

夜間対応型訪問介護
重要事項説明書

1. 事業者

- (1) 法人名 広島中央保健生活協同組合
- (2) 法人所在地 広島市西区観音町16番19号
- (3) 電話番号 (082) 292-3179
- (4) 代表者氏名 代表理事 理事長 福山 慎二
- (5) 設立年月日 1955年8月16日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 夜間対応型訪問介護
- (2) 事業の目的 利用者様の要介護状態の軽減または悪化の防止に資するよう、その目標を設定し計画的に、または利用者様からの随時の通報に適切に対応を行うことにより、利用者様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。
- (3) 事業所の名称 生協かんおん夜間対応ヘルパーステーション
- (4) 事業所の所在地 広島市西区観音町16番19号
- (5) 電話番号 082-563-8391
FAX番号 082-532-1257
- (6) 管理者氏名 向 奈々恵 (兼任)
- (7) 運営の方針
 - ・要介護状態となった場合でも、その利用者様が尊厳を保持し、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夜間において、定期的な巡回または随時通報によりその利用者様の居宅を訪問し、排泄等の介護、日常生活上の緊急時の対応その他、夜間において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。
 - ・事業者は、提供するサービスの質の評価を行うと共に、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図ります。
 - ・介護を必要とする方が必要な介護を受けることができるように、介護保険をはじめ社会保障を良くする立場で取り組んでいきます。
- (8) 設備の概要・設備基準により、事務室・相談室、および感染症予防に必要な設備または備品を備えます。
 - ・オペレーションセンターに次の通信機器を備え、必要に応じてオペレーターが携帯します。
 - ア. 利用者様の心身の状況等の情報を蓄積することが出来る機器
 - イ. 随時適切に利用者様からの通報を受けることが出来る通信機器
 - ウ. 利用者様が適切にオペレーションセンターに通報することが出来る通信の端末機器

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 事業の実施地域 井口、井口台を除く西区・中区全域

- (2) 営業日 365日
 (3) 営業時間 午後6時～翌午前8時

4. 職員の配置状況

当事業所では、利用者様に対して指定夜間対応型訪問介護（以下「サービス」という）を提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

- (1) 管理者 1人（常勤兼務）
 ・事業所の従事者及び業務の管理を一元的に行う。
- (2) オペレーター 提供時間帯を通じて1人以上
 （オペレーターの内1人以上は常勤の看護師、介護福祉士等で兼務）
 ・サービスを提供する時間帯を通じて利用者様からの通報を受け付け、訪問の可否等を判断する。
- (3) 面接相談員 1人以上
 ・利用者様からの通報を受けた場合に適切に対応できるようにする観点から、日中の面接等を通じて利用者様の状況を把握する。
- (4) 訪問介護員 1人以上
 ・定期巡回サービス、随時訪問サービスを行う。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金（利用料金は別紙）

当事業所では、利用者様に対して以下のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、以下の2つの場合があります。

- | |
|---------------------------|
| (1) 利用料金が介護保険の給付の対象となる場合 |
| (2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合 |

- (1) 利用料金が介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第3条・4条参照）

以下のサービスの利用料金については、所得に応じて介護保険負担割合証に記載されている割合での負担となります。

<サービスの概要>

① 定期巡回サービス	訪問介護員等が、定期的に利用者様の居宅を巡回して日常生活上の世話をを行うサービスです。
② オペレーションセンターサービス	あらかじめ利用者様の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、利用者様からの通報を受け、通報内容等をもとに訪問介護員等の訪問の可否等を判断するサービスです。
③ 随時訪問サービス	オペレーションセンター等からの随時の連絡に対応して、訪問介護員等が利用者様の居宅を訪問して日常生活上の世話をを行うサービスです。

- (2) 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様の負担となります。

ア. 複写物の交付

利用者様は、サービスの提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費相当分（1枚につき10円）をご負担いただきます。

イ. 交通費

当事業所が定めた実施地域の方は無料です。通常の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合の交通費は通常の実施地域を越えた地点から路程1キロメートルにつき20円を実費として徴収します。

ウ. 通信料

利用者様宅から事業所への通報に係る通話料（電話料金）については、利用者様にご負担いただきます。なお、当事業所が貸与する通信機器の基本料金・通話料金は事業所が負担します。また、事業所が貸与した通信機器や周辺機器に関して、紛失・故意の破損等があった場合は、修理・交換にかかる実費を利用者様にご負担いただきます。

(3) 料金のお支払方法

お支払方法は、口座自動引き落とし、又は現金支払いとなります。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービスを行う訪問介護員

実際のサービスの提供に当たっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

ア. 利用者様からの交替の申し出

訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事柄、その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者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、利用者様から特定の訪問介護員の指定はできません。

イ. 事業所からの訪問介護員の交替

事業所の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合に利用者様及びその家族様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、利用者様は「5. 当事業所が提供するサービスと利用料金」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

イ. 訪問介護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・命令はすべて事業者が行います。ただし、サービスの実施に当ってご利用者様の事情・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、利用者様宅に取り付ける専用のキーボックスに保管するか、もし

くは事業所にて預かるものとします。利用者様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、管理方法を記載した文書を利用者様に交付するものとします。また、合鍵を紛失した場合には、すみやかに利用者様及びその家族様、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。

(4) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者様に対する訪問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。

1. 利用者様もしくはその家族様等からの物品等の授受
2. 利用者様の家族様等に対する訪問介護サービスの提供
3. 飲酒及び喫煙
4. 利用者様もしくはその家族様等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
5. その他利用者様もしくはその家族様等に行う迷惑行為
6. 利用者様もしくは家族様等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
7. 留守宅におけるサービスの提供
8. 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為

(5) サービス提供の拒否の禁止

正当な理由がない限り、サービスの提供拒否を行いません。

(6) サービス提供困難時の対応

正当な理由により、適切な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、適当な他の居宅サービス事業所等の紹介、その他必要な措置を速やかに講じるものとします。

(7) 受給資格等の確認

サービス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様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。

7. 夜間対応型訪問介護計画

(1) 計画を作成する職員は利用者様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夜間対応型訪問介護計画(以下「計画」という)を作成します。

(2) 計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合には、居宅サービス計画の内容に沿って作成しなければなりません。サービスを提供する日時等については当該居宅サービス計画に位置づけられたサービスが提供される日時にかかわらず、当該居宅サービス計画の内容及び利用者様の心身の状況を踏まえ、計画作成いたします。

(3) 計画の作成に当たっては、その内容について利用者様またはその家族様に説明し、利用

者様の同意の上、交付します。

- (4) 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。

8. 勤務体制の確保等

- (1) 当事業所は、利用者様に対し適切なサービスを提供できるよう、従業員の勤務の体制を定めています。
- (2) 当事業所の従業員によって適切なサービスの提供が行われる体制を構築している場合においても、他の指定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出来る場合であって、利用者様の処遇に支障がないときは、市町村長が実情を勘案して適切と認める範囲内において、サービスの事業の一部を、他の指定訪問介護事業所等との契約に基づき、当該指定訪問介護事業所等の従業員に行わせることができるものとします。
- (3) 事業所は従業員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ヵ月以内
 - イ. 定期的研修 随時

9. 契約の終了について

- (1) 利用者様は以下の事由により、契約を終了することができます。事業所は契約を終了する場合には、利用者様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。
- ア. 要介護認定により利用者様の心身の状態が要支援または自立と判断された場合
 - イ. 利用者様から契約解除の申し出があった場合
 - ウ. 利用者様及び家族様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. 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. 利用者様が死亡した場合
- (2) 事業者は、以下の場合、前項によらず文書で通知することにより直ちにこの契約を解約することができます。
- ア. 利用者様又はそのご家族様が事業者やその従事者に対し、この契約を継続し難いほど重大な背信行為を行った場合
 - イ. 利用者様又はそのご家族様からのセクシュアルハラスメント、強要、暴言・暴力行為等のハラスメント行為があった場合

10. 非常災害時の対応

台風、豪雨、地震など行政より避難指示の発令やサービスの提供ができない何らかの大災害が発生した場合、急遽訪問を取りやめる場合があります。その場合は、訪問手段や連絡手段が確保できた時点で連絡を入れさせていただきますのでご了承ください。

11. サービス提供に関する相談・苦情の受付について（契約書第8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 向 奈々恵
受付時間	8:30～17:00 (平日) 8:30～12:30 (土曜日)
電話番号	082-563-8391

※お急ぎの場合、担当者が不在の場合でも他の職員がお話をお伺いいたします。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

広島市役所 介護保険課	所在地 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号 電話番号 082-504-2183
広島県国民健康保険団体連合会 介護保険部介護保険課	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 受付時間 午前8時30分～午後5時15分 (月曜日～金曜日) (ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日～1月3日を除く。)

(3) 苦情処理の体制・手順

- ア. 苦情があった場合には、担当者が相手方に連絡を取り詳しい事情を把握するとともに、苦情関係者からも事情を確認いたします。
- イ. 担当者が必要があると判断した場合は、管理者を含めて検討会議を行います。検討会議を行わない場合でも、必ず管理者まで処理結果を報告いたします。また、必要に応じ保険者への報告を文書にて行います。
- ウ. 検討結果により、早急に具体的な対応を行います。
- エ. 苦情の経過を記録に残し、今後の再発防止に役立てます。
- オ. 苦情を未然に防ぐためにも所内研修や朝礼、打ち合わせ時における確認を行います。

1.2. 虐待防止に関する事項

(1) 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じます。

- ア. 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）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図る。
- イ. 虐待の防止のための指針を整備する。
- ウ. 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- エ. 上記措置を適切に実施するための担当者を置く。

オ. その他虐待の防止のために必要な措置。

- (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、これを市に通報するものとします。

13. 重要事項の変更

重要事項説明書に記載された内容に変更が生じる場合には、書類を交付し、説明の上、同意を求めます。

夜間対応型訪問介護の提供開始にあたり、利用者様に対して、本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。

説明日： 年 月 日

事業者所在地 広島市西区観音町16番19号
事業者名称 広島中央保健生活協同組合
代表理事 理事長 福山 慎二 印

説明者 _____

私は本書面により事業者から重要事項の説明を受け同意いたします。

年 月 日

利用者様 住所 _____

氏名 _____

□上記代理人

□上記代筆者 住所

氏名

続柄 ()

(別表) 利用料金

<サービス利用料金>

夜間対応型訪問介護費 (I)	利用者負担金		
	1割負担	2割負担	3割負担
① 基本夜間対応型訪問介護費	1,059 円/月	2,117 円/月	3,175 円/月
② 定期巡回サービス	398 円/回	796 円/回	1,194 円/回
③ 随時訪問サービス (1名による訪問の場合)	607 円/回	1,214 円/回	1,820 円/回
④ 随時訪問サービス (複数名による訪問の場合)	818 円/回	1,635 円/回	2,453 円/回

・加算および減算料金

24時間通報対応加算	当該事業所の営業時間外の8時から18時までに行う場合において算定	653円/月 (1割) 1,306円/月 (2割) 1,959円/月 (3割)
サービス提供体制強化加算 (I)	厚生労働大臣が定める基準に適合していることを、市町村に届け出た場合	24円/回 (1割) 47円/回 (2割) 71円/回 (3割)
介護職員等処遇改善加算 (I)	厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施している場合	所定単位数の1,000 の245 (1月につき)

※サービス提供体制強化加算 (I)・介護職員等処遇改善加算 (I) については、区分支給限度基準額の算定対象外となります。

☆上記のサービス料金表によって、利用者様の利用頻度等に応じた金額をお支払いいただきます。

なお、法定代理受領の場合は給付額を除いた金額（介護保険負担割合証に応じた金額）をお支払いいただきます。

☆利用者様が未だ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただき、要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。償還払いとなる場合、利用者様が保険給付の申請を行うため必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆厚生労働大臣が定める基準の変更、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合、事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2ヶ月前までに利用者様にご説明します。