

重要事項説明書

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス

当事業者は、介護保険の指定を受けています。

定期巡回・随時対応型訪問介護看護（伊勢市指定第 2490800196 号）

当事業所は、ご契約者に対して定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供します。
事業所の概要や提供されるサービス内容や契約上ご注意いただきたいことを次の通りご説明します。

1、事業者

- | | |
|--------------------|------------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 五十鈴会 |
| (2) 法人所在地 | 伊勢市楠部町若ノ山 2605-33 |
| (3) 電話番号 | (0596) 28-1010 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 山崎 学 |
| (5) 設立年月日 | 平成 15 年 6 月 24 日 |
| (6) インターネットメールアドレス | isuzuen@blue.ocn.ne.jp |

2、事業所の概要

- | | | |
|--------------|------------------------------------------------------|-------|
| (1) 建物の構造 | 鉄骨造り | 4 階建て |
| (2) 建物の延べ床面積 | 2 9 2 6 . 2 2 m ² | |
| (3) 施設の周辺環境 | 近鉄 五十鈴川駅より歩いて 5 分の所に位置し、近隣には、大型スーパーやコンビニもあり便利な環境である。 | |

事業所の説明

- | | | |
|-----------|----------------------|------------------------------------------|
| (1) 事業の種類 | 指定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 | 平成 26 年 3 月 1 日指定
伊勢市指定第 2490800196 号 |
|-----------|----------------------|------------------------------------------|

* 当事業所は、サービス付き高齢者向け住宅 いすずガーデン内に併設されています。

- | | |
|-----------|-------------------------------------|
| (2) 事業の目的 | 要介護状態に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出来るよう、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出来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、心身の維持回復を目指す。

- (3) 事業所の名称
定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 いすずガーデン
- (4) 事業所の所在地
伊勢市楠部町乙 77
交通機関 近鉄 五十鈴川駅徒歩 5 分
伊勢自動車道 伊勢インターより 2 分
- (5) 電話番号及びファックス番号 TEL (0596) 63-8500 FAX (0596) 63-8501
- (6) 管理者 中馬 宏樹
- (7) 当事業所の運営方針
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出来るよう、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、その居宅において安心して生活を送ることが出来るようにするための援助を行う。
- (8) 開設（サービス開始）年月
定期巡回・随時対応型訪問介護看護 平成 26 年 3 月
- (9) 併設する他の事業
サービス付き高齢者向け住宅 いすずガーデン
訪問介護・介護予防訪問介護事業所 いすずガーデン
通所介護・介護予防通所介護事業所 いすずガーデン
- (10) 通常の事業の実施地域
伊勢市内全般
- (11) 営業日及び営業時間
営業日 365 日（年中無休）

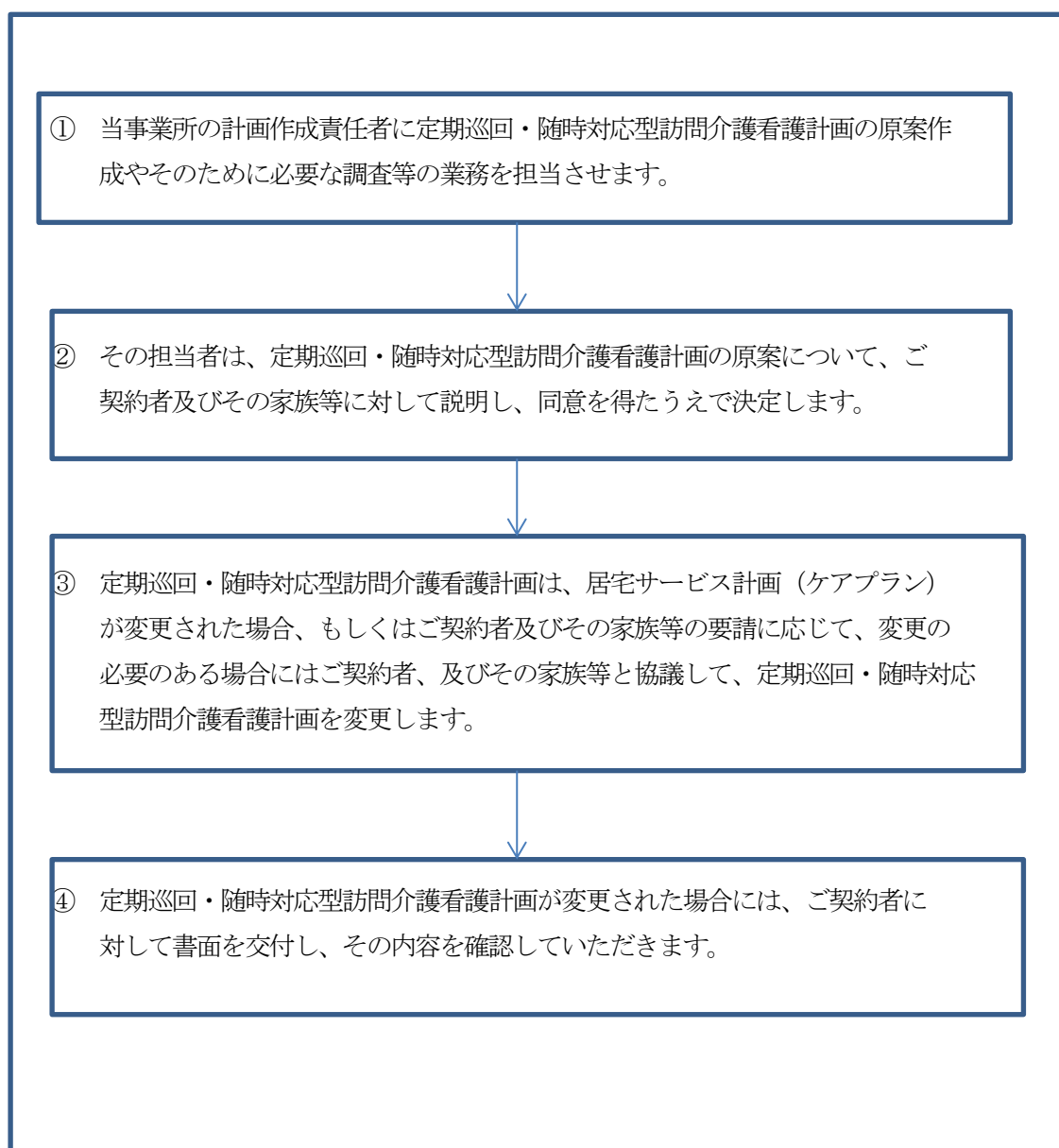
営業時間 24 時間

相談 土・日曜・年末年始を除き 9:00～18:00

3、 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合は、その内容を踏まえ、契約締結後に作成するそれぞれのサービスに係る介護計画（以下、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」という。）に定めます。

契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。



(2) ご契約者に係る「居宅サービス計画(ケアプラン)」が作成されていない場合のサービス提供の流れは、次の通りです。

① 要介護認定を受けている場合

- 居宅介護支援事業所の紹介等必要な支援を行います。
- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。(償還払い)

居宅サービス計画 (ケアプラン) の作成

- 作成された居宅サービス計画に沿って、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を変更し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金(自己負担額)をお支払いいただきます。

② 要介護（要支援）認定を受けていない場合

- 要介護（要支援）認定の申請に必要な支援を行います。
- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。（償還払い）

要介護と認定された場合

- 居宅サービス計画（ケアプラン）を作成していただきます。必要に応じて、居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。

居宅サービス計画（ケアプラン）の作成

要支援自立と認定された場合

- 契約は終了します。
- 既に実施されたサービスの利用は全額自己負担となります。

- 作成された居宅サービス計画に沿って、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を変更し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

4、 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス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>

- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護（Ⅱ）

	職 種	員 数
1	管理者（兼務）	1 人
2	計画作成責任者（兼務）	1 人以上
3	オペレーター（兼務）	1 人以上
4	訪問介護員（兼務）	2 人以上
5	訪問看護員	訪問看護は、連携先の山崎外科内科が提供します。

5、 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者に対して以下のサービスを提供します。

- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

また、サービスについて

- ① 利用料金が介護保険から給付される場合
② 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

があります。

<サービスの概要（定期巡回・随時対応型訪問介護看護）>

① 定期巡回サービス

ご自宅を定期的に巡回訪問して各種の介護・介助を行います。

② 随時対応サービス

電話やケアコール端末からの通報に対し、24時間常駐のオペレーターが会話対応を行います。状況により訪問などの要否を判断し、対応します。

③ 随時訪問サービス

随時対応サービス（電話やケアコール端末からの通報への対応）における訪問の要否等の判断に基づき、必要に応じて居宅まで訪問対応します。概ね15分以内の対応を目指しますが、他の利用者への対応状況や他訪問先からの距離により対応時間は変わります。また、緊急性の高い利用者を優先して訪問する場合があります。

④ 訪問看護サービス

訪問看護が必要な方には、主治医の指示に基づき、連携先の山崎外科内科より看護師がお伺いします。当事業所では、連携先の山崎外科内科からのサービス提供となります。

* 訪問介護においては、介護保険法上の介護報酬の対象行為のみの提供となります。

<サービス利用料金>

① 介護報酬に関わる利用負担金(基本利用料の1割、2割もしくは3割)

A. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護費

要介護度	1 割		2 割		3 割	
	月額負担金	通所利用時 減算/1日	月額負担金	通所利用時 減算/1日	月額負担金	通所利用時 減算/1日
1	5,446円	-62円	10,892円	-124円	16,338円	-186円
2	9,720円	-111円	19,440円	-222円	29,160円	-333円
3	16,140円	-184円	32,280円	-368円	48,420円	-552円
4	20,417円	-233円	40,834円	-466円	61,251円	-699円
5	24,692円	-281円	49,384円	-562円	74,076円	-843円

*地域区分単価は10.00

* 訪問看護をご利用された場合は、別途山崎外科内科に関わる費用が発生します。

B. 各加算(以下の加算が上記の単位数に加算されます。

(2割負担の方は2倍となり、3割負担の方は3倍の額となります。)

- ・初期加算 1日+30単位
 - ・高齢者虐待防止措置実施の有無 基準型(減算なし)
 - ・総合マネジメント体制強化加算(Ⅱ) 800単位/月
 - ・サービス提供体制強化加算(Ⅰ) イ 750単位/月
 - ・介護職員等処遇改善加算 加算(Ⅰ) 24.5%
 - ・同一建物減算 -600単位/月
 - ・特別管理加算(Ⅰ) 500単位/月・・・対応時のみ
 - ・特別管理加算(Ⅱ) 250単位/月・・・対応時のみ
- ② 運営基準(厚生労働省令)で定められた「その他の費用」(全額利用者負担)
 - ③ 通常のサービス提供の範囲を超える「保険外の費用」(全額利用者負担)
 - ④ 災害時など電話回線にトラブルが生じた場合、ケアコールサービスに支障が出ることもありますので、ご了承下さい。
 - ⑤ 居室の鍵の管理は、個人で責任をもって管理してください。なお、合鍵については、管理事務所にて、お預かりいたします。
 - ⑥ 交通費は、通常のサービス提供地域の方は無料ですが、それ以外の地域の方は実費をいただきます。

<利用料金のお支払い方法>

前期の料金・費用については、次の通りお支払いください。

- | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ア 窓口での現金支払い イ サービス提供者へ現金支払い ウ 銀行自動引落し(別紙の申込み書による) * 手数料等は、いすずガーデンの負担となります。 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<利用の中止、変更、追加>

- 利用予定日の前にご契約者の都合によりサービスの利用を中止又は、変更することが出来ます。この場合、利用予定日の前々日までに事業者申し出て下さい。

6、定期巡回・随時対応型訪問介護看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

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代してサービスの提供をします。場合によっては、連携先の訪問看護員からのサービス提供もあります。

② 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

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの利用にあたり、契約者は、「当事業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依頼することはできません。

イ、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス実施に関する指示・命令

定期巡回・随時対応型訪問介護看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契約者の事情・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・電気等）は無償で使用させていただきます。

③ サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご契約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。

④ 介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約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。

- ① 医療行為又は、医療補助行為
- ② ご契約者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受
- ③ ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ ご契約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
- ⑤ その他、ご契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

7、サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約期間満了の7日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に6ヶ月間（要介護認定期間）同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ① ご契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定によりご契約者の心身の状況が要支援・自立と判定された場合
- ③ 事業者が解散した場合、破産した場合又は、やむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④ 施設の滅失や毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は、指定を辞退した場合
- ⑥ ご契約者から解約又は、契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

(1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間中であっても、ご契約者から利用契約の全部又は、一部を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約・解除届出書を提出下さい。

但し、以下の場合には、即時に契約の全部又は一部を解約・解除することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② 事業所の運営規程の変更に同意できない場合
- ③ ご契約者が入院された場合（一部解約はできません）
- ④ ご契約者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合（一部解約は出来ません）
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑦ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は、過失によりご契約者の身体・財物・

信用等を傷つけ、または著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

- ⑧ 他の利用者が、ご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける具体的な恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

(2) 事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約の全部又は、一部を解除させていただくことがあります。

- ① ご契約者が契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又はね不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご契約者による、サービス利用料金の支払いが3ヶ月遅延し、相当期間を定めたとにもかかわらず、これが支払われない場合
- ③ ご契約者が、故意又は、重大な過失により事業者又は、サービス従事者もしくは他の利用サービス等の財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ ご契約者の行動が他の利用者もしくはサービス従事者の生命、身体、健康に重大な影響を及ぼすおそれがあったり、あるいは、ご契約者が重大な自傷行為（自殺にいたるおそれがあるような場合）を繰り返すなど、本契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合
- ⑤ 常時、医療ケアが必要など当事業所のサービス体制では安全なサービス提供が出来ないと判断した場合

(3) 契約の一部が解約または解除された場合

本契約の一部が解約又は、解除された場合には、当該サービスに関わる条項はその効力を失います。

(4) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、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。

8、 サービス提供における事業者の義務

当事業所は、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、ご契約者の生命、身体、生活環境等の安全やプライバシーの保護などに配慮します。当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご契約者の生命、身体、財産の安全に配慮します。
- ② ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は、看護職員と連携の上、ご契約者から聴取、確認をします。
- ③ ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管するとともにご契約者の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ④ ご契約者に対する身体的拘束その他、行動を制限する行為を行いません。ただし、ご契約者又は、他の利用者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなど、適正な手続きにより、身体等を拘束する場合があります。
- ⑤ ご契約者へのサービス提供時において、ご契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には迅速やかに主治医又は、救急医療機関への連絡を行う等必要な処置を講じます。
- ⑥ 事業者及びサービス従事者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者またはご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。(守秘義務) ただし、ご契約者に医療上の必要がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。
- ⑦ ご契約者に係わる他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の同意を得た上で、ご契約者又は、ご家族等の個人情報を用いることが出来るものとします。
- ⑧ ご契約者との契約の終了に伴う援助を行う際には、ご契約者の同意を得ます。

9、 事故発生時の対応について

事故が発生した場合には、契約者やその家族に対し、速やかに状況を報告、説明し、その被害の拡大防止を図るなど必要な措置を講じます。

10、 虐待防止

(1) 利用者の人権擁護・虐待の防止等のために次の措置を講じております。

- ① 虐待を防止するための職員に対する研修の実施
- ② 虐待防止対策を検討する委員会の定期的な開催と内容の周知
- ③ 虐待防止のための指針の整備
- ④ 虐待防止担当者の任命

(2) サービス提供中に、職員又は擁護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、これを伊勢市に通報するものとします。

11、 非常災害対策

事業者は、当事業所の所在する地域の環境及び利用者の特性に応じて時象の非常災害に関する具体的計画として災害時対応マニュアルを策定しております。

- ・ 防災設備 スプリンクラー、消火器、消火栓等消防法に準ずる。
- ・ 防災訓練 年2回（夜間訓練有り）

12、 感染症対策の強化

委員会の開催、指針の整備、研修、訓練を実施し、感染症発生時における業務継続計画を構築し感染時の対応に努める。

13、 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施無し。

14、損害賠償について

- (1) 当事業所において、事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、その損害の発生について、契約者に故意、又は、過失が認められる場合には契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。
- (2) 事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。
 - ①契約者（その家族も含む）が、契約締結に際し、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は、不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
 - ②契約者（その家族も含む）が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は、不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
 - ③ 契約者の急な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合
 - ④ 契約者が事業者もしくはサービス従業者の指示等に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

○ 加入保険名

介護保険・社会福祉事業者総合保険 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

15、苦情の受付について

(1) 当施設における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は、以下の専用窓口で受付けます。

別紙1参照

なお、苦情の受付窓口は、受付担当者となります。また、第三者委員も直接苦情を受け付けることができます。さらに第三者委員は、苦情解決を円満に図るために双方への助言や話し合いへの立会いなども致します。

苦情解決責任者は、苦情の申し出をされた方と話し合いによって円満な解決に努めます。

(2) 行政機関その他の苦情受付機関

三重県国民健康保険団体連合会	所在地	津市桜橋2-96	三重県自治会館2階
介護保険課苦情処理係	専用電話	059-222-4165	
	受付時間	平日 9:00~17:00	(祝祭日除く)

(介護保険全般に関する相談)

伊勢市役所介護保険課	所在地	伊勢市岩淵 1-7-29
	電話番号	0596-21-5647

(契約上のトラブルについて)

伊勢市消費生活センター	所在地	〃	市役所商工労政課内
	電話番号	0596-21-5717	
	受付時間	9:00~16:00	

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に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者 社会福祉法人 五十鈴会
事業所名 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 いすずガーデン
住所 伊勢市楠部町乙 77
説明者職名 (管理者) 中馬 宏樹 印
(計画作成責任者) 森 さとみ 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看護サービスの提供開始に同意しました。

利用者：住所

氏名 ⑩

(代筆者： 続柄：)

家族：住所

氏名 ⑩

(続柄：)

社会福祉法人 五十鈴会 苦情窓口

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 いすずガーデン)

《苦情解決責任者》

中馬 宏樹 (定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 いすずガーデン 管理者)

《苦情受付担当者》

森 さとみ

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 いすずガーデン 計画作成責任者)

《第三者委員》

中西 巳徳 (社会福祉法人 五十鈴会 苦情処理委員会第三者委員)

山下 敦子 (同上)