

こ～ぷのお家桜ヶ丘定期巡回ケアステーション

重要事項説明書

当事業所はご契約者に対して定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供します。

事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

◇◆ 目 次 ◆◇

1. 事業所経営法人	1
2. 事業の目的と運営方針	1
3. 事業者の内容	1
4. 当事業所が提供するサービス	2
5. 利用料金について	2
6. サービスの利用に関する留意事項	3
7. 苦情の受付について	4
8. 苦情相談窓口	5
9. 非常災害対策	5
10. 緊急時の対応	5
11. 事故発生の対応	6
12. 守秘義務に関する対策	6
13. 利用者の尊厳	6
14. 身体拘束の禁止	6
15. 損害賠償について	6
16. 鍵の管理方法等	6

1. 事業所経営法人

法人名 社会福祉法人 こーぷ福祉会
法人所在地 仙台市青葉区桜ヶ丘2-20-1
電話番号 022-279-2941
FAX番号 022-719-3165
代表者氏名 理事長 河野 雪子
設立年月日 1999年 3月14日

2. 事業の目的と運営方針

居宅要介護者（介護保険法（平成9年法律第123号）第8条第2項に規定する居宅要介護者をいう。以下同じ。）に対し、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を目的とします。

- (1) 要介護状態にある方に対し、適正な訪問介護看護を提供することにより要介護状態の維持、改善を目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。
- (2) 関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

3. 事業者の内容

(1) 事業所の概要

事業所名 こ〜ぷのお家桜ヶ丘定期巡回ケアステーション
介護保険指定番号 0495100315
所在地 仙台市青葉区桜ヶ丘2-20-1
管理者氏名 金野 眞美
電話番号 022-719-1275
FAX番号 022-277-1571

サービスを提供する地域は以下の中学校区

(北仙台、桜丘、三条、中山、加茂、長命ヶ丘、八乙女)

(2) 事業所の従業者体制 【従業者の配置について】

管理者 : 1名 常勤(オペレーター、訪問介護員兼務)
オペレーター : 1名以上 常勤(訪問介護員兼務)
計画作成責任者 : 2名以上 常勤(オペレーター、訪問介護員兼務)
随時訪問介護員 : 1名以上 常勤(オペレーター兼務)
定期巡回介護員 : 必要数
訪問看護師 : 必要数

(3) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休
営業時間	24時間

4. 当事業所が提供するサービス

(1) 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、排泄、食事の介護や日常生活上の援助を行います。

(2) 随時対応サービス

あらかじめ利用者の心身の状況、環境等を把握した上で、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又は訪問介護等の訪問若しくは看護師等による対応の要否等を判断します。

(3) 随時訪問サービス

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、訪問介護等が利用者の居宅を訪問して行う日常生活上の世話。但し、通報が複数重なる場合は、緊急性の高い利用者を優先しますので、あらかじめご了承ください。

(4) 訪問看護サービス

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を提供します。

(5) 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。定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書の作成。 必要に応じて、サービス内容の変更を柔軟に行います。

5. 利用料金について (料金表参照)

(1) サービス利用料

利用したサービスに係る費用の負担割合相当額を自己負担いただきます。介護保険の適用の場合でも、保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなる場合があります。その場合は一旦介護保険適用外の場合の料金をいただき、サービス提供証明書を発行します。サービス提供証明書を後日、介護保険課の窓口に提出しますと、差額の払い戻しを受けることができます。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

サービス利用にかかる下記の費用は介護保険給付の対象ではありませんので、実費をいただきます。

- ① ご利用者のお住まいでサービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用はご利用者の負担とします。

- ② ご利用者のお求めに応じて資料等をコピーした場合の実費
- ③ ①、②以外であらかじめご利用者と確認をした費用等（ご利用者からの依頼で電話を掛けた場合の電話代等）
- （３）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
- （４）ケアコール機は事業所から貸し出します。通信にかかる通信料（電話代）は、利用者負担となります。
- （４）ケアコール端末機の故障・紛失・水没
ケアコール端末機の故障・紛失・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は利用者負担となります。それ以外の故障については、事業者の負担となります。（端末機費用54,000円）
- （５）利用料金のお支払い方法
前記の料金・費用は、１か月ごとに計算し、ご請求しますので、指定期日までに下記の方法でお支払い下さい。（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。）
- 月締めでの利用者指定口座からの翌々月引き落とし振替日は毎月20日となっております。（土日祝日は翌営業日）
- ※ 事業所では、事故防止のため原則として利用者指定口座からの引き落としとしており、契約時に別紙にて支払い方法についての説明をいたします。

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、看護師
サービス提供にあたり、複数の訪問介護員、看護師が交替してサービスを提供します。
- （２） 訪問介護員、看護師の交替
 - ① ご契約者からの交替の申し出
選任された訪問介護員、看護師の交替を希望する場合には、当該訪問介護員、看護師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、看護師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、看護師の指名はできません。
 - ② 都合により、訪問介護員、看護師を交替することがあります。訪問介護員、看護師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 定められた業務以外の禁止
契約者は「4. 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へ依頼することはできません。

② 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、事業者は訪問介護看護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

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いただきます。

（４） 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。

（５） 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介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飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

⑤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

⑥その他契約者もしくはその家族等に対する迷惑行為

7. 苦情の受付について

（１） 苦情の受付

当事業所に対す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（担当者）

管理者 ： 金野真美

受付時間 ： 月～金曜日 9時00分～17時30分

電話番号 ： 022-719-1275

※ 次の機関において苦情申し出ができます。

仙台市介護事業支援課 居宅サービス指導係

所在地： 仙台市青葉区国分町3丁目7-1

電話番号：022-214-8192

青葉区役所

所在地： 仙台市青葉区上杉1丁目5-1

電話番号：022-225-7211

泉区役所

所在地： 仙台市泉区泉中央2丁目1-1

電話番号：022-372-3111

宮城県国民健康保険団体連合会 介護保険課

所在地： 仙台市青葉区上杉1丁目2番3号

電話番号：022-222-7700

第三者委員苦情相談窓口（介護サービス非営利団体ネットワークみやぎ事務所内）

事業者の相談窓口にも相談しても満足できない。あるいは第三者の立場の人に相談したい時にご相談下さい。

窓口担当者名 佐々木 真由美 電話番号 022-276-5201

開設時間 平日（月～金） 9：30～17：00

定休日 土日・祝祭日・年末年始（12/25～1/3）・お盆（8/13～8/15）

第三者委員 第三者の立場で、相談にのることができる方々です。

阿部 徹（民生委員・児童委員）、齋藤 幸子（消費生活専門相談員）、高橋 昭（前なのはな会理事長・現在相談員・経営コンサルタント）、内藤 千香子（弁護士）、渡辺 礼子（ボラネット杜の丘代表・ボランティアアドバイザー・地域福祉推進員）

宮城県社会福祉協議会運営適正化委員会

解決困難な苦情の時、行政の斡旋等の申し出を行うことができます。このような時にご相談下さい。

電話番号 022（716）9674 FAX 番号 022（719）9298

相談時間 月～土 9：00～16：00

8. サービス利用に当たっての留意事項

- ① 利用者又はその家族は、体調の変化があった際には事業所の従業者にご一報ください。
- ② 従業者に対する贈物や飲食のもてなしは、お受けできません。

9. 非常災害対策

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、必要な設備を備えるとともに、常に関係機関と連絡を密にし、とるべき措置についてあらかじめ防災計画を作成し、防災計画に基づき、従業者等の訓練を年2回行います。

10. 緊急時の対応

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医：氏名、所属医療機関名等・所在地・電話番号（勤務先及び携帯）

家族等連絡先：氏名及び続柄、住所、電話番号（自宅、勤務先及び携帯）

対応可能時間：24時間対応可能な体制を確保しております。

11. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、市町村、関係医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

12. 守秘義務に関する対策

事業者及び従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保守します。
また、退職後においてもこれらの秘密を保守すべき旨を、従業者との雇用契約の内容としています。

13. 利用者の尊厳

利用者の人権・プライバシー保護のため業務マニュアルを作成し、従業者教育を行います。

14. 身体拘束の禁止

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。
ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、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について記録します。

15. 損害賠償について

当事業所において、事業者の責任によりご利用者様に生じた損害については、事業者は、速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、損害の発生について、ご利用者様に故意又は過失が認められた場合には、ご利用者様の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業者の損害賠償責任を減じさせていただきます。

16. 鍵の管理法等について

① 随時対応の緊急訪問が適切に行えるように鍵をお預かりして事業所の金庫で保管します。鍵を持ち出す際には、鍵持ち出し表に記入し、返却時にも記入を行います。

「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」サービスの提供開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

こへふのお家桜ヶ丘定期巡回ケアステーション

施設長 西村 一哉 印

説明者 印

私は、本書面に基づいて事業者からの重要事項の説明を受け、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」サービスの提供開始に同意し、本説明書を受領しました。

同意・交付年月日

令和 年 月 日

<利用者>

住 所

氏 名 印

<代筆者>

住 所

氏 名 (続柄) 印