

# 定期巡回 にこここ 重要事項説明書

定期巡回・随時対応型訪問介護看護

第1690200884号

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サービスを提供します。

事業所及び出張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とおり+説明します。

当事業所の利用は、原則として要介護認定の申請により「要介護」と認定された方が対象となります。

## 目 次

- 1 事業者
- 2 事業所の概要
  - (1) 事業所の種類
  - (2) 事業所の目的
  - (3) 事業所及び出張所の名称
  - (4) 事業所及び出張所の所在地
  - (5) 事業管理者
  - (6) 事業所の運営方針
  - (7) 営業日及び営業時間
- 3 職員の配置状況
- 4 提供サービスと利用料金
  - (1) 介護保険の給付対象となるサービス
  - (2) サービス利用料金
  - (3) 利用料金のお支払い方法
  - (4) 利用の中止、変更、追加
- 5 サービスの提供における留意事項
- 6 苦情等の受付
- 7 緊急時の対応
- 8 事故発生時の対応
- 9 衛生管理等の対策
- 10 業務継続計画の策定等
- 11 虐待の防止について
- 12 身体拘束について
- 13 個人情報の保護について
- 14 第三者評価の実施状況

社会福祉法人 福鳳会

## 1 事業者

名 称 社会福祉法人 福鳳会  
所 在 地 富山県高岡市蔵野町3番地 (〒933-0834)  
電 話 番 号 代表 0766-31-4567 FAX 0766-31-4848  
代 表 者 理事長 林 治朗  
開苑年月日 昭和62年11月1日

## 2 事業所の概要

- (1) 種 類 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護  
指定年月日 令和5年2月1日  
事業所番号 第1690200884号

当事業所はサービス付き高齢者向け住宅高志の郷に併設しています。

### (2) 目 的

利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、24時間計画的に、または利用者からの随時の通報に適切に対応を行うことにより、利用者が安心してその居宅において生活を送ることを目的とします。

- (3) 名 称 定期巡回 にこにこ

- (4) 所 在 地 事業所：〒933-0849 富山県高岡市横田本町5番21号  
(電話 0766-30-8825 FAX 0766-25-8812)

- (5) 管 理 者 小竹 美江

### (6) 運 営 方 針

- ① 利用者の人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。
- ② 適切な介護技術をもって常に提供したサービスの質の管理、評価を行いその向上に努めます。

### (7) 営業日・営業時間・訪問地域

営 業 日 年中無休  
営 業 時 間 24時間  
訪 問 地 域 高岡市内

### 3 職員の配置状況

当事業所では、利用者に対して各サービスを提供する職員として、つぎの職種の職員を配しています。

職 種	職務の内容	人員数
管 理 者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の従業者及び業務の一元的な管理</li> <li>・従業者に基準を遵守させるための必要な指揮命令</li> </ul>	1名（常勤兼務）
オペレーター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者及び家族からの通報を随時受け付け、適切に対応</li> <li>・利用者又は家族に対して、適切な相談及び助言</li> </ul>	提供時間を通じて 1名以上（常勤兼務）
計画作成責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成及び交付</li> <li>・サービス提供の日時等の決定</li> <li>・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</li> </ul>	1名以上 （常勤兼務）
定期巡回サービス 訪問介護員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に沿った定期的な利用者宅巡回訪問</li> </ul>	必要な人数 （常勤又は非常勤 による兼務）
随時対応サービス 訪問介護員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オペレーターからの要請を受けて利用者宅を訪問</li> </ul>	提供時間を通じて 1名以上 （常勤又は非常勤 による兼務）

### 4 提供サービスと利用料金

当事業所では、利用者に対してつぎのサービスを提供します。

#### (1) 介護保険の給付対象となるサービス

＜サービスの概要＞

イ) 定期巡回サービス	訪問介護員が定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、定期的に利用者宅を巡回し介護サービスを提供します。
ロ) 随時対応サービス	利用者・家族からの通報を受け、24時間オペレーター（専門職）が利用者の状況を確認し、必要に応じてサービスを手配します。
ハ) 随時訪問サービス	オペレーターからの要請を受け、随時利用者宅を訪問し介護サービスを提供します。
ニ) 訪問看護サービス	アセスメント、モニタリング及び連携先の訪問看護事業所が定期的並びに随時状況に応じて看護サービスを提供します。

※ 定期巡回サービス及び随時訪問サービスは、入浴や食事介助、服薬介助、おむつ交換等の身体介助を中心とした援助を行います。

(2) サービス利用料金（1日当り）

【連携型定期巡回・随時対応型訪問介護看護（月額単位）】

要介護度	介護のみ利用の場合	看護を利用する場合
要介護1	5, 446単位	2, 961単位
要介護2	9, 720単位	
要介護3	16, 140単位	
要介護4	20, 417単位	
要介護5	24, 692単位	3, 761単位

※ 月途中からの利用開始の場合は、日割り額を利用日数に乗じた額が利用料となります。

※ 通所介護サービスを利用された場合や、短期入所サービスを利用された場合は下記の通りとなります。

※ 訪問看護を利用される場合は、訪問看護事業所にて算定されます。

【通所利用減算・日割り単位数】

項目	概要	単位数	
通所介護サービス利用時の減算額（1日あたり）	当該サービスの利用者が、通所介護サービス等を利用された場合に減算されます。	要介護1	▲62単位
		要介護2	▲111単位
		要介護3	▲184単位
		要介護4	▲233単位
		要介護5	▲281単位
短期入所サービス利用時の日割り額（1日あたり）	当該サービスの利用者が、短期入所サービス等を利用された場合に日割りで算定されます。	要介護1	187単位
		要介護2	334単位
		要介護3	555単位
		要介護4	703単位
		要介護5	850単位

【加算及び減算料金】

項目	概要	単位数
初期加算	利用を開始した日から起算して30日以内の期間又は、30日を超える入院後に利用を再開した場合に加算されます。	1日につき 30単位
総合マネジメント体制強化加算（Ⅱ）☆	厚生労働大臣が定める基準に適合している指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所が日々の多職種との連携、地域との連携や環境に合わせた計画の見直しを行った場合加算されます。	1月につき 800単位
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）☆	厚生労働大臣が定める基準に適合している指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所が、職員の有資格者の割合や勤続年数から、質の高いサービスを提供する体制である場合加算されます。	1月につき 750単位

介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）☆	厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施している場合加算されます。	1月につき 所定単位×24.5%
同一建物減算 ☆	事業所の所在する建物と同一敷地内に居住する利用者にサービスを実施する場合減算されます。	1月につき 600単位

※ 「☆」は区分支給限度額の算定対象外です。

#### 【介護保険の給付対象外のサービス】

##### (ア) 通信料

利用者宅から事業所への通報に係る通信料及び通話により発生する通話料金については、利用者にご負担いただきます。

##### (イ) モバイル端末

サービス内容を記録するモバイル端末を設置させていただく際は、モバイル端末の充電に係る費用をご負担いただきます。

##### (3) 利用料金のお支払い方法

利用料金については、翌月に前月1か月分をまとめてご請求いたしますので、15日までに納入願います。

##### (4) 利用の中止、変更、追加

利用予定期日の前に、利用者の都合により各サービスの利用を中止又は変更、追加をすることが出来ます。この場合にはサービス実施予定日の前日までに事業者申し出下さい。

#### 5 サービスの提供における留意事項

- (1) 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。利用者からの特定の訪問介護員の指定はできません。
- (2) 定期巡回サービスの提供時に、交通状況、緊急を要する随時訪問の事情等により訪問予定時間が前後する場合があります。予めご了承ください。
- (3) サービスの利用にあたり、利用者は「4 提供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当事業所に依頼することはできません。
- (4) 訪問介護員等は、利用者に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供に当たって、次に該当する行為は行いません。

- (ア) 利用者もしくはその家族等からの物品等の授受
  - (イ) 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
  - (ウ) 飲酒及び喫煙
  - (エ) 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
  - (オ) その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為
- (5) 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。
- (6) 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法について

定期巡回・随時対応型訪問介護看護に当たり、利用者から合鍵を預かる必要がある場合は、書面により取り扱い方法について説明した上で、合鍵を預かることに同意する旨の文書に署名（記名捺印）を受けます。預かった合鍵については、利用者宅に設置する専用のキーボックスにて保管することにします。キーボックスは無償で提供いたしますが、契約終了時にご返却いただきます。また、合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者へ連絡を行うとともに、警察へ届出等必要な措置を行います。

- (7) ケアコール機器の貸し出しについて

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たり、必要に応じて利用者宅に緊急通報用のケアコール機器を設置します。ケアコール機器は無償で貸し出しいたしますが、契約終了時にご返却いただきます。

- (8) モバイル端末の設置について

サービス提供の記録については、モバイル端末を活用して記録を取ります。状況に応じてモバイル端末を利用者宅に設置させていただく場合がありますが、その場合はモバイル端末の充電にかかる費用をご負担いただきます。尚、契約終了時にモバイル端末を設置している場合はモバイル端末をご返却いただきます。

※ 当事業所から利用者宅に設置した「キーボックス」「ケアコール機器」「モバイル端末」が、利用者及びその関係者の過失にて破損したことが明らかな場合は、それぞれの機器の実費相当額を当事業所に対してお支払いいただきます。

- (9) サービス提供記録用紙

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供した記録については、モバイル端末を活用して記録を行います。記録用紙については、利用者又は家族から申し出があった場合に提示します。

## 6 苦情の受付

(1) 当事業所に対するご要望や苦情等についてのご相談は次の窓口で受け付けます。

相談窓口： 各事業所職員及び在宅介護支援センター管理者、鳳鳴苑事務局事務局長  
サービス付き高齢者向け住宅管理者及び高志の郷居宅介護支援事業所

受付時間： 毎週月曜日から金曜日 8：30～17：15

※ 土曜、日曜も受付いたします。

電 話： 30-8825 / 31-4400 / 31-4567  
25-4500 / 50-8848

F A X： 25-8812 / 31-4848

そ の 他： 苦情受付ボックスを鳳鳴苑本館入口に設置しています。

(2) 苦情処理体制及び手順

- I. 苦情内容についての事実確認を行います。
- II. 事実確認の結果を基に解決案を作成します。
- III. 必要に応じ関係機関（担当ケアマネジャー等）と連携しながら解決に向けて取り組みます。
- IV. 改善について、相談者に確認を行います。
- V. 苦情処理が行われることは3日以内を原則とします。
- VI. 苦情受付から解決、改善までの経過について書面に記録します。

(3) 行政機関の苦情受付機関

### ① 高岡市長寿福祉課 介護認定審査係

所在地： 高岡市広小路7番50号

電 話： 0766-20-1365

F A X： 0766-20-1364

時 間： 8：30～17：15（土曜、日曜、祝日を除く）

### ② 富山県国民健康保険団体連合会 苦情相談専用窓口

所在地： 富山市下野995番地3（富山県市町村会館内）

電 話： 076-431-9833

F A X： 076-431-9834

時 間： 9：00～17：00（平日のみ）

### ③ 富山県福祉サービス運営適正化委員会

所在地： 富山市安住町5-21（富山県総合福祉会館二F）

電 話： 076-432-3280

F A X： 076-432-6532

時 間： 9：00～17：00（月～金曜日の祝日を除く）

## 7 緊急時における対応

ヘルパーが訪問した際、またはサービス提供実施中に、急変、その他緊急事態が生じた時には、速やかに管理者に報告を行います。

連絡先	所在地	高岡市横田本町5番21号
	事業所名	定期巡回 にこにこ
	管理者	小竹 美江
	電話番号	0766-30-8825
	対応時間	午前8時30分～午後5時15分

## 8 事故発生時の対応

- (1) サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに理事長及び施設長に報告し対応についての指示をうけます。また、共に不在の時は、事故対策責任者補佐又は各部所責任者に報告し指示を受けます。
- (2) サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに高岡市及び富山県、利用者家族に対しても連絡を行います。
- (3) 利用者の身体に関する異常が発生した場合は、速やかに主治医に報告し指示を受けるとともに利用者家族に対しても連絡を行います。
- (4) 事故により賠償すべき事態が生じた場合においては、速やかに解決に努力いたします。

## 9 衛生管理等の対策

事業所において感染症が発生したときは、まん延しないように必要な措置を講じます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 事業所において、職員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的を実施します。

## 10 業務継続計画の策定等

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供の継続的に実施及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。



- (1) 職員に対し、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実施します。
- (2) 定期的に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。

1.1 虐待の防止について

利用者の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について職員に周知徹底します。
- (2) 虐待のための指針を整備します。
- (3) 職員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- (4) 虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

1.2 身体拘束について

原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害行為等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束の内容、目的、拘束の時間、経過観察や検討内容を記録し、5年間保存します。また身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

1.3 個人情報の保護について

利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。

1.4 第三者評価の実施状況

第三者による評価の実施状況	1 あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	2 なし		

以上

令和 年 月 日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者	所在地	高岡市横田本町5番21号
	事業所名	定期巡回 にここ

説明者	職名	
	氏名	印

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印
	続柄	