

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護（連携型）

## 重 要 事 項 説 明 書

アムールフィーリングケア高崎

当事業所は利用者に対して定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供いたします。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通りご説明いたします。

なお、指定定期巡回・随時対応型訪問介護の利用は原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でも、認定見込みのある方については、申請日から「みなし」でサービスの利用は可能です。

## 1. 事業者

- |           |                  |
|-----------|------------------|
| (1) 法人名   | たくみ株式会社          |
| (2) 法人所在地 | 群馬県高崎市問屋町一丁目6番地4 |
| (3) 電話番号  | 027-370-1981     |
| (4) 代表者氏名 | 代表取締役 信澤 真由美     |
| (5) 設立年月日 | 平成3年10月28日       |

## 2. 事業所の概要

- |              |                                    |
|--------------|------------------------------------|
| (1) 事業所の種類   | 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護                 |
| (2) 事業所の名称   | アムールフィーリングケア高崎（事業所番号：1090200864）   |
| (3) 事業所の所在地等 | 群馬県高崎市問屋町一丁目6番地4 電話番号：027-362-1612 |
| (4) 事業管理者    | 戸村 文恵                              |
| (5) 開設年月日    | 平成28年7月1日                          |
| (6) 事業の目的    |                                    |

当事業者が運営する定期巡回・随時対応型訪問介護看護は、適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の訪問介護員及び連携先の訪問看護員が利用者に対し、適正な定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供することを目的としています。

### (7) 事業の運営方針

- ① 要介護状態となった場合においても、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、療養上の世話、診察の補助、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図ることを目的としています。
- ② 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて利用者やご家族の要望に即応して、定期的な巡回又は随時通報による訪問によりその居宅を訪問し定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供できる体制を整備します。
- ③ 利用者の意思及び人格を尊重し、真心で接し、知り得た秘密事項については守秘義務を守り、在宅介護のプロとしてのプライドを保ち、利用者に感謝されるよう定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供に努めます。
- ④ 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。

- |                |                             |
|----------------|-----------------------------|
| (8) 通常の事業の実施地域 | 高崎市一部（倉渕町、榛名町、箕郷町、新町、吉井町除く） |
| (9) 営業日及び営業時間等 |                             |

営業日	年中無休
営業時間	24時間

※電話等により、24時間常時連絡が可能な体制となっております。

## 3. 職員の配置状況

当事業所では、利用者に対して訪問介護サービスを提供する職種として、以下の職員を配置しています。職員の配置については、指定基準を遵守しています。

(1) 管理者 1名

管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する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。

(2) オペレーター サービス提供時間を通じて1名以上

あらかじめ利用者の心身の状況、環境等を把握した上で、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。緊急の通報を受けて適切な対応・指示を取ります。

(3) 計画作成責任者 1名以上

ケアマネジャーと共同して定期巡回・随時対応型訪問介護計画の作成を行います。

(4) 定期巡回介護員 必要数

利用者の尊厳を保ち、可能な限り在宅での生活を送ることが出来るよう、居宅サービス計画に沿って、定期的にサービスを提供します。入浴、排泄、食事の介護や日常生活上の援助を行います。

(5) 随時訪問介護員 サービス提供時間を通じて1名以上

利用者に対し、24時間対応可能な窓口を設置し、当該窓口利用者からの電話回線その他の通信装置等による連絡又は通報を受け、内容に応じて相談や訪問等の対応を行います。  
※通報が複数重なる場合は、内容の緊急性で優先順位を決めて対応します。あらかじめご了承ください。

4. サービスの内容

当事業のサービスは、利用者及びそのご家族、計画作成担当介護支援専門員、当事業に従事するオペレーター、計画作成責任者、訪問介護員等によって作成される定期巡回・随時対応型訪問介護計画に基づいて、日常生活上の援助、その他必要なサービスを提供します。

(1) オペレーションサービス

(2) 定期巡回サービス

(3) 随時対応サービス

(4) 随時訪問サービス

(5) 訪問看護サービス（連携先にて対応）

※訪問介護には、次のような業務は含まれません。

1) 利用世帯の生産的活動に係る業務

(例) 田畑の耕作、商品の販売等

2) 直接的、平常的でないと判断される業務

(例) 庭の草取り、家屋の補修、大掃除等

3) 身の回りの世話に属しないと判断される外出業務

5. 利用料及びその他の費用の額

(1) 利用料 ※別紙料金表あり

当事業のサービスを利用された場合の利用料の額は、厚生労働大臣の定める介護報酬告示上の額となります。

(2) 交通費 ※別紙料金表あり

通常の事業の実施区域を越えて行うサービス提供に要した交通費については、利用者又はそのご家族等に対して事前に文書で説明した上で、支払いに同意する旨の署名（記名捺印）を受けることとします。

### (3) サービス提供記録の閲覧及び複写物の交付

利用者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できます。なお、複写物を必要とする場合には1枚につき10円の実費をご負担いただきます。

### (4) その他の料金

ケアコール端末機の設置については無料になりますが、利用者の不注意や故意で破損した場合は設置料実費相当を戴きます。また契約解除の際は端末機を引き上げる事とします。

訪問の際、サービス提供するために使用する電気、ガス、水道等の費用は利用者の負担とします。

## 6. 訪問介護サービスの利用に関する留意事項

### (1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。但し、実際のサービス提供にあたっては、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

#### ① 利用者又はその家族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。但し、利用者又はその家族から特定の訪問介護員の指名はできません。

#### ② 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。また、訪問介護員を交替する場合は利用者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

#### ① 定められた業務以外の禁止

訪問介護サービスの利用にあたり、利用者は「4.サービスの内容」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。

#### ② 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護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、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって、利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

#### ③ 備品等の使用

訪問介護サービスの実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

#### ④ 合い鍵のお預かり

- ・ 緊急時の随時訪問を確実にを行うため、合い鍵をお預かりします。合い鍵はキーボックスにて保管します。
- ・ 合い鍵の紛失、盗難等の事故が起きた場合は、速やかに対処し通知いたします。
- ・ サービス終了時や返却のご要望があった場合は速やかに返却いたします。
- ・ スペアーキー作成の必要がある場合は、費用は利用者負担となります。
- ・ 合い鍵の預かりの同意を鍵預書にて行います。

#### ⑤ サービス内容の変更

サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。

#### ⑥ 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者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。

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① 医療行為</li><li>② 利用者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受</li><li>③ 利用者もしくはその家族等に対する訪問介護サービスの提供</li><li>④ 飲酒及び利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙</li><li>⑤ 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</li><li>⑥ 利用者の車輻への乗車及び訪問介護員の車輻への乗車</li><li>⑦ その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為</li></ul> |
|---|

**(4) 利用料金のお支払い方法**

当月の利用料金の合計額を請求書に明細を付して、翌月10日に利用者へ通知（郵送）します。毎月指定日に請求書に明記された事業者の指定口座への振込による支払い、又は指定銀行からの自動口座引落払いのいずれかの方法でお支払いください。

なお、振込によるお支払いの場合、振込手数料は利用者負担となります。

**(5) 利用の中止、変更、追加**

利用者の都合により、サービスの利用を中止又は変更もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合、利用予定日の前日までに事業所に申し出て下さい。

※サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所及び訪問介護員の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能期間又は日時を利用者に掲示して協議します。

**7. 緊急時の対応について**

- (1) 当事業所のサービス提供中に利用者の病状が重篤なものとなり、当事業所における適切な対応が困難な状態又は専門的な医学的対応が必要と判断した場合、他の専門機関を紹介いたします。
- (2) 当事業所のサービス提供中に利用者の心身の状態が急変した場合は、当事業所は利用者及びその家族が指定するものに緊急に連絡し、心肺蘇生等適切な救命法を実施するとともに関係機関への通報等必要な措置を講じます。
- (3) その他緊急時の対応については、予め利用者及びその家族と当事業所との協議において定めさせていただきます。

**8. 協力医療機関**

名称：問屋町クリニック（伊藤内科医院）  
医師：伊藤雄一先生、伊藤敏夫先生  
住所：〒370-0006 群馬県高崎市問屋町1-8-2

**9. 身体拘束の禁止について**

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わない事を約束します。但し、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族等へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、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について記録します。

## 10. 事故発生時の対応について

- (1) 利用者に対する訪問介護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い必要な措置を講じます。
- (2) 事故が発生した際にはその原因を解明し事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を残し、職員との話し合いを持ち再発防止に努めます。
- (3) 利用者に賠償すべき事故が発生した場合は、誠意をもって速やかに損害賠償を行います。

## 11. 連帯保証人について

連帯保証人となる方については、本契約から生じる利用者の債務について、極度額 30 万円の範囲内で連帯してご負担いただきます。その額は、利用者又は連帯保証人が亡くなったときに確定し、生じた債務について、ご負担いただく場合があります。

連帯保証人からの請求があった場合には、事業者は、連帯保証人の方に利用料等の支払い状況、滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供します。

## 12. 苦情の受付

### (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専用窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口（担当者）：管理者 戸村 文恵
- 受付時間 通年 24 時間体制 (TEL) 027-362-1612 (FAX) 027-370-6171

### (2) 行政機関その他、苦情受付機関

- ① 高崎市役所 介護保険担当課 所在地 群馬県高崎市高松町 35-1  
(TEL) 027-321-1111 (代) (FAX) 027-321-1166
- ② 群馬県国民健康保険団体連合会 所在地 前橋市元総社町 335-8  
(TEL) 027-290-1363 (代) (FAX) 027-255-5308

## 13. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

有  無

## 14. その他の運営に関する留意事項

- (1) 事業所はすべての訪問介護員等に対し個別の訪問介護員等に係る研修計画を策定し、当該計画に従い研修（外部における研修を含む）を実施します。なお、研修計画は機会を次のとおり設けるものとし、また業務体制を整備します。
  - 1 採用時研修 採用後 6 ヶ月以内
  - 2 継続研修 年 2 回以上
- (2) 事業所は、すべての訪問介護員等に対し、健康診断等を定期的に実施します。
- (3) 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- (4) 従業者であった者に、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、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとし、

- (5) この規定に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、たくみ株式会社と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとします。

令和 年 月 日

定期巡回・随時対応型訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

アムールフィーリングケア高崎

説明者 職名 \_\_\_\_\_ 氏名 \_\_\_\_\_ 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、定期巡回・随時対応型訪問介護の提供開始に同意しました。

利用者 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

身元引受人 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印 続柄 \_\_\_\_\_