

# 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

※当サービスの利用は原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。

## 1. 事業者の概要

法人名 : 社会福祉法人 出雲南福祉会  
所在地 : 島根県出雲市大津町3622番地1  
代表者名 : 理事長 宮本 享  
電話番号 : 0853-30-6211

## 2. ご利用事業所

事業所名 : 薫風24ケアサポートセンター  
事業所番号 : 3290400658  
所在地 : 島根県出雲市大津町3627番地22  
連絡先 : 0853-25-9222  
管理者 杠真司

サービス提供地域 : 出雲市(平田町、大社町、佐田町、湖陵町、多伎町を除く)

営業日 : 365日  
営業時間 : 24時間

## 3. 事業所の目的

社会福祉法人出雲南福祉会が運営する薫風24ケアサポートセンターが行う指定期巡回・随時対応型訪問介護看護の事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、要介護状態にある高齢者(以下、「利用者」という)に対し、その有する能力に応じ自立した生活を営むことが出来るよう事業を行い、利用者の心身の特性を踏まえ、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるようサービスを提供することを目的とする。

## 4. 運営方針

- ①利用者が居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るよう、必要な日常生活上の世話及び機能訓練の援助を行うことにより、利用者の心身の機能の維持回復を図り、家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ります。
- ②利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し計画的に行います。
- ③通所介護サービスの実施にあたっては、居宅介護支援事業者その他保険医療サービス又は福祉サービスを提供する者との緊密な連携を図り、関係市町村とも連携し、総合的なサービスの提供に努めます。

## 5. 職員体制 重要事項説明書別表 I に記載しております。

## 6. 営業日及び営業時間

営業日 : 365日  
営業時間 : 24時間

## 7. 提供するサービスの内容

### 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に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、当該窓口利用者からの電話回線等による連絡又は通報を受け、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その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を行い、必要に応じてサービスの内容の変更を行います。

## 8. 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ご契約者からの交替の申し出

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相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、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②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契約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契約書の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

#### ②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。

### (4) 訪問介護員の禁止行為

#### ①医療行為

②ご契約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ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

④ご契約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

⑤その他契約者もしくはその家族等に対する迷惑行為

## (5) サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご契約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。

## 9. 衛生管理等

事業者は、訪問介護員の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

2 事業者は、事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 事業者における感染症の予防及び蔓延防止の為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。)をおおむね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 事業者における感染症の予防及び蔓延の防止の為の指針を整備する。
- (3) 事業者において、従業者に対し、感染症の予防及び蔓延の防止の為の研修及び蔓延防止の為の研修及び訓練を定期的実施する。

10. 利用料と利用料の支払い方法について 重要事項説明書別表Ⅱに記載しております。

## 11. 緊急時における対応方法

サービス提供中に、病状の急変やその他緊急事態が生じた場合は、速やかに利用者家族、主治医等に連絡を取り、必要な措置を取るとともに、管理者に報告します。また、速やかに市町村や居宅介護支援事業者等に連絡を行います。

## 12. 事故発生時の対応

- ①事業者は、利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族等に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。
- ②事業者は前項の自己の状況及び事故に際してとった処置について記録するとともに、原因を究明し再発を防ぐための措置を講じます。
- ③事業者は、利用者に対するサービス提供により発生した事故等により利用者の生命、身体、財産等に損害が生じた場合には、速やかにその損害を賠償します。但し、事業者の故意または過失によらない場合は、この限りではありません。

## 13. 個人情報の保護

- ①事業者は、その業務上知り得た情報を正当な理由なく洩らしません。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。
- ②サービス担当者会議等において、利用者及びその家族に関する個人情報を用いる必要がある場合には、利用者及びその家族に使用目的等を説明し同意を得て使用します。
- ③高齢者虐待防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に通報することが定められています。その場合、秘密保持義務違反の責任を負いません。

## 14. 苦情処理体制について

### ①法人窓口

当事業所における苦情やご相談は以下の窓口で受付いたします。苦情受付担当者は受け付けた苦情を法人管理部に報告し、苦情申立人との話し合いによる解決に努めます。苦情申立人に改善を約束した事柄については一定期間後その結果を報告します。

◎苦情受付窓口

担当者名：原 美華（計画作成責任者）  
苦情解決責任者：杠 真司（管理者）  
受付時間：毎週月曜日～金曜日 8:30～17:00  
電話番号：0853-25-9222

◎第三者委員

委員：高橋 和也 0853-48-1209  
：吾郷 正巳 0853-24-1051

②出雲市苦情相談窓口

介護保険は、市町村等が保険者となっております。

◎出雲市健康福祉部高齢者福祉課

電話番号：0853-21-6972  
F A X 番号：0853-21-6974

③その他苦情相談窓口

市町村で解決できないことや市町村域を超える問題

◎島根県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口

所在地：島根県松江市学園一丁目7番14号  
電話番号：0852-21-2811

15. 介護・医療連携推進会議

- ①定期巡回・随時対応型訪問介護看護のサービスの提供にあたっては、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、サービス提供状況を報告し、評価を受るとともに、必要な要望、助言等を聞く機会を設けます。（外部評価・第三者評価の実施を兼ねる）
- ②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。

【実施の有無】	有
【実施した直近の年月日】	令和6年3月26日
【評価結果の開示状況】	ホームページ上にて掲載

16. 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処

- ①事業者は、利用者から合鍵を預かる必要がある場合は、書面によりその取り扱い方法について説明した上で、合鍵を預かる事に同意を得る事とする。
- ②事業者は、預かった合鍵については、使用時以外は施錠された保管庫に保管するものとする。
- ③事業者は、合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者又は家族へ連絡を行うと共に、警察への届出等必要な措置を行なうものとする。

17. 虐待防止について

事業者は、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に次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待を防止する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事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る。
- (2) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
- (4) 適切に実施するための担当者の配置（委員長の選任等）

2 事業者は、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もの)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へ通報するものとする。

18. 業務継続計画の策定等について

事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護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する。

2 事業者は、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に行うものとする。

3 事業者は、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うものとする。

19. 協力医療機関等

事業者は、下記の医療機関と連携し、利用者の状態が急変した場合等には、速やかに対応をお願いするようにしています。

〈医療機関〉 名称 : 医療法人 壽生会 壽生病院  
住所 : 島根県出雲市上塩冶町2862-1

20. サービスの利用にあたっての留意事項

① サービス利用にあたって、心身の状況に応じたサービス提供となるよう医師の診断や日常生活の留意事項、当日の健康状態をお知らせください。

② 入院・入所等により2週間以上の利用を休止された場合、利用再開については当事業所の状況により、希望される時間や曜日に対応できない場合があります。その際は、利用者へ他の利用可能な時間や曜日を提示し、あらためて調整させていただきます。また、状況によってはお受けできない場合もございますのでご了承ください。

③ 大切なペットを守るため、また、職員が安全なサービス提供を行うためにも、リードを付けるなど配慮をお願いいたします。

令和 年 月 日

〈事業所〉 事業所所在地 : 島根県出雲市大津町3627番地22  
事業所名 : 薫風24ケアサポートセンター

説明者 氏名 \_\_\_\_\_ 印

〈利用者〉 サービス内容及び重要事項について説明を受けました。

<本人> 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

<家族> 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

<代理人(成年後見人)>

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印