

定期巡回・随時対応型訪問介護看護 重要事項説明書

1. 事業者の概要

法人名（事業者名）	株式会社 HLC
代表者名	代表取締役 勝部 章人
法人所在地	京都市中京区西ノ京車坂町9番地
電話番号	075-593-4078（介護事業部）

2. サービスを提供する事業所の概要

（1）事業所の名称・所在地

事業所名	洛和ヘルパーステーション北野白梅町
管理者名	ふくおか りょうた 福岡 良太
電話番号	075-466-5160
FAX番号	075-466-5136
事業所所在地	京都市北区大將軍川端町40番地
事業指定番号	京都市 2690100413
サービス提供地域	京都市北区大將軍川端町40 四条通以北 大宮通以西 北大路通以南 西大路通以東

（2）事業所の職員体制

職 種	資 格	常勤	非常勤	計
管理者 (計画作成責任者・オペレーター兼務)	介護福祉士	1	0	1
計画作成責任者・オペレーター	介護福祉士			
オペレーター・訪問介護員 (定期巡回・随時訪問兼務)	介護福祉士			
訪問介護員 (定期巡回・随時訪問兼務)	介護福祉士			
	ホームヘルパー2級、 初任者研修修了者以上			

(3) 事業所の設備・備品等

- ① 介護保険法等に基づく設備の概要・設備基準により、事務室・相談室、および感染症予防に必要な設備または備品を備えます。
- ② 次の通信機器を備え、必要に応じてオペレーターが携帯します。
 - (ア) 利用者の心身の状況等の情報を蓄積することが出来る機器
 - (イ) 随時適切に利用者からの通報を受けることが出来る通信機器
 - (ウ) 利用者が適切にオペレーターに通報できる端末機器

3. 事業の目的

要介護状態にある高齢者または事業対象者に対し、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、利用者の生活機能の維持または向上を目指すため介護保険法による指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者として、適正な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供することを目的としています。

4. 運営の方針

事業所は、事業の実施に当たっては、利用者の意思および人格を尊重し、自立支援の観点に立ったサービスの提供に努めます。

- ① 要介護となった場合でも、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利用者の居宅を訪問し、入浴・排泄・食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応等、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、心身機能の維持回復を目指します。
- ② 地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及びその他の居宅サービス事業者、介護予防サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、サービスの提供に努めます。
- ③ 事提供するサービスの質の評価を行うと共に、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図ります。
- ④ 上記の他、介護保険法その他の法令を遵守し、事業を実施します。

5. サービスに関して

(1) サービスの内容

定期巡回サービス	介護員等が、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
随時対応サービス	あらかじめ利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、随時、利用者又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又は訪問介護員等の訪問も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
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、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問して行う日常生活上の世話

(2) サービスの提供時間

営業日	365日
時間帯	24時間

(3) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画

- ① 計画作成責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、当該目標を達成するための具体的な定期巡回サービス及び随時訪問サービスの内容等を記載した定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画（以下「計画」という）

を作成します。

- ② 原則、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、居宅サービス計画の内容に沿って作成します。しかし定期巡回・随時対応型訪問介護を提供する日時等については、当該居宅サービス計画に位置づけられた定期巡回・随時対応型訪問介護看護が提供される日時にかかわらず、当該居宅サービス計画の内容及び利用者の心身の状況を踏まえ、計画作成責任者が決定することができます。
- ③ 計画は、連携する指定訪問看護事業所のアセスメントを踏まえて作成します。
- ④ 計画の作成にあたっては、その内容について利用者またはその家族に説明し、利用者の同意の上、交付します。
- ⑤ 計画の作成後においても、計画の実施状況をモニタリングし、必要に応じて計画の変更を行ないます。

6. 事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 利用料金が介護保険の給付の対象となるサービス

- ① 計画に基づき、利用者が安心してその居宅において生活を送るのに必要な援助をします。
- ② 随時訪問サービスを適切に行うため、オペレーターは計画作成責任者、定期巡回サービスを行う訪問介護員等と密接に連携し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等の確かな把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。
- ③ 随時訪問サービスの提供にあたっては、計画に基づき、利用者からの随時の連絡に迅速に対応し、必要な援助を行います。
- ④ 訪問看護サービスの提供にあたっては、定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する指定訪問看護事業所および主治の医師との密接な連携に基づき、医師による指示を文書で受けた場合に、指定訪問看護事業所により提供されます。

(2) 利用料金が介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスについては、利用料金の全額が利用者の負担となります。

- ① 通常の事業の実施地域外の交通費
- ② 通信料
 - (a) 通信機は事業所から貸し出します。利用者宅から事業所への通信にかかる通信料(電話代)は、みまもりケータイの場合、通話料の負担はありません。あんしんSVIは、利用者負担となります。
 - (b) 通信機の故障・紛失・水没・破損等については、利用者の故意又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。それ以外の故障などについては、事業所負担となります。

(3) サービスに関する利用料金等

サービス利用料金、交通費は、「別紙1」に記載するとおりです。

(4) 料金の請求・支払方法

- ① 毎月20日頃に、利用料については前月分、通信料については前々月分の請求書を送付いたしますので、末日までにお支払いください。
- ② お支払い方法は、ゆうちょ・京都銀行・その他銀行口座からの口座自動引き落としのいずれかよりご選択ください。ご契約の際にお申し出ください。なお、口座自動引き落としの手続きが完了するまでは、現金でお支払いいただく場合があります。
- ③ 口座自動引き落とし日は27日迄、振込及び現金での支払いは末日迄。
注意：それぞれの引き落とし日にご指定の金融機関がお休みの場合は、翌営業日が引き落とし日になりますので、それまでに、残高不足とならないよう対応いただきますようご協力をお願いします。

(5) 領収証明書の発行と文書料

領収証は原則として再発行いたしません。但し、紛失等の理由により、利用者又は利用者代理人から領収証の発行依頼があった場合には、領収証明書を発行致します。

なお発行に際して、文書料として一通につき金1,100円(税込)を申し受けます。

7. サービス利用についての注意事項

(1) サービスを行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。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でサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

① 利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護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、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問介護員の指定はできません。

② 事業所からの訪問介護員の交替

事業所の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合にご利用者及びそのご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に十分に配慮します。

(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

訪問介護サービスの利用にあたり、利用者は「4. 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。

② 訪問介護サービスに関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令は全て事業所が行います。但し、事業所は定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス実施に当たってご利用者の事情・意向等に十分配慮します。

(4) 備品等の使用

ご利用者のお住まいでサービスを提供するために、水道・ガス・電気等を使用させていただきます。また、ホームヘルパーが事業所に連絡する際、電話を使用させていただきます。

なお、これらの費用はご利用者又はご契約者の負担になります。

(5) 「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」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」の実施に関する指示・命令は全て事業所が行います。但し、事業所は「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ご利用者及びご契約者等の事情・意向等に十分配慮します。

(6) ホームヘルパーへの保障

ご利用者が飼育しているペット類は訪問介護サービスの提供の妨げにならないように管理(例えば、訪問中はリードをつけていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなど)して頂き、このペット類がホームヘルパーに危害を加えた場合の保証や賠償責任はご利用者・ご契約者が負うものとします。

(7) 損害賠償

ご利用者に対するサービス提供により事業者の責任と認められる事由によって利用者に損害を与えた場合、加入している損害賠償保険により損害賠償を速やかに行います。

(8) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者に対する訪問介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 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品等の授受

② 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

- ③ 飲酒及び喫煙
- ④ 利用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
- ⑤ その他利用者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為

(9) サービス提供の拒否の禁止

利用者からの定期巡回・随時対応型訪問介護看護の申し込みに対しては、当該事業所の現員からは利用申し込みに応じきれない場合、または通常の事業の実施地域外からの申込者に対して適切なサービスを提供することが困難である等の正当な理由がない限り、サービス提供を拒否することはありません。

(10) サービス提供困難時の対応

前項の正当な理由により、適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業所への連絡、適当な他の定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者等の紹介、その他の必要な措置を速やかに講じるものとします。

(11) 受給資格等の確認

サービス提供を開始する際には、介護保険被保険者証の提示を受け、被保険者資格等の確認を行いません。

(12) 身分証の携行

訪問介護員は利用者が安心してサービスの提供を受けられるよう、身分を明らかにする名札等を携行し、求めに応じて提示します。

(13) その他の留意事項

- ① 職員に対する金品等の心づけはお断りしています。
職員がお茶やお菓子、お礼の品物等を受けることも法人として禁止しております。また、金銭・貴重品等の管理にご協力をお願いします。
- ② 見守りカメラの設置を含む職員を撮影する際は一言お伝えください。
ご利用者さまの安否確認や見守りを目的としたカメラの使用およびケアの確認等で職員が画像に写り込む場合には、プライバシー保護のために職員の同意を得てください。SNS等で画像を使用する場合も同様をお願いします。
- ③ 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。
職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

8. 身元保証人の責務

- (1) 訪問介護サービスを利用される場合、利用者のご家族等の身元保証人を求めます。身元保証人は、契約に基づく利用者に対する一切の債務について、利用者と連帯して履行の責任を負います。
- (2) 身元保証人には、利用料の滞納や未払いがないように努める義務があります。利用料の滞納や未払いがある場合には、身元保証人は契約書に定める極度額（50,000円）の範囲内で利用者に代わって利用料の支払いをして頂きます。

9. 勤務体制の確保

- (1) 当事業所は、利用者に対し適切なサービスを提供できるよう、従業員の勤務の体制を定めています。
- (2) 当事業所の従業員によって適切なサービスの提供が行われる体制を構築している場合においても、他の訪問介護事業所等との密接な連携を図ることにより効果的な運営を期待することが出来る場合であって、利用者の処遇に支障がないときは、市町村長が実情を勘案して適切と認める範囲内において、定期巡回サービス、随時対応サービス及び随時訪問サ

ービスの事業の一部を、他の訪問介護事業所等との契約に基づき、訪問介護事業所等の従業者に行わせます。

- (3) 前2項にかかわらず、午後6時から午前8時までの間に行われる随時対応サービスについては、市町村長が地域の実情を勘案して適切と認める範囲内において、複数の定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所との契約に基づき、当該複数の定期巡回・随時訪問介護看護事業所が密接な連携を図り、一体的に利用者又はその家族等からの通報を受けることができます。
- (4) 事業所は従業者の資質向上のために次のとおり研修の機会を確保します。
 - ① 採用時研修 採用後3か月以内
 - ② 定期的研修 年間2回以上

10. 地域との連携

- (1) 当事業所はサービスの提供にあたって、地域に密着し開かれたものにするために、介護・医療連携推進会議を設置し、サービス提供状況等を報告し、評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聞く機会を設けます。
- (2) 介護・医療連携推進会議の開催は、おおむね6ヶ月に1回とする。
- (3) 介護・医療連携推進会議のメンバーは、利用者、家族、地域住民の代表者、医療関係者、地域包括支援センターの職員、有識者等とします。
- (4) 介護・医療連携推進会議の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表する。

11. 指定訪問看護事業所との連携

当事業所は、連携する指定訪問看護事業所との協定に基づき、以下の事項について協力を得ます。

- ① 利用者に対するアセスメント
- ② 随時対応サービスの提供に当たっての連絡体制の確保
- ③ 医療・介護連携推進会議への参加
- ④ その他必要な指導及び助言

12. 訪問介護事業所との委託契約

当事業所は、次の訪問介護事業所と委託契約を締結しており、当該訪問介護事業所の訪問介護員によりサービスを提供する場合があります。

- ① 洛和ヘルパーステーション丸太町

13. サービス契約の終了・解約

(1) 契約の終了

以下の事由が発生した場合は、その当該期日をもって終了することとします。

- ① 契約期間満了日の7日前までに、利用者が事業者へ解約を文書で通知した場合
- ② 利用者が事業者へ解約を通知した場合
- ③ 事業者が利用者に解約を文書で通知した場合
- ④ 利用者が、死亡した場合
- ⑤ 利用者が、介護保険施設に入所した場合
- ⑥ 利用者が、要介護状態区分が、自立と認定された場合
- ⑦ 利用者が、要介護認定等の有効期限が満了し、資格を喪失した場合
- ⑧ 利用者が、医療機関に2ヶ月を超えて入院する場合または入院すると見込まれる場合
- ⑨ 利用者の担当介護支援専門員からサービス利用終了の通知を受けた場合
- ⑩ 事業者が、介護保険のサービス事業所としての指定を取り消された場合。
- ⑪ 事業者が、破産した場合。

なお、⑤及び⑧に該当する場合には、契約終了後1年以内に、再利用することとなった場合は、終了時の契約書を有効とします。なお、再利用時に、重要事項説明書の内容等が変更されている場合は説明し交付します。

(2) 利用者からの解約

解約希望日の7日前までに文書にてお申し出頂くことにより、契約を解約することができます。

(3) 事業者からの解約

- ① サービス利用料金の支払が正当な理由がなく2ヶ月以上遅れ、催告したにも関わらず、直ちに支払がない場合は、契約を解約させていただきます。
- ② 利用者またはその家族等が、事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財産等を傷付け、または著しい不信行為を行うなどされ、サービス契約の継続が困難になった場合は、契約を解約させていただきます。
- ③ 事業者より解約する場合は、利用者に対し30日前までに解約の理由等を記した文書にて通知させていただきます。

※ 上記、全ての場合において既に実施したサービスについては所定の料金をお支払い頂きます。

14. 緊急時の対応方法

(1) サービス提供中に病状の急変等があった場合には、利用者の主治医、救急隊、家族、利用者に係る居宅介護支援事業者、地域包括支援センター等へ連絡をするとともに、必要な対応を行います。なお、事業所の連携医療機関は下記の通りです。

連携医療機関	所在地	電話番号
洛和会丸太町病院	〒604-8401 京都市中京区七本松丸太町上る	075-801-0351 (代表)
洛和会音羽病院	〒607-8062 京都市山科区音羽珍事町2	075-593-4111 (代表)

(2) サービスの緊急対応依頼に関しては下記の窓口にて対応いたします。対応に係る費用に関しては、「別紙1」に記載された料金を算定します。

対応時間	365日 24時間
電話番号	075-466-5160
相談担当者	ふくおか りょうた 福岡 良太

15. 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、利用者の家族および利用者に係る居宅介護支援事業者、地域包括支援センター等に連絡するとともに、必要な対応を行います。また、事故原因を追究し、再発防止のための対策を実施します。
- (2) 発生した事故が、事業者が取り決める重大な事故の場合は、京都市、その他市町村に報告します。
- (3) 賠償すべき事故が発生した場合は、その損害を賠償します。

16. 非常災害対策

事業者は、非常災害等の発生の際に、他の事業所などとの連携および協力を行う体制を整え、事業が継続できるよう努めます。

17. 感染症予防対策

感染症予防対策として次のことに努めます。

- ① 事業所は、職員の清潔の保持および健康状態について、必要な管理を行いません。
- ② ホームヘルパーは、常に清潔保持および健康管理に努め、特に訪問前後は、手、指を洗浄するなど感染予防に十分留意します。
- ③ 事業所内や訪問先において感染症が発生した場合は、まん延しないようにマニュアルに沿って必要な対策を行うとともに、必要に応じ市区町村等が設置する機関の助言、指導を求め対応

します。

- ④ 国や市町村から通知が発せられた場合は、その通知に従います。また、その旨お知らせします。

18. サービス内容に対する苦情

◇ お客さま相談・苦情窓口

事業所	洛和ヘルパーステーション北野白梅町	
	営業時間	8:30~17:00 (日曜日・祝日、12/30~1/3を除く)
	電話番号	075-466-5160
	FAX番号	075-466-5136
	苦情相談担当者	ふくおか りょうた 福岡 良太

<通常の事業の実施地域内の行政等相談窓口>

◎北区役所	保健福祉センター	健康福祉部	健康長寿推進課
電話番号	075-432-1364	FAX番号	075-432-1590
◎中京区役所	保健福祉センター	健康福祉部	健康長寿推進課
電話番号	075-812-2566	FAX番号	075-812-0072
◎上京区役所	保健福祉センター	健康福祉部	健康長寿推進課
電話番号	075-441-5106	FAX番号	075-441-0180
◎右京区役所	保健福祉センター	健康福祉部	健康長寿推進課
電話番号	075-861-1416	FAX番号	075-861-1340

◎京都府国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口

電話番号 075-354-9090 FAX番号 075-354-9055

19. 個人情報について

- (1) 利用者および家族等の個人情報については、医療・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、サービス担当者会議等において、利用者およびその家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、利用者およびその家族の個人情報を用いません。
- (2) 事業所における、個人情報の利用目的は以下の通りです。なお、医療・介護サービスの提供以外の目的で使用する場合についても、あらかじめ文書で同意を得ない限り、利用者およびその家族の個人情報を用いません。

● 医療・介護の提供

- ・ 当事業所での医療サービス、介護サービス、介護予防サービスの提供
- ・ 他の病院、診療所、薬局、居宅介護支援事業所、訪問看護ステーション、介護サービス事業所、介護予防サービス事業所、地域包括支援センター、行政等との連携
- ・ 他介護サービス事業所等からの照会への回答 ・主治医等からの照会への回答
- ・ ご利用者さまの介護や看護、ケアプラン作成のため、医師等の意見・助言を求める場合
- ・ サービス担当者会議
- ・ ご家族等への説明
- ・ その他、利用者さまへのサービス提供に関する利用

● 医療・介護報酬請求のための事務

- ・ 当事業所での医療・介護・労災保険、公費負担医療に関する事務およびその委託
- ・ 審査支払機関へのレセプトの提出
- ・ 審査支払機関または保険者からの照会への回答
- ・ 公費負担に関する行政機関等へのレセプトの提出、照会への回答
- ・ その他、医療・介護・労災保険、および公費負担医療に関する医療介護報酬請求のための利用

- 当事業所の管理運営業務
 - ・ 事業所運営に関する会計・経理業務
 - ・ 苦情、事故等の報告
 - ・ 当該利用者さまの医療・介護サービスの向上に関する利用
 - ・ その他、当事業所の管理運営業務に関する利用（業務委託を含む）
- 賠償責任保険などに係る、医療・介護に関する専門の団体、保険会社等への相談または届出等
- 医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- 当施設内において行われる看護師、ヘルパー、介護福祉士、社会福祉士などの実習への協力
- 医療・介護の質の向上を目的とした学会活動、学術研究
- 外部監査機関への情報提供

20. 秘密保持

事業所およびサービス従事者は、サービスを提供する上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この秘密保持は、本契約終了後も同様です。

21. 人権擁護・虐待防止

- (1) 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、事業所の職員に対し、研修を行います。
- (2) 事業所の職員または養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、状況を確認した上で、市区町村への通報をする場合があります。

22. 身体拘束の適正化

- 事業者は、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を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為は行わない。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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を記録するものとする。

23. 記録の整備

- (1) サービス提供に係る記録等は、契約終了の日から5年間保存します。
- (2) 利用者およびその家族は、サービス提供の記録等の開示について申請ができます。但し、別途所定の手続きが必要となります。

24. 暴力団の排除

事業所を運営する法人の役員および事業所の管理者その他従業者は、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6項に規定する暴力団員をいう。）であってはならず、また、その運営について、暴力団員の支配を受けないものとします。

24. その他運営に係る事項

福祉サービス第三者評価実施の有無

京都 介護・福祉サービス第三者評価等支援機構の評価機関による評価受審：なし