

【地域密着型サービス】定期巡回・随時対応型訪問介護看護 重要事項説明書

平成28年2月1日 施行

令和7年11月1日 改定

1. 事業者概要

事業者名称	社会福祉法人 横浜大陽会
所在地	〒232-0061 神奈川県横浜市南区大岡5-13-15
代表者名	理事長 島村 和子
連絡先	電話 045-742-0625 FAX 045-742-3371
法人事業	<p>(1) 第1種社会福祉事業 特別養護老人ホームの経営</p> <p>(2) 第2種社会福祉事業 老人デイサービス事業の経営 老人短期入所事業の経営 老人介護支援センターの経営 小規模多機能型居宅介護事業の経営 老人居宅介護等事業の経営 障害福祉サービス事業の経営 生活困難者に対してその住居で衣食その他日常の生活必需品若しくはこれに要する金銭を与え又は生活に関する相談に応ずる事業 特定相談支援事業の経営</p> <p>(3) 公益事業 居宅介護支援事業 地域包括支援センター 地域ケアプラザにおける地域活動・交流の事業 サービス付き高齢者向け住宅の経営 栄養ケアステーションの経営</p>

2. 事業所概要

事業所名称	おひさまネット24
介護保険事業所番号	1490500327
所在地	〒232-0061 神奈川県横浜市南区大岡5-14-21
管理者名	鈴木 美香
連絡先	電話 045-315-7779 FAX 045-315-5518
併設サービス	夜間対応型訪問介護、指定訪問介護

3. 設備概要

- ・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。
- ・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.利用者の心身の状況等の情報及びサービス記録を蓄積することが出来る機器

- イ.随時適切に利用者からの通報を受けることが出来る通信機器
- ウ.利用者が適切にオペレーターに通報できる端末機器

#### 4. 事業の目的と運営方針

##### 事業の目的

- ・社会福祉法人横浜太陽会が設置するおひさまネット24（以下「事業所」という）において実施する定期巡回・随時対応型訪問介護看護（以下「事業」という）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、要介護状態にある利用者に対し、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定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を確保することを目的とします。

##### 運営の方針

- ・事業所が実施する事業は、利用者が可能な限りのその居宅において、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者の居宅を訪問し、入浴・排泄・食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応、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い、指定訪問看護事業所と連携して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。
- ・事業の実施にあたっては、必要な時に必要な定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供ができるよう努めるものとします。
- ・事業の実施にあたっては、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するようその目標を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとします。
- ・事業の実施にあたっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとします。
- ・事業所は、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。

##### 事業計画と財務内容

- ・事業計画及び財務内容については、利用者様及びそのご家族様にとどまらず全ての方に對し、要望があれば閲覧することができます。

#### 5. 営業時間

営業日	月曜日から日曜日（年中無休、ただし窓口は、12月29日から1月3日までは除く）	
窓口受付時間	8時30分から17時30分	サービス提供時間 24時間
営業地域	横浜市 南区、港南区（上大岡東1～3丁目、上大岡西1～3丁目、港南1～3丁目、最戸1～2丁目、大久保1～3丁目、東芹が谷、芹が谷1～2丁目のみ）、磯子区（岡村1～8丁目、汐見台1～3丁目、磯子6～7丁目のみ）	

#### 6. 職員の配置状況

事業所では、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する職員として、以

下の職種の職員を配置しています。

#### ＜主な職員の配置状況及び職務内容＞

・管理者 1名（常勤兼務）

従業員および業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施に関し、事業所の従業員に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。

・計画作成責任者 1名（常勤兼務）

連携先の指定訪問看護事業所の看護職員が行うアセスメントの結果を踏まえて定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画作成等を行う。

・オペレーター 6名（常勤兼務）

オペレーターは、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うえで随時利用者またはその家族等からの通報を受け、通報内容をもとに相談援助を行うまたは訪問介護員等の訪問若しくは指定訪問看護事業所の看護師等による対応の可否等を判断する随時対応サービスの業務を行う。

・訪問介護職員 5名（常勤兼務）

① 定期巡回サービスを行う訪問介護員

定期巡回サービスを行う訪問介護員は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画等に基づき、定期的に利用者の居宅を巡回して定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたる。

② 随時訪問サービスを行う訪問介護員

随時訪問介護サービスを行う訪問介護員は、オペレーターが行う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、利用者の居宅を訪問して定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたる。

## 7. 事業所が提供するサービスと利用料金

事業所では、利用者に対して以下のサービスを提供します。

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5条参照）

#### ＜サービスの概要＞

① 定期巡回サービス	介護員等が、定期的に利用者の居宅を巡回して行う日常生活上の世話
② 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又は訪問介護員等の訪問もしくは看護師等による対応の可否等を判断するサービス
③ 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行う日常生活上の世話

④ 訪問看護サービス	連携先の指定訪問看護事業所の看護師等が行う療養上の世話又は診療の補助
------------	------------------------------------

☆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等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、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、計画に基づき、利用者からの随時の連絡に迅速に対応し、必要な援助を行います。

☆訪問看護サービスは、医師による指示に基づき行います。

＜サービス利用料金＞ 添付「定期巡回・随時対応型訪問介護看護利用料金表」参照

・基本料金 1ヶ月ごとの包括料金（定額）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の負担となります。

### （ア）印刷物の交付

利用者は、サービスの提供についての記録を本事業所内のパソコンまたは訪問介護員の携帯する端末から営業時間内に閲覧できますが、記録の印刷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

通常の事業の実施地域を越える場合は、その交通費をいただきます。

実施地域を越えた所から片道1キロメートルにつき20円

### （ウ）通信料

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

## 8. 利用料金のお支払い方法

前記（１）、（２）の料金・費用は、毎月月末締めとし、当該月分のご利用料金を翌月15日までに請求しますので、27日に銀行（郵便局）引き落としとしてお支払いください。

（1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

## 9. 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利用者及びその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あたり、利用者は「7.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は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当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当たり、原則、利用者宅に取り付ける専用のキーボックスにて保管します。やむを得ない場合は事業所にてお預かりするものとします。

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預かり書を取り交わすものとします。また、合鍵を紛失した場合は、すみやかに利用者およ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します。

スペア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。

オ. ケアコール端末機

ケアコール端末機の設置に関して1台目は無料になりますが、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。（端末機費用：本体34,000円、ペンダントコール6,500円）

また契約解除の際は端末機を引き上げる事とします。

(4) 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。

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. 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>2. 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供</li><li>3. 飲酒及び喫煙</li><li>4. 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>5. その他利用者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為</li></ol> |
|--|

(5) 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、事業所の現員からは利用申し込みに応じきれない場合、または通常の事業の実施地域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。

#### (6) 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。

#### (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ないます。

#### (8) 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。

#### (9) 緊急時の対応

サービスの提供中に、利用者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。また、天災時（地震、台風、その他災害時）は公共の交通機関の不通、遅延により訪問の中止や訪問時間の変更や訪問日時の変更をお願いすることがございます。

#### (10) 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合は、利用者の所在する市町村、利用者の家族、利用者にかかる居宅介護支援事業所等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

#### (11) 守秘義務

事業所の職員は当該事業を行う上で知り得た利用者およびその家族に関する個人情報等を正当な理由なく第三者に開示、及び漏洩することはありません。

#### (12) 高齢者虐待防止

事業所は、利用者等の人権擁護・虐待防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

1. 研修を通じて、従業者の人権意識の向上に努めます。
2. 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備に努めます。
3. その他虐待防止のために必要な措置を講じます。

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、これを市町村に通報するものとします。

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じるものとします。

1. 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）の定期的な開催及び従業員に対する結果の周知徹底をします
2. 虐待の防止のための指針を整備します
3. 従業員に対する虐待の防止のための研修を定期的の実施します（年1回以上）
4. 上記措置を適切に実施するための担当者を設置します

#### (13) 身体的拘束等の適正化に関する事項

事業所は、利用者また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、身体的拘束等を行いません。

事業所が身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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。

#### (14) 損害賠償責任

事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに期すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。

### 10. 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、連携先の指定訪問看護事業所の看護師によるアセスメントを踏まえ作成します。
- (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。

### 11. 勤務体制の確保等

- (1) 事業所は、利用者に対し適切なサービスを提供できるよう、従業者の勤務の体制を定めています。
- (2) 事業所の従業者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、定期巡回サービス、随時対応サービス及び随時訪問サービスの事業の一部を、他の訪問介護事業所等との契約に基づき、訪問介護事業所等の従業者に行わせることができるものとします。
- (3) 前2項にかかわらず、午前6時から午前8時までの間に行われる随時対応サービスについては、市町村長が地域の実情を勘案して適切と認める範囲内において、複数の定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の間の契約に基づき、当該複数の定期巡回・随時訪問介護看護事業所が密接な連携を図り、一体的に利用者又はその家族等からの通報を受けることができます。
- (4) 事業所は従業者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か月以内
  - イ. 定期的研修 年12回

### 12. 地域との連携

- (1) 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します。

- (2) 介護・医療連携推進会議の開催は、年に2回とします。
- (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、有識者等とします。
- (4) 介護・医療連携推進会議の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表します。

### 1 3. 指定訪問看護事業所との連携

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します。

- (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当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

### 1 4. 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、必要な支援を行うよう努めます。

### 1 5. 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16条参照）

- (1) 第三者評価の実施：実施なし
- (2) 事業所における苦情の受付

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 鈴木 美香
受付時間	8：30～17：30
受付日	月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）
電話番号	045-315-7779

- (3) 行政機関その他苦情受付機関

南区役所 高齢・障害支援課	所在地 横浜市南区浦舟町2-33 電話番号 045-341-1139 FAX 045-341-1144
港南区役所 高齢・障害支援課	所在地 横浜市港南区港南4-2-10 電話番号 045-847-8415 FAX 045-845-9809
磯子区役所 高齢・障害支援課	所在地 横浜市磯子区磯子3-5-1 電話番号 045-750-2417 FAX 045-750-2540



横浜市 はまふくコール (横浜市苦情相談コールセンター)	所在地 横浜市中区本町6-50-10 電話番号 045-263-8084 FAX 045-550-3615
神奈川県国民健康保険団体連合会 (神奈川県国保連合会) 介護保険課 介護苦情相談係	所在地 横浜市西区楠町27-1 電話番号 045-329-3447 受付時間 午前8時30分～午後5時15分 (土・日・祝祭日及び年末年始を除く)

説明日 令和 年 月 日

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。これを証明するため本書2通を作成し、署名捺印のうえ、各自1通ずつ所持します。

事業所名 おひさまネット24

所在地 神奈川県横浜市南区大岡5-14-21

管理者 鈴木 美香

印

説明者

印

私は、本書面により、本事業者から定期巡回・随時対応訪問介護看護サービスの利用に際し、重要事項の説明を受け、その内容を確認して同意し交付を受けました。

利用者

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

代筆の場合：氏名 \_\_\_\_\_ 印 続柄 ( )

家族 (代理人)

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印 続柄 ( )