

定期巡回・随時対応型訪問介護看護重要事項説明書

株式会社クレア

定期巡回ステーションクレア城ノ内

当事業所はご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 株式会社クレア
- (2)法人所在地 〒771-1266 徳島県板野郡藍住町住吉字藤ノ木 83 番地 2
- (3)電話番号 088-677-6511
- (4)代表者氏名 代表取締役 瀧 裕一郎
- (5)設立年月 平成12年3月23日

2.事業所の概要

- (1)事業所の種類 定期巡回ステーションクレア城ノ内 令和3年11月1日徳島市指定
介護保険事業所番号 3690168301
- (2)事業所の目的 株式会社クレアが開設するクレア城ノ内(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。)の適切な運営を保持する為に人員及び管理 規定に関する事項を定め、事業所の介護福祉士または訪問介護員研修の修了者(以下「訪問介護員等」という。)が、要介護者(以下「要介護者等」という。)に対し、適正な定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供することを目的とする。
- (3)事業所の名称 定期巡回ステーション クレア城ノ内
- (4)事業所の所在地 〒770-0003 徳島県徳島市北田宮2丁目8-8
- (5)電話番号 088-678-9851
- (6)施設長 大林 良輔
管理者 吉崎 沙織
- (7)当事業所の運営方針 1 事業所の管理者その他の職員(以下「生活相談員等」という。)は、要介護者の介護を目的として、事業所において、定期的な安否確認、排泄、食事等の介護その他の日常生活上の支援、世話及び機能回復訓練を行う。

- 2 事業の実施に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行うとともに、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術を持ってサービスの提供を行う。
- 3 前項に規定するサービスの提供は、常に利用者の心身の状況を把握しつつ、その希望に添ったものでなければならない。
- 4 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの緊密な連携を図り、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 令和3年11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 徳島市23地区

(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

事業所に勤務する職員の職種、員数、及び職務内容は次のとおりとする。

- 一 管理者（常勤・併設事業所管理者及び生活相談員と兼務）1名
従業者および業務の管理を一元的に行うとともに、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、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う
- 二 オペレーター（常勤・兼務）1名以上
事業所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、訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行う。
- 三 定期巡回サービスを行う訪問介護員等（常勤・非常勤・兼務）1名以上
定期的な巡回により、排せつの介護、日常生活上の世話等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たる。
- 四 随時訪問サービスを提供する訪問介護員等（常勤・非常勤・兼務）1名以上
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に当たる。
- 五 計画作成責任者（常勤・兼務）1名

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画作成等を行う。また、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画作成等において必要なアセスメントのための訪問を行う。

なお、訪問看護に関しては事業所と提携した訪問看護ステーションが利用者宅に訪問することとする。

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:10.21 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

定期巡回・随時対応型訪問介護看護費加算・減算部分(対象者のみ) 1 単位:10.21 円

加算名	自己負担額	加算条件
サービス提供体制強化加算 (Ⅰ)(Ⅱ)(Ⅲ) ※いずれかを算定	750 単位/月	以下のいずれかに該当すること ①介護福祉士が 60%以上 ②勤続 10 年以上の介護福祉士が 25%以上
	640 単位/月	介護福祉士 40%以上又は介護福祉士、実務者研修修了者、基礎研修修了者の合計が 60%以上
	350 単位/月	以下のいずれかに該当すること。 ①介護福祉士 30%以上又は介護福祉士、実務者研修修了者、基礎研修修了者の合計が 50%以上 ② 常勤職員 60%以上 ③ 勤続 7 年以上の者が 30%以上
介護職員処遇改善加算 (Ⅰ)	所定単位数 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
総合マネジメント 体制強化加算	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
初回加算	30 単位/月	新規に訪問介護計画を作成したご利用者に対して、利用開始から 30 日間
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
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
	要介護 2	-111 単位/日
	要介護 3	-184 単位/日
	要介護 4	-233 単位/日
	要介護 5	-281 単位/日

※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。

※ご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、ご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、ご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、ご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。

利用月の翌々月4日に利用者の口座から自動引き落としを行います。

※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。手数料はかかりません。

(3)利用の中止、変更、追加

○利用予定日の前に、ご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ご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、ご利用者担当の介護支援専門員(ケアマネージャー)が他の利用可能日時をご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ご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、ご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ご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

ご利用者側は「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

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ご利用者側の事情・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、ご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、ご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

②ご利用者側からの物品等の授受

③ご利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

- ④飲酒及びご利用者側の同意なしに行う喫煙
- ⑤ご利用者側に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑥その他ご利用者側に行う迷惑行為

7.個人情報取り扱い

(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 ご利用者へ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 ご家族への心身状態や生活状況の説明
- ⑤ 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
- ⑥ 保険事務の委託(一部委託含む)
- ⑦ 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
- ⑧ 保険者等、行政機関や他の関係機関からの照会への回答
- ⑨ 外部監査機関、評価機関等への情報提供
- ⑩ 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

当施設では、ご利用者に関する来設やお電話での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が、ご利用者が施設を利用されているかどうかについてのみ、お問い合わせに対して情報提供させて頂きます。お問い合わせに対し回答して欲しくない方のご指定や、情報提供範囲についてのご希望がおありの場合は遠慮無くお申し出

下さい。

(4) 施設内での写真の掲示及び施設報等でお名前、写真の掲示

当施設では、外出やお祭り行事等の楽しい思い出を、参加されたご利用者に楽しんで頂くため、できるだけたくさん掲示するようにしております。またご利用者およびご家族、施設外の方々に施設への理解を深め、施設での様子を知っていただくため、施設報にお名前やお写真を掲載することがあります。施設内での写真の掲示、施設報等へのお名前・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)当施設では、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、ご家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じさせていただきます。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)当施設において、施設の責任によりご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いただきます。ただし、その損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご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. 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)ご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 24 時間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

株式会社クレア クレア城ノ内
電話番号 088-678-9851
対応時間 9:00~17:00

☆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。

10.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

株式会社クレア 相談室

受付担当者 Tel 088-678-9851(事務所)

○ 受付時間 毎週月曜日~金曜日 9:00~17:00 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。

(2)行政機関その他苦情受付機関

○窓口の名称 徳島市 健康福祉部 高齢介護課

○電話番号 088-621-5585

○受付時間 平日午前8時30分から午後5時まで

※定休日：土曜日・日曜日・祝日・年末年始

11.虐待の防止について

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 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者 施設長 大林 良輔

② 苦情解決体制を整備しています。

③ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

④ 虐待防止委員会を設置しています。

⑤ サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(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。

12.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：R6 年度あり

介護・医療連携推進会議で実施

掲示板にて開示