

## 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 邦知会 グレイス広沢

当事業所は利用者に対して指定訪問介護サービスを提供致します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意頂きたいことを次の通りご説明申し上げます。

### 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 邦知会
- (2) 法人所在地 群馬県桐生市広沢町6丁目307-3
- (3) 電話番号 0277-53-1150
- (4) 代表者氏名 理事長 祖父江 啓子
- (5) 設立年月 平成9年7月31日

### 2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所・平成29年4月1日群馬県指定  
介護保険事業所番号 1090300367
- (2) 事業所の目的 社会福祉法人邦知会が開設するグレイス広沢（以下「事業所」という。）が行う定期巡回・随時対応型訪問介護看護の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を確保することを目的とする。
- (3) 事業所の名称 社会福祉法人 邦知会 グレイス広沢
- (4) 事業所の所在地 群馬県桐生市広沢町6丁目307-11
- (5) 電話番号 0277-53-7373
- (6) 施設長 渡辺 佳代子  
管理者 田谷野 雄彦
- (7) 当事業所の運営方針 1. 事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえてその有する能力に応じ、自立した日常生活が営むことが出来るよう、入浴、排泄、医療、食事の介護、その他の生活全般にわたる援助を行う。  
2. 事業の実施に当たっては関係市町村、地域の保健、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に努めるものとする。
- (8) 開設年月 平成29年4月1日

### 3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 桐生市11区（境野町）・13区（広沢町の一部）の区域
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	365日
受付時間	24時間
サービス提供時間帯	24時間

### 4. 職員の体制

当事業所では、利用者に対して指定訪問介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。職員の配置については、指定基準を遵守しています。

一 管理者 1名

管理者は事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。

二 オペレーター 1名以上

利用者、家族からの通報を随時受け付け、適切に対応を行う。また、利用者またはその家族に対して、適切な相談及び助言を行う。

三 計画作成責任者 1名以上

定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成および交付を行う。

サービス提供の日時等の決定、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を行う。

四 随時訪問介護員 1名以上

オペレーターからの要請を受けて利用者宅へ訪問を行う。

五 定期訪問介護員 7名以上

居宅サービス計画に沿った定期的な巡回訪問を行う。

## 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

### <サービスの概要>

(1) オペレーションサービス

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います。緊急の通報を受けて適切な対応を行います。

(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、排せつ、食事の介護や日常生活上の援助を行います。

(3) 随時相談・訪問サービス

利用者に対し、24時間対応可能な窓口を設置し、当該窓口利用者からの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行います。

\*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。また、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書の作成を行い、必要に応じてサービス内容の変更を柔軟に行います。

### <サービス利用料金>

(1) 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)

1. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護費基本部分 1単位：10円

介護度	利用料金
要介護1	5,446単位/月
要介護2	9,720単位/月
要介護3	16,140単位/月
要介護4	20,417単位/月
要介護5	24,692単位/月

2. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護費加算部分 1単位：10円

加算名	自己負担額	加算条件	備考

サービス提供体制強化加算 (I) ●	750 単位/月	介護福祉士の割合が 60% 以上の場合	
総合マネジメント体制強化加算 (I) ●	1,200 単位/月	サービスの質を継続的に管理した場合 地域との連携強化に努めた場合、地域住民の相談に対応する体制を確保していること、地域資源を活用し利用者の支援を行っていること、地域住民等を対象とした研修会等を実施していること。	
介護職員処遇改善加算 (I) ●	所定単位数に 13.7% を乗じた単位数	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	令和 6 年 5 月まで
介護職員等特定処遇改善加算 I ●	所定単位数に 6.3% を乗じた単位数	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	令和 6 年 5 月まで
介護職員等ベースアップ等支援加算 ●	所定単位数に 2.4% を乗じた単位数	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	令和 6 年 5 月まで
介護職員等処遇改善加算 ●	所定単位数に 24.5% を乗じた単位数	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	令和 6 年 6 月から

3. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護加算・減算部分 (対象者のみ) 1 単位 : 10 円

加算名	自己負担額	加算条件	
初回加算	30 単位/日	新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、利用開始から 30 日間	対象者のみ
同一建物減算 ▲	-600 単位/月	事業所と同一敷地内又は隣接する建物に居住する利用者に対しサービスを行った場合	対象者のみ
デイサービス等をご利用されている方に対し、当該サービスを行った場合	要介護 1	-62 単位/日	対象者のみ
	要介護 2	-111 単位/日	対象者のみ
	要介護 3	-184 単位/日	対象者のみ
	要介護 4	-233 単位/日	対象者のみ
	要介護 5	-281 単位/日	対象者のみ
認知症専門ケア加算 (I)	90 単位/月	ア 日常生活自立度Ⅱ以上の者が利用者の 50% 以上。 イ 認知症実践者リーダー研修等修了者を日常生活自立度Ⅱ以上の者が 20 人未満の場合は 1 人以上、20 人以上の場合は 1 に対象の数が 19 を超えて 10 又は端数を増すごとに 1 を加えて得た数で配置。 ウ 従業者に対して認知症ケアに関する留意事項の伝達又は技術的指導に係る会議を定期的に開催	対象者のみ
認知症専門ケア加算 (II)	120 単位/月	ア 認知症専門ケア加算 (I) のイ・エの要件を満たすこと	対象者のみ

		<p>イ 認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が利用者の20%以上</p> <p>ウ 認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者に対して、専門的な認知症ケアを実施した場合</p> <p>エ 認知症介護指導者研修修了者を1名以上配置し、事業所全体の認知症ケアの指導等を実施</p> <p>オ 介護職員、看護職員ごとの認知症ケアに関する研修計画を作成し、研修を実施又は実施を予定</p>	
口腔連携強化加算	50単位/回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の従業者が、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供した場合に、1月に1回に限り所定単位数を加算する。</li> <li>・事業所は利用者の口腔の健康状態に係る評価を行うに当たって、診療報酬の歯科点数表区分番号 C000 に掲げる歯科訪問診療料の算定の実績がある歯科医療機関の歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士が、当該従業者からの相談等に対応する体制を確保し、その旨を文書等で取り決めていること。</li> </ul>	対象者のみ
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	100単位/月	サービス提供責任者が、訪問リハビリテーション、通所リハビリテーションまたは、リハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の助言に基づき、利用者の訪問計画を作成、サービス提供を実施した場合	対象者のみ
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	200単位/月	サービス提供責任者が、訪問リハビリテーション、通所リハビリテーションの理学療法士、作業療法士、言語聴覚士が利用者宅を訪問して行う場合に加えて、リハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士が居宅訪問に際し同行等し、共同したアセスメント結果に基づき利用者の訪問計画を作成、サービス提供を実施した場合	対象者のみ

●のついた加算▲のついた減算は区分支給限度額の算定対象から除かれます。

※サービスご利用時は要介護度・負担割合証に応じた自己負担額をお支払いいただきます。

※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。

※利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、利用者側が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

※介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者側の負担額を変更します。

※経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、事業者は、利用者に対して当該サービス利用料金を相当な額に変更することができます。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、当事業所よりご説明致します。

## (2) 利用料金のお支払い方法

上記の料金は、1か月ごとに計算し、ご利用期間分の合計金額をご請求致しますので、翌月以降に以下のいずれかの方法でお支払い下さい。(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。)

ア・ 下期指定金融機関口座からの自動引き落とし・・・手数料 無料

足利銀行(支店は問わず) 引き落とし日・・・7日

郵便局(どこの場所でも可) 〃・・・7日

イ・ ア以外の金融機関口座からの自動引き落とし・・・12日

※手数料154円が利用者側負担となります。

## (3) 利用の中止、変更、追加

○利用予定日の前に、利用者側の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者へ申し出て下さい。

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により利用者側の希望する期間にサービスの提供ができない場合、当事業所の介護支援専門員(ケアマネージャー)が他の利用可能日時を利用者側に提示して協議させていただきます。

## 6. 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。

### (2) 訪問介護員の交替

#### ①利用者側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す。ただし、利用者側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側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

利用者側は「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へ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

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利用者側の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

#### ③備品等の使用

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・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頂く場合もあります。

#### ④合鍵の管理方法等

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、利用者から合鍵を預かる場合には、その管理を厳重に行うとともに、管理方法を記載した文書を利用者に交付します。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に連絡をし、必要な措置

を講ずるものとします。

(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、利用者に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看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<br>② 利用者側からの物品等の授受<br>③ 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供<br>④ 飲酒及び喫煙<br>⑤ 利用者側に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動<br>⑥ その他利用者側に行うハラスメント、迷惑行為 |
|--|

(6) 利用者及び家族等の禁止行為

利用者及びその家族等は、訪問介護員に対する次の行為は許されません。

- |   |
|---|
| ① セクシャルハラスメント、飲酒の強要、暴力行為、その他迷惑行為<br>② 身体及び財物の損傷、または損壊すること |
|---|

※利用者が酒酔い状態の場合は、サービスの提供を行いません

## 7. 個人情報の取り扱い

(1) 利用目的

当施設では、ご利用者から提供されたご利用者およびご家族に関する個人情報を、下記の目的以外に使用致しません。

- ① ご利用者に提供する介護サービス等
- ② 介護保険事務
- ③ ご利用者のために行う管理運営業務（入退所等の管理、会計、事故報告、介護・医療サービスの向上等）
- ④ 施設のために行う管理運営業務（介護サービスや業務の維持、改善の基礎資料の作成、施設等において行われる学生等の実習への協力、職員の教育のために行う事例研究等）

(2) 第三者への提供

当施設では、下記の利用目的のためにご利用者およびご家族の個人情報を第三者に提供することがあります。

- ① 介護保険事務などの施設業務の一部を外部事業者へ業務委託を行う場合
- ② 他の介護事業所等との連携（サービス担当者会議等）及び連絡調整が必要な場合
- ③ ご利用者の受診等にあたり、外部の医師の意見・助言を求めため会議記録やケアプラン等を提供する場合
- ④ 協力医療機関との間で、ご利用者の病歴等の情報を共有する場合
- ⑤ 医療機関への入院や退所時、ご利用者の心身の状況や生活歴等を示す情報、栄養管理に関する情報を提供する場合
- ⑥ 歯科医療機関や介護支援専門員に対し、口腔衛生状態及び口腔機能の評価の情報を提供する場合
- ⑦ ご家族への心身状態や生活状況の説明
- ⑧ 研修等の実習生やボランティアの受け入れにおいて必要な場合
- ⑨ 保険事務の委託（一部委託含む）
- ⑩ 損害賠償保険などの請求に係る保険会社等への相談又は届出等
- ⑪ 保険者等、行政機関や他の関係機関からの照会への回答
- ⑫ 外部監査機関、評価機関等への情報提供

⑬ 介護保険審査支払機関へのレセプト請求及び介護保険審査支払機関からの照会への回答

(3) ご利用者に関するお問い合わせへの対応

当事業所では、ご利用者に関するお問い合わせに対し、慎重に対応させて頂いており、ご利用者のプライバシーに関わる個人情報につきましては(2)の場合を除き外部に対し情報提供致しません。

(4) 事業所報等でお名前、写真の掲示

ご利用者およびご家族、ご利用者以外の方々に事業所への理解を深め、ご利用の様子を知っていただくため、事業所報にお名前やお写真を掲載することがあります。

事業所報等へのお名前・お写真の掲載について希望されない場合は遠慮無くお申し出下さい。

## 8. 事故発生時の対応について

(1) 事業所では、サービスの提供により事故が発生した場合は、すみやかに市町村、家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じさせて頂きます。また、事故の状況及び事故に際して採った処置を記録することと致します。

(2) 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るものと致します。

(3) 事業所において、施設の責任により利用者に対して生じた損害については、すみやかに損害賠償をさせて頂きます。ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用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限り、施設の損害賠償額を減じる場合があります。

(4) 事故の発生において、施設の責任がないと認められる場合、施設は損害賠償責任を負わないものとします。

## 9. 虐待の防止についてと身体拘束等の原則禁止について

当施設では、ご利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

① 虐待防止に関する専任の担当者を選定しています。

② 身体拘束廃止に関する専任の担当者を選定しています。

③ 虐待防止委員会・身体拘束対策委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知します。

④ 虐待防止のための指針・身体拘束等適正化のための指針を整備します。

⑤ 従業員に対し、虐待防止、身体拘束廃止・改善のための研修を定期的に行います。

⑥ サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者(現に養護している家族・親族・同居人等)による虐待を受けたと思われるご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。

虐待防止受付担当者	地域サービス部長
身体的拘束等適正化担当者	地域サービス部長

## 10. ハラスメント対策について

(1) 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい職場づくりを目指します。

(2) 利用者及び家族が事業者の職員に対しておこなう、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

## 11. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

第三者評価の実施状況	未実施
------------	-----

## 12. 衛生管理等

事業所において感染症が発生、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を概ね3か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底します。
- (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) 従業者に対し、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。

### 1 3. 感染症や災害の対応力強化について

- (1) 感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続してサービスの提供を受けられるよう、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。）を策定するとともに、当該業務継続計画に従い、従業者に対して、必要な研修及び訓練（シミュレーション）を実施します。
- (2) 業務継続計画の定期的かつ必要に応じての見直しを行います。

### 1 4. 業務継続計画の策定等について

- (1) 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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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。
- (3) 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 5. サービス提供の記録

- (1) サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

### 1 6. 緊急時の対応について

- (1) 訪問の際の緊急時には、ご家族、介護支援専門員等関係者との連絡を図り、迅速な対応をいたします。また、緊急な医療が必要な場合は、救急要請等の必要な措置を行います。
- (2) 利用者又はその家族からの緊急な訪問の要請に関しては、介護支援専門員と連携を図り、適切な対応を致します。

\* 当事業所では緊急連絡体制を確保していますので、緊急の場合は下記の連絡先にお問い合わせ致します。

#### ○緊急連絡先

社会福祉法人 邦知会 グレイス広沢

Tel 0277-53-7373 対応時間 8:30~17:30

### 1 7. 苦情の受付について

- (1) 当事業所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け付けます。

#### ○苦情受付窓口



社会福祉法人 邦知会 グレイス広沢

受付担当者 グループリーダー

Tel 0277-53-7373 (事務所)

または

邦知会御利用案内センター

Tel 0120-80-4165

○ 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:30まで

☆受付時間以外及び担当者不在の場合でも常時対応できる体制になっております。また、ご意見受付箱を玄関ホールに設置しておりますのでご利用下さい。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

苦情受付 機関	桐生市役所保健福祉部健康長寿課 桐生市織姫町1-1	電話番号 0277-46-1111 受付時間 8:30～17:15
	群馬県国民健康保険団体連合会 前橋市元総社町335-8	電話番号 027-290-1323 受付時間 9:00～16:30
	群馬県社会福祉協議会 運営適正化委員会 前橋市新前橋町13-12	電話番号 027-255-6669 受付時間 9:00～17:00