

重要事項説明書

【令和6年4月1日現在】

1.事業の目的、運営方針

事業の目的	社会福祉法人泰清会（以下「法人」）が開設する定期巡回・随時対応型訪問介護サンライズみはら（以下「事業所」）が行う指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の事業（以下「事業」）は、事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、居宅において要介護状態にある利用者に対し、適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護（以下「サービス」）を提供することを目的とします。
運営の方針	事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。 事業所は、利用者が要介護状態になった場合においても、その利用者が尊厳を保持し、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、定期的な巡回又は随時通報によりその利用者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応、その他、安心してその居宅において生活を送ることができるよう援助を行います。 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

2.法人・事業所の概要

(1) 法人の概要

法人名	社会福祉法人泰清会
所在地	三原市港町1丁目3-22
代表者	理事長 後藤 和之
連絡先	0848-61-5788

(2) 事業所の概要

事業所名	定期巡回・随時対応型訪問介護サンライズみはら
所在地	三原市宮浦4丁目4-29
指定事業所番号	3490900309号
管理者	梅崎 浩
連絡先	Tel 0848-60-0631 Fax 0848-29-9166
実施地域	三原市全域（鷺浦・大和・本郷・久井・八幡を除く）

(3) 従業者の職種、員数及び職務内容

職 種	員 数	職 務 内 容
管 理 者	1	事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。
計 画 作 成 責 任 者 ※	1 1以上	サービスの利用の申し込みに係る調整、サービスの内容の訪問介護員等に対する技術指導、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成を行います。
オ ペ レ ー タ ー	提供時間 帯を通じ て1以上	計画作成責任者、サービスを行う訪問介護員等と密着に連携し、利用者又はその家族等からの通報の対応にあたります。1名以上は常勤の介護福祉士等とします。
定 期 巡 回 ・ 随 時 訪 問 介 護 員 ※	定期： 必要数 随時： 1以上	2 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に沿ってサービスの提供にあたります。

※1.2については、サービス利用状況、利用者数及び業務量を考慮し適切な人員を確保することとします。

(4) 営業日及び営業時間

営 業 日	365日	
営 業 時 間	24時間	基本夜間訪問サービスの場合 20：00～6：00

※実際のサービス提供時間は、居宅サービス計画（以下「サービス計画」）に基づきます。

3.利用料金（利用者負担金）

(1) 利用者の方にお支払いいただく利用料金は、別紙のとおりです。

月ごとの包括料金です。下記記載の場合、その期間に応じて日割りした料金をお支払いいただきます。

- ・月の途中から利用を開始した場合又は月の途中で利用を終了した場合
- ・月の途中で短期入所生活介護又は短期入所療養介護を利用した場合
- ・入院等により利用できなかった日数が月に26日以上あった場合

利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請を行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。

介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者の負担額を変更します。

(2) 利用料の減免等

項目	対象者	内容
被爆者援護法	被爆者健康手帳をお持ちの方	上記の介護保険対象の利用料金が無料
生活保護法	生活保護受給者の方	
高額介護サービス費として支給制度	1ヶ月の自己負担額（世帯単位）が一定の金額を超えた方（同世帯に複数の利用者がある場合は世帯合計額）	所得段階により決められた区分上限額を超えた場合、申請により超えた額の払い戻し
社会福祉法人等による利用者負担軽減制度	市民税非課税の方で高齢者福祉課等へ申請し、負担限度額の認定を受けた方	社会福祉法人等利用負担軽減確認証の減額割合に基づき利用料を減額

(3) 支払い方法

毎月、中旬までに前月分の請求をいたしますので、毎月15日までにお支払いください。お支払いいただきますと、領収証を発行します。お支払方法は、原則として口座引き落としでお願いします。

※上記の利用者負担金は、「法定代理受領（現物給付）」の場合について記載しています。居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、一旦、利用料の全額を支払い、その後市町村に対して保険給付分を請求することになります。

4.利用の中止、変更、追加

サービスは、サービス計画に定められた内容を基本としつつ、利用者の日々の様態、希望等を勘案し、適時適切に提供するものです。

サービス利用予定日の前に、利用者の都合により、サービスの利用を中止または変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合には原則としてサービスの実施日の前日までに事業者申し出てください。

サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により契約者の希望する日時にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

5.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の対応

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には、連絡を受けたオペレーターが、当該利用者の心身の状態に応じて、より緊急性の高い利用者を優先して訪問する場合があります。

6.サービスの記録

・サービスを提供した際には、あらかじめ定めた「介護記録紙サービス実施記録書」等に必要事項を記入して、利用者の確認を受けます。

・事業者は、一定期間ごとに（又は1ヵ月ごとに）、「定期巡回・随時対応型訪問介護計画書」の内容に沿って、サービス提供の状況、目標達成等の状況等に関する「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書（兼モニタリング・評価表）」等の記録を作成（完成）して、利用者に説明のうえ、居宅介護支援事業者に提出します。

・事業者は、前記の「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書（兼モニタリング・評価表）」その他の記録を作成完了後2年間は適正に保管します。また、利用者から求めがあった場合には、文書又は電子メール等で記録書等を提供します。

※上記に関し、電磁的記録により行う場合は、法人が定める個人情報保護管理規定及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」及び「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を遵守して行うものとします。

7.緊急時等における対応方法

サービス提供中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治の医師又は医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、管理者及び市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に報告します。

8.合鍵の預かりについての留意事項

・サービスを実施する上で、居宅への入室方法を確保するために必要に応じて合鍵をお預かりします。

・合鍵をお預かりする場合には、合鍵借用証書を発行します。

・預かった合鍵は事業所で責任を持って保管・管理することとしますが、万が一紛失した際には事業所の費用負担により速やかに錠前を交換する等の対処するものとします。

・利用者より合鍵返却の求めのある都度及びサービスが終了となった時点で、合鍵借用証書と引き換えに速やかに合鍵を返却するものとします。

9.虐待防止に関する対応

(1) 利用者の人権の擁護・虐待防止等のための措置

①虐待を防止するための指針の整備及び担当者を設置します。

虐待防止対策担当者	梅崎 浩
-----------	------

②虐待を防止するための従業者に対する研修を実施します。

③虐待防止推進委員会を設置し、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るものとします。

(2) 虐待発見時の対応

サービス提供中に、従業者又は利用者家族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、速やかに保険者に通報します。

10.介護・医療連携推進会議の設置

サービスの提供にあたり、サービスの提供状況について定期的に報告するとともに、その内容等についての評価、要望、助言を受けるため、下記のとおり介護・医療連携推進会議を設置しています。

構 成	利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、地域の医療関係者、市町村職員、地域包括支援センター職員、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
開 催	1年に3回（内1回外部評価）
会 議 録	介護・医療連携推進会議の内容、評価、要望、助言等について記録を作成します。

11.従業者の質の確保

サービスの質的向上を図るため、研修の機会を設けるものとし、業務体制を整備します。

12.身体的拘束等

利用者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。ただし、当該利用者又は、他の利用者等の生命又は身体を保護するため、緊急やむを得ない場合には、身体的拘束等の内容、目的、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、検討記録等の記録の整備や適正な手続により身体等の拘束を行う場合があります。身体的拘束等を行う場合は、利用者及び家族に説明をし、同意を得るものとし、

(1) 身体的拘束等の適正化を図るための措置

- ①身体的拘束等の適正化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るものとし、
- ②身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ③従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

13.個人情報の保護

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」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業所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。

事業所が得た利用者の個人情報については、事業所での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家族の了解を得るものとし、

14.秘密保持

従業者は、業務上知り得た利用者又は、その家族の秘密保持を厳守します。また、従業者であった者が、業務上知り得た利用者又は、その家族の秘密をもらすことのないよう必要な措置を講じます。

但し、あらかじめ文書により同意を得た場合は、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

15.相談窓口・苦情対応

事業者への相談・苦情は以下の窓口で受け付けています。

(1) 相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

相談苦情受付担当者	梅崎 浩
苦情解決責任者	藤本 恵美子
電話番号	0848-60-0631

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

利用者より苦情を受け付けた場合には、苦情を受け付けた後、管理者は苦情内容を確認し、調査を行うとともに、従業者より事情を聴取、必要に応じ従業者等に対し管理、指導、改善を実施した後、利用者に対して改善した内容等を書面にて報告し同意を得ます。

また、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行い、改善報告を市町村に提出するとともにその改善内容について利用者に書面で報告し、同意を得るものとします。

(3) 苦情解決処理第三者委員の設置

①委員氏名	原 邦高
住所	三原市沼田西町小原1488-1
電話番号	0848-86-5600【(株)原アルミ建材】
②委員氏名	石井 克昭
住所	三原市港町1丁目5-19
電話番号	0848-62-4056【ナンバ洋服店(株)】

(4) その他の相談・苦情受付窓口

①三原市役所	高齢者福祉課
住所	三原市港町3丁目5-1
電話番号	0848-67-6240
受付時間	8：30～17：15（土日祝日年末年始除く）
②広島県	国民健康保険団体連合会
住所	広島市中区東白島町19-49国保会館
電話番号	082-554-0783
受付時間	8：30～17：15（土日祝日年末年始除く）

16.事故発生時の対応

事故等により利用者の容体等に变化等があった場合は、医師等関係機関に連絡する等必要な措置を講じ、管理者、保険者等に速やかに連絡・報告するとともに、事故等の内容は適切に記録します。

(1) 事故の発生又は再発を防止するための措置

①事故発生防止のための指針の整備及び担当者を設置します。

安全対策担当者	梅崎 浩
---------	------

②事故発生時の報告及び原因分析を通じた改善策の検討し、従業者への対策の周知徹底する体制整備を行います。

③事故発生防止のための委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図るものとします。

④従業者に対し、事故発生防止等の研修を定期的を実施します。

(2) 損害賠償

サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

上記の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入しています。

緊急連絡先

氏 名	
住 所	
電 話 番 号	
続 柄	

17.ハラスメント対策

ハラスメントを防止し利用者及び家族等との信頼関係を築き、サービスを継続して円滑に利用していただくための必要な措置を講じます。

(1) ハラスメント防止に対する必要な措置

①ハラスメント相談窓口担当者および防止対策委員会を設置し、定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図るものとします。

相談窓口担当者	梅崎 浩
---------	------

②従業者の研修を実施します。

③利用者から、身体的及び精神的な攻撃、相当な範囲を超えた過大な要求、個の侵害等の行為、言動等の事案にてサービス提供に支障をきたす場合、又はその恐れがあると認められた時は、本契約の終了を行えるものとします。

なお、利用者及び家族等からのご意見の排除する目的ではなく今後のサービス向上を目的としています。

ハラスメントの例：1.身体的な攻撃、2.精神的な攻撃、3.相当な範囲を超えた過大な要求、4.個の侵害等の行為、言動等

18.非常災害対策、衛生管理

非常災害対策及び業務継続計画の策定、衛生管理について必要な措置を講じます。

(1) 非常災害対策及び業務継続計画の策定、衛生管理について必要な措置

- ①消防計画等の防災計画に基づき、年2回以上、避難・救出訓練を行います。
- ②各防災マニュアル・事業継続計画（BCP）の策定及び更新を適宜行い、地域と連携します。

(2) 感染症対策のための必要な措置

感染症発生時対応マニュアル・事業継続計画（BCP）の策定及び更新、従業員の研修を実施し感染症の発生・蔓延防止に取り組みます。

(3) 衛生管理のための必要な措置

従業員の清潔保持及び健康状態の管理並びに設備及び備品等の衛生管理に努めます。

19.第三者評価の実施状況

実	施	の	有	無	無
---	---	---	---	---	---

20.その他

従業員は、サービスを提供中、常に身分を証明する証票を携帯し、利用者などから求められたときは、これを提示するものとします。

会議等について、テレビ電話装置等を使用して行う場合については、「6.サービスの記録」に記載する規程等を遵守します。

その他、運営に関する重要な事項は法人と事業所の管理者との協議により定めるものとします。