

あやめ巡回ステーション
重要事項説明書兼利用契約書

定期巡回・随時対応型訪問介護看護

あやめ巡回ステーション 重要事項説明書

定期巡回・随時対応型訪問介護看護

1 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会医療法人 共愛会
代表者氏名	下河辺 智久
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒804-0092 北九州市戸畑区小芝2丁目4番31号 戸畑リハビリテーション病院7階 法人本部 TEL : 093-330-0032 FAX : 093-330-0042
法人設立年月日	昭和32年6月7日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	あやめ巡回ステーション
介護保険指定 事業所番号	4090300148
事業所所在地	〒804-0073 北九州市戸畑区明治町10番18号 明治町クリニック4階
連絡先 相談担当者名	TEL : 093-871-4571 FAX : 093-871-5919 あやめ巡回ステーション・山内 孝太
事業所の通常の 事業の実施地域	北九州市戸畑区・八幡東区・小倉北区・若松区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	<ul style="list-style-type: none"> 要介護状態にある利用者に対し、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	<ul style="list-style-type: none"> 利用者が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に配慮し、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うこと。また、必要な時に必要な定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供ができるよう努めること。 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、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めること。 <p>利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者と連携を図り、適切なサービス提供に努めること。</p>

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～日曜日（年中無休）
営業時間	24時間（相談受付時間 8時30分～17時00分）

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	365日
①サービス提供時間	24時間
②夜間帯のみ	22:00～6:00

(5) 事業所の職員体制とサービス内容

管理者	山内 孝太
-----	-------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・従業者および業務の管理を一元的に行います。 ・従業者に法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。 	常勤1名
オペレーター	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者および家族からの通報を随時受け付け電話やICT機器等にて適切に対応し、利用者の状況に応じてサービスの手配を行います。 	サービス提供時間帯を通し1名以上
計画作成責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅サービス計画書の内容や利用者の状況を踏まえ、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書の作成及び交付を行います。 ・サービス提供の日時等の決定を行います。 ・サービス利用の申込みに係る調整、サービス内容の調整を行います。 	常勤1名以上
定期巡回訪問介護員	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護員等が、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書に沿って、定期的に利用者の居宅を巡回して、日常生活上の介護を行います 	必要数
随時対応訪問介護員	<ul style="list-style-type: none"> ・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対応を行います 	サービス提供時間帯を通し1名以上
訪問看護職員	<ul style="list-style-type: none"> ・看護師等が医師の指示に基づき、利用者宅を訪問してサービス提供（連携先の訪問看護事業所）を行います。 次の項目について必要な協力をを行い連携します。 ① 看護職員による利用者のアセスメント及びモニタリング ② 随時対応サービスの提供にあたって、看護職員による対応が必要と判断された場合の連携体制の確保 ③ 介護・医療連携推進会議への参加 ④ その他必要な指導及び助言 	必要数

3 介護報酬に係る利用者負担金

(1) 提供するサービスの内容について

介護度	1ヶ月の利用者負担金 (費用全体の1割)	1ヶ月の利用者負担金 (費用全体の2割)	1ヶ月の利用者負担金 (費用全体の3割)
要介護1	5,560円	11,120円	16,680円
要介護2	9,924円	19,848円	29,772円
要介護3	16,478円	32,956円	49,434円
要介護4	20,845円	41,690円	62,535円
要介護5	25,210円	50,420円	75,630円

訪問看護を受ける場合な別に訪問看護事業所において訪問看護費の負担金が必要です。

(2) 夜間にのみサービスを必要とする利用者

基本夜間訪問サービス費（1月につき）	989円
定期巡回サービス費（1回につき）	372円
随時対応サービス費（Ⅰ）（1回につき）	567円
随時対応サービス費（Ⅱ）（1回につき）	764円
※2人の訪問介護員等により訪問する場合	
※要介護度によらない	

(3) 加算（事業所が算定要件を満たした場合）

項目	内容	利用者負担金 (1割負担)	利用者負担金 (2割負担)	利用者負担金 (3割負担)
初期加算	利用を開始した日から起算して30日以内の期間または、30日を超える入院後に利用を再開した場合に加算されます。	31円 × 利用日数	62円 × 利用日数	92円 × 利用日数
総合 マネジメント 体制強化加算Ⅰ	厚生労働大臣が定める基準に適合しており、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の質を継続的に管理した場合に加算されます。 ※算定要件あり ①個別サービス計画について、利用者の心身の状況や家族を取り巻く環境の変化を踏まえ、介護職員（計画作成責任者）や看護職員等の多職種協働により、随時適切に見直しを行っている。 ②地域の病院、診療所、介護老人保健施設等に対し、事業所が提供することのできるサービスの具体的な内容に関する情報提供を行っている。 ③日常的に利用者に関わりのある地域住民等の相談に対応する体制を確保している ④地域住民等との連携により、地域資源を効果的に活用し、利用者の状態に応じた支援を行っている。 ⑤以下の要件を事業所ごとの特性に応じて1つ以上実施している。 ・障害福祉サービス事業所、児童福祉施設等と協働し、地域において世代間の交流を行っている。 ・地域住民等、他事業所等と共同で事例検討会、研修会等を実施している。 ・市町村が実施する通いの場や在宅医療・介護連携推進事業等の地域支援事業等に参加している。 ・地域住民および利用者の住まいに関する相談に応じ、必要な支援を行っている。	1月につき 1,225円	1月につき 2,450円	1月につき 3,675円
総合 マネジメント 体制強化加算Ⅱ	厚生労働大臣が定める基準に適合しており、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の質を継続的に管理した場合に加算されます。 ①個別サービス計画について、利用者の心身の状況や家族を取り巻く環境の変化を踏まえ、介護職員（計画作成責任者）や看護職員等の多職種協働により、随時適切に見直しを行っている。 ②地域の病院、診療所、介護老人保健施設等に対し、事業所が提供することのできるサービスの具体的な内容に関する情報提供を行っている。	1月につき 816円	1月につき 1,633円	1月につき 2,450円

生活機能向上 連携加算（Ⅰ）	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問リハビリテーション若しくは通所リハビリテーションを実施している事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設（原則として許可病床数 200 床未満のものに限る。）の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師からの助言（アセスメント・カンファレンス）を受けることができる体制を構築し、助言を受けた上で、計画作成責任者が生活機能の向上を目的とした定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成（変更）すること。 ・当該理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師は、通所リハビリテーション等のサービス提供の場において、又は ICT を活用した動画等により、利用者の状態を把握した上で、助言を行うことを定期的に行うこと。 	1 月につき 102 円	1 月につき 205 円	1 月につき 307 円
生活機能向上 連携加算（Ⅱ）	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問リハビリテーション若しくは通所リハビリテーションを実施している事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設（原則として許可病床数 200 床未満のものに限る。）の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師が利用者宅を訪問し身体状況等の評価（生活機能アセスメント）を共同して行うこと。 ・計画作成責任者が生活機能の向上を目的とした定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成すること。 	1 月につき 205 円	1 月につき 409 円	1 月につき 613 円
サービス提供体制強化加算	<p>介護福祉士の数が一定割合を超えている等の場合に加算されます。</p> <p>1 サービス提供体制強化加算（Ⅰ） 2 サービス提供体制強化加算（Ⅱ） 3 サービス提供体制強化加算（Ⅲ）</p>	1 月につき 766 円 654 円 358 円	1 月につき 1532 円 1307 円 715 円	1 月につき 2298 円 1961 円 1072 円
認知症専門ケア 加算（Ⅰ）	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症の高齢者の日常生活自立度Ⅱ以上の者が利用者の 100 分の 50 以上。 ・認知症介護実践リーダー研修修了者を認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱ以上の者が 20 名未満の場合は 1 名以上、20 名以上の場合は 1 に、当該対象者の数が 19 を超えて 10 又は端数を増すごとに 1 を加えて得た数以上配置し専門的な認知症ケアを実施。 ・認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱ以上の者に対して、専門的な認知症ケアを実施した場合。 ・従業員に対して、認知症ケアに関する留意事項の伝達、技術的指導に係る会議を定期的開催。 	1 月につき 92 円	1 月につき 184 円	1 月につき 276 円
認知症専門ケア 加算（Ⅱ）	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症ケア加算Ⅰの要件を満たし、且つ、認知症介護指導者養成研修修了者を 1 名以上配置し、事業所全体の認知症ケアの指導等を実施。 ・認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が利用者の 100 分の 20 以上。 ・介護、看護職員ごとの認知症ケアに関する研修計画を作成し、実施または実施予定。 	1 月につき 123 円	1 月につき 245 円	1 月につき 368 円

<p>口腔連携強化 加算</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所の従業者が口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関および介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供した場合に、1月に1回算定。 ・歯科医療機関と従業者からの相談等に対応する体制確保、その旨を文章等で取り決めている。 	<p>1月につき 51円</p>	<p>1月につき 102円</p>	<p>1月につき 153円</p>
<p>高齢者虐待防止 措置未実施減算</p>	<p>虐待の発生又はその再発を防止するための以下の措置が講じられていない場合。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）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。 ・虐待の防止のための指針を整備する。 ・従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。 ・上記措置を適切に実施するための担当者を置く。 	<p>1月につき 所定単位数 × 1/100相当 する単位数を 減算</p>		
<p>業務継続計画 未実施減算</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・感染症や非常災害の発生時において、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の、および非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定する。 ・当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずる。 <p>※2025年3月31日までの間、減算を適用しない。</p>	<p>1月につき 所定単位数 × 1/100相当 する単位数を 減算</p>		
<p>介護職員等処遇 改善加算</p>	<p>厚生労働大臣が定める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に加算されます</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 介護職員等処遇改善加算（Ⅰ） 2 介護職員等処遇改善加算（Ⅱ） 3 介護職員等処遇改善加算（Ⅲ） 4 介護職員等処遇改善加算（Ⅳ） 5 介護職員等処遇改善加算（Ⅴ） 	<p>1月につき 所定単位数 ×245/1000 所定単位数 ×224/1000 所定単位数 ×182/1000 所定単位数 × 145/1000 所定単位数 × 221/1000 等</p>		

(4) 通所サービスや短期入所サービスを利用される方には減算や日割りが適用されます

介護度	通所サービス減算額 (1日につき)	短期入所サービス日割り額 (1日につき)
要介護1	64円	191円
要介護2	114円	340円
要介護3	188円	566円
要介護4	238円	715円
要介護5	287円	865円

(5) その他

訪問の際、利用者宅で使用する光熱費等の費用はご利用者の負担とします。

4 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

(1) その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月10日以降に利用者あてにお届けします（訪問時又は郵送）</p>
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	<p>ア 請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）郵便局若しくは銀行口座からの自動振替 （イ）現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。</p>

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

※ 月途中でのご入院時やご利用終了時（訪問介護への移行、死亡時除く）は、半月間（15日間以上）ご利用の際は、一か月分のお支払いをお願い致します。尚、15日間未満の際は、半月分をお支払い頂きます。

- (2) 利用者が適切にオペレーターに通報できる緊急通報装置は事業所から貸し出しいたします。通信にかかる通信料（電話代）は、利用者負担となります。定期的に緊急通報装置のメンテナンスを行います。その際の通信料は利用者負担となりますので、あらかじめご了承下さい。
- (3) 緊急通報装置の故障・紛失・破損・水没等については、利用者の故意又は、過失に起因するものに関しての費用は、利用者負担となります。それ以外の故障や交換等については、事業所の負担となります。

5 サービスの利用方法

- (1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用者は、原則北九州市の介護保険被保険者で要介護1以上の者に限ります。
- (2) サービスの利用開始は契約締結後開始します。解約はいつでもおこなえます。活動のキャンセルはできるだけ前日までにご連絡下さい。

6 合鍵の管理及び紛失時の対処方法

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたり、利用者宅に取り付ける専用のキーボックスに保管するか、もしくは事業所のキーボックスにて預かるものとする。

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。

7 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>ア 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとしします。</p> <p>イ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>ウ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>ア 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>イ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとしします。</p> <p>ウ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとしします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

8 緊急時の対応について

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行っているときに利用者に病状の急変、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等の措置を講ずるとともに、管理者に報告する。また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずるものとしします。

9 事故発生時の対応方法について

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供により事故が発生した場合は、利用者の所在する市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとしします。また、利用者に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとしします。

事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

<p>保険会社名</p>	<p>三井住友海上火災保険株式会社</p>
<p>保険名</p>	<p>福祉事業者総合賠償責任保険</p>

10 身分証携行義務

訪問介護員等は常に身分証を携行し、提示を求められた時はいつでも身分証を提示します。

11 心身の状況の把握

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとしします。

12 衛生管理等、感染症の予防及びまん延防止のための措置

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように措置を講ずるものとしします。

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等で活用可能）を

定期的に開催（おおむね6ヵ月に1回以上）し、その結果について従業者に周知徹底

- (4) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備
- (5) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に行う

13 サービス提供の記録

- (1) サービスを提供した記録については、モバイル端末を活用して記録を行います。記録用紙については利用者又は家族等から申し出があった場合に提示します。
- (2) サービス提供の記録は、サービスを提供した日から5年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

14 サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 苦情処理の体制
 - ① 提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 社会医療法人共愛会 あやめ巡回ステーション	北九州市戸畑区明治町10番18号 TEL：093-871-4571 FAX：093-871-5919 受付時間 8：30～17：00 担当者 山内 孝太																					
【市町村（保険者）の窓口】 各区役所保健福祉課 高齢者・障害者相談コーナー （介護保険担当）	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">門司区</td> <td style="width: 20%;">〒801-8510</td> <td style="width: 60%;">門司区清滝一丁目1番1号 093-331-1881</td> </tr> <tr> <td>小倉北区</td> <td>〒803-8510</td> <td>小倉北区大手町1番1号 093-582-3433</td> </tr> <tr> <td>小倉南区</td> <td>〒802-8510</td> <td>小倉南区若園五丁目1番2号 093-951-4111</td> </tr> <tr> <td>若松区</td> <td>〒808-8510</td> <td>若松区浜町一丁目1番1号 093-761-5321</td> </tr> <tr> <td>八幡東区</td> <td>〒805-8510</td> <td>八幡東区中央一丁目1番1号 093-671-0801</td> </tr> <tr> <td>八幡西区</td> <td>〒806-0021</td> <td>八幡西区黒崎三丁目15番3号 093-642-1441</td> </tr> <tr> <td>戸畑区</td> <td>〒804-8510</td> <td>戸畑区千防一丁目1番1号 093-871-1501</td> </tr> </table>	門司区	〒801-8510	門司区清滝一丁目1番1号 093-331-1881	小倉北区	〒803-8510	小倉北区大手町1番1号 093-582-3433	小倉南区	〒802-8510	小倉南区若園五丁目1番2号 093-951-4111	若松区	〒808-8510	若松区浜町一丁目1番1号 093-761-5321	八幡東区	〒805-8510	八幡東区中央一丁目1番1号 093-671-0801	八幡西区	〒806-0021	八幡西区黒崎三丁目15番3号 093-642-1441	戸畑区	〒804-8510	戸畑区千防一丁目1番1号 093-871-1501
門司区	〒801-8510	門司区清滝一丁目1番1号 093-331-1881																				
小倉北区	〒803-8510	小倉北区大手町1番1号 093-582-3433																				
小倉南区	〒802-8510	小倉南区若園五丁目1番2号 093-951-4111																				
若松区	〒808-8510	若松区浜町一丁目1番1号 093-761-5321																				
八幡東区	〒805-8510	八幡東区中央一丁目1番1号 093-671-0801																				
八幡西区	〒806-0021	八幡西区黒崎三丁目15番3号 093-642-1441																				
戸畑区	〒804-8510	戸畑区千防一丁目1番1号 093-871-1501																				
【公的団体の窓口】 福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険相談窓口	〒812-8521 福岡市博多区吉塚本町13-47 092-642-7859																					

15 事業所は人権の擁護・虐待等の防止のため、また、身体拘束について次の措置を講じる。

- (1) 虐待防止に関する責任者の選定及び指針の整備
- (2) 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等での活用可能）を定期的に行い、その結果について従業者に周知徹底
- (3) 虐待を防止するための従業者に対する定期的な研修の実施
- (4) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- (5) その他、従業者が支援に当たっての悩みや苦勞を相談できる体制を整え、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境づくりに勤めるほか、自ら必要な措置を講じるものとする。

2 事業所はサービス提供中に、当該中に、当該事業所従業者等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に通報する。

3 身体拘束適正化の推進

- (1) 利用者または他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行ってはならない。
- (2) 身体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する事を義務付ける。

16 勤務体制の確保について

事業所は職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害される事を防止するための方針の明確などの必要な措置を講ずるものとする。

- (1) 職場におけるハラスメントの内容、職場におけるハラスメントを行ってならない旨の方針等の明確化及び従業者に周知・啓発する。
- (2) 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、従業者に周知する。

17 業務継続計画について

事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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を策定し、必要な措置を講ずるものとする。

- (1) 従業者に対して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開催
- (2) 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。

18 サービスの第三者評価の実施状況について

当事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

【実施の有無】	有
【実施した直近の年月日】	令和6年3月15日（介護医療連携推進会議にて報告）
【第三者評価者】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 戸畑区役所保健福祉課地域包括支援センター戸畑1 ・ 西とばたまちづくり協議会 ・ 社会医療法人共愛会 あやめ訪問看護ステーション ・ 社会医療法人共愛会 あやめケアプランサービスステーション ・ 訪問看護ステーション ハートケア・いこい
【評価結果の開示状況】	事業所内にて掲示及び利用者へ配布

あやめ巡回ステーション

定期巡回・随時対応型訪問介護看護（連携型） 利用契約書

（契約の目的）

- 第1条 事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、利用者がその居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供します。
- 2 利用者又は家族・利用者の代理人は事業者に対しそのサービスの利用料金を支払います。

（契約期間）

- 第2条 本契約の有効期間は、契約締結の日から要介護認定の有効期間満了日までとします。
- 2 契約期間満了の1ヶ月前までに利用者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は自動更新されるものとします。

（定期巡回随時対応型訪問介護看護計画の決定・変更）

- 第3条 事業者は、利用者に係る居宅介護サービス計画に基づき、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画等を作成し、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。また、事業所は、日々の定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の実施状況や看護職員による状況確認また、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえ、必要に応じて計画作成責任者が定期巡回随時対応型訪問介護看護計画を変更します。
- 2 事業者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたり、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の身体状況、日常生活全般の状況、その他保健医療、福祉サービスの利用状況の把握に努めます。
- 3 事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看護計画について、利用者又は家族・利用者代理人に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。
- 4 事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看護計画の提供にあたり、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。また、定期巡回随時対応型訪問介護看護の提供の終了に際しては、利用者又は家族・利用者代理人に対して適切な指導を行うとともに居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者と密接な連携に努めます。
- 5 事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看護計画を変更した場合には、利用者又は家族・利用者代理人に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。

（定期巡回サービス）

- 第4条 事業者は、利用者の居宅に訪問介護員又は看護職員（以下、「訪問介護員等」という。）を派遣し、定期的に利用者に対して入浴、排せつ、食事等の日常生活上の介護を行います。

（随時訪問サービス）

- 第5条 事業者は、利用者又は家族等からの通報を受けて、在宅介護の相談等に適切に対応します。また随時の訪問の必要性がある場合は訪問介護員等を派遣して対応します。
- 2 同時に複数の利用者に対して随時の訪問が必要となった場合は、状況確認の結果に基づき緊急性の高い利用者を優先する場合があります。

（訪問介護員の交代等）

- 第6条 事業者は、定期巡回サービス、随時訪問サービスを提供するにあたり訪問介護員を派遣します。複数の訪問介護員が関わる事をあらかじめご了承ください。
- 2 利用者は、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。
- 3 事業者は、訪問介護員の交替により、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に十分に配慮するものとします。

（サービスの実施）

- 第7条 利用者は第4条及び第5条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 利用者は、定期巡回サービス、随時対応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）を無償で提供し、訪問介護員等が使用することを承諾するものとします。

(サービス利用料金の支払い)

- 第8条 利用者又は家族・利用者代理人は、第4条及び第5条に定めるサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を事業者に支払うものとします。
- 2 サービス利用料金は1か月ごとに計算し、利用者又は家族・利用者代理人は、これを翌月末日までに支払うものとします。
 - 3 月途中でのご入院時やご利用終了時(訪問介護への移行、死亡時除く)は、半月間(15日間以上)ご利用の際は、一か月分のお支払いをお願い致します。尚、15日間未満の際は、半月分をお支払い頂きます。

(利用料金の変更)

- 第9条 第8条に定めるサービス利用料金について、介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービスの利用料金を変更することができるものとします。
- 2 利用者は、利用料金の変更同意する事が出来ない場合には、本契約を解約する事が出来ます。

(利用の中止、変更、追加)

- 第10条 利用者は、利用期日前において、定期巡回サービス、随時対応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申し出るものとします。
- 2 利用者からの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利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議するものとします。
 - 3 利用者が入院された場合、退院後以前利用されていた曜日、時間では利用できない場合があります。又当時派遣していたヘルパーが引き続き入れるとは限りません。

(サービス内容の変更)

- 第11条 事業者は、サービス利用当日、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することができるものとします。

(事業者及びサービス従事者の義務)

- 第12条 事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。
- 2 事業者は、利用者に対する定期巡回サービス、随時対応サービスの実施について記録を作成し、それを5年間保管し、利用者又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又は、その写しを交付するものとします。

(守秘義務等)

- 第13条 サービス従事者又は従業員は、定期巡回サービス、随時対応サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。
- 2 利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
 - 3 前2項にかかわらず、利用者に係る他の居宅支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、事前の同意を文書により得た上で、利用者又は家族等の個人情報を用いることができるものとします。

(個人情報の取り扱い)

- 第14条 利用者の個人情報の取り扱いについては個人情報保護法を遵守し、個人情報を用いる場合は事業者が定める個人情報保護規程に従い、誠実に対応します。なお、利用者の家族の個人情報についても同様です。個人情報を使用する期間は、サービス利用契約期間とします。

(訪問介護員の禁止行為)

- 第15条 訪問介護員は、利用者に対する定期巡回サービス、随時対応サービスの提供にあたって、次の行為を行いません。
- (1) 医療行為
 - (2) 利用者又は家族等からの金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
 - (3) 利用者又は家族等からの金銭、物品、飲食の授受
 - (4) 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
 - (5) 利用者の居宅での飲食、飲酒、喫煙
 - (6) 利用者又は家族等に対しての宗教活動、政治活動、営利活動
 - (7) その他利用者もしくはその家族等に対する迷惑行為

(損害賠償責任)

第16条 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負い、速やかに履行するものとします。第13条に、第14条に違反した場合も同様とします。但し、利用者に故意又は過失が認められる場合には、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時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

(事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

第17条 事業者は、本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由が発生した場合

(契約の終了事由、契約終了に伴う援助)

第18条 利用者は、以下に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。

- (1) 利用者が死亡した場合
 - (2) 利用者の所在が、2週間以上不明になった場合
 - (3) 利用者の要介護区分が、要支援または自立（非該当）とされた場合。
 - (4) 第19条から第20条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- 2 事業者は、前項（1）及び（2）を除く場合により本契約が終了する場合は、利用者の心身の状況、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るものとします。
- 3 事業者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供終了に際しては、利用者又は家族等に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する物と密接な連携に努めます。

(利用者からの中途解約)

第19条 利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者に通知するものとします。

(事業者からの契約解除)

- 第20条 事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。
- (1) 利用者が契約締結時に、その心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知などを行い、その結果、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
 - (2) 利用者が第8条に定めるサービス利用料金を正当な理由なく2か月以上滞納し、支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合
 - (3) 利用者が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は、著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
 - (4) 利用者が著しく非協力的である場合など、信頼関係を損壊する行為を行い、改善の見込みがない為、この契約の目的を達する事が不可能となった時は、30日以上予告期間をもってこの契約を解除します。

(苦情処理)

第21条 事業者は、その提供したサービスに関する利用者等からの苦情に、苦情受付窓口を設置して、適切に対応するものとします。

(協議事項)

第22条 本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、契約者と誠意をもって協議するものとします。

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを利用するにあたり、重要事項説明書及び契約書の説明を受け同意しましたので、上記のとおり契約を締結します。

また、第14条に規定する個人情報の使用について同意します。

上記の契約を証するために、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名のうえ、1通ずつ保有するものとします。

令和 年 月 日

<利用者>

住所 _____

氏名 _____

<利用者代理人（選任した場合）>

住所 _____

氏名 _____

<事業者>

所在地 福岡県北九州市戸畑区明治町10番18号 _____

事業者名 社会医療法人共愛会 あやめ巡回ステーション _____

管理者名 山内 孝太 _____

<説明者>

氏名 _____

第14条に規定する個人情報の使用について家族等の同意が必要な場合

第14条に規定する個人情報の使用について同意します。

氏名 _____ (続柄 _____)