払いが困難な場合に限り、現金によりお支払することもできます。

お支払いを確認の上、領収書を発行しますので、必ず保管してください。

## 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担当者  
サービス提供にあたり、複数の担当者が交替してサービスを提供します。
- (2) 担当者の交代
  - ①利用者からの交替の申出  
サービスを提供する担当者の交替を希望する場合は、当該担当者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、事業所に対して担当者の交替を申し出る事ができます。ただし、利用者から特定の担当者を指名することはできません。また、当事業所の人員配置などにより、ご希望に添えない場合もありますことを、予めご了承下さい。
  - ②事業所の都合により、担当者を交替する事があります。担当者を交替する場合は、利用者及びその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に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利用者は「4、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者へ依頼することはできません。

- ②サービス実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者はサービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分配慮するものとします。
- ③利用者またはその家族は、体調の変化があった場合には事業所にご一報ください。
- ④緊急時の随時訪問を確実にを行うため、場合により合鍵をお預かりします。合鍵は、キーボックスにて保管します。

(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には、サービス内容の変更を行います。

(5) 担当者の禁止行為

担当者は、利用者に対する訪問介護看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定められた業務以外の禁止
- ②宗教活動、営利活動、政治活動
- ③利用者または家族からのサービスに係る料金を除く金銭の授受及び提供するサービスと無関係の物品の授受
- ④利用者の居宅内での飲食
- ⑤利用者の家族等に対するサービスの提供
- ⑥その他契約者もしくはその家族などに対する迷惑行為

7 相談・苦情の受付について

(1) 相談・苦情の受付

当事業所に対する相談や苦情は、以下の窓口で受け付けます。

受付窓口（担当者）：訪問サービス課 課長

受付時間：月～金 8時45分～17時30分

電話番号：0797-86-6008

下記の機関においても相談・苦情を受け付けています。

宝塚市 健康福祉部介護保険課 給付担当	宝塚市東洋町1-1 電話番号 0797-77-2136 FAX 0797-71-1355
---------------------------	--

兵庫県 中央介護保険相談センター (健康福祉部長寿社会課 介護保険相談・審査室内)	神戸市中央区下山手通5-10-1 電話番号 078-362-9118
兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	神戸市中央区三宮町1-9-1-1801 電話番号 078-332-5617

## 8 緊急時の対応

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。

主治医：氏名、所属医療機関名等・所在地・電話番号（勤務先及び携帯）

家族等連絡先：氏名及び続柄、住所、電話番号（自宅、勤務先及び携帯）

対応可能時間：24時間対応可能な体制を確保しています。

## 9 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、ご家族・市町村・関係医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、損害の発生について、ご利用者様に故意または過失が認められた場合には、ご利用者様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させていただきます。事業者は、兵庫県社会福祉協議会の「ひょうご福祉サービス総合補償制度」または、全国訪問看護事業協会賠償責任保険の「訪問看護事業総合補償制度」に加入しています。

## 10 守秘義務について

事業所は、法人の個人情報保護方針に基づき、利用者や家族に関して業務上知り得た個人情報の利用目的を「個人情報保護のお取り扱いについて」のとおり定め、適切に取扱います。また、正当な理由なく第三者に漏らしません。サービス利用終了後も同様の取扱いとします。

また、退職後においてもこれらの秘密を保守すべき旨を、従業者との雇用契約の内容としています。

## 11 利用者の尊厳

利用者の人権・プライバシー保護のため業務マニュアルを作成し、従業員教育を行います。

## 12 身体拘束の禁止

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（参照1）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。

（参照1）「緊急やむを得ない場合」に該当する3要件(全て満たすことが必要)

- 切迫性：利用者本人または他者の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合
- 非代替性：身体拘束以外に代替する介護方法がないこと
- 一時性：身体拘束は一時的なものであること

## 13 重要事項の変更

重要事項説明書に記載した内容に変更が生じた際は、別途文書により変更内容を明記した上、契約を更新します。

## 14 お願い

- (1) 職員の手洗い・うがい・咳エチケット等の励行を徹底しています。  
サービス提供前後に、ご自宅にて洗面台等を使用させていただきます。
- (2) 当ステーションは、ヘルパー・看護学生等の実習にも協力しています。

事業者は、「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際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

年 月 日

事業者 所在地 宝塚市小浜4丁目5番6号  
名称 一般財団法人 宝塚市保健福祉サービス公社  
代表者 理事長 妙中 信之 印

定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所  
ステップこはま24hケアステーション

説明者 \_\_\_\_\_

私は、本書面に基づいて事業所からの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、本説明書を受領しました。

<利用者>

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

<代理人>

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

<署名代行者>

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_