

重要事項説明書（定期巡回随時対応型訪問介護看護）

この「重要事項説明書」は、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。この「重要事項説明書」は、表面裏面合わせて大項目1～14で構成されています。

1 指定定期巡回・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	キャレオス株式会社
代表者氏名	代表取締役 藤井 克樹
本社所在地	広島県福山市新市町大字戸手 102 番地 1
法人設立年月日	昭和59年5月26日

2 利用者に対してサービス提供をする事業所について

(1)事業所の所在地等

事業所名称	いつでもサポート訪問介護看護
介護保険指定事業者番号	3491700104
事業所所在地	広島県府中市高木町 20 番地 1
連絡先	電話番号 (0847) 40-0100 FAX 番号 (0847) 40-0120
事業所の通常の事業の実施地域	府中市・福山市新市町・駅家町・芦田町・御幸町

(2)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

(3)事業の目的及び運営の方針

事業の目的	居宅要介護者（介護保険法（平成9年法律第123号）第8条第2項に規定する居宅要介護者をいう。以下同じ。）に対し、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巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供する事を目的とします。
運営の方針	（1）要介護状態にある方に対し、適正な訪問介護を提供することにより要介護状態の維持、改善を目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。 （2）関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

(4)事業所の職員体制

令和6年4月現在

職種	職務内容	人員数
管理者	事業所の従業員及び業務の一元的な管理を行います。 従業員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤兼務1名
オペレーター	利用者及び家族からの通報を随時受け付け、適切に対応します。 利用者またはその家族に対して、適切な相談及び助言を行います。	1名以上
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及び交付を行います。 サービス提供の日時等の決定を行います。 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を行います。	1名以上
定期巡回訪問介護員	居宅サービス計画に沿った定期的な巡回を行います。	提供時間を通じて1名以上
随時対応型訪問介護員	オペレーターからの要請を受けて利用者の居宅を訪問します。	

※職員体制は新規採用、休暇（介護休暇・育児休暇など）、退職により変更になることがあります

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1)提供するサービスの内容について

サービスの概要	
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日常生活上のお世話をを行います。
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、利用者またはその家族からの通報を受け、通報内容を基に相談援助または訪問介護員等の訪問もしくは看護師等による対応の要否等を判断するサービスを行います。
随時訪問サービス	随時対応サービスにおける訪問の要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日常生活上のお世話をを行います。
訪問看護	連携する訪問看護ステーションの看護師が定期的に状態観察や受診判断を行います。

- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画（以下「計画」という）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などの的確な把握に努め、利用またはその家族に対し、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、定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する指定訪問看護事業所及び主治の医師との密接な連携に基づき、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。

(2)訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ①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
- ②利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③利用者の同居家族に対するサービス提供
- ④利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤身体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）
- ⑥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)提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

◆サービス利用料金 *1ヶ月ごとの包括料金（定額）です。

介護度	定期巡回・随時対応型訪問介護看護費Ⅱ（連携型）		
	1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	5,446 円	10,892 円	16,338 円
要介護2	9,720 円	19,440 円	29,160 円
要介護3	16,140 円	32,280 円	48,420 円
要介護4	20,417 円	40,834 円	61,251 円
要介護5	24,692 円	49,384 円	74,076 円

※ 訪問看護を受ける場合は別に訪問看護事業所において訪問看護費の負担金が必要です。

（1割負担の場合、要介護1～4は 2,954円/月、要介護5は 3,754円/月）

（2割負担の場合、要介護1～4は、5,908円/月、要介護5は、7,508円/月）

（3割負担の場合、要介護1～4は、8,862円/月、要介護5は、11,262円/月）

◆加算及び減算料金

通所介護等サービス利用時の調整	介護度	1割負担	2割負担	3割負担
	要介護1	-62円/日	-124円/日	-186円/日
	要介護2	-111円/日	-222円/日	-333円/日
	要介護3	-184円/日	-368円/日	-552円/日
	要介護4	-233円/日	-466円/日	-699円/日
要介護5	-281円/日	-562円/日	-843円/日	
初期加算				
・利用を開始した日から起算して30日以内の期間または、30日を超える入院後に利用を再開した場合		30円/日	60円/日	90円/日

総合マネジメント体制強化加算（Ⅰ）	1,200円/月	2,400円/月	3,600円/日
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	750円/月	1,500円/月	2,250円/日
介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	1月につき 所定単位×13.7%加算		
介護職員等特定処遇改善加算（Ⅱ）	1月につき 所定単位×4.2%加算		
介護職員等ベースアップ等支援加算	1月につき 所定単位×2.4%加算		

- 上記のサービス料金表によって、利用者の要介護度等に応じた金額をお支払いいただきます。
- 利用者が未だ要介護認定の受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。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、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にご説明します。

◆その他の費用

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。

(ア) 複写物の交付

利用者は、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) 通常実施区域外の交通費

通常の事業実施地域以外へのサービス提供を利用される場合は、交通費の実費を請求致します。なお、自動車を使用した場合は1キロメートルあたり30円請求致します。

(ウ) 通信料

利用者宅から事業所への通報に係る通信料（電話料金）については、利用者にご負担いただきます。

(エ) 光熱費等

訪問の際、利用者宅で使用する光熱費等の費用はご利用者の負担とします。

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 2 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月10日頃にお渡しします。
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	<ol style="list-style-type: none"> 1 サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 <ol style="list-style-type: none"> (ア) 事業者指定口座への振り込み (イ) 利用者指定口座からの自動振替＊毎月25日（金融機関休業日の場合は翌営業日） (ウ) 現金支払い 2 お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

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

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。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. 利用者からの交替の申し出

選任された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情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ご利用者及びそのご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

訪問介護サービスの利用に当り、利用者は「3 提供するサービスの内容および費用について」で定められたサービス以外の業務を事業者へ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。但し、事業者は定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの実施にあたってご利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

ウ. 備品等の使用

定期巡回・随時対応型訪問介護看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

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたり、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、管理方法を記載した文書を利用者に交付するものとする。また、合鍵を紛失した場合は、すみやかに利用者及びその家族、または管理者に連絡をし、必要な措置を講じるものとする。

(4) 提供の拒否の禁止

利用者からの定期巡回・随時対応型訪問介護看護の申し込みに対しては、当該事業所の現員からは利用申し込みに応じ切れない場合、または通常の事業の実施地域以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、提供を拒否することが出来ません。

(5) サービス提供困難時の対応

前項の正当な理由により、適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護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、適当な他の定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者等の紹介、その他の必要な措置を速やかに講じるものとします。

(6) 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。

(7) 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者へ病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

(8) 事故発生時の対応方法について

利用者に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護（以下、「サービス」とする）の提供により事故が発生した場合は、市町村、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。また、利用者に対する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。

(9) 身分証の携行

訪問介護員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。

(10) 心身の状況の把握

サービスの提供にあたっては、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また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。

(11) 衛生管理等

(1) 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。

(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。

(12) サービス提供の記録

(1) サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。

(2) サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。

(3) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

7 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（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。定期巡回・随時対応型訪問介護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定期巡回・随時対応型訪問介護看護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の心身の状況を踏まえ、計画作成責任者が決定することができます。

(3) 計画は、連携する指定訪問看護事業所のアセスメントを踏まえて作成します。

(4) 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。

(5) 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 地域との連携

(1) 当事業所はサービスの提供にあたって、地域に密着し開かれたものにするために、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、助言等を聞く機会を設けるものとする。

(2) 介護・医療連携推進会の開催は、おおむね6ヶ月に1回以上とする。

(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、有識者等とする。

(4) 介護・医療連携推進会議の報告、評価、要望、助言等について記録を作成するとともに、当該記録を公表する。

9 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協定に基づき、以下の事項について協力を得るものとする。

- (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あたっての連絡体制の確保
- (3) 医療・介護連携推進会議への参加
- (4) その他必要な指導及び助言

10 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、サービスを終了することができます。

- ア 要介護認定により、利用者の心身の状態が要支援または自立と判断された場合
 - イ 利用者から契約解除の申し出があった場合
 - ウ 利用者及びご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 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
- 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、必要な援助を行うよう努めます。

11 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者又はその家族の個人情報につきましては、個人情報保護法を遵守し、適切に保護・管理することが重要と考えております。併せて、当事業所では、プライバシー保護マニュアルを作成し、就業中はもちろん、退職後もこれを守ります。

(1) 個人情報の収集・プライバシーについて

個人情報とは、名前・住所・生年月日等の個人を特定する事項であり、プライバシーには、身体・精神・経済・家族状況や相談内容、及び地域からの情報等の事項も含まれますが、当事業所ではサービス提供に必要な範囲においてのみ利用者及びその家族の情報を収集させていただきます。

(2) 個人情報の使用について

当事業所は、利用者又はその家族の同意を得たうえで、個人情報・プライバシーを以下の目的で使用させていただきます。

- ①適切なサービス提供のための主治医・サービス提供事業者・その他の関係者等との連絡調整
- ②介護保険上のサービス利用に於いて法的に要求されているサービス計画書・サービス利用票（別票）・提供票（別票）・サービス事業所毎の計画書等の作成
- ③サービス担当者会議（含：照会内容票）
- ④事故・ヒヤリハット報告書の作成
- ⑤国保連合会への請求業務
- ⑥行政への申請書・報告書の作成
- ⑦匿名化したうえでの研修資料

*①～⑦以外で、個人情報の使用が必要となった場合にも利用者又はその家族の同意なく使用いたしません。なお、緊急時等利用者の利益保護上、例外となる場合もございます。

(3) 個人情報保護法の遵守とプライバシー保護の仕組みの改善

当事業所は、個人情報の保護に関する法令を遵守するために、適宜必要な見直しを行い、個人情報の取り扱い・プライバシー保護の継続的な改善を図ります。

(4) ガイドラインの尊重

当事業所は、厚生労働省「医療・介護関係事業者に於ける個人情報の適正な取り扱いのためのガイドライン」の趣旨に基づきプライバシーの保護に努めます。

12 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

ア 提供した指定訪問看護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。

イ 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とします。

- ①苦情について事実確認を行う。
- ②苦情について関係者と連携を行う。
- ③苦情に対する改善について利用者に了解を得る。
- ④苦情処理は速やかに行う。（内容確認などに時間がかかる場合は適時連絡、報告をする）
- ⑤苦情処理についての経過及び結果を記録する。
- ⑥苦情内容によっては行政に報告する。

ウ その他参考事項

- ①利用者から苦情の申し出が行いやすい環境を整える。
- ②苦情解決には社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮する。
- ③普段から利用者の立場に立ったサービスを心がける。

(2) 苦情申立の窓口

○いつでもサポート訪問介護看護（当事業所）

受付時間 午前8時30分～午後5時30分まで（日曜日を除く）

電話 0847-40-0100 FAX 0847-40-0120 担当者 管理者

事業所における苦情やご相談は以下の窓口並びに「ご意見箱」でも受け付けます。

○府中市 健康福祉部 介護保険課 介護福祉係

受付時間 午前8時30分～午後5時15分まで（土・日・祝日を除く）

電話 0847-40-0222

○広島県国民健康保険団体連合会

受付時間 午前8時30分～午後5時15分まで（土・日・祝日を除く）

電話 082-554-0783

13 虐待の防止について

当事業所では、ご利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ①虐待防止に関する専任の担当者を選定しています。 担当者 管理者
- ②虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- ③虐待防止のための指針の整備をしています。
- ④従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- ⑤サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

14 サービスの第三者評価の実施について

第三者評価の実施状況は、現在未実施です。

サービスの提供開始にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

「重要事項説明書」の説明を受け同意いたします。	
	《説明者》
令和 年 月 日	
《ご利用者様氏名》	⑩
(住所)	
《ご親族又は代理人氏名》	
(住所)	⑩