定期巡回・随時対応型訪問介護看護

［重要事項説明書］

あなたが利用しようと考えている指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスについて、契約を締結する前に知っておいて頂きたい内容を説明します。わからないこと、わかりにくいことがあれば遠慮なくお尋ねください。

1　事業者

所　在　地	島根県浜田市熱田町705番地1
名　　称	有限会社　ホットケアセンター
代　表　者	代表取締役　山根　優子
設立年月日	平成16年12月20日

2　事業所の概要

提供するサービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
事業所番号	3290700721
名　　称	定巡ほっと・くるくる
所　在　地	島根県浜田市熱田町705番地1
電話番号	0855-25-5439
管　理　者	藤田　麻紗子
開設年月日	令和7年2月17日
通常の事業の実施地域	旧浜田市
営業日及び営業時間	月曜日　から　金曜日 8時30分～17時30分
サービス提供日と時間帯	365日　24時間
事業者が開設する 他の事業所	訪問看護ステーションほっと 介護屋さんほっと 介護プランほっと ほっとリハ 看多機ほっとの家・港町 看多機ほっとの家・熱田 有料老人ホームほっと
提供するサービスの 第三者評価の実施状況	実施していません

3　事業の目的

有限会社ホットケアセンターが開設する「定巡ほっと・くるくる」（以下、「事業所」といいます。）は、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、事業所の介護福祉士または介護職員研修の修了者（以下「訪問介護員等」といいます。）、訪問看護員等が要

介護状態にある高齢者等に対し、適正な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供することを目的とします。

4　基本方針

事業所の訪問介護員等及び訪問看護員等は、その利用者が要介護状態となった場合においても、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、定期的な巡回または随時通報によりその者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、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、心身の機能の維持回復を目指します。

5　従業者の職種、員数及び職務内容

職種	職務内容	員数
管理者	・事業所の従業者、業務の管理を一元的に行います。 ・事業所の従業者に対し法令を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	1名（常勤） 計画作成責任者、オペレーター、定期巡回・随時訪問を行う訪問介護員、訪問介護事業所の管理者、訪問介護員を兼務
計画作成責任者	・適切なサービスが提供されるよう定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画（以下、「定期巡回等計画」といいます。）を作成します。 ・利用の申込みに係る調整等のサービスの内容の管理を行います。	1名（常勤） 管理者、オペレーター、定期巡回・随時訪問を行う訪問介護員、訪問介護事業所の管理者、訪問介護員を兼務
オペレーター	・「6　提供するサービスの内容」の（2）のサービスを提供します。	1名以上（常勤） うち1名 管理者、計画作成責任者、定期巡回・随時訪問を行う訪問介護員、訪問介護事業所の管理者、訪問介護員を兼務 うち5名 定期巡回・随時訪問を行う訪問介護員、訪問介護事業所の訪問介護員を兼務
定期巡回サービスを行う訪問介護員等	・「6　提供するサービスの内容」の（1）のサービスを提供します。	1名以上 うち1名 管理者、オペレーター、計画作成責任者、随時訪問を行う訪問介護員、訪問介護事業所の管理者、訪問介護員を兼務 うち5名 オペレーター、随時訪問を行う訪問介護員、訪問介護事業所の訪問介護員を兼務 うち4名 随時訪問を行う訪問介護員、訪問介護事業所の訪問介護員を兼務
随時訪問サービスを行う訪問介護員等	・「6　提供するサービスの内容」の（3）のサービスを提供します。	1名以上 うち1名 管理者、オペレーター、計画作成責任者、定期巡回を行う訪問介護員、訪問介護事業所の管理者、訪問介護員を兼務

		うち5名 オペレーター、定期巡回を行う訪問介護員、訪問介護事業所の訪問介護員を兼務 うち4名 定期巡回を行う訪問介護員、訪問介護事業所の訪問介護員を兼務

6　提供するサービスの内容

提供するサービスの内容は次のとおりです。

（1）定期巡回サービス

訪問介護員等が、定期的にご利用者の居宅を巡回して行う日常生活上のサービスです。

（2）随時対応サービス

あらかじめご利用者の心身の状況や、おかれている環境等を把握したうえで、随時、ご利用者またはそのご家族からのコールを受け、その内容を基に相談援助または訪問介護員等の訪問もしくは看護師等による対応の要否等を判断するサービスです。

※留意事項（あらかじめご了承ください）※

・通報が複数重なる場合、内容の緊急性により優先順位を決めて対応させていただきます。

・コール端末の故障、誤作動または電波不具合などにより、通話などの機会を逸したために、利用者または第三者が受けられた損害について、当事業所は責任を負いかねることがあります。

（3）随時訪問サービス

上記の「随時対応サービス」における訪問の要否等の判断に基づき、訪問介護員等がご利用者の居宅を訪問して行う日常生活上のサービスです。

（4）訪問看護サービス

訪問看護員等が、医師の指示に基づき、ご利用者の居宅を訪問して行う療養上のサービス、または必要な診療の補助です。

当事業所が連携している訪問看護事業所がサービスを提供します。

連携訪問看護事業所	訪問看護ステーション　ほっと 島根県看護協会訪問看護ステーションそよかぜの丘

7　訪問看護事業所との連携

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスのうち、次のサービスについて、委託のうえ、当事業所と連携している訪問看護事業所が実施します。

（1）「6　提供するサービスの内容」の（4）に記載する訪問看護サービス

（2）定期巡回等計画書の作成におけるアセスメント及びモニタリング

（3）随時対応サービスのご利用者へのサービス提供における連絡体制の確保

（4）その他必要な指導及び助言

現在当事業所が連携をしている訪問看護事業所以外の事業所の利用を希望される場合は、連携いたしますのでお申し出ください。

８　定期巡回等計画について

（１）サービスの提供に当たり、ご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等計画を作成します。

（２）ご利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望される場合で、その変更が居宅サービス計画（ケアプラン）の範囲内で可能な時は、速やかに定期巡回等計画の変更等の対応を行います。

（３）ご利用者が、居宅サービス計画（ケアプラン）の変更を希望される場合は、速やかに居宅介護支援事業者（ケアマネージャー）への連絡調整等の援助を行います。

９　緊急時、事故発生時の対応について

（１）訪問介護員等及び訪問看護員等は、サービス提供中に、ご利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡するとともに、管理者に報告します。

（２）サービスを提供することにより、事故が発生した場合は、ご利用者の保険者である市町、ご家族等関係者、ご利用者を担当する居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

１０　損害賠償について

サービス提供中の事故により、ご利用者またはご家族の生命、身体、財産に損傷が発生した場合は、速やかに損害を賠償します。但し、事業者に故意過失がない場合にはこの限りではありません。

１１　サービスの利用料金等について

サービスの利用料は以下のとおりです。

なお、記載の料金は１割負担の場合になります。２割または３割負担の場合は、負担割合を乗じた額となります。

（１）基本料金等

（単位：円）

認定区分	月額 基本料金	サービス提供体制 強化加算（Ⅰ）	総合マネジメント体 制強化加算（Ⅰ）	通所系減算額 （日額）	日割り日額 （日額）
要介護1	５，４４６	７５０	１，２００	６２	１７９
要介護2	９，７２０			１１１	３２０
要介護3	１６，１４０			１８４	５３１
要介護4	２０，４１７			２３３	６７２
要介護5	２４，６９２			２８１	８１２

※　基本利用料は介護度に応じた月額とし、通所介護、通所リハビリテーション、認知症対応型通所介護等の通所サービスをご利用された場合は、１日につき表中の通所系減算額を月額基本料金から減算するものとします。

※　短期入所サービスをご利用された場合、その月の日数より短期入所サービスの利用日数(退所日を除く)を減じて得た日数に表中の日割り日額を乗じた額を算定します。

※　月途中からのご利用や月途中での利用中止の場合は、その月の利用日数に表中の日割り日額を乗じた額を算定します。

（2）加算

加算	内容	料金
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	介護福祉士の配置や、従業者の計画的な研修受講などにより、質の高い介護サービスが提供できる体制を整備することにより認められる加算です。	月額 ７５０円
総合マネジメント体制強化加算(Ⅰ)	ご利用者の状況の変化に応じ多職種共同で定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を見直し、地域の病院、診療所等他の関係施設に対して当事業所が提供できるサービスの具体的な内容に関して情報提供を行っている場合に算定します。	月額 １，２００円
初期加算	当事業所の利用を開始した日から 30 日以内の期間について算定します。	１日につき ３０円
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。	利用料金に ２４．６%を乗じた額
中山間地域加算	通常の事業の実施地域を超えて、厚生労働大臣が定める中山間地域のお住いのご利用者にサービスを提供した場合に算定します。	月額基本料金に ５%加算

（3）夜間対応型サービス

本サービスの提供は１８時～翌朝８時までとなります。

項目	算定区分	基本報酬（全介護度共通）
基本夜間訪問サービス費	１ヶ月当たり	９８９円
基本夜間訪問サービス費（日割り日額）	１日当たり	３３円
定期巡回サービス費	１回あたり	３７２円
随時訪問サービス費Ⅰ	１回あたり	５６７円
随時訪問サービス費Ⅱ（２名での訪問）	１回あたり	７６４円
サービス提供体制強化加算Ⅰ	１回あたり	２２円
介護職員等処遇改善加算Ⅱ		利用料金に２４．６%を乗じた額

（4）交通費

本書「２　事業所の概要」に記載する通常の事業の実施地域を越えてサービスを行う場合は、通常の事業の実施地域を越えた地点から、路程1㎞につき50円を交通費として徴収いたします。

１２　利用料のお支払い等について

毎月月末締めで計算し請求書を作成、翌月中旬頃に送付または持参いたします。

翌々月１５日までに、下記によりお支払いください。

（1）指定口座振替

①　自動払込

自動払込の契約をして頂いた口座より振替させて頂きます。（手数料は事業所負担）

②　振込

事業所の指定する口座に振り込みをして頂きます。

（2）現金支払い

期限までにお支払いいただけなかった場合、また、やむを得ない特別な事情がある場合は、現金を集金いたします。その際は、後日、領収書を送付いたします。

１３　苦情及び相談について

ご利用者またはそのご家族は、提供されたサービスにご不満がある場合、いつでも下記の機関に苦情を申し立てることが出来ます。

【事業所の窓口】

担当者	管理者　藤田　麻紗子
電話番号	0855-25-5439
受付時間	月曜日　から　金曜日 8時30分～17時30分

【市町村・公的団体の窓口】

窓口	連絡先等
浜田地区広域行政組合 介護保険課	電話番号　0855-25-1520 受付時間　8：30～17：15（土日・祝日及び12/29～1/3除く）
浜田市 健康医療対策課	電話番号　0855-25-9320 受付時間　8：30～17：15（土日・祝日及び12/29～1/3除く）
浜田市地域包括支援センター	電話番号　0855-22-3900 受付時間　8：30～17：15（土日・祝日及び12/29～1/3除く）
島根県運営適正化委員会	電話番号　0852-32-5913 受付時間　8：30～12：00、13：00～17：00 （土日・祝日及び12/29～1/3除く）
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	電話番号　0852-21-2811 受付時間　9：00～17：00（土日・祝日及び12/29～1/3除く）

苦情の申し立てをいただいた際は、迅速かつ適切に対処し、サービスの向上及び改善に努めます。

また、苦情の申し立てを理由としていかなる不利益な取り扱いもいたしません。

１４　サービスの提供記録の保存及び開示について

当事業所では、定期巡回等計画及びサービス提供の諸記録を整備のうえ、その完結の日から５年間保存します。

また、ご利用者の求めに応じて、開示いたします。

１５　業務継続計画について

（１）感染症や非常災害の発生時において、ご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」といいます。）を策定し、業務継続計画に従い、必要な措置を講じています。

（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に実施します。

（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。

１６　衛生管理等について

（1）当事業所は、サービスの提供に使用する備品、器具等について、衛生管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講じています。

（2）事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように、以下の取り組みを実施しています。

①　感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

②　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に実施しています。

③　ご利用者の感染症罹患の有無、感染症状や感染が疑われる症状の有無等、必要な情報を把握し、訪問時の感染予防対策を講じます。また、ご利用者及びご家族へ感染防止対策について指導を行います。

④　感染症が発生またはまん延し、サービスの提供が困難となり、ご利用者に不利益が生じる恐れがある場合、保健所、市町村、医療、福祉関係機関等と連携をとり、ご利用者の生活に支障を与えないよう、措置を講じます。

１７　秘密の保持及び個人情報の取り扱いについて

（1）事業者及び従業員は、正当な理由が無い限り、ご利用者またはご家族の秘密を洩らしません。

（2）従業員は、事業所退職後も秘密保持の責任が継続されます。

（3）サービス担当者会議、サービスの提供及び関係機関等との連携等において、ご利用者及びご家族等の個人情報を用いる場合は、ご利用者及びご家族等の同意を、あらかじめ得ておくものとします。

１８　虐待の防止について

（1）当事業所では、虐待の防止またはその再発を防止するために、以下の取り組みを実施しています。

①　虐待の防止のための対策を検討する委員会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ります。

②　事業所における虐待の防止のための指針を整備しています。

③　従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施します。

④　これらの取り組みを適切に実施するための担当者を置いています。

（2）サービス提供中に、当事業所の従業者または養護者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、速やかに市町村に通報します。

１９　身体拘束の禁止について

（1）当事業所では、サービスの提供に当たっては、ご利用者または他のご利用者の生命または身体を保護するためやむを得ない場合を除き、身体的拘束その他ご利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」といいます。）を行いません。

（2）やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際のご利用者の身体の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。

２０　介護・医療連携推進会議の設置について

（１）サービスの提供に当たっては、ご利用者、ご利用者のご家族、地域住民の代表者、地域の医療関係者、地域包括支援センターの職員等により構成される協議会（以下、「介護・医療連携推進会議」といいます。）を設置し、概ね６月に１回以上、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供状況等を報告し、介護・医療連携推進会議の評価を受けます。

（２）事業者は、介護・医療連携推進会議の評価、要望、助言等についての記録を作成し、当該記録を公表します。

２１　サービス利用に関する留意事項について

サービス提供の際、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）合鍵等について

事業所は、合鍵等のお預かりはいたしません。訪問時に合鍵等の取り扱いが発生する場合は、キーボックス等の設置をお願いさせていただき対応するものとします。また、合鍵等を紛失した場合は、速やかにご利用者またはそのご家族等へご連絡するとともに、必要な措置を講じます。

（２）サービス提供を行う訪問介護員等について

サービス提供に当たっては、複数の訪問介護員等が交代してサービスを提供します。

（３）訪問介護員等の交代について

訪問介護員等の交代を希望される場合、当該訪問介護員が業務上不適切と認められる事情その他の理由を明らかにして、事業者に申し出ることができます。

なお、この場合、特定の訪問介護員等を指名することはできません。

（４）サービス実施時の留意事項

①　ご利用者は、本書「６　提供するサービスの内容」に記載している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　サービス実施中は、禁煙・禁酒にご協力ください。

③　サービスの実施に関する指示・命令は、全て事業者が行います。その際、事業者は、ご利用者の事情・意向等に十分配慮いたします。

④　降雪、台風等の天候不順、または災害の発生等によりサービスの実施が困難な場合、ご利用者またはそのご家族等関係者に連絡の上、サービスを変更または中止させていただく場合があります。

⑤　サービス実施のために必要な設備・備品類や高熱水道について、無償での使用をご承諾ください。また、訪問介護員等が、事業所や主治医等の緊急連絡先に連絡する場合の電話等も同様に、必要に応じての使用をご承諾ください。

（５）サービス内容の変更

サービスご利用当日に、ご利用者の体調等の理由により予定されていたサービスの実施ができない場合は、サービス内容を変更いたします。

（６）訪問介護員等の禁止行為

①　医療行為

②　ご利用者またはご家族等関係者からの金銭、預貯金通帳、各種証書、その他類する書類などのお預かり（真にやむを得ないと当事業所が判断した場合であって、別に定める金銭管理規程に従って取り扱う場合を除きます）

③　ご利用者のご家族等へのサービス提供

④　ご利用者宅での飲食、飲酒、喫煙

⑤　宗教活動、政治活動、営利活動その他これらに類する活動及び迷惑行為

⑥　ご利用者の日常生活範囲を超えたサービスの提供（大掃除、庭掃除など）

（7）ケアコール機の貸与

ケアコール機は、事業所から貸し出しいたします。

ケアコール機の故障、紛失、水没等について、ご利用者及びそのご家族等関係者の故意または過失に起因する場合、ご利用者及びそのご家族等関係者が損害を賠償します。

ご利用者及びそのご家族等関係者の故意または過失に起因するものでない故障や、期間経過による機器の交換は、事業者が行うものとします。

２２　その他運営に関する重要事項について

（1）管理者は、社会的使命を十分認識し、職員の資質向上を図るため、研究・研修の機会を設け、また、業務体制を整備します。

（2）カスタマーハラスメントに関する事業所の考え方

事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくと共に、職員が安全で働きやすい環境を確保する事を大切にしています。

そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

具体的には、次のような行為が該当することがあります。

① 大声での叱責や威圧的な言動
② 人格を否定する発言や差別的な言動
③ 業務の範囲を超えた過度な要求
④ 長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。

なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまで通り誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。