

## 「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。

(たつの市指定 第 2893600110 号)

当事業所はご契約者に対して、指定定期巡回・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通り説明します。

### 1. 事業者

- |           |                      |
|-----------|----------------------|
| (1) 法人名   | 社会福祉法人桑の実園福祉会        |
| (2) 法人所在地 | たつの市揖西町小神字塚原 1551 番地 |
| (3) 電話番号  | 0791-66-1360         |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 徳永 憲威            |
| (5) 設立年月日 | 昭和 63 年 11 月 1 日     |

### 2. 事業所の概要

#### (1) 事業所の種類

- ・指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所

平成 24 年 10 月 15 日指定 たつの市 第 2893600110 号

#### (2) 事業所の目的

介護保険法令に従い、契約者（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、定期的な巡回または随時通報により契約者居宅を訪問し、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の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にするための援助を行い、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すことを目的として、必要な定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供します。

- |              |                        |
|--------------|------------------------|
| (3) 事業所の名称   | 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 祇園 |
| (4) 事業所の所在地  | たつの市神岡町東鯨崎 543 番地      |
| (5) 電話番号     | 0791-61-9024           |
| FAX 番号       | 0791-61-9013           |
| (7) 管理者      | 土居 巧                   |
| (8) 事業所の運営方針 |                        |

1. 事業所は、要介護状態にある契約者の心身の特性を踏まえて全体的な日常生活動作の維持、回復を図るとともに、生活の質の確保を重視した在宅療養が継続できるよう支援します。
2. 事業所は、契約者が安心してその居宅において生活を送るのに必要な「定期巡回サービ

ス」「随時対応サービス」「随時訪問サービス」並びに「訪問看護サービス」を適宜適切に組み合わせて、契約者にとって必要なサービスを必要なタイミングで提供し、総合的に契約者の在宅生活の継続を目的とした支援を行います。

3. 当事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。

(9) 開設（サービス開始）年月日

平成 24 年 10 月 15 日

(10) 通常の事業の実施区域

たつの市

(12) 営業日及び営業時間

営 業 日 年中無休

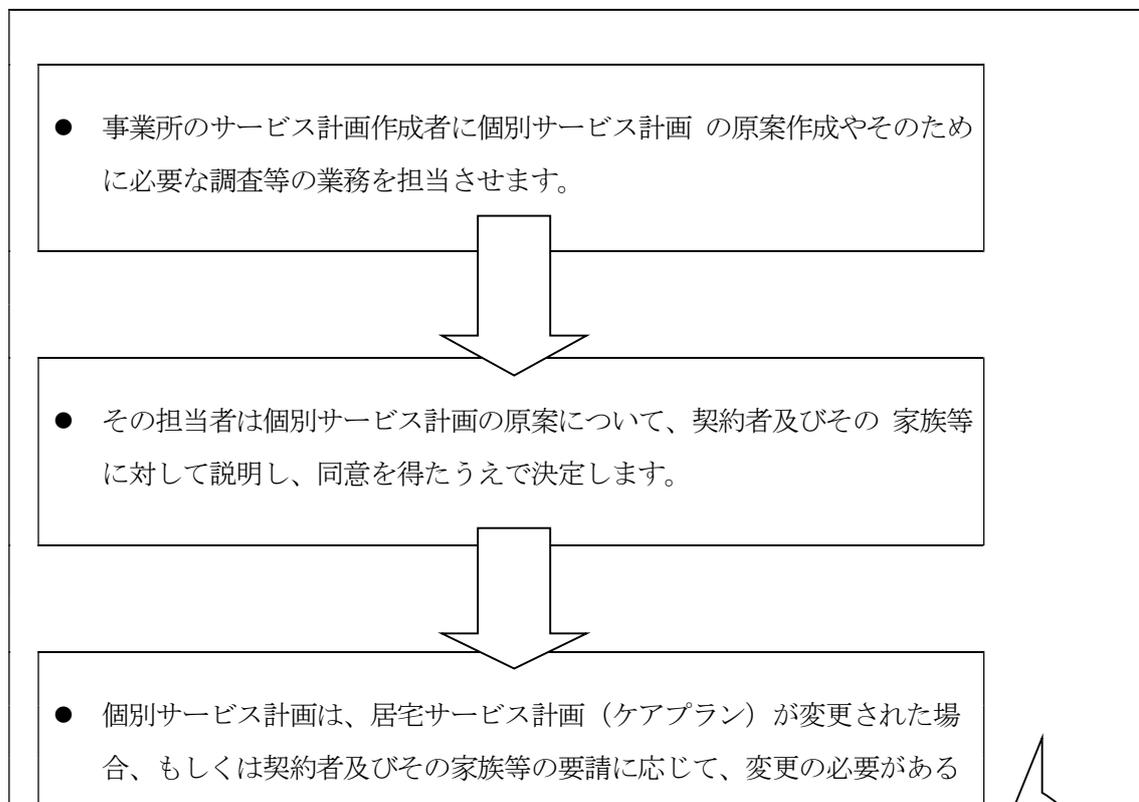
受 付 時 間 24 時間対応

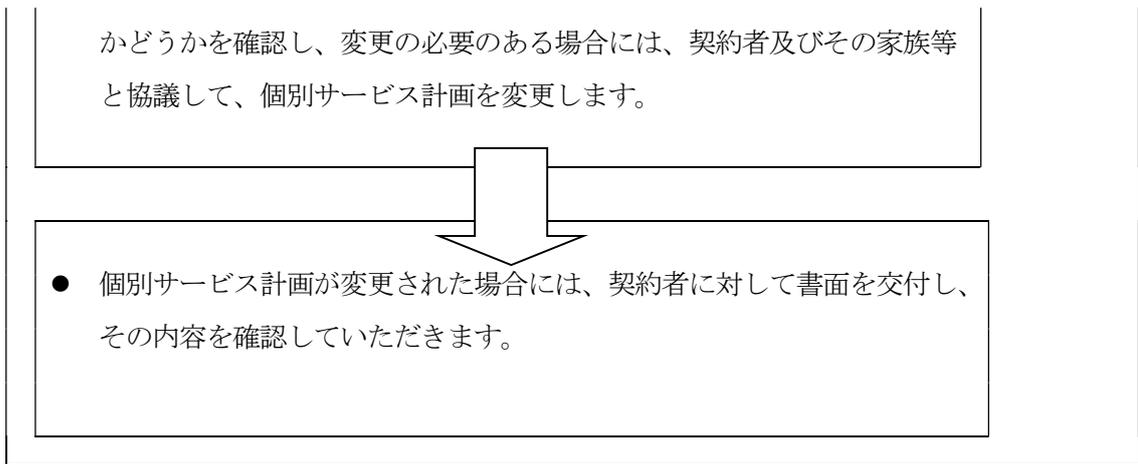
サービス提供時間 24 時間対応

### 3. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) 契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成するそれぞれのサービスに係る介護計画（以下、「個別サービス計画」という。）に定めます。

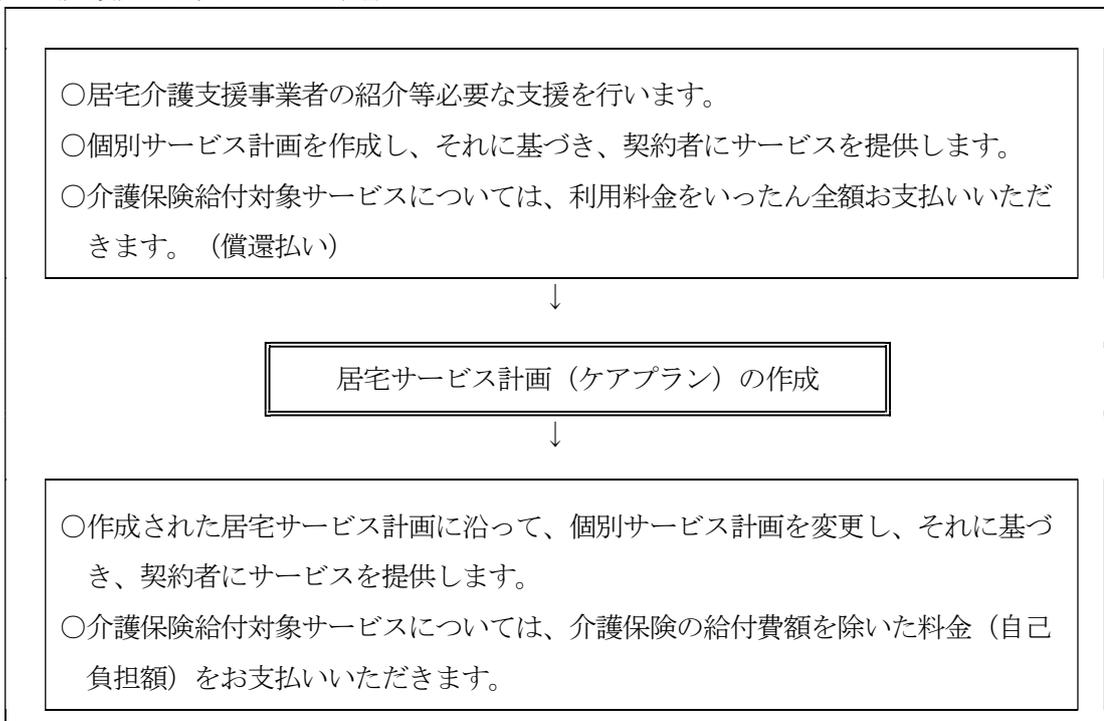
契約締結からサービス提供までの流れは次のとおりです。（契約書第 3 条参照）



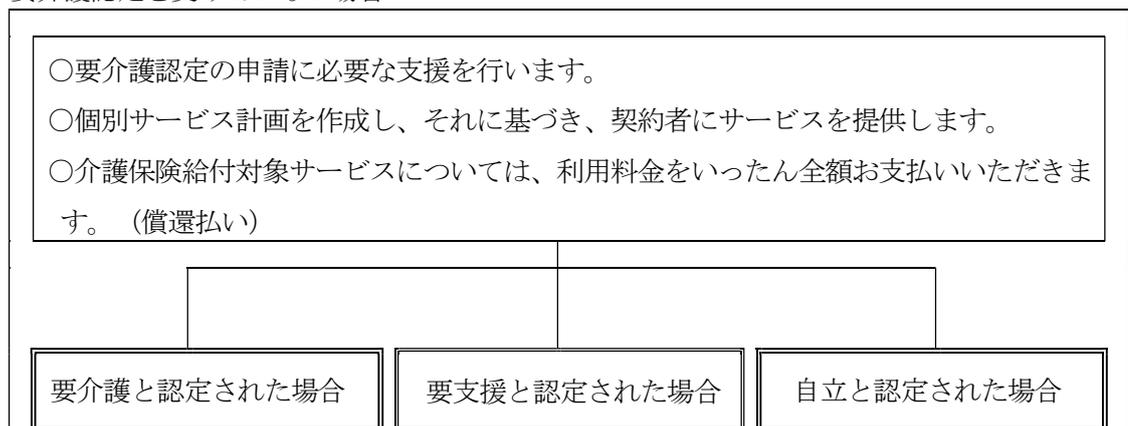


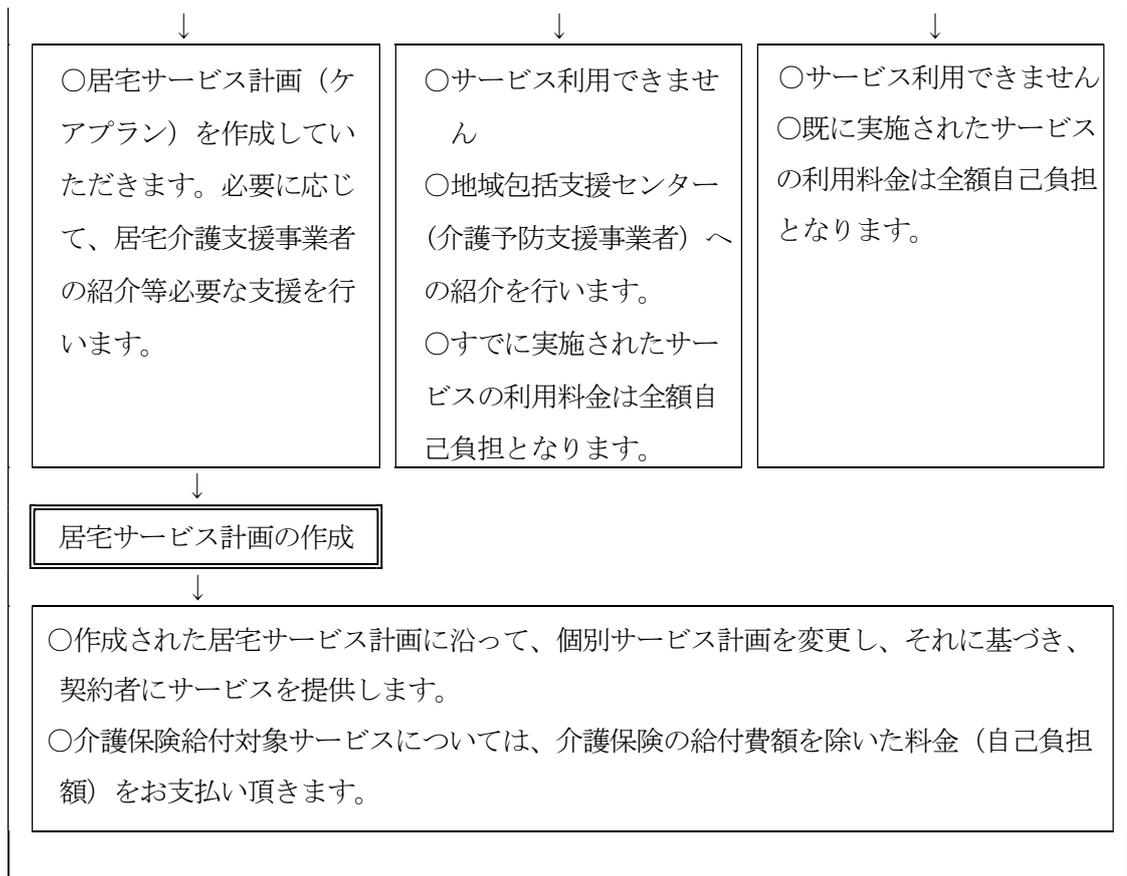
(2) 契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

① 要介護認定を受けている場合



② 要介護認定を受けていない場合





#### 4. 職員の配置状況

当事業所では、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する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉

職 種	常 勤		非常勤		指定基準
	専従	兼務	専従	兼務	
1. 事業所長（管理者）		1名			1名
2. 看護職員		1名		2名以上	2.5名
3. オペレーター		1名以上			常時1名
4. 訪問介護員		1名以上			※必要数
5. 計画作成責任者		1名以上			

※「随時訪問介護サービス」を提供する訪問介護員を常時1名配置

常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当施設における常勤職員の所定勤務時間数（例：週40時間）で除した数です。

（例）週8時間勤務の介護職員が5名いる場合、

常勤換算では、1名（8時間×5名÷40時間＝1名）となります。

## 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当施設では、契約者に対して以下のサービスを提供します。

○ 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

また、それぞれのサービスについて

- (1) 利用料金が介護保険から給付される場合
- (2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

があります。

### (1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常7～9割）が介護保険から給付されま  
す。

#### (i) 〈サービスの概要〉

##### ① 定期巡回サービス

訪問介護員等が、定期的に契約者の居宅を巡回して行う日常生活上の支援を行うサー  
ビス

##### ② 随時対応サービス

あらかじめ契約者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、随時、契約  
者またはその家族等からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助または訪問介護員の訪  
問若しくは看護師等による対応の要否等を判断するサービス

##### 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、訪問介護員等が契約者の居宅  
を訪問して行う日常生活上の支援を行うサービス

##### ④ 訪問看護サービス

看護師等が医師の指示に基づき、利用者の居宅を訪問して行う療養上の世話または必要  
な診療の補助

☆ 契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画ケ  
アプラン）がある場合には、それを踏まえた定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に定めら  
れます。

(ii) 〈サービス利用料金〉（契約書第10条参照）

下記の料金表によって、契約者の定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス内容により介護のみ、または、介・看護両方の利用のサービス利用料金から介護保険給付費額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。

サービス利用料金（1割負担の場合）

		①		②
		基本サービス料		通所系サービス利用時の調整
		区分	1月につき	1日につき
定期巡回・随時対応型訪問介護看護 (I)	(1) 訪問看護サービスを行わない場合	要介護1	5,446円	▲62円
		要介護2	9,720円	▲111円
		要介護3	16,140円	▲184円
		要介護4	20,417円	▲233円
		要介護5	24,692円	▲281円
	(2) 訪問看護サービスを行う場合	要介護1	7,946円	▲91円
		要介護2	12,413円	▲141円
		要介護3	18,948円	▲216円
		要介護4	23,358円	▲266円
		要介護5	28,298円	▲322円
定期巡回・随時対応型訪問介護看護 (III)	夜間のみ（18：00～翌8：00）にサービスを必要とする場合	要介護度によらない	<p>【定額】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基本夜間訪問サービス費：989円/月</li> </ul> <p>【出来高】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期巡回サービス費：372円/回</li> <li>随時訪問サービス費（I）：567円/回</li> <li>随時訪問サービス費（II）：764円/回</li> </ul> <p>（2人の訪問介護員等により訪問する場合）</p>	

サービス利用料金（2割負担の場合）

		①		②
		基本サービス料		通所系サービス利用時の調整
		区分	1月につき	1日につき
定期巡回・ 随時対応型 訪問介護看護 (I)	(1) 訪問看護サービスを行わない場合	要介護1	10,892円	▲124円
		要介護2	19,440円	▲222円
		要介護3	32,280円	▲368円
		要介護4	40,834円	▲466円
		要介護5	49,384円	▲562円
	(2) 訪問看護サービスを行う場合	要介護1	15,892円	▲182円
		要介護2	37,896円	▲282円
		要介護3	39,642円	▲432円
		要介護4	46,716円	▲532円
		要介護5	56,596円	▲644円
定期巡回・随 時対応型訪問 介護看護 (III)	夜間のみ（18：00～翌 8：00）にサービスを 必要とする場合	要介護度によらない	<p>【定額】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基本夜間訪問サービス費：1,978円／月</li> </ul> <p>【出来高】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期巡回サービス費：744円／回</li> <li>随時訪問サービス費（I）：1,134円／回</li> <li>随時訪問サービス費（II）：1,528円／回 (2人の訪問介護員等により訪問する場合)</li> </ul>	

サービス利用料金 (3割負担の場合)

		②		③
		基本サービス料		通所系サービス利用料 の調整
		区分	1月につき	1日につき
定期巡回・随時対応型訪問介護看護 (I)	(1) 訪問看護サービスを行 わない場合	要介護1	16,338円	▲186円
		要介護2	29,160円	▲333円
		要介護3	48,420円	▲552円
		要介護4	61,251円	▲699円
		要介護5	74,076円	▲843円
	(2) 訪問看護サービスを行 う場合	要介護1	23,838円	▲273円
		要介護2	37,239円	▲423円
		要介護3	56,844円	▲648円
		要介護4	70,074円	▲798円
		要介護5	84,894円	▲966円
定期巡回・随時対応型訪問介護看護 (III)	夜間のみ(18:00~翌 8:00)にサービスを必 要とする場合	要介護度によ らない	<b>【定額】</b> ・基本夜間訪問サービス費：2,967円/月 <b>【出来高】</b> ・定期巡回サービス費：1,116円/回 ・随時訪問サービス費(I)：1,701円/回 ・随時訪問サービス費(II)：2,292円/回 (2人の訪問介護員等により訪問する場合)	

☆ 1ヶ月ごとの包括料金ですので契約者の体調不良や状態の変化等により定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に定めた回数より利用が少なかった場合、または定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に定めた回数よりも多かった場合であっても日割りでの割引または増額はいたしません。

☆ 月途中から登録された場合または月途中で登録を終了された場合には、登録された期日に応じて日割りした料金をお支払いいただきます。なお、この場合の「登録日」及び「登録終了日」とは、以下の日を指します。

「登録日」～契約者が当事業所と利用契約を結んだ日ではなく、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを実際に利用開始した日

「登録終了日」～契約者と当事業所の利用契約を終了した日

☆ 契約者が未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いったん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)。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。

償還払いとなる場合、ご契約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のあった場合、変更された額に合わせて、契約者の負担額を変更します。

☆ 契約者が介護保険料に未納がある場合には、自己負担額については上表と異なることがあります。

(iii) 各種加算

**【緊急時訪問看護加算Ⅰ】** 325 円 (1 割) 650 円 (2 割) 975 円 (3 割) (／月)

<要件>

- ① 利用者又はその家族等からの電話等により看護に関する意見を求められた場合に常時対応できる体制にあること。
- ② 緊急時訪問における看護業務の負担の軽減に資する十分な業務管理等の体制の整備がおこなわれていること。

**【特別管理加算Ⅰ】** 500 円 (1 割) 1,000 円 (2 割) 1,500 円 (3 割) (／月)

在宅悪性腫瘍患者指導管理等を受けている状態や留置カテーテル等を使用している場合に加算します。

**【特別管理加算Ⅱ】** 250 円 (1 割) 500 円 (2 割) 750 円 (3 割) (／月)

在宅酸素療法指導管理等を受けている状態や床ずれがある場合等で特別な管理を必要とする方に加算します。

**【ターミナルケア加算】** 2,500 円 (1 割) 5,000 円 (2 割) 7,500 円 (3 割) (／月)

死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上ターミナルケアを行った場合に加算します。

**【初期加算】** 30 円 (1 割) 60 円 (2 割) 90 円 (3 割) (／日)

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用を開始した日から起算して 30 日以内の期間について、1 日につき加算します。

30 日を超える病院または診療所への入院の後に定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用を再び開始した場合も同様です。

**【退院時共同指導加算】** 600 円 (1 割) 1,200 円 (2 割) 1,800 円 (3 割) (／回)

病院、診療所または老人保健施設に入院中または入院中の契約者が退院または退所するにあたり、当事業所の看護師が退院時共同指導を行った後、契約者の退院または退院後に契約者に対する初回の訪問看護サービスを行った場合に 1 回に限り加算します。なお、特別な管理を必要とされる契約者については 2 回加算します。

【総合マネジメント体制強化加算 I】 1,200 円（1 割） 2,400 円（2 割） 3,600 円（3 割）（／月）

下記要件①～④の全てと⑤⑥のいずれかを満たす場合

<要件>

- ① 利用者の状況、家族を取り巻く環境に応じ、看護師、介護職員が介護看護計画の見直しを行っていること。
- ② 地域の病院、診療所、介護老人保健施設その他の関係施設へ具体的な内容に関する情報提供を行っていること。
- ③ 日常的に利用者に関わりのある地域住民等の相談に対応する体制を確保していること。
- ④ 地域住民等との連携により、地域資源を効果的に活用し、利用者の状態に応じた支援を行っていること。
- ⑤ 地域住民等、他事業所等と共同で事例検討会、研修会等を実施していること。
- ⑥ 地域住民及び利用者の住まいに関する相談に応じ、必要な支援を行っていること。

【サービス提供体制強化加算 I 1】 750 円（1 割） 1,500 円（2 割） 2,250 円（3 割）（／月）

【サービス提供体制強化加算 I 2】 22 円（1 割） 44 円（2 割） 66 円（3 割）（／回）

※基本夜間訪問サービス費を除く

下記要件①～④の全てを満たす場合

<要件>

- ① 事業所の全ての従業者に対し、従業者ごとに研修計画を作成し、研修を実施または実施予定していること。
- ② 契約者に関する情報や留意事項の伝達または従業者の技術指導を目的とした会議を定期的に行っていること。
- ③ 事業所の全ての従業者に対し、健康診断等を定期的に行っていること。
- ④ 事業所の訪問介護員の総数のうち、介護福祉士の割合が 60%以上または、勤続 10 年以上の介護福祉士 25%以上であること。

【認知症専門ケア加算 I 1】 90 円（1 割） 180 円（2 割） 270 円（3 割）（／月）

【認知症専門ケア加算 I 2】 3 円（1 割） 6 円（2 割） 9 円（3 割）（／日）

※基本夜間訪問サービス費を除く

<要件>

- ① 認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が 100 分の 50 以上であること
- ② 認知症介護実践リーダー研修修了者を認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が 20 名未満の場合は 1 名以上、20 名以上の場合は 1 に当該対象者の数が 19 を超えて 10 又は端数を増すごとに 1 を加えて得た数以上配置し、専門的な認知症ケアを実施していること。
- ③ 当該事業所の従業員に対して、認知症ケアに関する留意事項の伝達又は技術的指導に係る会議を定期的に行っていること。

【認知症専門ケア加算Ⅱ1】 120 円（1割） 240 円（2割） 360 円（3割）（／月）

【認知症専門ケア加算Ⅱ2】 4 円（1割） 8 円（2割） 12 円（3割）（／日）

※基本夜間訪問サービス費を除く

<要件>

- ① 認知症専門ケア加算Ⅰの要件を満たし、かつ認知症介護指導者養成研修修了者を1名以上配置し事業所全体の認知症ケアの指導等を実施すること。
- ② 介護、看護職員ごとの認知症ケアに関する研修計画を作成し、実施または実施を予定していること。

【口腔連携強化加算】 50 円（1割） 100 円（2割） 150 円（3割）（／回）

※1月に1回に限り算定可能

<要件>

- ① 事業所の従業者が、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供した場合。
- ② 事業所は利用者の口腔の健康状態に係る評価を行うに当たって、診療報酬の歯科点数表区分番号 C000 に掲げる歯科訪問診療料の算定の実績がある歯科医療機関の歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士が、当該従業者からの相談等に対応する体制を確保し、その旨を文書等で取り決めていること。

#### 【介護職員等処遇改善加算Ⅰ】

上記（ii）サービス利用料金と（iii）各種加算により算定した加算額の合計金額の 24.5%を介護職員等処遇改善加算Ⅰとして算定します。

- (2) 介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第5条、第10条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

- (i) <サービスの概要と利用料金>

- ① 複写物の交付

契約者は、サービス提供についての記録その他複写物を必要とする場合には実費相当分をご負担いただきます。（1枚につき10円）

- ② 緊急通報システム端末の破損修理費用

契約者等の過失により修理が必要となった場合に修理費用実費をご負担いただきます。

- ③ 死後の処置をご希望され行う場合 11,330 円

経済状況の変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う1か月前までにご説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法（契約書第 10 条参照）

前記(1)、(2)の料金・費用は次のとおりお支払い下さい。

- ① サービスの利用料等については、1 か月ごとに、計算し、ご請求しますので、翌月 20 日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

（1 か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

ア. 口座振替（利用料の自動引き落とし）

桑の実園福祉会が指定する金融機関に口座をお持ちの方、もしくは口座開設される方は口座振替が出来ます。（手数料は福祉会の負担）

なお、口座振替を希望される方は事務所へ必要書類を提出下さい。

イ. 下記指定口座への振り込み

- i ・ 播州信用金庫 龍野支店 普通預金 3245397

口座名義 特別養護老人ホーム桑の実園

- ii ・ 兵庫西農業協同組合 揖西支店 普通預金 0014797

口座名義 社会福祉法人桑の実園福祉会

なお、振込料は振込ご依頼人様にてご負担下さい。

ウ. 窓口での現金支払

(4) 利用の中止、変更、追加（契約書第 11 条参照）

○ 利用予定日の前に、契約者の都合により、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の利用を追加することができます。この場合、利用予定日の前々日までに事業者  
に申し出て下さい。

○ 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等の稼働状況により  
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契約  
者に提示して協議します。

(5) サービス利用中の医療の提供について

医療を必要とする場合には、契約者の希望により、下記協力医療機関において診療や入院  
治療を受けることができます。（ただし、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保証  
するものではありません。また、下記医療機関での診療・入院治療を義務づけるものでもあ  
りません。）

① 協力医療機関

医療機関の名称	医療法人社団 仁徳会 とくなが病院
所在地	たつの市神岡町東菟崎字鍵田 473-5
診療科	内科、神経内科、外科、整形外科、眼科、リハビリ科

## 6. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護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訪問介護員等

サービス提供時に、担当の訪問介護職員を決定します。ただし、実際のサービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

### ② 訪問介護員等の交替（契約書第7条参照）

#### ア. 契約者からの交替の申し出

選任された訪問介護員等の交替を希望する場合には、当該訪問介護員等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等の交替を申し出ることができます。ただし、契約者から特定の訪問介護員等の指定はできません。

#### イ. 事業者からの訪問介護員等の交替

事業者の都合により、訪問介護員等を交替することがあります。

訪問介護員等を交替する場合は契約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（契約書第8条参照）

#### ア. 定められた業務以外の禁止

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの利用にあたり、契約者は「5. 当事業所が提供するサービスと利用料金」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

#### イ. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの実施に関する指示・命令

定期巡回・随時対応型訪問介護看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。ただし、事業者は定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

#### ウ. 備品等の使用

定期巡回・随時対応型訪問介護看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（契約書第12条参照）

サービス利用当日に、契約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 訪問介護員等の禁止行為（契約書第 16 条参照）

訪問介護員等は、契約者に対する定期巡回・随時対応型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看護師等を除く訪問介護員等による医療行為又は医療補助行為
- ②契約者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受
- ③契約者の家族等に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供
- ④飲酒及び契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

7. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約期間満了の7日前までに契約者から契約終了の申入れがない場合には、契約は更に6か月間（要介護認定期間）同じ条件で更新され、以後も同様となります。契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。（契約書第 20 条参照）

- ①契約者が死亡した場合
- ②要介護認定又は要支援認定により、契約者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合
- ③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④施設の滅失や重大な毀損により、契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

(1) 契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 21 条、第 22 条参照）

契約の有効期間中であっても、ご契約者から利用契約の全部又は一部を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出下さい。ただし、以下の場合には、即時に契約の全部又は一部を解約・解除することができます。

- ①介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ②事業所の運営規定の変更に同意できない場合
- ③契約者が入院された場合（一部解約はできません）
- ④契約者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合（一部解約は出来ません）
- ⑤事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑦事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、または著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。
- ⑧他の利用者が契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける具体的な恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

(2) 事業者からの契約解除の申し出（契約書第 23 条参照）

事業者は、契約者が以下の事項に該当する場合には、1 か月以上の予告期間において文書で理由を通知することにより、本契約を解除させていただくことがあります。

- ①契約者が契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②契約者による、サービス利用料金の支払いが 3 か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用サービス等の財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④契約者の行動がサービス従事者の生命、身体、健康に重大な影響を及ぼすおそれがあったりあるいは、契約者が重大な自傷行為（自殺にいたるおそれがあるような場合）を繰り返すなど、本契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合

(3) 契約の一部が解約または解除された場合（契約書第 24 条参照）

本契約の一部が解約又は解除された場合には、当該サービスに関わる条項はその効力を失います。

(4) 契約の終了に伴う援助（契約書第 20 条参照）

契約が終了する場合には、事業者は契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

8. サービス提供における事業者の義務（契約書第 14 条、第 15 条参照）

当事業所は、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、ご契約者の生命、身体、生活環境等の安全やプライバシーの保護などに配慮するなど、契約書第 14 条、第 15 条に規定される義務を負います。当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①契約者の生命、身体、財産の安全に配慮します。
- ②契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携の上、契約者から聴取、確認します。
- ③契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5 年間保管するとともに、契約者の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。ただし、コピー代は有料となります。
- ④事業者及びサービス従事者は、原則として契約者又は利用者に対し身体的拘束をしないこととし、契約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ず拘束を行う場合には、速やかに身元引受人・家族等に状況説明を行い、承諾の上実施し、必要となった理由及び行った期間をサービス提供記録に明記することとします。
- ⑤契約者へのサービス提供時において、契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等必要な処置を講じ

ます。

⑥事業者及びサービス従事者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得た契約者またはご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません（守秘義務）。ただし、契約者に医療上の必要がある場合には、医療機関等に契約者の心身等の情報を提供します。

また、契約者との契約の終了に伴う援助を行う際には、契約者の同意を得ます。

#### 9. 損害賠償について（契約書第 17 条、第 18 条参照）

当事業所において、事業者の責任により契約者に生じた損害については、次の加入保険により事業者は速やかにその損害を賠償いたします。

<保険会社>損害保険ジャパン株式会社 <保険の名称> しせつの損害補償

<保険会社>一般社団法人 全国訪問看護事業協会 <保険の名称>訪問看護事業者総合補償制度

守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

#### 10. 苦情の受付について（契約書第 27 条参照）

##### (1) 当施設における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

##### ○苦情受付窓口

定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 祇園

管理者 土居 巧

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 9:00～17:00

##### (2) 行政機関その他苦情受付機関

○国民健康保険 団体連合会	所在地 神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801号 電話番号 (078)332-5617 FAX番号 (078)332-5650 受付時間 9:00～17:15 月～金
○たつの市役所 介護保険担当課	所在地 たつの市龍野町富永1005-1 電話番号 (0791)64-3155 FAX番号 (0791)63-0863 受付時間 8:30～17:15 月～金

※ 上記のほか、ご契約者の住所地（市町）の窓口でも受付できます。

##### (3) 第三者委員の設置

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置しています。

第三者委員 山口 昇 （監事） 電話 0791-65-0343

第三者委員 有田 尚徳 （弁護士） 電話 079-288-7266

## 1 1、福祉サービス第三者評価の受審

当事業所は、「福祉サービス第三者評価」を受審していません。

## 1 2、虐待の防止等

当事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下に掲げる事項を実施する。

- (1) 虐待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。)を定期的で開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- (2) 虐待防止のための指針を整備する。
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修を実施する。
- (4) 前3項に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。

## 1 3、業務継続計画の策定等

- (1) 当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する介護保険サービスの提供を継続的に実施するための、及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じるものとする。
- (2) 当事業所は、従業者に対し、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実施する。
- (3) 当事業所は、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。

## 1 4、衛生管理

- (1) 当事業所における感染症又は食中毒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。)をおおむね3月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (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。
- (3) 当事業所において、従業者に対し、感染症及び食中毒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実施する。
- (4) 「厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒の発生が疑われる際の対処等に関する手順」に沿った対応を行う。

## 1 5、その他運営に関する重要事項

当事業所は、適切な介護保険サービスの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、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業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じるものとする。

## 個人情報の利用目的

(令和6年11月1日現在)

定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 祇園では、利用者の尊厳を守り安全に配慮する施設理念の下、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

### 【利用者への介護サービス及び介護予防サービスの提供に必要な利用目的】

[定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 祇園内部での利用目的]

- ・当施設が利用者等に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービス、介護予防サービスの利用者に係る当施設の管理運営業務のうち
  - －会計・経理
  - －事故等の報告
  - －当該利用者の介護・医療サービスの向上

[他の事業者等への情報提供を伴う利用目的]

- ・当事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち
  - －利用者に居宅サービス又は介護予防サービスを提供する他の居宅サービス事業者・介護予防サービス事業者や居宅介護支援事業所・介護予防支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
  - －利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
  - －検体検査業務の委託その他の業務委託
  - －家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち
  - －保険事務の委託
  - －審査支払機関へのレセプトの提出
  - －審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

### 【上記以外の利用目的】

[当事業所の内部での利用に係る利用目的]

- ・当施設の管理運営業務のうち
  - －医療・介護サービス・介護予防サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
  - －当施設において行われる学生の実習への協力
  - －当施設において行われる事例研究

[他の事業者等への情報提供に係る利用目的]

- ・当施設の管理運営業務のうち
  - －外部監査機関への情報提供

令和 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。

事業所 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 祇園

説明者 職名 管理者 氏名 \_\_\_\_\_ (印)

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。

契約者（利用者）

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

私は、契約者が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たことを確認しましたので、私が、契約者に代わって署名を代行いたします。

(署名代行者)

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

契約者との関係 ( )

(連帯保証人)

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

契約者との続柄 ( )