

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護

重 要 事 項 説 明 書

社会福祉法人IGL学園福祉会

I G L 訪 問 サ ー ビ ス 上 安 2 4

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(指定 第 3490200841 号)

当事業所はご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、契約上ご注意くださいことを次の通り説明します。

◇◆ 目 次 ◆◇

1	事業所運営法人	1
2	事業所の概要	1
3	事業の目的及び運営方針	1
4	事業実施地域及び営業時間	1
5	事業所の職員体制	2
6	当事業所が提供するサービスと利用料金	2
7	サービスの利用に関する留意事項	4
8	苦情の受付について	5
9	サービス提供に当たっての留意事項	5
10	非常災害対策	5
11	業務継続計画の策定等	6
12	緊急時の対応	6
13	事故発生時の対応	6
14	人権擁護及び高齢者虐待防止のための措置	6
15	虐待防止に関する事項	
16	秘密の保持と個人情報の保護について	7
17	利用者の尊厳	7
18	身体拘束の禁止	7
19	損害賠償について	7
20	合鍵の管理方法等について	7

1. 事業所運営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人IGL学園福祉会
- (2) 代表者氏名 理事長 永見 憲吾
- (3) 法人所在地 広島市安佐南区上安六丁目31番1号
(連絡先及び電話番号等) 法人本部 (082)830-3332
- (4) 設立年月日 昭和 55 年 10 月 8日
- (5) ホームページ <http://www.igl.or.jp/>

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事業所
平成 27 年 4 月 1 日指定 第 3490200841 号
- (2)事業所の目的 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巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供する事を目的とします。
- (3)事業所名 IGL訪問サービス上安24
- (4)事業所の所在地 広島市安佐南区上安六丁目31番2号
- (5)電話番号 (082)830-3324
- (6)管理者の氏名 管理者 森平 麻理
IGLヘルパーステーションシャレー管理者兼務
- (7)開設年月日 平成27年 4月 1日

3. 事業の目的及び運営方針

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できるよう、定期的な巡回または随時通報によりその居宅を訪問し、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援助することを目的とします。

- (1)要介護状態にある方に対し、適正な訪問介護を提供することにより要介護状態の維持、改善を目的とし、目標を設定して計画的なサービスを提供します。
- (2)事業の実施に当たっては関係市町村、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、地域の保険・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供を図ります。

4. 事業実施地域及び営業時間

(1)通常の実業の実施地域

広島市安佐南区 高取北・安西圏域(全域)

安佐・安佐南圏域のうち、相田1丁目～2丁目、相田4丁目1番、相田町、大町、大町西1丁目～3丁目、大町東1丁目～4丁目、上安1丁目、上安町、毘沙門台1丁目～4丁目、毘沙門台東1丁目～2丁目、安東1丁目～7丁目

広島市安佐北区 清和・日浦圏域のうち、安佐町大字飯室、安佐町大字後山、安佐町大字筒瀬、あさひが丘1丁目～9丁目、安佐町大字宮野

※ 当実施区域内では、交通費はサービス利用料金に含まれています。但し、事業実施区域外の地域においてサービスを行う場合は、越えた地点から目的地まで、それに要した交通費の実費を徴収させていただきます。

(2) 営業日及び営業時間

営 業 日 年中無休(365日)とする。

営 業 時 間 24時間

5. 事業所の職員体制

当事業所では、利用者に対して指定定期巡回・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。

職	職務内容	人員数
管理者	1 事業所の職員・業務の管理を一元的に行います。 2 法令等において規定されている指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施に関し、職員に対し遵守すべき事項において指揮命令を行います。	常勤 1名 計画作成責任者 オペレーター 訪問介護員兼務
計画作成責任者	1 適切なサービスが提供されるよう介護計画を作成します。 2 利用の申込みに係る調整等のサービスの内容の管理を行います。	常勤 11名 管理者 オペレーター 訪問介護員兼務
オペレーター	1 利用者又はその家族からの通報に対応します。 2 計画作成責任者及び定期巡回サービスを行う訪問介護員と密接に連携し、利用者の心身の状況等の把握に努めます。 3 利用者又はその家族に対し、相談及び助言を行います。 4 事業者に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用の申込みに係る調整を行います。 5 訪問介護員等に対する技術的指導等のサービス内容の利用の申込みに係る調整を行います。	常勤 11名 非常勤 1名 管理者 計画作成責任者 訪問介護員 兼務
訪問介護員	定期的な巡回により利用者の居宅を訪問し、排せつの介護、日常生活上の世話等のサービスを行うほか、利用者からの通報によりその者の居宅を訪問し、日常生活上の緊急時の対応等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。	常勤 11名 非常勤 3名 管理者 オペレーター 計画作成責任者 兼務

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、利用者に対して以下のサービスを提供します。

<サービスの概要>

(1) オペレーションセンターサービス

あらかじめ利用者の心身の状況、環境等を把握したうえで、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う。緊急の通報を受けて適切な対応を取ります。

(2) 定期巡回サービス

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。

(3) 随時対応サービス

利用者に対し、24時間対応可能な窓口を設置し、当該窓口の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等を受け、内容に応じて相談や訪問等の対応をいたします。

* 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) その他のサービス

居宅介護支援事業者及び他の介護サービス事業者などへの連絡、調整を行います。定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書の作成。必要に応じて、サービス内容の変更を柔軟に行います。

<利用料金について> (別紙利用料金表参照)

(1) サービス利用料金

① 要介護認定を受けていない方でも、要介護認定等の申請と同時にサービスの利用は可能ですが、非該当と判定された場合、全額自己負担が発生することがあります。

② 定期巡回・随時対応型訪問介護看護料(介護保険給付サービス利用者負担金)は、介護度により異なります。

③ 月途中からの利用開始や、月途中での利用中止の場合日割り日額を乗じた利用料となります。

④ ケアコール機は事業所から貸し出します。通信にかかる通信料は、原則利用者負担となります。

⑤ ケアコール端末機の故障・紛失・水没 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。それ以外の故障等については、事業者の負担となります。

(2) その他のサービスの概要と利用料金

① 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が、複写物を必要とする場合には実費をいただきます。

② 交通費

通常の事業の実施地域以外の地域においてサービスを行う場合は、越えた地点から目的地まで、それに要した交通費の実費を請求するものとする。なお、事業所の自動車を使用した場合は、走行距離1キロメートルにつき30円を乗じ請求させていただきます。(円未満切捨て)

(3) 利用料金のお支払い方法

前記の料金・費用については、毎月15日までに前月分の請求書を発行し、利用者指定口座からの引き

落としとなります。振替日は毎月26日(但し、土日祝日は翌営業日)となっております。(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。)

※ 原則として利用者指定口座からの引き落としとしておりますが、他のお支払い方法の希望がある場合は、ご相談下さい。

※ 利用料金の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から3か月以上遅延した場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

7. 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

サービス提供にあたり、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せん。ただし、利用者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。

訪問介護員を交替する場合は、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

①定められた業務以外の禁止

利用者は「5. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者に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) 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。

(5) 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。

①医療行為

②利用者もしくはその家族等からの金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食又は高価な物品の授受

④利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

⑤利用者の日常生活の範囲を超えた訪問サービスの提供(大掃除、庭掃除など)

⑥利用者の居宅で飲酒、喫煙、飲食

- ⑦身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者等の生命や身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑧利用者もしくはその家族等に対しての宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

8. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

苦情受付窓口(担当者)：オペレーター 岡村 かおり

管 理 者：管理者 森平 麻理

受付時間：毎週月曜日から土曜日 8時30分～17時30分

電話番号：082-830-3324

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ①苦情受付担当者の判断において軽微な苦情であれば事業所の職員と協議の上、利用者に結果をお知らせします。
- ②事業所単独での解決が困難な場合は関係機関に連絡・相談し、解決を図っていくか、調整を依頼します。(地域社協・県国保連合会等)
- ③法的な対応が必要な場合は、法人の顧問弁護士、税理士、社会保険労務士等に相談し対応します。

(3) 行政機関その他苦情受付機関

広島市健康福祉局 高齢福祉部 介護保険課事業者指導係	所 在 地 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号 電話番号 (082)504-2183・FAX(082)504-2136 受付時間 8:30 ～ 17:15
広島市・安佐南区役所 厚 生 部 福祉課高齢介護係	所 在 地 広島市安佐南区中須一丁目38番13号 電話番号 (082)831-4943・FAX(082)870-2255 受付時間 8:30 ～ 17:15
広島県国民健康保険 団体連合会	所 在 地 広島市中区東白島町19-49 国保会館 電話番号 (082)554-0783・FAX(082)511-9126 受付時間 8:30 ～ 17:15
広島県社会福祉協議会	所 在 地 広島市南区比治山本町12-2 電話番号 (082)254-3419・FAX(082)569-6161 受付時間 8:30 ～ 17:00

◆ 第三者評価の実施状況:実施なし

9. サービス利用に当たっての留意事項

- (1)利用者又はその家族は、体調の変化があった際には事業所の職員にご一報ください。
- (2)緊急時の随時訪問を確実の行うため、合鍵をお預かりします。合鍵はキーボックスにて 保管します。
- (3)職員に対する贈物や飲食のもてなしは、お受けできません。

10. 非常災害対策

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、必要な設備を備えるとともに、常に関係機関と連絡を密にし、とるべき措置についてあらかじめ防災計画を作成し、防災計画に基づき、職員等の訓練を行います。

11. 業務継続計画の策定等

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対しサービス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るものとします。

- 2 事業所は、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実施します。

12. 緊急時の対応

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合及びその他事業所が必要と判断した場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡をします。また、主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じます。

13. 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には、ご家族、市町村、関係医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じます。

事故の状況及び事故に際してとった処置・経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取組を行います。また、利用者に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

14. 人権擁護及び高齢者虐待防止のための措置

事業所は、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のため、その責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その職員及び管理者に対し研修を実施する等の措置を講ずるものとします。

- 2 人権擁護・虐待防止責任者には、管理者を充てます。

3 組織運営の健全化

- (1) 介護の理念、事業所の運営方針を明確化し、職員間で共有します。
- (2) 個々の職員の職位・職種ごとの責任や役割を明確化します。
- (3) 運営やサービスの自己評価を実施し、利用者等、家族等との情報共有を図ります。

4 職員の負担やストレスへの対応

- (1) 作業手順の見直し、柔軟な人員配置を行い、負担の大きい夜勤者のいる事業所については、配慮を行います。
- (2) 職員のストレスの把握、職員間の声掛けなど悩み相談の体制の整備を行います。

5 チームアプローチ、職員間の連携

- (1) 個別のケースに対応する関係職員の役割を明確化します。
- (2) 情報共有、ケア方針の決定の仕組みや手順を明確化します。

6 職業倫理、法令遵守の意識の啓発

- (1) 提供しているケアが利用者等本位のケアであるかを検証します。
- (2) 目標とする介護の理念を職員間で共有します。

7 ケアの質の向上

- (1) アセスメント結果に基づく、個別の状況に即したケアを検討します。
- (2) アセスメントの活用方法について具体的、実践的な技術を習得します。
- (3) 認知症や各種障害等の理解、最新の介護技術の習得のための研修を実施するほか、虐待防止のための定期的な所内勉強会を実施し、研修の機会を確保します。

8 家族等の介護者の高齢者虐待の理解促進のための支援や啓発活動を実施します。

9 虐待が疑われる事例を発見した場合は、市町村等関係機関へ報告します。

15.虐待防止に関する事項

事業所は、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、次の措置を講ずるものとします。

- ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする)を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
 - ② 虐待防止のための指針の整備
 - ③ 虐待防止のための定期的な研修の実施
 - ④ ①～③号に掲げる措置を適切に実施するための担当者は管理者を充てます。
- 2 当事業所は、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します。

16. 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 事業者及び職員は、業務上知りえた利用者又はその家族の秘密を保守します。また、退職後においてもこれらの秘密を保守すべき旨を、職員との雇用契約の内容としています。
- (2) 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。

17. 利用者の尊厳

利用者の人権・プライバシー保護のため業務マニュアルを作成し、職員教育を行います。

18. 身体拘束の禁止

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ことを約束します。但し、緊急やむを得ない理由により拘束をせざる得ない場合には、事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、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。

当事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。

- (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- (3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的(年 1 回以上)に実施します。

19. 損害賠償について

当事業所において、事業者の責任によりご利用者様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します。守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、損害の発生について、ご利用者様に故意又は過失が認められた場合には、ご利用者様の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業者の損害賠償責任を減じさせていただきます。

20. 合鍵の管理方法等について

- (1) 随時対応の緊急訪問が適切に行えるように合鍵をお預かりします。預かった鍵は、事業所のキーボックスにて保管します。
- (2) 合鍵の紛失、盗難等の事故が起きた場合は、すみやかに対処し、ご通知いたします。
- (3) 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。
- (4) スペアーキー作成の必要がある場合には、費用は利用者負担となります。
- (5) 合鍵の預かり同意を鍵預書にて行います。

令和 年 月 日

IGL訪問サービス上安24 利用同意書

指定定期巡回・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及び契約書第13条(守秘義務等)の説明を行いました。

説明者職名

氏名

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの利用開始するにあたり、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、十分に理解した上で同意いたします。

契約書第13条(守秘義務)による、事前の同意を致します。

利用者 住 所

氏 名

印

家族等 住 所

氏 名

印

電話番号

代筆者 氏 名

利用者との関係()

代筆理由