

あい愛24時間ケアセンター

定期巡回・隨時対応型訪問介護看護 鳴門市指定 第3690200062号

重 要 事 項 説 明 書

医療法人緑会が設置・運営するあい愛24時間ケアセンター（以下、「当事業所」といいます。）は、利用者に対して、居宅介護サービスを各利用者との契約に基づき、提供します。

当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

◊ 目 次 ◊

・ 運営事業者	1 頁
・ 事業者の概要	2 頁
・ 事業実施地域及び営業時間	3 頁
・ 居宅介護サービスの提供における留意事項	4 頁
・ 勤務体制の確保等	5 頁
・ 居宅介護サービスの終了に伴う援助について	6 頁
・ 居宅介護サービスに関する相談・苦情の受付について（契約書第8条参照）	7 頁
・ 緊急時の対応	8 頁
・ 秘密主義	9 頁
・ 感染症対策についての事項	10 頁
・ 虐待についての事項	11 頁
・ 身体拘束等に関する事項	12 頁
・ ハラスメント対策	13 頁
・ 業務継続計画BCPの策定に関する事項	14 頁
・ 指定居宅サービスにおける個人情報の取り扱いの順守について	15 頁
・ 当事業所が提供する居宅介護サービスと利用料金について	16 頁
・ 利用料金のお支払い方法	17 頁
・ その他	18 頁

1. 運営事業者

- (1) 法人名 医療法人 緑会
- (2) 法人所在地 〒772-0003 徳島県鳴門市撫養町斎田字北浜 99 番地
- (3) 電話番号 088-686-2322
- (4) 代表者氏名 理事長 小川 哲也
- (5) 設立年月日 平成28年2月1日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の名称 あい愛24時間ケアセンター
- (2) 事業所の所在地 〒772-0003 徳島県鳴門市撫養町斎田字北浜 95 番地
- (3) 電話番号 088-686-2704 FAX番号 088-686-2365
- (4) 管理者氏名 江島 あゆみ

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 鳴門市
- (2) 営業日 365日
- (3) 営業時間 24時間
- (4) サービス提供時間 24時間
- (5) サービス以外の事務受付時間は、9:00-18:00
※土日祝日及び、12月29日～1月3日を除きます。

4. 居宅介護サービスの提供における留意事項

(1) 居宅介護サービスを行う訪問介護員

利用開始時に訪問介護員について説明の上、決定します。複数の訪問介護員がサービスを提供します。

(2) 訪問介護員等の交替

(ア) 利用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、当事業所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。

(イ) 当事業所からの訪問介護員等の交替

当事業所の都合により、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に利用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）地域連携

当事業所の従業者によって適切な定期巡回・隨時対応型訪問介護看護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できる場合であり、且つ利用者の処遇に支障がないときは、事業の一部を、他の訪問介護事業所等との契約に基づき、委託する事ができ、委託先の訪問介護事業所等の従業者に行わせることができるものとします。

（4）居宅介護サービス実施時の留意事項

⑦ 定められた業務以外の禁止

居宅介護サービスの利用にあたり、利用者は「**9.当事業所が提供する居宅介護サービスと利用料金について**」で定められたサービス以外の業務を当事業所に依頼することはできません。

⑧ 居宅介護サービスの実施に関する指示・命令

居宅介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて当事業所が行います。但し、当事業所は居宅介護サービスの実施に当って利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

⑨ 備品等の使用

居宅介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）は無償で使用いたします。

⑩ 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法

定期巡回・隨時対応型訪問介護看護の提供に当たり、利用者から合鍵を預かる場合には、次のとおり厳重に管理を行い、合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法について記載した文書を利用者に交付します。

- ・合鍵は、管理者が事業所において厳重に管理を行い、従業者は管理者の許可を得なければ合鍵を外部に持ち出しません。
- ・従業者が合鍵を外部に持ち出す場合は、その従業者名、合鍵を持ち出す用途、持ち出した日時、返却した日時を記録簿に記録し管理するものとします。
- ・合鍵の管理の状況は、3ヶ月に1回、事業者の本部職員による確認を受けるとともに、その結果を介護・医療連携推進会議に報告します。
- ・従業者が合鍵を紛失した場合は、直ちに利用者又はその家族に報告し、鍵の交換等必要な措置を講じるものとします。

⑪ ケアコール機器の貸し出しについて

定期巡回・隨時対応型訪問介護看護の提供に当たり、必要に応じて利用者宅に緊急通報用のケアコール機器を設置します。ケアコール機器は無償で貸し出しいたします。契約終了時に、ケアコール機器はご返却いただきます。

⑤ モバイル端末の設置について

サービス提供の記録については、モバイル端末を活用して記録を取ります。状況に応じてモバイル端末を利用者宅に設置させていただく場合があります。設置費用は発生いたしません。契約終了時に、モバイル端末を設置している場合、モバイル端末をご返却いただきます。

※当事業所から利用者宅に設置した「キーボックス」「ケアコール機器」「モバイル端末」が、利用者及びその関係者の過失にて破損したことが明らかな場合、それぞれの機器の実費相当額を当事業所に対してお支払いただきます。

（5）訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等は、利用者に対する居宅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。

- ⑦ 利用者もしくはその家族等からの物品等の授受
- ⑧ 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ⑨ 飲酒及び喫煙
- ⑩ 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
- ⑪ その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

（6）提供の拒否の禁止

利用者からの居宅介護サービスの申し込みに対して、当該事業所の人員体制上等の問題から利用申し込みに応じることができない場合、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居宅介護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、当事業所は拒否することができません。

（7）居宅介護サービス提供困難時の対応

前項の正当な理由により、居宅介護サービス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、適当な他の居宅介護サービス事業者等の紹介、その他の必要な措置を速やかに講じます。

（8）受給資格等の確認

居宅介護サービスの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す。

（9）身分証の携行

訪問介護員等は利用者が安心して居宅介護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。

（10）サービス提供記録用紙

居宅介護サービスを提供した記録については、モバイル端末を活用して記録を行います。記録用紙については、利用者又は家族から申し出があった場合に提示します。

（11）事業の開始年月日

平成29年12月1日

（12）利用者自身によるサービスの選択

当事業所は、利用者自身による居宅介護サービスの選択の自由を尊重し、この自由を侵害する行為をいたしません。また、本書面に記載のある居宅介護サービスのうち、説明日及び契約締結日に記入及び捺印のある居宅介護サービスについてのみ契約し、契約していない他の居宅介護サービスは提供いたしません。

（13）記録の整備

当事業所は、サービス提供に係わる記録、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備します。また、利用者に対するサービス提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

（14）当事業所は、事務室・相談室及び感染症予防に必要な設備または備品を備えます。

5. 勤務体制の確保等

（1）当事業所は、利用者に対し適切な居宅介護サービスを提供できるよう、適切な勤務の体制を定めます。

（2）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。

- ⑦ 採用時研修 採用後1か月以内
- ① 定期的研修 適宜

6. 居宅介護サービスの終了に伴う援助について

利用者は以下の事由により、居宅介護サービスを終了・変更することができます。

- （1）要介護認定により利用者の心身の状態が自立と判断された場合
- （2）利用者から契約解除の申し出があった場合
- （3）利用者及び家族の故意または重大な過失により、契約の継続が困難な場合
- （4）事業所のやむを得ない事情による契約の継続が困難な場合
- （5）利用者が死亡した場合

(6) サービスが終了する場合には、事業所は利用者の置かれている環境等を勘案し、必要な支援を行うよう努めます。

7. 居宅介護サービスに関する相談・苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付

窓口	担当者 江島 あゆみ
受付時間	9:00～18:00 ※土日祝日及び12月29日～1月3日を除く。
電話番号	088-686-2704

(2) 行政機関その他苦情受付機関

鳴門市役所 長寿介護課	所在地 鳴門市撫養町南浜字東浜 170 電話番号 088-684-1175 受付時間 9:00～17:00 ※土日祝日及び12月29日～1月3日を除く。
徳島県国民健康保険 団体連合会介護保険部 (徳島県国保連合会)	所在地 徳島県徳島市川内町平石若松 78-1 電話番号 088-665-7205 受付時間 9:00～17:00 ※土日祝日及び12月29日～1月3日を除く。

8. 緊急時の対応

- 事業の提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、従業者は速やかに主治医に連絡を行い指示を求める等の必要な措置を講じるとともに、管理者に報告します。主治医への連絡が困難な場合は、協力医療機関への連絡又は緊急搬送等の必要な措置を講じます。
- 前項の従業者が看護職員である場合は、必要に応じて臨時応急の手当てを行います。
- 利用者に対する事業の提供により事故が発生した場合は、管理者は市町村、当該利用者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。
- 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録をするとともに、その原因を解明し、再発を防止するため必要な措置を講じます。
- 事業者は、利用者に対する事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

9. 秘密保持

事業所および事業所の使用する者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者およびそのご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。この守秘義務はご利用終了後も同様です。

10. 感染症対策についての事項

事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じます。

- (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（Web 会議等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね 6 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

11. 虐待防止についての事項

事業所は、利用者の人権擁護、虐待防止の為、次の措置を講じます。

- (1) 虐待防止の対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
 - (2) 虐待防止のための指針を整備します。
 - (3) 従業員に対し虐待防止のための研修を定期的に実施します。
 - (4) 責任者、担当者を置き、適切に防止のために必要な措置を講じます。
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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、速やかに、これを市町村に通報するものとします。

12. 身体的拘束等に関する事項

事業所は、身体的拘束等の適正化のため次の措置を講じます。

- (1) 事業所における身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（Web 会議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、従業員に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。
- (3) 事業所において、従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修及び訓練を定期的に実施します。

13. ハラスメント対策

事業所は、適切な指定居宅介護支援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員等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ます。

14. 業務継続計画 BCP の策定に関する事項

事業所は、感染症や非常災害発生時において、利用者に対する居宅介護支援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、必要な措置を講じます。

15. 指定居宅サービスにおける個人情報の取り扱い基準の順守について

＜個人情報保護の趣旨＞

事業所が保有する利用者及びそのご家族に関する個人情報については、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

＜個人情報利用範囲＞

利用者及びそのご家族の個人情報利用については、解決すべき問題や課題など、情報を共有する必要がある場合、および以下の場合に用いさせていただきます。

- 適切なサービスを円滑に行うために、連携が必要な場合の情報共有のため
- サービス提供に掛かる請求業務などの事務手続き
- サービス利用にかかる管理運営のため
- 緊急時の医師・関係機関への連絡のため
- ご家族及び後見人様などへの報告のため
- サービスの、維持・改善にかかる資料のため
- 職員研修などにおける資料のため
- 法令上義務付けられている、関係機関からの依頼があった場合
- 損害賠償責任などにかかる公的機関への情報提供が必要な場合
- 特定の目的のために同意を得たものについては、その利用目的の範囲内で利用する

16. 当事業所が提供する居宅介護サービスと利用料金について

（1）定期巡回・随時対応型訪問介護看護

ア. 事業の目的

利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、24時間計画的に、または利用者からの随時の通報に適切に対応を行うことにより、利用者が安心してその居宅において生活を送ることを目的とします。

イ. 運営方針

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その者の居宅を訪問し、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。

ウ. 職員体制

職種	職務の内容	人員数
①管理者	・事業所の従業者および業務の一元的な管理 ・従業者に基準を遵守させるための必要な指揮命令	1名（常勤兼務）
②オペレーター	・利用者および家族からの通報を随時受け付け、適切に対応 ・利用者またはその家族に対して、適切な相談及び助言	提供時間を通じて1名以上（常勤兼務）
③計画作成責任者	・定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成および交付 ・サービス提供の日時等の決定 ・サービス利用の申し込みに係る調整、サービス内容の管理	1名以上（常勤兼務）
④定期巡回サービス訪問介護員	・定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に沿った定期的な利用者宅巡回訪問	必要な人数（常勤兼務）
⑤随時対応サービス訪問介護員	・オペレーターからの要請を受けての利用者宅の訪問	提供時間を通じて1名以上（常勤兼務）

エ. サービスの内容

〈サービスの概要〉

イ) 定期巡回サービス	訪問介護員が定期的に利用者宅を巡回し介護サービスを提供します。
ロ) 隨時対応サービス	利用者・家族からの通報を受け、24時間オペレーター（専門職）が対応するサービスです。
イ) 隨時訪問サービス	オペレーターからの要請を受け、随時利用者宅を訪問し、介護サービスを提供します。
ロ) 看護サービス	アセスメント、モニタリング及び連携先の訪問看護事業所が定期的並びに随時状況に応じて看護サービスを行います。

利用者負担金

介護保険からの介護給付サービスを利用する場合の利用者負担金は、利用金額のうち「負担割合証」に記載されている利用者負担割合分になります。この金額は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。ただし、介護保険の支給限度額の範囲を超えたサービスや、介護保険の給付対象外のサービス利用は、全額自己負担となります。また、要介護認定区分が自立と判定した方等、何らかの理由にて介護保険の給付を受けない方については全額自己負担となります。

- ◆ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、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。
- ◆ 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的確な把握に努め、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。
- ◆ 随時訪問サービスの提供にあたっては、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。
- ◆ 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 サービス利用料金

サービス利用料金については、契約書別紙1「定期巡回・随時対応型訪問介護看護利用料金表（利用者負担金）」の通りとします。利用料金に変更がある場合は、契約書別紙1を差し替え、その都度覚書を締結します。

③ 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担となります。

イ) 通信料	利用者宅から事業所への通報に係る通信料及び通話により発生する通話料金については、利用者が実費分をご負担いただきます。
ロ) モバイル端末	サービス内容を記録するモバイル端末を設置させていただく際は、モバイル端末の充電にかかる費用をご負担いただきます。

④ 請求について

利用者は、「利用料金のお支払い方法」からいずれかを選択し、利用者負担額をその選択した方法にて支払います。

⑤ サービスのキャンセル

利用者がサービスの利用の中止を選択する際は、速やかに事業者までご連絡ください。利用者の都合でサービスをキャンセルする場合には、できるだけお早めに事業者までご連絡ください。直前のキャンセルは、次のキャンセル料を申し受けますので、ご了承ください。（ただし、利用者の容態の急変等、緊急でやむを得ない事情がある場合はその限りではありません。）

【定期巡回・随時対応型訪問介護看護をサービスキャンセルした場合】

時 期	キャンセル料	備 考
サービス利用の前日 18:00 まで	無 料	
サービス利用の前日 18:00 から	500 円	税別

オ. 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・随時対応型訪問介護看護の目標、当該目標を達成するための具体的な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を作成します。
- ① 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画は、居宅サービス計画に沿って作成されなければならないものです。ただし、日々の定期巡回サービスの提供や看護職員によるアセスメントにより、把握した利用者的心身の状況に応じた柔軟な対応が求められることから、居宅サービス計画に位置づけられたサービス提供の日時にかかわらず居宅サービス計画の内容を踏まえた上で計画作成責任者が定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する日時及びサービスの具体的な内容を定める事ができます。
- ② 定期巡回・随時対応型訪問介護看護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。
- ③ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成後においても、常に計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて計画の変更を行うものとします。

カ. 介護・医療連携推進会議

- ① 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたって、地域に密着し開かれたものとするために、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、助言等を聞く機会が義務付けられています。
- ② 介護・医療連携推進会議の開催は、おおむね6ヶ月に1回以上とします。
- 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、鳴門市介護保険担当者、有識者等です。
- 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、当該記録を公表します。

キ. 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契約に基づき、以下の事項について、連携する指定訪問看護事業所から協力を得るものとします。

- 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

17. 利用料金のお支払い方法

当事業所が提供する居宅介護サービスについては、1か月ごとに計算し、事業者が発行する利用請求書に基づき、翌月20日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。（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。）

- ・ 金融機関口座からの自動引き落とし
 - ・ 下記指定口座への振り込み（阿波銀行・ゆうちょ銀行）
阿波銀行鳴門支店 普通預金 1387777
医療法人 緑会 理事長 小川 哲也
- ゆうちょ銀行 一六九店 当座 01600-4-101350
医療法人 緑会

18.（その他）

介護保険適用の場合でも介護保険料の滞納等により、保険給付金が直接医療法人緑会に支払われない場合があります。その場合は一旦介護保険適用外として料金をいただきます。後日、区市町村の窓口へ医療法人緑会の発行するサービス提供証明書を提出することで差額の払戻しを受けることができます。

平成29年12月1日

平成31年4月1日

令和2年9月1日

令和3年5月1日

令和5年2月1日

改定令和6年4月1日

(事業所) 所在地 徳島県鳴門市撫養町斎田字北浜 95 番地

法人名 医療法人 緑会

(事業所) 所在地 徳島県鳴門市撫養町斎田字北浜 95 番地

法人名 医療法人 緑会

事業所名 あい愛 24 時間センター

担当者名 _____ 印

(利用者) 住所

氏名 印

(代理人又は立会人) 利用者との関係・続柄

住所

氏名 印

*1 代理人又は、立会人欄に署名された方（以下「ご署名者」といいます。）は同欄の署名をもって本契

約に基づくサービス提供に必要な範囲でご署名者の個人情報を提供することに同意したものとします。

*2 ご署名者は、利用者の家族情報がサービス提供に必要な場合には、ご署名者の責任において提供する

ものとします。

*3 主な介護者の個人情報が、サービス担当者会議等で必要になることがあります。そのため、利用者ご

自身が契約締結される場合でも、主な介護者の方の署名捺印を(代理人又は立会人)欄に記入していた

だきますようお願ひいたします。