

定期巡回・随時対応型訪問介護看護 重要事項説明書

定期巡回・随時対応型訪問介護看護スマイルコール

**定期巡回・随時対応型訪問介護看護スマイルコール
(定期巡回・随時対応型訪問介護看護)**

重要事項説明書

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、厚生労働省令の規定に基づき、当事業所があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社needs now
主たる事務所の所在地	〒010-0101 秋田県潟上市天王字追分西70番地3-105号
代表者名（職名・氏名）	代表取締役 鏡 将算
電話番号	018-825-7105

2. ご利用事業所の概要

事業所の名称	定期巡回・随時対応型訪問介護看護スマイルコール
サービスの種類	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
事業所の所在地	〒010-1431 秋田県秋田市仁井田二ツ屋二丁目12-42
電話番号	018-827-3267
指定年月日	令和7年8月15日
管理者の氏名	鏡 将算
通常の実業の実施地域	秋田市手形・寺内以南（雄和・河辺地区を除く）。

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	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、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。
運営の方針	要介護となった場合でも、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でき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できるようにするための援助を行い、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を目指します。事業者は、提供するサービスの質の評価を行うと共に、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図ります。

4. 設備の概要

設備基準により、事務室・相談室、および感染症予防に必要な設備または備品を備えます。

次の通信機器を備え、必要に応じてオペレーターが携帯します。

- (1) 利用者の心身の状況等の情報を蓄積することが出来る機器
- (2) 随時適切に利用者からの通報を受けることが出来る通信機器
- (3) 利用者が適切にオペレーターに通報できる端末機器

5. 提供するサービスの内容と利用料金

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。当事業所が提供するサービスについて、以下の2つの場合があります。

- | |
|---|
| (1) 利用料金が介護保険の給付の対象となる場合
(2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合 |
|---|

- (1) 利用料金が介護保険の給付の対象となるサービス

〈サービスの概要〉

①定期巡回サービス	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
②随時対応サービス	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
③随時訪問サービス	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
④訪問看護サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、療養上の世話又は必要な診療の補助を行う。 連携先事業所は訪問看護ステーションあきた 秋田市保戸野千代田町16-16

☆定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画（以下「計画」という）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のに必要な援助をします。

☆随時訪問サービスを適切に行うため、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的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。

☆随時訪問サービスの提供にあたっては、計画に基づき、利用者からの随時の連絡に迅速に対応し、必要な援助を行います。

☆訪問看護サービスの提供にあたっては、定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する指定訪問看護事業所および主治の医師との密接な連携に基づき、医師による指示を文書で受けた場合に、指定訪問看護事業所により提供されます。

〈サービス利用料金〉

・基本料金

要介護度	定期巡回・随時対応型訪問介護看護費Ⅱ（連携型） 基本単位数	一割負担の場合
要介護1	5,446単位	5,446円
要介護2	9,720単位	9,720円
要介護3	16,140単位	16,140円
要介護4	20,417単位	20,417円
要介護5	24,692単位	24,692円

☆上記のサービス料金表によって、利用者の要介護度と負担割合に応じた金額をお支払いいただきます。なお、法定代理受領の場合は給付額を除いた金額（原則として利用者の負担割合に応じた額）をお支払いいただきます。

☆月ごとの包括料金ですので、日割りでの割引、又は増額はいたしません。ただし、月途中からの契約、又は契約を終了した場合には、契約した期間に応じて日割りした料金をお支払いいただきます。なお、この場合の「契約日」及び「契約終了日」とは、以下の日を指します。

「契約日」・・・利用者が当事業所と利用契約を結んだ日ではなく、サービスを実際に利用開始した日。

「契約終了日」・・・利用者と当事業所の利用契約を終了した日。

☆利用者が未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）。償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請を行うため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。

☆厚生労働大臣が定める基準の変更、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、相当な額に変更することがあります。その場合、事前に変更の内容と変更する事由について、利用者にご説明します。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担となります。

(ア) 通常実施区域外の交通費

通常の事業実施地域外へのサービス提供を利用される場合は、1回の利用につき300円をいただきます。

(イ) 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、利用者にご負担いただきます。

6. 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用は、1か月ごとにまとめて請求します。支払い方法は、原則口座引き落としと致しますが、場合によりご相談に応じます。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月27日（27日が土日祝日の場合は翌営業日）に、指定する口座より引き落とします。

7. 営業日時

営業日	365日
営業時間	24時間

8. 事業所の職員体制

当事業所では、利用者に対して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。

管理者	1名	・事業所の従業者および業務の一元的な管理。 ・従業者に基準を遵守させるための必要な指揮命令。
オペレーター	常勤 2名 非常勤 2名	・利用者および家族からの通報を随時受け付け、適切に対応 ・利用者またはその家族に対して、適切な相談及び助言
計画作成責任者	1名	・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
定期巡回サービス	5名	・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巡回
随時訪問サービス	5名	・オペレーターからの要請を受けての利用者宅訪問

*職員の配置については、指定基準を遵守しています。

9. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービスを行う訪問介護員

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。

(2) 訪問介護員の交替

ア. 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やその他 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、利用者から特定の訪問介護員の指定はできません。

イ. 事業所からの訪問介護員の交替の申し出・・・事業所の都合により、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にご利用者及びそのご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

ア. 定められた業務以外の禁止

訪問介護サービスの利用にあたり、利用者は「5. 提供するサービスの内容と利用料金」で定められたサービス以外の業務を事業者には依頼することはできません。

イ. 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令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当たってご利用者の事情・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・ガス・電気を含む）は無償で使用いたします。

エ. 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たり、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するものとする。また、合鍵を紛失した場合は、すみやかに利用者およびその家族、または管理者に連絡をし、必要な措置を講じるものとする。

(4) 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又は高価な物品の授受
- (3) 利用者の家族等に対する定期巡回サービス、随時対応サービスの提供
- (4) 飲酒及び利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- (5) 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
- (6) その他利用者もしくはその家族等に対する迷惑行為

(5) 提供の拒否の禁止

利用者からの定期巡回・随時対応型訪問介護看護の申し込みに対しては、当該事業所の現員からは利用申し込みに応じきれない場合、または通常の事業の実施地域外からの申込者に対して適切なサービスを提供することが困難である等の正当な理由がない限り、提供を拒否することが出来ません。

(6) サービス提供困難時の対応

前項の正当な理由により、適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業所への連絡、適当な他の定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者等の紹介、その他の必要な措置を速やかに講じるものとします。

(7) 受給資格等の確認

サービス提供を開始する際には、介護保険被保険者証の提示を受け、被保険者資格等の確認を行いません。

(8) 身分証の携行

訪問介護員は利用者が安心してサービスの提供を受けられるよう、身分を明らかにする名札等を携行し、求めに応じて提示します。

10. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画

(1) 計画作成責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、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）を作成します。

(2) 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定期巡回・随時対応型訪問介護看護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。

(3) 計画は、連携する指定訪問看護事業所のアセスメントを踏まえて作成します。

(4) 計画の作成にあたっては、その内容について利用者またはその家族に説明し、利用者の同意の上、交付します。

- (5) 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うものとします。

1 1. 勤務体制の確保等

- (1) 当事業所は、利用者に対し適切なサービスを提供できるよう、従業者の勤務の体制を定めています。
- (2) 当事業所の従業者によって適切なサービスの提供が行われる体制を構築している場合においても、他の訪問介護事業所等との密接な連携を図ることにより効果的な運営を期待することが出来る場合であって、利用者の処遇に支障がないときは、市町村長が実情を勘案して適切と認める範囲内において、定期巡回サービス、随時対応サービス及び随時訪問サービスの事業の一部を、他の訪問介護事業所等との契約に基づき、訪問介護事業所等の従業者に行わせることができるものとします。
- (3) 前2項にかかわらず、6時から8時までの間に行われる随時対応サービスについては、市町村長が地域の実情を勘案して適切と認める範囲内において、複数の定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所との契約に基づき、当該複数の定期巡回・随時訪問介護看護事業所が密接な連携を図り、一体的に利用者又はその家族等からの通報を受けることができます。
- (4) 事業所は従業者の資質向上のために次のとおり研修の機会を確保します。
- ア. 採用時研修 採用後1か月以内
 - イ. 定期的研修 随時

1 2. 地域との連携

- (1) 当事業所はサービスの提供にあたって、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るものとする。
- (2) 介護・医療連携推進会議の開催は、おおむね6ヶ月に1回以上とする。
- (3) 介護・医療連携推進会議のメンバーは、利用者、家族、地域住民の代表者、医療関係者、地域包括支援センターの職員、有識者等とする。
- (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、当該記録を公表する。
- (5) 提供するサービスの第三者評価の実施状況

第三者評価実施の有無	有・無	実施した直近の年月日	年 月 日
実施した評価機関の名称		評価結果の開示状況	有・無

1 3. 指定訪問看護事業所との連携

当事業所は、連携する指定訪問看護事業所との協定に基づき、以下の事項について協力を得るものとする。

- (1) 利用者に対するアセスメント
- (2) 随時対応サービスの提供に当たっての連絡体制の確保

- (3) 医療・介護連携推進会議への参加
- (4) その他必要な指導及び助言

14. サービスの終了に伴う援助について

利用者は以下の事由により、サービスを終了することができます。

- ア. 要介護認定により利用者の心身の状態が要支援または自立と判断された場合
- イ. 利用者から契約解除の申し出があった場合
- ウ. 利用者及びご家族の故意または重大な過失により、契約の継続が困難な場合
- エ. 事業所のやむを得ない事情による契約の継続が困難な場合
- オ. 利用者が死亡した場合

サービスが終了する場合には、事業所は利用者の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。

15. 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事務所相談窓口	電話番号	070-1146-0143
	担当者	管理者 鑑 将算
	受付時間	9時00分～17時30分

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	秋田市介護保険課	電話番号	018-888-5674
	秋田県国民健康保険団体連合会	電話番号	018-862-6864

16. 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、利用者の家族および利用者に係る居宅介護支援事業者、地域包括支援センター等に連絡するとともに、必要な対応を行います。また、事故原因を追究し、再発防止のための対策を実施します。
- (2) 事業者は事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。
- (3) 賠償すべき事故が発生した場合は、その損害を賠償します。

上記内容について、利用者様に説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
---------------	----------

事業者	所在地	010-0101 潟上市天王字追分西70番地3-105号
	法人名	株式会社needs now
	代表者名	鏡 将算
	事業所名	定期巡回・随時対応型訪問介護看護スマイルコール
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	