

24時間在宅ケアステーション敬寿園

重要事項説明書

社会福祉法人敬寿会が設置・運営する24時間在宅ケアステーション敬寿園（以下、「当事業所」といいます）は、利用者に対して、あらかじめ締結したサービス利用契約に基づき、適切にサービスを提供します。

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 ◇

1. 運営事業者
2. 当事業所の概要
3. 当事業所の事業目的及び運営方針
4. 通常の事業の実施地域及び営業時間
5. サービスの提供における留意事項
6. 勤務体制の確保等
7. サービスの終了に伴う援助について
8. サービスに関する相談・苦情の受付について（契約書第17条参照）
9. 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
10. 当事業所の職員体制及び提供するサービスと利用料金について
11. 事故発生時の対応について
12. 利用料金のお支払い方法

1. 運営事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人敬寿会
- (2) 法人所在地 〒990-0033 山形県山形市諏訪町2丁目1番25号
- (3) 電話番号 023-664-2141
- (4) 代表者氏名 理事長 金澤 壽香
- (5) 設立年月日 1994年 7月 1日

2. 当事業所の概要

- (1) 事業所の名称 24時間在宅ケアステーション敬寿園
- (2) 事業所の所在地 〒990-0011 山形県山形市大字妙見寺500番地の1
- (3) 電話番号 023-666-6150
FAX番号 023-634-2348
- (4) 管理者氏名 篠崎 光浩

3. 当事業所の事業目的及び運営方針

(1) 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、又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。

(2) 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。

4. 通常の事業の実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 山形市
- (2) 営業日 365日
- (3) 営業時間 24時間
- (4) 事務受付時間 8:30～17:30

5. サービスの提供における留意事項

(1) サービスを行う訪問介護員等

サービス提供時に、担当の訪問介護員等を決定します。ただし、実際のサービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員等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

(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等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等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) 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

サービスの利用にあたり、利用者は「10. 当事業所の職員体制及び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) サービスの実施に関する指示・命令

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、当事業所はサービスの実施に当たって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

(ウ) 備品等の使用

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。

(エ) 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法

サービスの提供に当たり、利用者等から預かる合鍵は利用者宅に設置する専用のキーボックスにて保管する事にします。

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、並びに管理者に連絡をし、必要な措置を講ずるものとします。

(オ) ケアコール機器の貸し出しについて

サービスの提供に当たり、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。

(カ) 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。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。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。

(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。

(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、当事業所から拒否は行いません。

(6) サービス提供困難時の対応

前項の正当な理由により、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

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) サービス提供の記録

サービスを提供した記録については、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」に定められたサービスの実施ごとにサービス提供の日時・内容・必要事項を、モバイル端末を活用して記録を行います。記録については、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) 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等を備えます。

6. 勤務体制の確保等

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、適切な勤務の体制を定めます。

7. 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、サービスを終了・変更することができます。

- (ア) 要介護認定の更新等により利用者の心身の状態が要支援、自立と判断された場合
- (イ) 利用者から契約解除の申し出があった場合
- (ウ) 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
- (エ) 当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
- (オ) 利用者が死亡した場合
- (カ) 利用者またはその家族が、事業者やサービス提供の従事者に対して、この契約を継続し難いほどの迷惑行為・背信行為・ハラスメント行為を行った場合
＊上記のハラスメント行為とは

- 1、身体的な攻撃 2、精神的な攻撃 3、過大な要求 4、行為を行っている本人の意図や考えに関わらず、相手側が不快な気持ちになること
- ・パワーハラスメント・モラルハラスメント・セクシャルハラスメント
- ・マタニティーハラスメント・カスタマーハラスメント等

- (2) サービスが終了する場合には、当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. サービスに関する相談・苦情の受付について（契約書第17条参照）

- (1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

窓口	管理者 篠崎 光浩
受付時間	8:30～17:30（毎週月～金曜日） ※土日祝日及び12月29日～1月3日を除く。
電話番号	023-666-6150
第三者委員	高橋 義人、高橋 富藏、岩村幸姫

- (2) 行政機関その他苦情受付機関

山形市役所 福祉推進部 介護保険課・指導監査課	所在地 山形県山形市旅籠町2丁目3番25号 電話番号 023-641-1212（代表） 8:30～17:30（毎週月～金曜日） ※土日祝日及び12月29日～1月3日を除く。
山形県国民健康保険 団体連合会	所在地 山形県寒河江市大字寒河江字久保6番地 電話番号 0237-87-8006 8:30～17:30（毎週月～金曜日） ※土日祝日及び12月29日～1月3日を除く。

山形県福祉サービス運営 適正化委員会	所在地 山形県山形市小白川町2丁目3-31 電話番号 023-626-1755 8:30～17:30（毎週月～金曜日） ※土日祝日及び12月29日～1月3日を除く。
-----------------------	---

(3) 相談・苦情解決の体制及び手順

- ・提供するサービスに苦情がある場合は、苦情受付担当者が申し出を受け付けます。
（第三者委員に直接申し出ることもできます。）
- ・直接申し出る他、文書や電話で申し出ることもできます。
- ・その他として上記の行政機関やその他苦情受付機関でも受け付けます。
- ・原則として、当事業所管理者が誠意をもって話し合い、解決に努めます。
（その際、第三者委員の立ち合いや助言を求めることができます。）
- ・苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録を作成します。
（記録の内容は申し出者自身も確認できます。）
- ・解決、改善策には真摯に取り組み、同様の苦情の再発防止に努めます。

9. 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

〔平成18.3.14 厚生労働省令第34号に基づく〕

- (1) 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、同意を頂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「個人情報に関する同意書」にて、定めた内容に基づき、適切に取り扱います。

10. 当事業所の職員体制及び提供するサービスと利用料金について

(1) 職員体制

職種	職務の内容	人員数
①管理者	・当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
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	提供時間帯を通じて1名以上
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
④定期巡回サービス 訪問介護員等	・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の巡回訪問	必要な人数
⑤随時訪問サービス 訪問介護員等	・オペレーターからの要請を受けての利用者宅の訪問	提供時間帯を通じて1名以上

(2) サービスの内容

① 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〉

イ) 定期巡回サービス	訪問介護員等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) 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。
ハ) 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。
ニ) 訪問看護サービス	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。

- ◇ 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。
- ◇ 訪問看護サービスは、主治医から文書による指示を受けた場合に、当事業所が業務委託契約を締結している訪問看護事業所より提供されます。

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。
ハ) その他	利用者様宅で、サービスを提供するために必要な水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担になります。

③ 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）

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「介護保険負担割合証」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基準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、要介護認定区分が非該当と判定された方等、何らかの理由にて介護保険の給付を受けられない方については全額自己負担となります。

【料金表（単位数）】月あたりの定額払い（24 時間 365 日）

要介護度	定期巡回・随時対応型 訪問介護看護費（Ⅱ） 単位数	看護利用時に追加される 単位数
要介護1	5,446	2,961
要介護2	9,720	2,961
要介護3	16,140	2,961
要介護4	20,417	2,961
要介護5	24,692	3,761

定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅲ）	
基本夜間訪問サービス費（1月につき）	989
定期巡回サービス費（1回につき）	372
随時訪問サービス費（Ⅰ）（1回につき）	567
随時訪問サービス費（Ⅱ）（1回につき）	764

【加算及び減算料金】

項目	概要	単位数	
		要介護度	
通所系サービス利用時の減算額（1日あたり）	当該サービスの利用者が、通所系サービスを利用された場合に減算されます。	要介護1	-62
		要介護2	-111
		要介護3	-184
		要介護4	-233
		要介護5	-281
短期入所系サービス利用時の日割り金額（1日あたり）	当該サービスの利用者が、短期入所系サービスを利用された場合に日割りで算定されます。	要介護1	179
		要介護2	320
		要介護3	531
		要介護4	672
		要介護5	812
初期加算	利用を開始した日(30日を超える病院等へ入院後再び当事業所のサービスを開始する日を含む)から起算して30日以内の期間加算されます。	1日につき 30単位	
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）※	介護福祉士の有資格者の割合や勤続年数から、質の高いサービスを提供する体制にある事業所に算定されます。	定期巡回・随時対応型 訪問介護看護費（Ⅱ）算定の場合 （1月につき750単位） 定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅲ）算定の場合 （1回につき22単位） ※基本夜間訪問サービス費を除く	
総合マネジメント体制強化加算（Ⅱ）※	厚生労働大臣が定める基準に適合している事業所が当該サービスの質を継続的に管理した場合加算されます。	1月につき 800単位	
特別地域定期巡回・随時対応型訪問介護看護加算 ※	当事業所が厚生労働大臣の定める地域に所在する場合加算されます。	1月につき 所定単位×15%	
介護職員等処遇改善加算Ⅰロ ※	厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員等の賃金の改善等を実施している場合加算されます。	1月につき 所定単位×27.8%	
市町村独自加算 10	市町村が定める単位数を算定します。	1月につき 500単位	

※は区分支給限度基準額の算定対象外です。

(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、保険給付金が直接事業所へ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、市の窓口へ事業所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られることがありますので保険者へ相談してください。

※料金設定は月額包括報酬（月単位での定額制）になっておりますが、以下の対象事由に該当する場合、日割りで算定します。該当しない場合は、月額包括報酬で算定します。日割りの算定方法については、実際に利用した日数にかかわらず下記「サービス算定対象期間」に応じた日数による日割りとしします。

-----「サービス算定対象期間」-----

月の途中に開始した場合は、起算日から月末までの期間

月の途中に終了した場合は、月初から起算日までの期間

月途中の事由		起算日
開始	区分変更（要介護 1～5 の間）	変更日
	・ 区分変更（要支援→要介護） ・ サービス事業所の変更（同一サービス種類のみ）※1 ・ 事業開始（指定有効期間開始） ・ 事業所指定効力停止の解除 ・ 利用者の登録開始（前日以前から継続している場合を除く）	契約日
	・ 短期入所生活介護又は短期入所療養介護の退所※1 ・ 小規模多機能型居宅介護（短期利用型）、認知症対応型共同生活介護（短期利用型）、特定施設入居者生活介護（短期利用型）又は地域密着型特定施設入居者生活介護、複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護・短期利用型）の退居※1	退所日 退居日
	・ 公費適用の有効期間開始	開始日
	・ 生保単独から生保併用への変更 （65 歳になって被保険者資格を取得した場合）	資格取得日
	・ 区分変更（要介護 1～5 の間）	変更日
	・ 区分変更（要介護→要支援、自立） ・ サービス事業所の変更（同一サービス種類のみ）※1 ・ 事業廃止（指定有効期間満了） ・ 事業所指定効力停止の開始 ・ 利用者との契約解除	契約解除日 （満了日） （開始日）
終了	・ 短期入所生活介護又は短期入所療養介護の入所※1 ・ 小規模多機能型居宅介護（短期利用型）、認知症対応型共同生活介護（短期利用型）、特定施設入居者生活介護（短期利用型）	入所日の前日

又は地域密着型特定施設入居者生活介護、複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護・短期利用型）の入居※1	入居日の前日
・医療保険の訪問看護の給付対象となった期間	給付開始日の前日
・公費適用の有効期間終了	終了日

※1 ただし、利用者が月の途中で他の保険者に転出する場合を除く。月の途中で、利用者が他の保険者に転出する場合は、それぞれの保険者において月額包括報酬の算定を可能とする。なお、保険者とは、政令市又は広域連合の場合は、構成市区町村ではなく、政令市又は広域連合を示す。

(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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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、助言等を聴く機会を設けるものとします。
- 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、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) 訪問看護事業所との連携

当事業所は、連携する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 介護・医療連携推進会議への参加
- ④ その他必要な指導及び助言

10. 事故発生時の対応について

- (1) サービスの提供を行っている際に、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じた時は、必要に応じて臨機応変の手当てを行うとともに、速やかに主治医または医療関係者に連絡する等の措置を講ずるとともに管理者に報告する。主治医または医療関係者への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとします。
- (2) 利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じるとともに、利用者の家族および利用者に係る居宅介護支援事業所および山形市に報告するものとします。
- (3) 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うものとします。

11. 利用料金のお支払い方法

毎月、10 日までに前月分の請求書を発行致しますので、翌々月 5 日に銀行口座振替、または下記の口座にお振り込みください。

- * 振込先金融機関名…きらやか銀行 県庁通支店
- * 口座番号 …普通預金 0180153
- * 口座名義人 …社会福祉法人 敬寿会
理事長 金澤 壽香

12. 第三者評価の実施状況

実施の有無 有 ・ 無

直近の実施日	
評価機関名称	
評価結果の開示	

13. その他運営に関する重要事項

当事業所は、職員の資質の向上を図るため、研修の機会を次のとおり設け業務体制を整備します。

- (1) 採用時研修 採用後 3 か月以内
- (2) その他の研修 職場内研修及び職場外研修へ積極的な参加を行います。

- 14. この重要事項説明書に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、管理者が施設長の承認を得て別に定めることができます。

令和 年 月 日

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供開始に当たり、利用者に対して契約書及び本書面を交付し、重要な事項を説明しました。		
事業所	所在地	〒990-0011 山形市大字妙見寺 500 番地の 1
	名 称	24 時間在宅ケアステーション敬寿園
	説明者氏名	⑩

私は、契約書及び本書面により、事業者から定期巡回・随時対応型訪問介護看護についての重要事項の説明を受け、同意するとともに、本書面を受領しました。		
利用者	住 所	〒
	氏 名	⑩
連帯保証人	住 所	〒
	氏 名	⑩