

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス 重要事項説明書

1. 事業者（法人）

事業者名称	ひろしま農業協同組合
代表者氏名	代表理事組合長 田中 義彦
事業者所在地	広島県東広島市西条栄町10番35号
法人連絡先	生活支援部 TEL082-422-9578 FAX082-421-8601
法人設立日	令和5年4月1日

2. 事業の目的と運営方針

介護保険法の理念に基づき、高齢者が自立した生活を送れるよう、介護福祉士又は訪問介護員が要介護状態にある高齢者に対し、適正なサービスを提供することを目的とします。

また、利用者が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、入浴、排せつ、食事の介護その他生活全般にわたる援助を行います。

事業の運営に当たっては、市、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、地域の保健・医療・福祉サービス事業者と綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

事業者は提供するサービスの質の評価を行うとともに定期的に外部の者による評価を受けて結果を公表し改善を図ります。

3. 概要

(1) 事業所の種類・指定番号及びサービス提供地域

事業所名	J Aひろしま定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所
所在地	広島県三次市十日市東三丁目1番1号
連絡先	TEL0824-63-9960 FAX0824-62-8828
管理者氏名	石井 雅己
介護保険事業所番号	三次市指定 3491900241
通常の事業実施地域	三次市（君田町・布野町・作木町・吉舎町・三良坂町・三和町・甲奴町を除く）

(2) 当法人の併せて実施する事業

三次福祉センター

種類	事業所名	介護保険事業所番号
居宅介護支援	J Aひろしま三次居宅介護支援事業所	3471901284

居宅介護支援	J Aひろしまこうち居宅介護支援事業所	3 4 7 1 9 0 1 2 9 2
訪問介護	J Aひろしま三次訪問介護事業所	3 4 7 1 9 0 1 2 6 8
通所介護	J Aひろしま三次デイサービスセンターやすらぎ館	3 4 7 1 9 0 1 2 7 6

(3)職員体制

	職員数
管 理 者	1 人 (兼務)
計 画 作 成 責 任 者	4 人以上 (兼務)
オ ペ レ ー タ ー	1 人以上 (兼務)
訪 問 介 護 員	2.5 人以上 (兼務)

(4)営業日及び営業時間

営業日及び営業時間	3 6 5 日 ・ 2 4 時間
緊急連絡先	TEL 0 8 2 4 - 6 3 - 9 9 6 0 転送電話等により 2 4 時間連絡可能

(5)サービス内容

定 期 巡 回	訪問介護員等が、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
随 時 対 応	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
随 時 訪 問	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

- ① 事業者は、居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画」に基づき、利用者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、「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、利用者又はその家族等に説明し、同意を得て利用者に交付します。
- ② 計画作成責任者は、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計画を作成します。
- ③ 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看護（以下「サービス」という）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、サービス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。

- ④ 計画は、毎月、当事業所の看護師もしくは連携する指定訪問看護事業者のアセスメントを踏まえて作成します。
- ⑤ サービスの提供に当たっては、計画に基づき、利用者が安心してその居宅において生活を送ることができるように必要な援助をします。
- ⑥ 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います。
- ⑦ 随時訪問サービスを適切に行うために、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適確な把握に努め、利用者又はその家族等に対し、適切な相談及び助言を行います。
- ⑧ 訪問看護サービスの提供に当たっては、サービスを提供する指定訪問看護事業者及び主治の医師との密接な連携に基づき、医師の指示を文書で受けた場合に、指定訪問看護事業者により提供されます。
- ⑨ 複数の訪問介護員が交代してサービスを提供します。
- ⑩ 買物支援を行う場合は、「金銭出納管理表」に記入し、確認のサインをいただきます。

(6) 記録の整備

- ① サービス提供の記録についてはスマートフォンで記録し、訪問介護システムで管理します。この記録はインターネット上で閲覧できます。
- ② 事業者は、サービス提供の記録について訪問介護システムで保管し、利用者から申出があった場合には、文書の交付、その他適切な方法によりその情報を利用者に提供します。
- ③ 事業所は、サービスの提供の記録、又その他の記録について、サービス完結の日から2年間は適正に保管し、利用者又はその家族等の求めに応じて閲覧に供し、または実費負担によりその写しを交付します。
- ④ 事業者は、苦情や事故の記録を作成し保管します。

(7) 日用品等の使用

サービスの提供のために必要な食材、調味料、電気、水道、ガス等は、無償で使用させていただきます。また、訪問介護員が事業者や病院・関係機関に連絡する場合や、緊急やむを得ない場合には、電話も使用させていただきます。

(8) 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法

サービス提供に当たり、利用者宅に取り付ける専用のキーボックス等で保管していただきます。また、合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者及びその家族等に連絡し、必要な措置を講じます。

4. 指定訪問看護事業所との連携

事業者は、連携する指定訪問看護事業者との契約に基づき、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) 介護・医療連携推進会議への参加等

5. 地域との連携

- (1) サービスの提供に当たって、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、サービス提供の状況等を報告し、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ます。
- (2) 介護・医療連携推進会議の開催は、おおむね6ヶ月に1回以上とします。
- (3) 介護・医療連携推進会議のメンバーは、利用者、家族等、地域住民の代表者、医療関係者、市の職員、三次市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。

6. サービス利用料金

- (1) 利用者にお支払いいただく利用者負担金は、別紙「利用料金表」のとおりです。
- (2) 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金となります。
- (3) サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合は全額自己負担となります。その場合には、居宅サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明の上、利用者の同意を得ることになります。
- (4) 利用料金は月末締切で、口座振替依頼書により翌月引落をさせていただきます。
当JA口座・・・20日引落、他の金融機関・・・27日引落
(指定日が金融機関の休業日の場合は翌営業日の引落となります。)

7. キャンセル

- (1) 利用者がサービスの利用を中止する場合は、出来るだけ利用日前日の17時までに連絡してください。

キャンセルの連絡先	電話番号 0824-63-9960
-----------	-------------------

- (2) 利用者の容態の急変等、緊急やむを得ない場合には当日にご連絡ください。

8. 交通費

通常の事業実施地域以外にお住まいの方で、当事業者のサービスを利用される場合にはサービス提供に際し、実施地域を超えた地点から1km当たり20円を負担していただきます。

9. 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）については、利用者に負担していただきます。

10. 利用者からの相談又は苦情への対応

- (1) 当事業所相談窓口

相 談 窓 口	JAひろしま定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所
---------	---------------------------

担 当 者	管理者：石井 雅己
電 話 番 号	0 8 2 4 - 6 3 - 9 9 6 0
対 応 時 間	午前8時30分から午後5時まで

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方法

苦情があった場合には、苦情主訴者から詳しい事情を聞くとともに、管理者が事実確認を行います。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含み検討会議を実施し、検討の結果及び具体的な回答を苦情主訴者に伝え、納得を得られるよう努めます。

(3) 苦情に対する再発防止の対応

従業者は苦情内容を正確に確認するとともに、内部研修を実施し再発防止に努めます。

(4) 外部苦情相談窓口

三次市高齢者福祉課 (介護保険係)	電話番号	0 8 2 4 - 6 2 - 6 3 8 7
	利用時間	月～金曜日（祝日を除く）8：30～17：15
三次市地域包括 支援センター	電話番号	0 8 2 4 - 6 5 - 1 1 4 6
	利用時間	月～金曜日（祝日を除く）8：30～17：15
広島県国民健康保険 団体連合会	電話番号	0 8 2 - 5 5 4 - 0 7 8 3
	利用時間	月～金曜日（祝日を除く）8：30～17：15

1 1. 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

内 容	有・無	実施の時期	結果の開示
利用者アンケート調査、利用者及び家族等の意見を把握する取り組みの状況	有	年1回	有
第三者による評価の状況	無	無	無

1 2. 事故発生時の対応

利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、利用者の家族等、介護支援専門員、市、地域包括支援センター等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

- (1) 利用者に対するサービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償の対応に当たります。
- (2) 事業者の責めに帰すべき事由に寄らない場合には、この限りではありません。
- (3) 事故についての検証を行い、再発防止に努めます。

1 3. 緊急時の対応

事業者はサービスの提供中に、利用者の身体に急変が生じた際や、その他必要な場合には、速やかに主治の医師、利用者の家族、介護支援専門員等へ連絡を行う等の必要な措置を講じます。

1 4. 秘密の保持

事業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た秘密を漏らすことのないよう、必要な

措置を講じます。

- (1) サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族等に関する情報を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も継続します。
- (2) 利用者又はその家族等からあらかじ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及びその家族等の個人情報を用いません。

1 5. 業務継続計画の策定

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

- (1) 従業員に対し、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、必要に応じて変更を行います。

1 6. 自然災害時における従業員の安全確保

事業者は、自然災害時における従業員の安全確保のため、事業を休止する場合があります。

- (1) 業務継続計画に基づき管理者の指示を仰ぎます。
- (2) 利用者の居住地に警戒レベル4「避難指示」が発令された場合には、状況により自宅への訪問を中止させていただく場合があります。
- (3) 事業所のサービス提供地域の自然災害（台風・大雨・洪水・大雪・地震等）の状況により、大きな被害が予測される場合は、やむを得ずサービスを中止させていただく場合があります。また、上記以外の場合においても事業を休止する場合があります。

1 7. 衛生管理・感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業者は、従業員の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、感染症が発生した際の予防及びまん延防止のために、次の各号に掲げる措置を講じます。

- (1) 感染症の予防及びまん延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）をおおむね6ヶ月に1回以上開催します。また、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
- (2) 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) 従業員に対し、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実施します。
- (4) 従業員又は利用者及びその家族等が感染症等を発症し（または発症する可能性がある場合）、伝染する恐れがある等利用者に不利な状況を与えらるる場合には、相談により訪問予定を変更させて頂くか、訪問を中止させて頂く場合があります。

1 8. 虐待防止のための措置

事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

- (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）を定期的開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。

- (2) 虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- (4) 成年後見制度の利用を支援します。
- (5) 従業者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には速やかに市等へ通報します。
- (6) 虐待防止の措置を講じるための責任者を配置します。

虐待の防止に関する責任者	管理者：石井 雅己
--------------	-----------

19. 身体的拘束等の禁止

事業者は、緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為は行いません。

20. ハラスメントの防止

事業者の従業者間及び利用者又はその家族等と従業者間におけるハラスメントの防止等のため、下記の対策を講じます。

- (1) 従業者に対し、JAひろしまハラスメント防止要領の周知・啓発を行います。
- (2) ハラスメントを行わない・被害にあわないための研修を実施します。
- (3) 利用者及びその家族等、又は従業者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制を整備します。
- (4) ハラスメント被害者への配慮のための取り組み（メンタルヘルス不調への相談対応、ハラスメント行為者に対して1人で対応させない等）を行います。
- (5) 利用者又はその家族等から当事業者の従業者に対し、カスタマーハラスメント等の著しい不信行為が認められた場合には利用契約を解除する場合があります。（JAひろしまカスタマーハラスメント対応要領による。）

- 例 *
- * 暴言・・・大声で怒鳴る・侮辱的な発言・人格を否定する発言等
 - * 暴力・・・殴る・蹴る・たたく・物を投げる等
 - * セクシャルハラスメント・・・必要もなく身体に触る・待ち伏せする
意に沿わず執拗に誘う・性的な内容の発言等
 - * その他、時間的拘束・威嚇・脅迫・理不尽な要求・誹謗中傷等

21. 従業者の禁止行為

サービスの提供に当たり、事業者は「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書」に沿ってサービスを提供します。利用者は計画以外の業務や、従業者として適当ではない業務を事業所に依頼する事はできません。又、次のような行為は行うことができません。

- (1) 医療行為
- (2) 利用者及びその家族等との金品等の授受
- (3) 利用者及びその家族等の年金等預貯金の取扱い
- (4) 利用者の家族（同居者含む）に対するサービスの提供
- (5) 日常生活を営むのに支障がないと判断される行為

(6) 日常的に行われる家事の範囲を超えた行為

2 2. 利用に当たっての留意事項

サービスの提供の際、事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

- (1) 従業者が調理したものは長時間保存せず、出来る限り早めにお召し上がりください。
- (2) 従業者が訪問中は貴重品等収納していただくようお願いします。
- (3) 宗教・政治・営利等の活動を含め、迷惑と判断される行為は禁止とさせていただきます。
- (4) 事業者・従業者に対する贈り物や飲食物等のもてなしは、遠慮させていただきます。

○ 緊急時及び事故発生時の連絡先

	主治の医師 (かかりつけ医)	病 院 名	
		電 話 番 号	
第一 通 報	家族等 続柄 ()	住 所	
		氏 名	
		電 話 番 号	
第二 通 報	家族等 続柄 ()	住 所	
		氏 名	
		電 話 番 号	

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り、利用者に上記のとおり重要事項の説明を行いました。この証として本書2通を作成し、利用者、事業所が署名のうえ各自1通を保有します。

令和 年 月 日
 事業所名 J Aひろしま定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所
 所在地 広島県三次市十日市東三丁目1番1号
 管理者 石井 雅己
 説明者 _____

私は本書面に基づいて事業所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利用開始に同意しました。

令和 年 月 日
 (利用者)
 住 所 _____
 氏 名 _____
 (代理人)
 住 所 _____
 氏 名 _____
 (続柄: _____)

利用料金 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所（令和6年6月改定）

サービス利用料金 (連携型)	要介護	訪問介護／月 (1割)	訪問介護／月 (2割)	訪問介護／月 (3割)
	要介護1	5,446円	10,892円	16,338円
	要介護2	9,720円	19,440円	29,160円
	要介護3	16,140円	32,280円	48,420円
	要介護4	20,417円	40,834円	61,251円
	要介護5	24,692円	49,384円	74,076円

定期巡回 通所利用減算	通所介護等を受けている 利用者に対して、当該サ ービスを行った場合		1割	2割	3割
		要介護1	- 62円/日	- 124円/日	- 186円/日
		要介護2	- 111円/日	- 222円/日	- 333円/日
		要介護3	- 184円/日	- 368円/日	- 552円/日
		要介護4	- 233円/日	- 466円/日	- 699円/日
		要介護5	- 281円/日	- 562円/日	- 843円/日
定期巡回 随時・日割	月途中の開始、中止、シ ョートステイを受けてい る利用者に対して、当該 サービスを行った場合は 日割になります。ただ し、ショートステイに行 く日は算定しません。	要介護1	179円/日	358円/日	537円/日
		要介護2	320円/日	640円/日	960円/日
		要介護3	531円/日	1,062円/日	1,593円/日
		要介護4	672円/日	1,344円/日	2,016円/日
		要介護5	812円/日	1,624円/日	2,436円/日
初期加算	利用を開始した日から起算して30日以 内の期間または、30日を超える入院後 に利用を再開した場合		30円/日	60円/日	90円/日
介護職員処遇改善 加算(Ⅱ)	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		所定金額×22.4%		
総合マネジメント 体制強化加算 (Ⅰ)	個別サービス計画について、利用者の心身の状況や家 族を取り巻く環境の変化を踏まえ、介護職員や看護職 員等の多職種協働により、随時適切に見直しを行って いる場合。また各サービスの特性に応じて、「病院又 は診療所等に対し、日常的に、情報提供等を行ってい る」場合。		1,200円/月		

