

「夜間対応型訪問介護」重要事項説明書

1. 事業所の概要

事業所の名称	都筑区医師会 24 時間在宅ケアステーション	電話番号	045-913-3577
事業者	一般社団法人横浜市都筑区医師会（平成 7 年 4 月 1 日設立）代表者 会長 深澤 立		
事業所番号	事業所番号 1493800310 （平成 26 年 10 月 1 日横浜市指定）		
事業所所在地	神奈川県横浜市都筑区牛久保西 1-20-21	TEL	045-913-3577
管理者氏名	管理者 青柳かおる	FAX	045-911-6700
併設サービス	訪問介護、訪問看護、看護小規模多機能型居宅介護、居宅介護支援、指定障害福祉サービス（居宅介護）		
サービス実施地域	（1）横浜市都筑区全域 （2）横浜市青葉区の一部：荏田町、荏田西、新石川、市が尾町（国道 246 号を挟み、都筑区寄りの地域） （3）横浜市港北区の一部：高田西、高田町		

2. 事業所の職員体制

別紙の職員の体制のとおりです。

3. 事業所の営業日および営業時間

サービス提供日	365日	サービス提供時間	18:00～翌8:00
営業日	月～土曜日（日・祝は営業しない） 但し年末年始（12月29日～1月3日）は除く	営業時間	9:00～17:15

4. 事業の目的

都筑区医師会 24 時間在宅ケアステーションが行う夜間対応型訪問介護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、要介護者に対し事業所のオペレーションセンター従業員、定期巡回サービスを行う訪問介護員等及び随時訪問サービスを行う訪問介護員等が、夜間において定期的な巡回又は随時通報により利用者の居宅を訪問し、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等の、適切な夜間対応型訪問介護を提供することを目的とします。

5. 運営の方針

- （1）事業の実施に当たっては、要介護者となった場合においても、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、夜間において定期的な巡回又は随時通報により利用者の居宅を訪問し、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します。
- （2）事業の実施に当たっては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行うとともに、地域との結びつきを重視し市町村、地域包括支援センター、居宅サービス事業者、他の地域密着型サービス事業者、その他の保健・医療・福祉サービスを提供する者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

6. サービス内容

（1）オペレーションセンターサービス

日中の面接等を通じて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、夜間において随時、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を行う又は訪問介護員等の訪問の可否等の判断を行います。

（2）定期巡回サービス

夜間において訪問介護員等が定期的に利用者の居宅を巡回し、入浴、排せつ、食事等の日常生活上の支援を行います。

（3）随時訪問サービス

夜間においてオペレーションサービスにおける訪問の可否等の判断に基づき、オペレーターからの要請を受けて、随時、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問して行う入浴、排泄、食事などの日常生活上の支援

尚、1 人の利用者に対する 2 人の訪問介護員等による随時訪問サービスは、次のいずれかに該当する場合のみとする

- ① 体重が重いなど利用者の身体的理由により、1 人の訪問介護員等では対応できない場合
- ② 暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等がある場合
- ③ 1 か月以上、定期巡回サービス又は随時訪問サービスを提供していない利用者から通報を受けて随時訪問サービスを行う場合

- ④ 利用者の状況等から判断して①～③に準ずると認められる場合

7. 夜間対応型訪問介護の利用料その他の費用の額

- (1) 夜間対応型訪問介護を提供した場合の利用料の額は厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該夜間対応型訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、その1割、2割又は3割の額とする。詳細は別紙夜間対応型訪問介護料金表のとおりとです。
- (2) 緊急通報システム端末機は事業所から無料で貸し出し、契約解除の際は端末機を引き上げる事とします。通信料（電話代）は利用者負担となります。
- (3) 緊急通報システム端末機の故障・紛失・水没については、利用者の故意又は過失に起因するものに関しては利用者負担となります。それ以外の故障や電池の交換については事業者の負担となります。

端末機本体	76,450円（税込）
ペンダント型送信機	13,200円（税込）

- (4) 要介護1～5の認定結果を得られなかった場合は、別紙の料金表の10割相当を負担していただきます。

(5) サービス利用にかかる実費負担額

- ① 「外出介助」においてホームヘルパーに公共交通機関等の交通費が必要な場合は、サービス利用時にその都度ご負担いただきます。
- ② 「買物」等においてホームヘルパーに交通費が必要な場合も、交通費をご負担いただきます。
- ・公共交通機関利用の場合・・実費
- ③ 通常の夜間対応型訪問介護事業のサービス提供の範囲を超える保険外の費用（全額、利用者負担）

(6) 利用料金および実費負担額の支払い方法

前記(1)及び(4)～(5)の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算しご請求しますので、原則として金融機関の指定口座から自動引き落としによりお支払いいただきます。自動口座引き落としは、利用者指定の金融機関の口座から毎月27日に引き落とします。

(7) ご利用サービスのキャンセル、日時の変更等

利用計画日の事前にご利用者様の都合により、夜間対応型訪問介護計画で定めた定期巡回サービスの利用をキャンセルまたは日時変更することができます。

ご利用のキャンセルの場合、サービス利用日の前日17:00までにご連絡ください。

ご利用計画日の前日までにご連絡がなく、当日になってご利用のキャンセルを依頼された場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合がございます。ただし、ご利用者様の体調不良等やむをえない場合には取消料はいただきません。

ご利用日の前日までに連絡があった場合	無料
ご利用日の前日までに連絡がなかった場合	キャンセルされたサービス内容のご利用者様負担額

サービス利用日時の変更の場合には、なるべく早く事業所までご連絡お願いいたします。変更の日時については、できる限りご利用者様のご希望に副えるよう調整いたしますが、副うことができない場合もございます。予めご了承ください。

8. 夜間対応型訪問介護サービス利用の中止

サービスの利用の中止をする際には、下記の連絡先までご連絡ください。

連絡先：045-913-3577

9. 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。事業者の都合により訪問介護員が交替する場合は、利用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。

利用者から特定の訪問介護員を指名することはできませんが、意見、要望等がありましたら面談相談員等に相談してください。

(2) サービス提供について

- ① サービス提供は、「夜間対応型訪問介護計画」にもとづいて行います。サービス実施に関する指示・命令は、すべて事業者が行います。ただし、実際のサービスの提供にあたっては利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮するものとします。
- ② 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も使用させていただきます。
- ③ 心付けや贈り物、飲食のもてなしは御遠慮いたします。
- ④ ペットはゲージに入れるまたはリードにつなぐ等のご協力をお願いいたします。

⑤職員への暴言、暴力、ハラスメント等の著しい不信行為は固くお断りいたします。

(3) サービス内容の変更

訪問時に利用者の体調等の理由で計画に予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得てサービス内容を変更します。

(4) ホームヘルパーの禁止行為 (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の方等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③ 利用者もしくはその家族の方等からの金銭または物品、飲食の授受
- ④ 利用者の家族の方等に対するサービスの提供
- ⑤ 飲酒・喫煙及び飲食 (外出介助等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます)
- ⑥ その他利用者もしくはその家族の方等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

(5) 秘密保持について

- ① 事業所は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第3者の生命、身体に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第3者に漏らすことはありません。
- ② あらかじめ利用者様の同意を得た場合は、介護支援専門員等との連絡調整その他必要な場合に、個人情報を利用できるものとします。
- ③ 事業所は、これから地域で活躍する介護や看護の専門職の質の向上と人材確保のため、積極的に学生実習を受け入れており、その際にご利用者様及びご家族の個人情報を利用させていただくことがあります。

(6) 災害時のサービス提供について

災害発生時サービス提供が困難となる場合があります。地震や集中豪雨、台風上陸、大雪等の自然災害が発生した場合、訪問時間の遅延やサービス提供が中止となる場合があります。可能な限り連絡を差し上げるよう努力いたしますが、状況によっては連絡できない場合が有ります。

(7) 賠償責任

本事業者は、賠償責任保険に加入しており、サービスの提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合にはその損害を賠償します。但し、事業者の故意又は過失によらない場合にはこの限りではありません。

10. サービス実施の記録について

(1) サービス実施記録の確認

事業所では、サービス提供した際には「夜間対応型訪問介護実績表」に実施日時及び実施したサービス内容等を記入し、利用者の確認(確認印)をいただきます。

- ① 本事業所では、毎月、夜間対応型訪問介護実績表を作成し利用者の担当居宅介護支援事業者に提出いたします。
- ② 本事業所では、夜間対応型訪問介護計画及びサービス提供の記録はサービス終了後5年間保存します。

(2) ご利用者様の記録や情報の管理、開示について

本事業所では、関係法令に基づいてご利用者の記録や情報を適切に管理し利用者の求めに応じてその内容を開示します。(開示に際して必要な複写料等の諸費用は、利用者の負担となります)

11. 合鍵の管理等について

随時対応の緊急訪問が適切に行われるように鍵預かり証・同意書を発行し、合鍵を預かることができます。

- ① 鍵預り証・同意書は2部作成し、一部を利用者に控えとして一部は事業所控え分として保管します。
- ② 鍵の預かりに際し利用者名が判らないよう、イニシャル等でネームプレートを作ります。
- ③ 鍵管理ボックスにて大切に保管させていただきます。
- ④ 預かり不要となった場合には、速やかに返却させていただきます。
- ⑤ 預かった鍵を紛失した場合は、紛失した鍵の利用者宅のシリンダー(鍵穴)の交換を行うなどの賠償をし、利用者に不利益が被らないようにします。

12. 連携訪問介護事業所等について

本事業において利用者・家族が24時間通報対応加算の利用を希望し実施する場合においては、利用者が契約または希望している訪問介護事業所と連携し、利用者の日常生活上の緊急対応を行うものとします。尚、緊急訪問介護の利用料は、対応した訪問介護事業所が身体介護の利用料と緊急時訪問介護加算を利用者に請求します。

☐ 24時間通報対応加算の利用を希望する

訪問介護事業所名	連絡先	訪問介護事業所名	連絡先

13. 緊急通報システム端末機について

(1) 本事業は18時から翌8時(24時間通報対応加算ではこれ以外の時間)における利用者からの緊急通報を行うための緊急通報システム端末機とペンダント型送信機を、利用者の居宅に当夜間対応型訪問介護事業所が設置します。設置には電話回線を使用させていただきます。尚、光回線等の場合は停電やモデムの機器不良時に通報ができなくなります。また、契約解除の際は端末機を引き上げる事とします。

(2) 緊急通報システム端末機またはペンダント型送信機からの通報時、ハンズフリー会話(電話機の受話器をもたずにできる会話)ができます。(ペンダント型送信機は、会話機能はありません)また、事業所から電話連絡する際もハンズフリー設定ができます。尚、ハンズフリー設定の際には、他者からの電話連絡もハンズフリーとなります。

☐ 電話のハンズフリーの設定を希望する

☐ 電話のハンズフリーの設定を希望しない

14. 事故発生時の対応方法

(1) 事業所は、利用者に対する夜間対応型訪問介護の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者家族、当該利用者に係る指定居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録する。

(2) 事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

(3) 前項の損害賠償のために損害賠償保険に加入しています。8-(7) 参照

15. 緊急時の対応方法

サービス提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、家族、訪問看護、居宅介護支援事業者、サービス提供責任者等へ連絡いたします。

緊急連絡先名	連絡先	対応可能時間
①		
②		

16. 利用者からの緊急時の連絡、相談、苦情等の受付窓口について

緊急時の連絡、利用料の支払いや手続き等サービス利用に関する相談、サービスに対する苦情や意見、サービス提供の記録等の情報開示の請求は以下で受付します。

受付窓口		連絡先
介護主任	飯島 由紀子	■月曜～土曜 9:00から17:15 045-913-3577 ■上記の時間以外と日曜、祝日、12月29日～1月3日留守番電話対応
介護主任	武本 恵美子	
管理者	青柳 かおる	

※他に下記機関窓口にも苦情を申し立てることもできます。

◎横浜市都筑区福祉保健センター 高齢・障害支援課	Tel 045-948-2306
◎横浜市青葉区福祉保健センター 高齢・障害支援課	Tel 045-978-2479
◎横浜市港北区福祉保健センター 高齢・障害支援課	Tel 045-540-2325
◎神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課(苦情相談)	Tel 045-329-3447
◎かながわ福祉サービス運営適正化委員会	Tel 045-311-8861
◎横浜市 はまふくコール(横浜市苦情相談コールセンター)	Tel 045-263-8084

17. 虐待の防止のための措置

本事業所では、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し研修等を実施しています。

(1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を1回/月に開催するとともに、その結果について周知・徹底します。

(2) 虐待防止のための指針の整備

(3) 虐待防止のための研修を定期的に行います。

(4) 上記を適切に実施するため担当者(管理者)を置きます。

事業所はサービス提供中に、従業員又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)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、速やかに市町村に通報します。

18. 身体的拘束等に関する事項

本事業では、利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため、緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行うことはありません。但し身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

19. 感染症の発生及び、まん延等に関する取り組みについて

本事業では、感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底をするために、委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シュミレーション）を実施します。

20. 業務継続に向けた計画等の策定について

本事業では、感染症や災害が発生した場合であっても、必要なサービスが継続的に提供できる体制を構築するために、業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シュミレーション）を実施します。

21. 研修

本事業所では、訪問介護員の質的向上を図るため研修の機会を設けています。

- （１）新任研修：採用後１年未満 法人と組織の理解と業務の実際を学ぶ研修
- （２）現任研修：在宅事業部の理念に沿った事業所運営に積極的に取り組むことができる研修
- （３）訪問介護に必要な研修：個人情報、プライバシー保護、倫理規定、ハラスメント防止等の研修

22. 事業計画及び財務内容の閲覧について

本事業所では、事業運営の透明性の確保のため、利用者及び家族の求めに応じてその内容を開示します。

23. 第三者評価の実施状況 ： 無し

令和 年 月 日

夜間対応型訪問介護の提供開始に際し、重要事項説明書について文書を交付し、説明しました。

説明者 氏名 _____

私は、重要事項説明書について交付、説明を受け、同意しました。

利用者 氏名 _____

上記代理人または立会人

氏名 _____（続柄 _____）

（注）「立会人」欄には、本人とともに契約内容を確認し、緊急時などに利用者の立場に立って事業者との連絡調整等を行える方がいる場合に記載してください。
なお立会人は、契約上の法的な義務等を負うものではありません。