

定期巡回・随時対応型 訪問介護看護

重要事項説明書

社会福祉法人 あさか会
あとち倶楽部

〒 558-0021

大阪市住吉区浅香2-2-57

TEL (06) 6697-5884

FAX (06) 6696-9607

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている定期巡回・随時対応型訪問介護看護について、契約を締結する前に知っておいて頂きたい内容を、説明致します。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をして下さい。

法律改正等による内容変更等がある場合には、その都度ご説明させていただきます。

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人あさか会
- (2) 代表者名 理事長 中村一成
- (3) 法人所在地 大阪府大阪市住吉区浅香2丁目2番57号
- (4) 電話番号 06-6698-5702
- (5) 設立年月 2002年9月

2. 事業所の概要

(1) 事業所の所在地等

- ① 事業所の種類
指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護
2024年5月1日大阪市指定
介護保険事業所番号第 2792000636号
- ② 事業所の名称 あとち倶楽部
- ③ 事業所の所在地 大阪府大阪市住吉区浅香2丁目2番57号
- ④ 電話番号 06-6697-5884
- ⑤ 業務管理者 山本周平
- ⑥ 通常の事業実施地域 大阪市住吉区

(2) 事業の目的及び運営方針

① 事業の目的

要介護状態にある利用者に対し、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を確保する事を目的とします。

② 運営方針

利用者が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、定期的な訪問又は随時通報により利用者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応等の援助を行うとともにその療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すものとする。

関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止のため、適切なサービスの提供に努めます。

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、事業所の訪問介護員によって行うものとし、第三者への委託は行わないものとします。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	365日
営業時間	24時間

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	365日
サービス提供時間	24時間

(5) 事業所の職員体制

職 種	職 務 内 容	人員数
管 理 者	1 事業所の従業者・業務の管理を一元的に行います。 2 法令等において規定されている指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施に関し、従業者に対し遵守すべき事項において指揮命令を行います。	常勤 1名
計画作成責任者	1 適切なサービスが提供されるよう介護計画を作成します。 2 利用の申込みに係る調整等のサービスの内容の管理を行います。	常勤 1名以上
オペレーター	1 利用者又はその家族等からの通報に対応します。 2 計画作成責任者及び定期巡回サービスを行う訪問介護員と密接に連携し、利用者の心身の状況等の把握に努めます。 3 利用者又はその家族に対し、相談及び助言を行います。 4 事業所に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用の申込みに係る調整を行います。 5 訪問介護員等に対する技術的指導等のサービスの内容の確認を行います。	常勤 4名 非常勤 1名
定期巡回サービスを行う訪問介護員等	定期的な巡回により、排せつの介護、日常生活上の世話等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。	常勤 1名 非常勤 4名
随時訪問サービスを行う訪問介護員等	利用者からの通報によりその者の居宅を訪問し、日常生活上の緊急時の対応等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。	常勤 4名 非常勤 1名
訪問看護サービスを行う看護師等	主治医の指示によりその者の居宅を訪問し、療養上の世話又は必要な診療の補助等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。	

※当事業所の訪問看護サービスは、連携する訪問看護事業所が行いません。

3. 提供するサービスの内容および費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成	1 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を作成します。 2 利用者に応じて作成した計画について、利用者及びその家族に対して、その内容について説明し同意を得ます。 3 計画を作成した際には、当該計画を利用者に交付します。 4 作成に当たっては、利用者の状態に応じた多様なサービスの提供に努め、さらに作成後は実施状況の把握を行い、必要に応じて定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の変更を行います。
定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容	1 利用者又はその家族に対する相談、助言等を行います。 2 利用者からの随時の連絡に対する受付、相談等を行います。 3 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、排せつ介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な介護を行います。 4 利用者からの随時の連絡に対応した排せつ介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な介護を行います。 5 主治医の指示による、療養上の世話又は必要な診療の補助等を行います。

(2) 訪問介護員の禁止行為

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 保険外サービスの利用

- ① 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市区町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。
- ② 上記①におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者

の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

(4) 提供するサービスの利用料と利用者負担額について

① 定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（連携型）

1 か月ごとの包括費用となります。

1 単位を 11.12 円として計算しています。

	単位数	サービス料金	利用者負担額		
			1 割負担	2 割負担	3 割負担
要介護 1	5,446 単位/月	60,559 円/月	6,056 円/月	12,112 円/月	18,168 円/月
要介護 2	9,720 単位/月	108,086 円/月	10,809 円/月	21,618 円/月	32,426 円/月
要介護 3	16,140 単位/月	179,476 円/月	17,948 円/月	35,896 円/月	53,843 円/月
要介護 4	20,417 単位/月	227,037 円/月	22,704 円/月	45,408 円/月	68,112 円/月
要介護 5	24,692 単位/月	274,575 円/月	27,458 円/月	54,915 円/月	82,373 円/月

※月途中からの利用開始や、月途中での利用中止の場合は、日割り日額を乗じた利用料金となります。

	単位数	サービス料金	利用者負担額		
			1 割負担	2 割負担	3 割負担
要介護 1	179 単位/日	1,990 円/日	199 円/日	398 円/日	597 円/日
要介護 2	320 単位/日	3,558 円/日	356 円/日	712 円/日	1,068 円/日
要介護 3	531 単位/日	5,904 円/日	591 円/日	1,181 円/日	1,772 円/日
要介護 4	672 単位/日	7,472 円/日	748 円/日	1,495 円/日	2,242 円/日
要介護 5	812 単位/日	9,029 円/日	903 円/日	1,806 円/日	2,709 円/日

《訪問看護サービスを利用される場合の追加額》

	准看護師が訪問しない場合				
	単位数	サービス料金	利用者負担額		
			1 割負担	2 割負担	3 割負担
要介護 1	2,954 単位/月	32,848 円/月	3,285 円/月	6,570 円/月	9,855 円/月
要介護 2					
要介護 3					
要介護 4					
要介護 5	3,754 単位/月	41,744 円/月	4,175 円/月	8,349 円/月	12,524 円/月

	准看護師が訪問する場合				
	単位数	サービス料金	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	2,895 単位/月	32,192 円/月	3,220 円/月	6,439 円/月	9,658 円/月
要介護2					
要介護3					
要介護4					
要介護5	3,695 単位/月	41,088 円/月	4,109 円/月	8,218 円/月	12,327 円/月

《通所サービスを利用される場合》

- ・通所介護、通所リハビリテーション又は認知症対応型通所介護を利用された場合、所定単位数から一日につき下記の単位数を減じたものを、当該月の所定単位数とします。

	単位数	サービス料金	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	62 単位/日	689 円/日	69 円/日	138 円/日	207 円/日
要介護2	111 単位/日	1,234 円/日	124 円/日	247 円/日	371 円/日
要介護3	184 単位/日	2,046 円/日	205 円/日	410 円/日	614 円/日
要介護4	233 単位/日	2,590 円/日	259 円/日	518 円/日	777 円/日
要介護5	281 単位/日	3,124 円/日	313 円/日	625 円/日	938 円/日

《短期入所系サービスを利用される場合》

- ・短期入所系サービスの利用日数（退所日を除く）に応じ、日割り単価に応じた日割り計算を行います。

	単位数	サービス料金	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	179 単位/日	1,990 円/日	199 円/日	398 円/日	597 円/日
要介護2	320 単位/日	3,558 円/日	356 円/日	712 円/日	1,068 円/日
要介護3	531 単位/日	5,904 円/日	591 円/日	1,181 円/日	1,772 円/日
要介護4	672 単位/日	7,472 円/日	748 円/日	1,495 円/日	2,242 円/日
要介護5	812 単位/日	9,029 円/日	903 円/日	1,806 円/日	2,709 円/日

※例）要介護3の利用者が、4月に7泊8日の短期入所系サービスを利用された場合の単位数は下記の通りです。

$$531 \text{ 単位} \times (30 \text{ 日 (注1)} - 7 \text{ 日 (注2)}) = 12,213 \text{ 単位}$$

(注1) 4月の日数 (注2) 8日-退所日

②その他の加算・減算について
《訪問看護サービスを除く部分》

・初期加算

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用を開始してから30日以内の期間について加算する。

※30日を超える病院又は診療所への入院後に再度利用を開始した場合も同様とする。

	単位数	サービス料金	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
初期加算 (30日まで)	30 単位/日	333 円/日	34 円/日	67 円/日	100 円/日

・同一建物に居住する者へのサービス提供に係る減算

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内の建物に居住する利用者に対して、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を行った場合、1月につき、下記の単位数を減じたものを当該月の所定単位数とします。

	単位数	サービス料金	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
同一敷地内又は隣接する敷地内の建物に居住する利用者が、1月当たり、50人以上でない場合	600 単位/月	6,672 円/月	668 円/月	1,335 円/月	2,002 円/月
同一敷地内又は隣接する敷地内の建物に居住する利用者が、1月当たり、50人以上の場合	900 単位/月	10,008 円/月	1,001 円/月	2,002 円/月	3,003 円/月

• 生活機能向上連携加算

- I 計画作成責任者が、指定訪問リハビリテーション事業所、指定通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の助言に基づき、生活機能の向上を目的とした定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成し、当該計画に基づく指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を行った場合
- II 利用者に対して、指定訪問リハビリテーション事業所、指定通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が、指定訪問リハビリテーション、指定通所リハビリテーション等の一環として利用者の居宅を訪問する際に計画作成責任者が同行する等により、医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士と利用者の身体の状態等の評価を共同して行い、かつ、生活機能の向上を目的とした定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成した場合であって、医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士と連携し、当該計画に基づく指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を行った場合

	単位数	サービス料金	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
生活機能向上 連携加算（Ⅰ）	100 単位/月	1,112 円/月	112 円/月	223 円/月	334 円/月
生活機能向上 連携加算（Ⅱ）	200 単位/月	2,224 円/月	223 円/月	445 円/月	668 円/月

• サービス提供体制強化加算

- I 介護職員の総数のうち、介護福祉士の占める割合が60%以上であること。
又は介護職員の総数のうち、勤続10年以上の介護福祉士の占める割合が25%以上であること。
- II 介護職員の総数のうち、介護福祉士の占める割合が40%以上であること。
又は介護職員のうち、介護福祉士、実務者研修修了者等の占める割合が60%以上であること。
- III 次のいずれかを満たすこと。
イ:介護職員の総数のうち、介護福祉士の占める割合が30%以上であること。
又は介護職員の総数のうち、介護福祉士、実務者研修修了者等の占める割合が50%以上であること。
ロ:常勤職員が60%以上であること。
ハ:介護職員の総数のうち、勤続7年以上の介護福祉士の占める割合が30%以上であること。

	単位数	サービス料金	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
サービス提供 体制強化加算 （Ⅰ）	750 単位/月	8,340 円/月	834 円/月	1,668 円/月	2,502 円/月
サービス提供 体制強化加算 （Ⅱ）	640 単位/月	7,116 円/月	712 円/月	1,424 円/月	2,135 円/月
サービス提供 体制強化加算 （Ⅲ）	350 単位/月	3,892 円/月	390 円/月	779 円/月	1,168 円/月

• **総合マネジメント体制強化加算**

I 以下の要件を全て満たすこと

イ:個別サービス計画について、利用者の心身の状況や家族を取り巻く環境の変化を踏まえ、計画作成責任者や看護職員等の多職種協働により、随時適切に見直しを行っていること。

ロ:地域の病院、診療所、介護老人保健施設等に対し、事業所が提供することのできるサービスの具体的な内容に関する情報提供を行っていること。

ハ: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。

ニ: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

ホ:以下の中から事業所の特性に応じて1つ以上実施していること。

- 障害福祉サービス事業所、児童福祉施設等と協働し、地域において世代間の交流を行っていること。
- 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。
- 市町村が実施する通いの場や在宅医療・介護連携推進事業等の地域支援事業等に参加していること。
- 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。

II 上記のうち、イとロを行なっていること。

	単位数	サービス料金	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
総合マネジメント体制強化加算（I）	1,200 単位/月	13,344 円/月	1,335 円/月	2,669 円/月	4,004 円/月
総合マネジメント体制強化加算（II）	800 単位/月	8,896 円/月	890 円/月	1,780 円/月	2,669 円/月

• **認知症専門ケア加算**

I イ:認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ、Ⅳ又はMに該当する者が利用者の100分の50以上。

ロ: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、Ⅳ又はMに該当する者が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。

ハ:従業者に対して、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。

II 二:認知症専門ケア加算（I）の基準のいずれにも該当している。

ホ:認知症介護の指導に係る専門的な研修を修了している者を1名以上配置し、事業所又は施設全体の認知症ケアの指導等を実施している。

ハ:事業所又は施設において介護職員、看護職員ごとの認知症ケアに関する研修計画を作成し、当該計画に従い、研修を実施又は実施を予定している。

	単位数	サービス料金	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
認知症専門 ケア加算（Ⅰ）	90 単位/月	1,000 円/月	100 円/月	200 円/月	300 円/月
認知症専門 ケア加算（Ⅱ）	120 単位/月	1,334 円/月	134 円/月	267 円/月	401 円/月

• **口腔連携強化加算**

以下の要件を全て満たした場合に、1月に1回に限り算定

イ: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すること。

ロ: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。

	単位数	サービス料金	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
口腔連携 強化加算	50 単位/回	556 円/回	56 円/回	112 円/回	167 円/回

• **介護職員処遇改善加算**

介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算

	単位数	サービス料金	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
介護職員処遇 改善加算（Ⅰ）	所定単位数に 13.7%を乗 じた単位数	左記単位数に 11.12 を乗じた金額	サービス料金 の1割	サービス料金 の2割	サービス料金 の3割
介護職員処遇 改善加算（Ⅱ）	所定単位数に 10.0%を乗 じた単位数	左記単位数に 11.12 を乗じた金額	サービス料金 の1割	サービス料金 の2割	サービス料金 の3割
介護職員処遇 改善加算（Ⅲ）	所定単位数に 5.5%を乗 じた単位数	左記単位数に 11.12 を乗じた金額	サービス料金 の1割	サービス料金 の2割	サービス料金 の3割

• **介護職員等特定処遇改善加算**

介護職員等の確保・定着につなげていくために経験・技能のある介護職員に重点化しつつ、職員の更なる処遇改善を行う事業所に認められる加算

	単位数	サービス料金	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
介護職員等 特定処遇改善 加算（Ⅰ）	所定単位数に 6.3%を乗 じた単位数	左記単位数に 11.12 を乗じた金額	サービス料金 の1割	サービス料金 の2割	サービス料金 の3割
介護職員等 特定処遇改善 加算（Ⅱ）	所定単位数に 4.2%を乗 じた単位数	左記単位数に 11.12 を乗じた金額	サービス料金 の1割	サービス料金 の2割	サービス料金 の3割

・介護職員等ベースアップ等支援加算

介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算

	単位数	サービス料金	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
介護職員等ベースアップ等支援加算	所定単位数に2.4%を乗じた単位数	左記単位数に11.12を乗じた金額	サービス料金の1割	サービス料金の2割	サービス料金の3割

・支給限度額管理の対象外の加算について

前述の加算のうち、「総合マネジメント体制強化加算」、「サービス提供体制強化加算」、「介護職員処遇改善加算」、「介護職員等特定処遇改善加算」、「介護職員等ベースアップ等支援加算」については、支給限度額管理の対象外です。

《訪問看護サービスに係る部分》

※訪問看護サービスに係る利用料は、連携する訪問看護事業所から請求されます。

・ターミナルケア加算

訪問看護事業所が、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であり、対応の経過が記録されている場合に算定する。

	単位数	サービス料金	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
ターミナルケア加算	2,500 単位/死亡月	27,800 円/死亡月	2,780 円/死亡月	5,560 円/死亡月	8,340 円/死亡月

・特別管理加算

訪問看護サービスに関し、特別な管理を必要とする利用者に対して、訪問看護サービスの実施に関する計画的な管理を行なった場合に算定します。

- I 在宅悪性腫瘍等患者指導管理、若しくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態、又は気管カニューレ、若しくは留置カテーテルを使用している状態の方
- II イ:在宅自己腹膜灌流指導管理、在宅血液透析指導管理、在宅酸素療法指導管理、在宅中心静脈栄養法指導管理、在宅成分栄養経管栄養法指導管理、在宅自己導尿指導管理、在宅持続陽圧呼吸療法指導管理、在宅自己疼痛管理指導管理、在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態の方
 ロ:人工肛門又は人工膀胱を留置している状態
 ニ:真皮を越える褥瘡の状態の方
 ホ:点滴注射を週3日以上行う必要があると認められる状態

	単位数	サービス料金	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
特別管理加算 (I)	500 単位/月	5,560 円/月	556 円/月	1,112 円/月	1,668 円/月
特別管理加算 (II)	250 単位/月	2,780 円/月	278 円/月	556 円/月	834 円/月

・緊急時訪問看護加算

I 次に掲げるいずれにも適合する事

イ:利用者又はその家族等から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。

ロ: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体制の整備が行なわれていること。

II 緊急時訪問看護加算（I）の（イ）に該当するものであること。

	単位数	サービス料金	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
緊急時訪問看護加算（I）	325 単位/月	3,614 円/月	362 円/月	723 円/月	1,085 円/月
緊急時訪問看護加算（II）	315 単位/月	3,502 円/月	351 円/月	701 円/月	1,051 円/月

4. その他の費用について

（1）交通費

- ① 利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、交通費の実費を請求いたします。
- ② 自動車を使用した場合、事業所からの往復の距離(キロメートル)×10円を請求いたします。

（2）通報装置

随時対応サービス利用時に当事業所への通報に使用する機器と料金

使用する機器	キッズフォン3（Softbank）	
機器本体に係る料金	無料で貸与します。	
通信に係る基本料金	539円/月	
通話料金	1回5分以内	すべての国内通話無料
	5分超過	22円/30秒

※上記の費用は介護保険サービスの適用外になるので、実費負担になります。

※利用者所有の家庭用電話や携帯電話で随時の通報を適切に行える場合は、上記の通報装置を配布しない場合があります。

※生活保護受給者の通信に係る基本料金の支払いについては要相談。

※上記機器の故障・紛失・水没等について、利用者の故意又は過失に起因するものについては、その修理や交換に要する費用は利用者負担になります。

（3）その他

- ① サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅での電気・ガス・水道の費用は、利用者の負担となります。
- ② 通院・外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費は、実費を請求いたします。

<キャンセル料>

- ① 前営業日までに連絡があった場合・・・キャンセル料は頂きません。
- ② 当日キャンセルの場合・・・自己都合の場合は、30分あたり250円を請求いたします。

※ 利用者の病状の急変や急な入院等、自己の都合によらない場合は、キャンセル料は請求いたしません。

5. 利用者負担額、その他の費用の請求および支払い方法について

(1) 利用者負担額、その他の費用の請求

- ① 利用者負担額、その他の費用は、利用月ごとに請求いたします。
- ② 請求書は、利用月の翌月の末日までに利用者宛にお届けします。

(2) 利用者負担額、その他の費用の支払い

- ① 利用者負担額その他の費用は、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払いください。
 - ・利用者指定口座からの自動振替
 - ・現金支払い
- ② お支払いを確認しましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

※ 利用者負担額、その他の費用のお支払いについて、支払いの期日から3月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内にお支払いがない場合には、契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことになります。

6. サービスの提供にあたって

(1) 介護保険被保険者証の提示について

サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定又は要支援認定（以下、要介護認定等といいます）の有無及び要介護認定等の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

(2) 要介護認定等の申請及び更新の援助について

利用者が要介護認定等を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援又は介護予防支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定等の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定等の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行います。

(3) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画等の作成と交付

利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「ケアプラン」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの目標、当該目標を達成するための具体的な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等」を作成します。
なお、作成した「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画等」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。

- (4) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画等の変更
サービス提供は「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画等」に基づいて行います。なお、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画等」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) その他
定期巡回・随時対応型訪問介護看護の訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

7. 高齢者虐待と身体的拘束等の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止・身体的拘束等の防止の為に、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 虐待防止に関する責任者を選定しています。
虐待防止に関する責任者：米村ゆかり
- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 苦情解決体制を整備しています。
- ④ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ⑤ 虐待防止のための指針を整備しています。
- ⑥ 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催するとともに、結果について従業者に周知しています。
- ⑦ 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、身体的拘束を行いません。身体的拘束を行う場合には、その様態及び時間、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します。

8. 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。また、この秘密を保持する義務は、契約が終了した後においても継続します。

(2) 個人情報の保護について

事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。

9. 緊急時、事故発生時の対応について

(1) 緊急連絡について

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供中に利用者の容態に急変などの緊急の事態や事故が発生した場合、速やかに利用者の家族・市町村・主治医等に連絡するとともに、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡し必要な措置を講じます。

(2) 損害賠償

当事業者が利用者に対して行った訪問介護サービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

当事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 株式会社損害保険ジャパン
保 険 名 賠償責任保険

補償の概要

補償内容	支払い金額	保険金支払いの内容
対人対物	1事故につき最大1億円限度	事故により、他人の生命もしくは身体を害し、又はその財物を滅失、毀損もしくは汚損した場合において、法律上の賠償責任を負担する事によって被る損害の填補

10. 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

11. 心身の状況の把握

指定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

12. 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護サービスの提供に当たり、居宅介護支援事業者等及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

13. サービス提供の記録

- (1) サービス提供記録
事業者は、サービスの実施ごとに、スマートフォン端末等を使用して、サービス提供内容等をICTに記録します。
- (2) サービス内容の確認
事業者は、サービスの実施ごとに、サービス提供内容等をICTに記録しサービスの終了時に利用者の確認を受けたことをICTに記録します。

- (3) サービス提供記録の交付
事業者は、利用者や家族から申し出があった場合は、サービス提供の翌月に記録を帳票として印刷して交付します。
- (4) サービス提供記録の保管
事業者は、サービス提供内容等を ICT に記録し、サービス提供の日から5年間保存します。

14. 地域との連携について

- (1) 運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等地域との交流に努めます。
- (2) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、本事業所が所在する圏域の地域包括支援センターの職員、定期巡回・随時対応型訪問介護看護について知見を有する者等により構成される協議会（以下、この項において「連携推進会議」と言います。）を設置し、おおむね6月に1回以上連携推進会議を開催します。
- (3) 連携推進会議に対し、活動状況を報告し、連携推進会議による評価を受けるとともに、連携推進会議から必要な要望、助言等を聴く機会を設けます。また、報告・評価・要望・助言等についての記録を作成し、公表します。

14. 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

15. 衛生管理等

- (1) 感染症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を設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。
- (4) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (5) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (6) 感染症防止に関する担当者（米村ゆかり）を選定しています。

16. サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 苦情処理の体制及び手順
 - ① 提供した訪問介護サービスに係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）
 - ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりです。
 - ・ 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りを実施し、事情の確認を行います。
 - ・ 管理者は、訪問介護員に事実関係の確認を行います。
 - ・ 相談担当者は、把握した状況を事業所責任者とともに検討を行い、状況に応じて、担当理事とも相談の上、対応を決定します。
 - ・ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに利用者へ対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する場合は、その旨をあらかじめ速やかに連絡します。）

- ・当事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対応します。

(2) 苦情申立ての窓口

【事業者の窓口】 あとし倶楽部 担当：米村ゆかり	所在地 大阪市住吉区浅香2-2-57 電話番号 06-6697-5884 FAX 06-6696-9607 受付時間 午前10時～午後5時
【区役所の窓口】 住吉区保健福祉センター 保健福祉課（介護保険）	所在地 大阪市住吉区南住吉3-15-55 電話番号 06-6694-9859 FAX 06-6694-9692 受付時間 午前9時～午後5時30分
【大阪市の窓口】 大阪市福祉局高齢施策部介護保険課 (指定・指導グループ)	所在地 大阪市中央区船場中央3丁目1番7-331 電話番号 06-6241-6310 FAX 06-6241-6608 受付時間：午前9時～午後5時30分

17. 契約の終了

次に掲げる事由が発生した場合は、事業者はこの契約を解除できるものとします。

- ①利用者又はその家族等の関係者によるカスタマーハラスメント、脅迫、威嚇、大声、悪質・不当・過剰・一方的な要求、優越的な関係を利用した要求、要求の繰り返し、長時間の拘束、不必要な長電話、迷惑電話、名誉棄損、誹謗中傷、いじめ、いやがらせ、差別、暴言・暴力行為、見返り・金品の要求等のハラスメント行為が確認され、その行為を辞めるように注意しても、聞き入れることなく同様の行為を続け、事業者の運営に支障を来し、従業員に精神的苦痛を与え、就業環境が害された場合
- ②利用者と事業者の信頼関係が損なわれ、健全かつ円滑なサービスの提供が困難となったとき
- ③利用者の自立支援を目的として作成された支援計画の内容がだとうであるにもかかわらず、その支援計画を納得がいかないと批判したり、頑なに拒み続けたり、過剰な介護支援を要求したりすることで、支援計画の作成が困難になった場合

