

定期巡回・随時対応型訪問介護看護  
重要事項説明書

株式会社日本アメニティライフ協会  
クローバーかわさき療養支援事業所



1. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社日本アメニティライフ協会
代表者氏名	代表取締役 江頭 瑞穂
本社所在地 (電話番号等)	横浜市青葉区みたけ台5番地10 電話番号：045-978-5051 FAX番号：045-978-5750
法人設立日	平成8年4月3日

2. 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所

(1) 事業所の所在地等

事業所名	クローバーかわさき療養支援事業所
所在地	川崎市高津区宇奈根 635-2
連絡先	044-850-8487
管理者名	野口 亜紀子
サービス種類	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
開設年月日	平成26年4月1日
介護保険事業所番号	1495600304
サービス提供地域	麻生区高石1丁目～6丁目、高津区宇奈根

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者に対し、利用者の意思及び人格を尊重して常に利用者の立場に立ったサービス提供することを目的とする。
運営の方針	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ができるよう、定期的な巡回又は随時通報により居宅を訪問し、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、安心して生活を送れるよう、家庭における療養生活を支援し、その心身機能の維持回復を目指すものとする。 また、事業の運営にあたって、関係市区町村、地域包括支援センター、保健所及び近隣の他の保健・医療又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努める。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	365日営業
営業時間	24時間

(4) 職員体制と職務内容

	職務内容	常勤	非常勤	計
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書の作成に関し、必要な指導及び管理を行います。 3 従業者に、法令等の規程を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	1名	0名	1名
計画作成責任者	1 居宅サービス計画の内容並びに利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえ、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書（以下、計画書という。）を作成します。 2 訪問看護サービスを利用する者に対しては、訪問看護サービスの提供開始に際し、連携先の訪問看護事業所から訪問看護計画書及び報告書を提出して頂きそのサービス内容の把握に努めます。 3 交付した計画書については、当該利用者を担当する介護支援専門員に提出していきます。 4 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。	名	名	名
オペレーター	あらかじめ利用者の心身の状況、環境等を把握したうえで、随時、利用者又はその家族からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助を行います。	名	名	名
訪問介護員	計画書に基づき、定期巡回サービス・随時訪問サービスにて入浴、排泄、食事の介護や日常生活上の援助を行います。	名	名	名

3. 提供するサービスの内容

(1) 提供するサービス内容について

① 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書の作成

- ・居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、計画作成責任者が利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえ、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書（以下、計画書。という）を作成します。
- ・訪問看護サービスを利用する方に対しては、サービスの提供開始に際し、連携先の訪問看護事業所へ連絡します。連携先の訪問看護事業所にて、主治の医師から文書による指示を受けるとともに、作成した計画書を主治の医師に対して提出します。
- ・作成した計画書は利用者へ説明し同意を得て交付します。
- ・交付した計画書は当該利用者を担当する介護支援専門員に提出します。

② 定期巡回サービス

・訪問介護員等が、定期的に利用者の居宅を巡回して入浴、排泄、食事の介護や日常生活上の援助を行います。

③ 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を行い、又は訪問介護員等の訪問若しくは連携先の看護師等による対応の可否等を判断いたします。

④ 随時訪問サービス

・随時対応サービスにおける訪問の可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必要な援助を行います。

\*通報が複数重なる場合は、アセスメントの結果に基づき緊急性の高い利用者を優先して、訪問する場合があります。あらかじめご了承ください。

⑤ 訪問看護サービス（連携先の訪問看護事業所にて対応）

・主治の医師からの指示書に基づき、連携先の訪問看護事業所が利用者に対して定期・随時の訪問看護サービスを提供していきます。詳細につきましては、連携先の訪問看護事業所にて確認して下さい。

#### 4. 利用料金について

(1) 事業を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該事業が法定代理受領サービスであるときには、各利用者の負担割合に応じた額とします。(利用料金の詳細については別紙 I を参照。)

(2) 通常の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は、その実施地域を越えた地点から自宅までの交通費の実費を徴収いたします。なお、自動車を使用した場合の交通費は、実施地域を越えた地点から、往復 10 キロ未満は 500 円とし、以降 2 キロ毎に 100 円を徴収いたします。

(3) 費用の支払いを受ける場合には、あらかじめ利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとします。

(4) 月途中からの利用開始や、月途中での利用中止の場合日割り日額を乗じた利用料となります。

(5) ケアコール端末機は事務所から貸し出します。通信にかかる通信料は（電話代）は、利用者負担となります。

(6) ケアコール端末機の故障・紛失・水没等については、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。それ以外の故障や電池の交換については、事業者の負担となります。

(7) 利用料金などのお支払方法

毎月月末締めとし、当該月分のご利用料金を翌月 20 日頃までに請求しますので、27 日までにあらかじめ指定された方法でお支払いください。

#### (8) キャンセル料金

- ①ご利用日の前営業日の午後5時までにご連絡いただいた場合 無料
- ②ご利用日の前営業日の午後5時までにご連絡がなかった場合 当該基本料金の100%  
ご利用者様のご都合でサービスを中止する場合は、上記のキャンセル料金を頂きます。  
キャンセルをされる場合は、至急事業所までご連絡ください。

#### 5. サービス提供の記録等

- (1) サービス提供した際には、あらかじめ定めた「サービス提供記録」等の書面に必要事項を記入して、利用者の確認を受けます。
- (2) 前記の「サービス提供記録」、その他の記録を作成完了後5年間は適正に保管し、利用者の求めに応じて開示します。開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。

#### 6. サービスの終了

- (1) ご利用者様のご都合でサービスを終了する場合  
サービスの終了を希望する日の7日前までに、文書でお申し出ください。
- (2) 当事業所の都合でサービスを終了する場合  
やむを得ない事情により、当事業所からのサービス提供を終了させていただく場合があります。  
その場合は、終了日の30日前までに、文書で通知いたします。
- (3) 自動終了（以下に該当する場合は、通知が無い場合でも自動的にサービスが終了します）
  - ・ご利用者様が介護保険施設に入所した場合
  - ・介護保険給付でサービスを受けていたご利用者様の要介護認定区分が、要支援・自立と認定された場合
  - ・契約期間が満了し、契約が更新されなかった場合
  - ・ご利用者様が亡くなられた場合
- (4) 契約解除
  - ・当事業所が、正当な理由なくサービスを提供しない場合・守秘義務に反した場合・ご利用者様やご家族様などに対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合や、当事業所が破産した場合は、文書で通知することで、ご利用者様は即座に契約を解約することができます。
  - ・ご利用者様が、サービス利用料金の支払いを3ヶ月以上遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず15日以内に支払われない場合や、当事業所や当事業所のサービス従事者に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することで、当事業所におけるサービス提供を即座に終了させていただく場合があります。
- (5) その他
  - ・ご利用者様が、病気・怪我などで健康上に問題がある場合や、サービス当日の健康チェックの結果、体調が悪い場合は、サービスの変更または中止する場合があります。
  - ・訪問サービスご利用中に体調が悪くなった場合は、サービスを中止する場合があります。その場合は、ご家族様または緊急連絡先に連絡するとともに、必要な措置を適切に行います。

- ・ご利用者様に、他のご利用者様の健康に影響を与える可能性のある疾患（感染症）が明らかになった場合は、速やかに事業所に申告してください。治癒するまで、サービスのご利用はお断りする場合があります。

## 7. その他

- (1) 利用者が担当者の交代を希望される場合には、できる限り対応いたしますので、下記の当事業所相談窓口、管理者までご相談下さい。
- (2) 連携先の訪問看護事業所が提供する訪問看護サービスは、利用者の主治医からの指示書に基づいて実施いたします。主治医からの指示書の交付が滞る場合には、やむを得ず訪問看護サービスを休止することもあることをご承知おきください。
- (3) 訪問介護員は年金の管理、金銭の貸借などの金銭の取り扱いはいたしかねますので、ご了承ください。
- (4) 訪問介護員は、その同居家族に対する訪問サービスの提供は禁止されていますので、ご了承ください。（\*ただし、随時対応サービスは除きます。）
- (5) 訪問介護員に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。
- (6) ご利用者様のご都合でサービスをキャンセルされる場合は、至急事業所までご連絡ください。

## 8. 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>①利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>①事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>②事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）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。</p> <p>③また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>②個人情報の保護について</p>	<p>①事業者は、利用者から予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。</p> <p>②事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p>

	③事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）
--	--

9. 事故発生の防止策及び事故発生時の対応方法について

事業者は、安全かつ適切に、質の高い介護保険サービスを提供するために、サービスの安全性はもとより、職員の健康管理、事故防止に努め、事業所の保全について計画的に取り組みます。

利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、市区町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

事故が生じた際はその原因を解明し、再発防止策を講じるなどの対応策と、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。

事業所の故意、過失により事故が発生した場合、利用者の生命・身体・財産に損害が発生した場合は不可抗力による場合を除き、速やかに利用者に対して損害を賠償します。ただし、利用者に重過失がある場合は、事業者は賠償責任を免除され、又は賠償額を減額されるものとします。

10. 緊急時の対応方法

当事業所におけるサービスの提供中に、ご利用者様に容体の変化などがあった場合は、事前の打ち合わせによる、主治医・救急隊・親族・居宅介護支援事業者など、関係各位へ連絡します。

主治医	病院名	
	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	利用者との続柄：
	連絡先	
緊急連絡先	氏名	利用者との続柄：
	連絡先	
主治医・ご家族などへの連絡基準		

## 1 1. 衛生管理等

(1) 訪問介護員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。

- ①訪問介護員が感染源となることを予防するため、訪問時にはエプロンや使い捨ての手袋等を使用し、感染源になることを防ぎます。また、感染症の病気に対する症状や注意点、対応方法についても、感染症マニュアルをもとに訪問介護員へ周知します。
- ②訪問時には、訪問介護員に携帯用の消毒液等を携帯させます。
- ③訪問から事業所に戻った際は、訪問介護員は手洗いうがいを実行するとともに、必要な物品（エプロン・ユニフォーム等）を洗濯し消毒に努めます。
- ④インフルエンザやノロウイルスの流行時には、ご利用者様の健康状態の把握に努め、必要に応じて使い捨ての予防衣を使用し、使用後は適切な処理を行いご利用者様宅にて廃棄を依頼し、感染拡大防止に努めます。

(2) 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。

- ①事業所の玄関には、手指を消毒するための消毒器を設置、タオルはペーパータオル、ゴミ箱は足踏み式の物を使用し、衛生管理に努めます。

(3) 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、次の各号に掲げる措置を講じる。

- ①事業所における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（テレビ電話装置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、従業者に周知徹底を図る。
- ②事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- 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の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

## 1 2. 合鍵の管理方法

利用者から合鍵を預かる場合には、その管理を厳重に行うとともに、管理方法、紛失した場合の対処方法その他必要な事項を記載した文書を利用者に交付します。

## 1 3. 職員研修

事業所は、従業員の資質向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとします。

- (1) 採用時研修 採用後1ヶ月以内
- (2) 継続研修 随時

#### 14. 相談窓口・苦情対応

サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応致します。

事業所苦情相談窓口	管理者：野口 亜紀子 川崎市高津区宇奈根 635-2 TEL：044-850-8487 FAX：044-850-3888 対応時間：午前9時から午後6時
行政機関	川崎市 麻生区役所（高齢・障害課） 川崎市麻生区万福寺 1-5-1 TEL：044-965-5198 利用時間：午前9時から午後5時
	川崎市 高津区役所（高齢・障害課） 川崎市高津区下作延 2-8-1 TEL：044-861-3269 利用時間：午前9時から午後5時
外部の苦情申立機関	神奈川県国民健康保険団体連合会 横浜市西区楠町 27 番地 1 TEL：045-329-3447 受付時間：午前8時半から午後5時15分 ※土日・祝祭日・年末年始を除く

#### 15. 介護・医療連携推進会議の設置

介護・医療連携推進会議の目的	定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスに関して、介護・医療連携推進会議の構成員から評価、要望、助言等を受け、介護サービスの質の確保及び適切な運営ができるよう設置します。
委員の構成	利用者、利用者の家族の代表、地域住民の代表者、地域の医療関係者、地域包括支援センター職員又は自治体職員、事業所の管理者及び従業者等、連携先の訪問看護事業所
開催時期	おおむね6ヶ月に1回開催します。

#### 16. サービスの利用にあたっての留意事項

<p>①サービス利用の際には、介護保険被保険者証を提示してください。</p> <p>②事業所の設備や器具等は本来の用途に従ってご利用ください。これに反したご利用により破損等が生じた場合は、弁償していただく場合があります。</p> <p>③他のご利用者の迷惑になる行為はご遠慮ください。</p> <p>④所持品は自己の責任で管理してください。</p> <p>⑤事業所内での宗教活動及び政治活動はご遠慮ください。</p> <p>⑥常時医療機関において治療をする必要がないこと。</p>
--

## 17. 虐待の防止

- ① 事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じる。
  1. 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図る。
  2. 事業所における虐待の防止のための指針を整備する。
  3. 事業所において、従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
  4. 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

## 18. 業務継続計画の策定等

- ① 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供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る。
- ② 事業所は、従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施する。
- ③ 事業所は、定期的業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行う。

## 19. 身体拘束等の原則禁止

- ① 事業所は、サービス提供にあたっては、利用者又は他の利用者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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。
- ② 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、本人又は家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得た上で、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載することとする。

## 20. ハラスメント対策

当事業所は、適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を確保する観点から、職場において行われるあるいは利用者やその家族等から受ける性的な言動（セクシャルハラスメント）、職場における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（パワーハラスメント）又は利用者やその家族、取引先（顧客等）から受ける著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）により従業員の就業環境が害されることを防止するために以下の措置を講じます。

- ① ハラスメント対策における方針の明確化（ハラスメント防止規程の策定）
- ② 相談（苦情含む）に応じ、適切に対応するための体制の整備（安全管理室の設置）
- ③ 職員研修の実施

なお、利用者やその家族等によるハラスメントにより、職員の心身に危害が生じ又は生ずるおそれのある場合等当該行為による結果が重大であるとき、当該行為について再発の可能性があるとき、契約解除以外のハラスメント防止方法がないとき等は、契約書第22条により契約を解除することがあります。

20. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

以上

〈以下、余白〉

【 説明確認欄 】

年 月 日

定期巡回・随時対応型訪問介護看護契約の締結に当たり、上記により重要事項を説明し、交付しました。

事業所 (所在地) 川崎市高津区宇奈根635-2  
(名称) クローバーかわさき療養支援事業所  
(説明者) 印

定期巡回・随時対応型訪問介護看護契約の締結に当たり、上記のとおり説明を受け、内容に同意をし、交付を受けました。

利用者 (住所)  
(氏名) 印

代理人 (住所)  
(氏名) 印  
(利用者との続柄： )

署名代行理由： \_\_\_\_\_