

株式会社 Human-system Japan
定期巡回・随時対応訪問介護看護
フルハウス手稲駅前 重要事項説明書

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。

1. 事業所経営法人

法人名 株式会社 Human-system Japan
法人所在地 札幌市手稲区稲穂 3 条 2 丁目 11-7
電話番号 011-683-3383
ファクス番号 011-695-0337
代表者氏名 代表取締役 上野 貴

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 1 2 3 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 定期巡回随時対応訪問介護看護 フルハウス手稲駅前
所在地 札幌市手稲区曙 2 条 1 丁目 10-16
事業所番号 0 1 9 0 4 0 1 2 3 2
管理者の氏名 柳沢 幸治
電話番号 011-699-5330
FAX 番号 011-699-5340
サービスを提供する地域 札幌市手稲区

（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（併設施設管理者兼務）
オペレーター	:	1 名以上	常勤（計画作成責任者・訪問介護員兼務）
計画作成責任者	:	1 名	常勤（オペレーター・訪問介護員兼務）
訪問看護員	:	1 名以上	常勤（連携訪問看護ステーションにて対応）
随時訪問介護員	:	1 名以上	常勤（オペレーター兼務）
定期訪問介護員	:	1 名以上	常勤（オペレーター兼務）

(3) 営業日及び営業時間

営業日 365 日

営業時間 24 時間

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) オペレーションセンターサービス

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う。緊急の通報を受けて適切な対応を取ります。

(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、排泄、食事の介護や日常生活上の援助を行います。

(3) 随時対応サービス

利用者に対し、24 時間対応可能な窓口を設置し、当該窓口を利用者からの電話回線その他の通信装置等による連絡又は通報等を受け、内容に応じて相談や訪問等の対応をいたします。

*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。

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。

利用料金について

(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）は、介護度により異なります。以下は 1 か月あたりの自己負担額です。通所介護を利用される方には、下表に表示されている減算があります。

	区分支給限度額	1 月の報酬額	通所介護減算 (1 日利用につき)	総合マネジメント体制 強化加算(1 月につき)
要介護 1	16,580	5,446	▲54	1,200
要介護 2	19,480	9,720	▲97	1,200
要介護 3	26,750	16,140	▲161	1,200
要介護 4	30,600	20,417	▲204	1,200
要介護 5	35,830	24,692	▲247	1,200

(2) 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

(3) ケアコール機は事業所から貸し出します。

(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。

(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引き落とし

振替日は毎月30日となっております。（土日祝日は翌営業日）

※ 事業所では、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、契約時に別紙にて振替手続きを行います。

但し、他のお支払い方法への希望がある場合につきましてはご相談させていただきます。

5. 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。

（2） 訪問介護員の交替

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、ご契約者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・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介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。

（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

6. 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：柳沢 幸治

受付時間：月～土曜日 9時00分～18時00分

電話番号：011-699-5330

※ 公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

高齢者・障がい者生活安心支援センター

所在地：〒060-0042 札幌市中央区大通西19丁目札幌市社会福祉総合センター2階

電話番号：011-632-0550

受付時間：9時00分～17時00分（土日、祝日を除く）

北海道国民健康保険団体連合会

所在地：〒060-0062 札幌市中央区南2条西14丁目国保会館6階

電話番号：011-231-5175

受付時間：9時00分～17時00分（土日、祝日を除く）

7. 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員にご一報ください。
- ② 緊急時の随時訪問を確保の行うため、合鍵をお預かりします。合鍵はキーボックスにて保管します。
- ③ 従業員に対する贈物や飲食のもてなしは、お受けできません。

8. 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、従業員等の訓練を行います。

9. 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。

10. 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。

11. 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。

12. 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。

13. 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。

14. 協力医療機関等

事業者は、下記の医療機関や歯科診療所に協力をいただき、利用者の状態が急変した場合等には、速やかに対応をお願いするようにしています。

<協力医療機関>

- ・ 名 称 : 医療法人新産健会 ことにメディカルサポートクリニック
- ・ 住 所 : 札幌市西区琴似 1 条 2 丁目 6-8 ライオンズマンション琴似 2F

<協力歯科医療機関>

- ・ 名 称 : 医療法人社団 響 さくら歯科クリニック
- ・ 住 所 : 札幌市白石区東札幌 4 条 4 丁目 1-18-1F

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、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. 加算料金について

①初期加算 利用を開始した日から起算して 30 日以内の期間については、初期加算として 1 日につき 30 単位を加算する。

②介護職員等処遇改善加算Ⅱ

・ 介護報酬改定による処遇改善に加えて、介護職員と他業種との賃金格差をさらに縮め、介護が確固とした雇用の場として成長していくための加算。

所定単位数（加算を含む基本単位）×22.4%（1 月につき）

③総合マネジメント加算(Ⅰ)

- ・ 看護師や介護職員等が利用者の心身の状態に応じて随時個別計画を見直ししていく場合。1 月につき 1,200 単位を加算する。

④サービス提供体制強化加算Ⅱ

- ・ 厚生労働大臣の定める基準(介護福祉士の人員割合等)に適合しているものとして市町区村に届けた事業所がサービスを提供した場合。1 月につき 640 単位を加算する。

17.合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合鍵を預かります。預かった鍵は、事業所のキーボックスに保管します。

②合鍵の紛失、盗難等の事故が起きた場合は、すみやかに対処し、ご通知いたします。

③サービス終了時や返却のご要望があった場合はすみやかに返却いたします。

④スペアキー作成の必要がある場合は、費用は利用者負担となります。

⑤合鍵の預かりの同意を、鍵預書にて行います。

「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。

定期巡回随時対応型訪問介護看護 フルハウス手稲駅前

管理者 柳沢 幸治

説明者

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

<家族等>

住 所

氏 名

