

重 要 事 項 説 明 書

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とおり説明します。

1 運営事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人佐伯さつき会
- (2) 法人所在地 〒738-0222 広島県廿日市市津田854番地
- (3) 電話番号 0829-72-2700
- (4) 代表者氏名 理事長 吉田 久美子
- (5) 設立年月日 平成7年9月14日

2 事業所の概要

(1) 事業

定期巡回・随時対応型訪問介護看護	廿日市市指定 第3492700186号
------------------	---------------------

- (2) 事業所の名称 四季が丘せせらぎ園定期巡回随時対応型訪問介護看護事業所
- (3) 事業所の所在地 〒738-0036 広島県廿日市市四季が丘八丁目1番地3
- (4) 交通機関 JR山陽本線「宮内串戸駅」から広島電鉄バス「四季が丘線」に乗車し、「四季が丘中央バス停」で下車
- (5) 電話番号 0829-39-9383
FAX番号 0829-39-9385
- (6) 管理者 川本麻佐子
- (7) 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。
- (8) 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。

3 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域
廿日市市の廿日市地域
- (2) 営業日 年中無休
- (3) 営業時間 24時間
- (4) サービス以外の事務受付時間は、8：30～17：30
※ 土日祝日及び12月31日～1月3日は休み

4 事業所の勤務体制

- (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、勤務の体制を定めます。

職員体制

職 種	職務の内容	人 員 数
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）
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）
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）
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）
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）

(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。

- ア 採用時研修 採用後 1 か月以内
- イ 定期的研修 適宜

5 当事業所が提供するサービスと利用料金について

(1) サービスの内容

定期巡回・随時対応型訪問介護看護について、以下の 2 つの場合があります。

・ 利用料金が介護保険の給付の対象となる場合 ・ 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

ア 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。

イ 利用料金が介護保険の給付の対象となるサービス

〈サービスの概要〉

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。
随時対応サービス	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。

随時訪問サービス	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。
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う。

- ✧ 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事業所と連携を行っている指定訪問看護事業所が、主治の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。

ウ 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。

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。
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。

(2) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画

ア 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。

イ 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、把握した利用者の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。

ウ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成に当たっては、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。

エ 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。

(3) 介護医療連携推進会議

ア 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。

イ 介護医療連携推進会議の開催は、おおむね6か月に1回以上とします。

ウ 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、介護保険課担当者、有識者等です。

エ 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

もに、当該記録を公表します。

(4) 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。

- ア 利用者に対するアセスメント及びモニタリング
- イ 随時対応サービスの提供に当たっての連絡体制の確保
- ウ 主治医の指示に基づく訪問看護
- エ 医療介護連携推進会議への参加
- オ その他必要な指導及び助言

(5) 連携先の指定訪問看護事業所

訪問看護を必要とする場合は、地域の訪問看護事業所（連携型事業所）と連携してサービスを提供します。

(6) サービス利用料金

サービス利用料金については、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）」のとおりとします。利用料金に変更がある場合は、別紙1を差し替え、説明の上同意を得ます。

ア 請求について

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、翌月15日前後に事業者が発行する利用請求書に基づき、請求のあった月の25日迄に以下のいずれかの方法でお支払いください。

- (ア) 金融機関口座からの自動引き落とし
- (イ) 下記指定口座への振り込み
ひろしま農業協同組合 津田支店 普通預金0028509
四季が丘せせらぎ園定期巡回24

(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、保険給付金が直接社会福祉法人佐伯さつき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、市の窓口には社会福祉法人佐伯さつき会が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。

6 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) 居宅介護サービス実施時の留意事項

ア 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「5 当事業所が提供するサービスと

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。

イ 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。

ウ サービス内容の変更

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。

エ 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）は無償で使用させていただきます。

オ 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たり、利用者宅に設置する専用のキーボックスにて保管することにします。キーボックスは無償で貸与いたします。契約終了時に、キーボックスはご返却いただきます。また、合鍵を紛失した場合は、すみやかに利用者およびその家族、または管理者に連絡をし、必要な措置を講じるものとします。

カ ケアコール機器の貸し出しについて

定期巡回・随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、ケアコール機器は返却していただきます。

キ 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いただきます。

(4) 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中は、次に該当する行為は行いません。

ア 利用者もしくはその家族等からの物品等の授受

イ 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

ウ 飲酒及び喫煙

エ 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

オ その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 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。

(9) 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。

(10) 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。

(11) 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2年間保存します。

(12) 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。

(13) 緊急時の対応

サービス利用中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

(緊急時連絡先)

主治医	病 院 名 及 び 所 在 地	
	氏 名	
	電話番号	

緊急時連絡先 (家族等)	氏名 (続柄)	()
	住 所	
	電話番号	

7 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。

8 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

四季が丘せせらぎ園 藤枝隆 田渕昌美	廿日市市四季が丘八丁目1番地3 電話 0829-39-9380 FAX 0829-39-9385
社会福祉法人佐伯さつき会 松尾聡士 古井有希	廿日市市津田854番地 (総務課) 電話 0829-72-2700 FAX 0829-72-2705
受付時間	8:30～17:30 ※土日祝日及び12月31日～1月3日を除く。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

廿日市市役所 高齢介護課 介護保険係	所在地 広島県廿日市市新宮一丁目13番1号 電話番号 0829-30-9155 (直通) FAX番号 0829-20-1611 対応時間 8:30～17:15 ※土日祝日及び12月29日～1月3日を除く。
広島県国民健康保険 団体連合会	所在地 広島市中区東白島町19番49号 国保会館 電話番号 082-554-0783
本園の第三者委員会	藤澤美百合 電話番号 080-3888-9205
	永尾 好彦 電話番号 0829-72-1871
	大西美千代 電話番号 0829-74-0553

9 個人情報の取り扱い基準の順守について

〔平成11. 3. 31. 厚生省令第37号に基づく〕

個人情報の収集は、介護関係並びに関係事業のサービス提供前に、利用目的の範囲を説明し、同意をいただいた上で収集いたします。

- (2) 個人情報の利用は、別途取り交わす「個人情報の使用に係わる同意書」にて、定めた内容に基づき、適切に取り扱います。

10 虐待防止について

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため次の措置を講じます。

- (1) 虐待防止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行います。
- (2) 虐待防止の指針を整備し、必要に応じ見直しを行います。
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施します。
- (4) 上記措置を適切に実施するための担当者を置きます。
- (5) サービス提供中に当該事業所の従業者または養護者(利用者の家族等利用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、速やかにこれを廿日市市に通報します。

11 事故発生時の対応について

- (1) 事故が発生した場合は、次ページの「事故発生後の対応フローチャート」の要領で適切に対応します。
- (2) サービス提供において事故が発生した場合は、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取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。

1 2 自己評価について

年1回、自己評価を実施します。自己評価を基に外部評価の実施を行います。

1 3 第三者による評価について

年1回、第三者による評価を実施します。

第三者による 評価の状況	① あり	実施日（直近）	年 月 日
		評価機関の名称	介護医療連携推進会議
		結果の開示	① あり 2 なし
	2 なし		

事故発生後の対応フローチャート



