

## 定期巡回・随時対応型訪問介護看護重要事項説明書

### 【カレス定期巡回随時対応型訪問介護看護事業所の概要】

#### 1. サービスを提供する事業所

##### (1) 事業所の所在地

事業所名称	カレス定期巡回随時対応型訪問介護看護事業所
介護保険指定 (事業所番号)	指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 ( 北海道指定 0190201129 )
事業所所在地	札幌市東区北 12 条東 4 丁目 1 番 1 号
連絡先 責任者氏名	T E L 011-722-3336                      F A X 011-722-2233 管理者 小西 徹夫
事業実施地域	札幌市東区
第三者機関評価 の有無	なし

##### (2) 事業所の職員体制

職種	勤務体制	業務内容
管理者	常勤兼務 1 名	事務所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行う。 利用調整に係る調整、サービス内容の管理を行う。
オペレーター	常勤兼務 12 名	利用者からの通報を受け、相談及び助言を行うとともに訪問の要否の必要性を判断する ・ 計画作成責任者・訪問介護員・オペレーター及び、カレスデイサービスセンター通所介護員兼務 12 名
計画作成責任者	常勤兼務 12 名	利用の申し込みに係る調整、サービスの内容の管理を行うととも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を作成し、利用者へその内容を説明、交付する。 ・ 計画作成責任者・訪問介護員・オペレーター及び、カレスデイサービスセンター通所介護員兼務 12 名
訪問介護員	常勤兼務 12 名	定期巡回または利用者からの通報により利用者宅を訪問し身の回りの介護および日常生活上の世話をを行う。 ・ 計画作成責任者・訪問介護員・オペレーター及び、カレスデイサービスセンター通所介護員兼務 12 名

##### (3) 事業所の営業日

営業日	年中無休
営業時間	24 時間
休業日	なし

## 2.事業の目的及び運営方針

事業の目的	訪問介護員等が要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護及び介護予防訪問介護を提供することを目的とする。
運営方針	事業所の訪問介護員等は要介護状態又は要支援状態の心身の特性を踏まえて、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、入浴、排泄、食事の介護その他全般にわたる援助を行う。 事業の実施にあたっては関係市町村、地域保健、福祉サービスとの綿密な連携を図り総合的なサービス提供に努めるものとする。

## 3.サービスの概要

### (1)提供するサービスの内容について

定期巡回・随時対応型訪問介護看護は、介護保険法による地域密着型サービスでありケアマネジャー等が作成したケアプランに位置づけられた内容に従い、サービスを提供いたします。具体的な内容は、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書」を作成してご利用者やご家族に了解をいただき、サービス提供を開始させていただきます。訪問介護員は身分証明書を携行していますのでご確認ください。サービスの内容は以下の通りとなります。

#### ① 定期巡回サービス

定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、予め決められた時間に訪問介護員等が訪問し、その居宅において生活を送る為に必要な援助を行う。

#### ② 随時対応サービス

通報端末機器を利用者宅に設置し、オペレーターは、予め利用者の心身の状況、その置かれている環境及び家族等の状況を把握した上で、通報に対し、訪問介護員等の訪問の要否の判断を行うサービスを提供する。また、利用者またはその家族等からの通報に対し、適切な相談助言も行う。

#### ③ 随時訪問サービス

利用者またはその家族からの通報に対し、オペレーターが訪問介護員等の派遣が必要と判断した場合に訪問し、必要な援助を行う。

#### ④ 訪問看護サービス

主治医からの文書による指示と、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、定期的及び図維持的にサービス提供を行う。また、訪問看護サービスの実施については事業者及び利用者が契約を結ぶ指定訪問看護事業所とする。

### (2) 訪問介護員が行う援助

身体介護	日常的な介護が必要なご利用者の為に、お一人での動作が難しい部分を介助いたします。 サービスの準備、食事介助、歯磨き介助、排泄介助、入浴介助、部分浴介助、清拭、更衣介助、整容、体位交換、移動介助、通院・外出介助、自立支援の見守り介助、サービス提供後の記録 等
生活援助	日常生活全般をサポートいたします。 サービスの準備、洗濯、掃除、環境整備、買い物、サービス提供後の記録 等

### (3)訪問介護員が行えない援助

ご利用者本人が不在時のサービス提供、金銭管理や支払い契約に関すること、危険をともなう行為や直接利用者の援助に該当しない行為、医療行為、日常生活の援助に該当しない行為、商品の販売、農作業、ペットの散歩、庭の草むしり 等

### (4) サービスの終了

#### 1.ご利用者の都合でサービスを終了する場合

終了を希望する1週間前までに文書でお申し出下さい。

#### 2.当事業所の都合で終了する場合

人員等の不足等のやむを得ない事情で事業の縮小や撤退を余儀なくされる場合等、当事業所の都合によってサービスの提供を終了させていただくことがございます。その場合は、終了1ヵ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の事業者をご紹介いたします。

定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書に定めたサービス以外の不適切な援助を強要される場合は、文書で通知のうえ、サービスを終了させていただくことがあります。

#### 3.自動終了

以下の場合には、双方の通知がなくとも、自動的にサービスを終了いたします。

ご利用者が介護保険施設等の施設に入所された場合

ご利用者の要介護状態区分が、要支援、非該当（自立）と認定された場合

### [ 確認事項 ]

サービスの提供にあたり以下の点についてご理解の上、ご協力をお願い致します。

#### 1.金銭の取り扱いについて

買物に必要な代金を介護スタッフが立て替えることはいたしません。通帳や印鑑はお預かりする事はできません。日常生活品等を購入する為に金銭をお預かりする場合は、購入品、つり銭及びレシート、領収書の確認をお願いします。

#### 2.サービスに使用する用具

サービスに使用する用具は、ご利用者のお宅にある用具や材料を使わせて頂きます。

#### 3.介護スタッフの飲食等

介護スタッフに対する贈り物や飲食等のおもてなしはご遠慮させていただきます。

#### 4.担当の指名

特定の介護スタッフを指名することはできません。

#### 5.移動手段

通院介助や外出同行の場合公共交通機関及びタクシーを利用させていただきます。

#### 6.訪問記録

訪問記録はサービス終了時に、その日に行ったサービスの記録をします。

#### 7.住所等の変更事項

住所、電話番号、支払い方法等に変更がございましたら速やかに当事業所までご連絡ください。

## 4.利用料金

### 1、利用料金と負担額

当事業所は介護保険法による指定定期巡回・随時対応訪問介護看護の事業所ですので、保険料の滞納等がない限り、介護保険支給限度額内の利用料金の9割又は8割を利用者によって保険者から直接受け取ることができます（法廷代理受領）。通常、ご利用者に負担いただくのは、介護保険支給限度額内の利用料金の1割又は2割と介護保険支給限度額を超過しての利用があれば超過分の利用料金の金額との合計額となります。

また、随時対応、訪問サービスにおける通信機器の利用料、通信料は各自ご負担願います。

### 2、その他の費用等

1.サービス提供にあたってご利用者宅で使用させていただき電気、ガス、水道等の費用はご利用者の負担となります。
2.サービス提供にあたり、ご利用者宅で使用させていただき用具、消耗品等は、ご利用者の負担となります。
3.買物同行(代行)、通院介助等にかかる交通費は、訪問介護員分の交通費につきましてもご利用者に実費をご負担いただきます。(立替はいたしかねますので、その場でのご負担をお願いします。)
4.ご利用者宅への交通費は、通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。お住まいが通常の事業の実施地域以外にある場合には、通常の実施地域を超えた地点からお住まいまでの交通費の実費を往復分ご請求させていただきます。

### キャンセル料について

事前に予約いただいたサービスの日時の変更、キャンセル等を希望される際は、前営業日の営業時間終了までに、当事業所のサービス提供責任者までご連絡ください。それ以降の連絡なくキャンセルされた場合には、キャンセル料が発生する場合があります。

当日訪問時間までに連絡がなく、訪問してからのキャンセルの場合、交通費のみ請求させていただきます。

ご都合が悪い場合は、お早めにご連絡下さいますようお願いいたします。

※1 ただし、ご利用者の病変や急な入院等の場合にはキャンセル料は負担いたしません。

※2 この場合、訪問の調整をいたしますが、調整がつかない場合もありえることをあらかじめご了承下さい。

## 5.サービスに関する苦情・相談

当事業所の行う、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供に関する苦情・相談をお受けします。

事業所の相談窓口	カレス定期巡回随時対応型訪問介護看護事業所 住 所：札幌市東区北12条東4丁目1番1号 電 話：011-722-3336 担当者：横田 潤
----------	--

	ご利用時間：8：30～17：00
その他の窓口	北海道国民健康保険団体連合会 住所：札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館 電話：011-231-5175（介護サービス苦情相談専用ダイヤル）
	北海道社会福祉協議会 住所：札幌市中央区北2条西7丁目 かでる2・7 電話：011-204-6310（北海道福祉サービス運営適正化委員会）

(1)円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順

- ① 苦情があった場合は、直ちに管理者が相手方に連絡をとり、家庭訪問をするなどして、詳しい事情を確認するとともに、関係者からも事情を確認します。
- ② 管理者が必要であると判断した場合は、介護支援専門員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、必ず介護支援専門員に処理結果を報告します。）
- ③ 検討後、翌日までには必ず具体的な対応を行います。（利用者への謝罪など）
- ④ 記録を台帳に保管し、再発防止に役立てます。

## 6.緊急時および事故発生時の対応

(1) 緊急時の対応について

1. サービスの提供時に、ご利用者にお怪我、病状の急変、その他の緊急時態や事故が発生した場合には、速やかにご家族等や主治医の方にご連絡するなど、必要な措置を講じます。

(2) 事故発生時について

1. 事故が発生した場合には、ご家族、ケアマネジャー、市町村等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。
2. 当該事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録をします。
3. 事故が生じた際には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。
4. ご利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、本契約書7条により、速やかに対応させていただきます。また事業者は損害賠償保険に加入しております。

## 7. 秘密の保持

当事業所では、守秘義務の遵守を徹底し、利用者の個人情報を保護いたします。

別記「個人情報の取り扱い」及び契約書第8条に基づきます。

事業所は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密・個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

事業所やスタッフの個人情報保護の観点から、見守りカメラの設置、職員の写真撮影、音声録音等やSNSの投稿などはお控えください。必要な旨は事前にお知らせください。

## 8. 虐待防止のための措置に関する事項

当事業所は虐待の発生又はその再発を予防するため、次に掲げる措置を講じるものとします。

- (1) 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 事業所において虐待防止のための研修を年に1回以上実施します。
- (4) 前3項目に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。
- (5) 虐待や虐待が疑われる事案が発生した場合は、地域包括支援センター等へ相談します。虐待防止委員会等で協議し再発防止策を講じ札幌市へ報告します。

## 9. 職員へのハラスメント対策

当事業所は、職場におけるセクシャルハラスメント（職場関係者に限らず、利用者やその家族からうけるものも含む）やパワーハラスメントの防止の為に雇用管理上の措置を講じます。また利用者やその家族からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止の為に必要な措置を講じます。

- (1) 相談窓口を設置します。
- (2) ハラスメント被害防止の為に指針を整備します
- (3) ハラスメント被害防止の為に研修を実施します

職員への禁止行為は以下の通りとします

- (1) 暴行・障害等の身体的な攻撃を行う事
- (2) 脅迫・名誉棄損・侮辱・暴言等の精神的な攻撃を行う事
- (3) 明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害等を行う事
- (4) 私的なことに過度に立ち入る事
- (5) サービス利用中の写真や動画撮影、音声録音を無断で行う事。また無断でSNS等に掲載すること。

## 9. 業務継続計画について

- (1) 当事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し居宅介護サービス支援の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、必要な措置を講じています。
- (2) 事業者は従業者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  
に実施します
- (3) 事業所は定期的な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います。