

定期巡回ほほえみ重要事項説明書

(指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護)

あなた(又はあなたの家族)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いただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「今治市指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例(平成24年今治市条例第43号)」の規定に基づき、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

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	医療法人平成会
代表者氏名	理事長 玉井京子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	今治市片山3丁目1番40号 0898-32-3000
法人設立年月日	平成元年12月16日

2 利用者に対する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	定期巡回ほほえみ
介護保険指定事業所番号	3890200649
事業所所在地	今治市片山3丁目1番40号
事業所の通常の事業の実施地域	今治市西・南圏域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	定期巡回ほほえみに於いて実施する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の円滑な運営を図るとともに、要介護状態の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指定定期巡回・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します。
運営の方針	①サービスの提供にあたっては、利用者の尊厳を保持し、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又は随時通報によりその者の居宅を訪問し、入浴、排泄、食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応等の援助を行うとともにその療養生活を支援し、心身の維持回復を目指すものとします。 ②事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	365日
営業時間	24時間

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	365日
サービス提供時間	24時間

(5) 事業所の職員体制

管理者	藤岡珠恵
-----	------

職	職務内容	人員数
管理者	1 事業所の従業者・業務の管理を一元的に行います。 2 法令等において規定されている指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施に関し、従業者に対し遵守すべき事項において指揮命令を行います。	常勤1名 訪問看護師、オペレーターと兼務
計画作成責任者	1 適切なサービスが提供されるよう介護計画を作成します。 2 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。	常勤2名 内、訪問介護員、オペレーターと兼務1名、管理者、訪問看護師、オペレーターと兼務1名
オペレーター	1 利用者又はその家族等からの通報に対応します。 2 計画作成責任者及び定期巡回サービスを行う訪問介護員と密接に連携し、利用者の心身の状況等の把握に努めます。 3 利用者又はその家族に対し、相談及び助言を行います。 4 事業所に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用の申込みに係る調整を行います。 5 訪問介護員等に対する技術的指導等のサービスの内容の確認を行います。	常勤5名以上 訪問介護員、又は、訪問看護師と兼務
定期巡回サービスを行う訪問介護員等	定期的な巡回により、排せつの介護、日常生活上の世話等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。	常勤5名以上
随時訪問サービスを行う訪問介護員等	利用者からの通報によりその者の居宅を訪問し、日常生活上の緊急時の対応等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。	常勤5名以上
訪問看護サービスを行う看護師等	主治医の指示によりその者の居宅を訪問し、療養上の世話又は必要な診療の補助等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。	2.5人(常勤換算)以上、内1名は、常勤看護師

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成	<ol style="list-style-type: none"> 1 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・随時対応型訪問介護看護計画を作成します。 2 利用者に応じて作成した計画について、利用者及びその家族に対して、その内容について説明し同意を得ます。 3 計画を作成した際には、当該計画を利用者に交付します。 4 作成に当たっては、利用者の状態に応じた多様なサービスの提供に努め、さらに作成後は実施状況の把握を行い、必要に応じて定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の変更を行います。
定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者又はその家族に対する相談、助言等を行います。 2 利用者からの随時の連絡に対する受付、相談等を行います。 3 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、排せつ介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な介護を行います。 4 利用者からの随時の連絡に対応した排せつ介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な介護を行います。 5 主治医の指示による、療養上の世話又は必要な診療の補助等を行います。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、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 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対する訪問サービスの提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えた訪問サービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 介護保険給付サービス利用料金

(a) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（一体型）

・訪問看護サービスを行わない場合

要介護度	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	5,446	54,460円	5,446円	10,892円	16,338円
要介護2	9,720	97,200円	9,720円	19,440円	29,160円
要介護3	16,140	161,400円	16,140円	32,280円	48,420円
要介護4	20,417	204,170円	20,417円	40,834円	61,251円
要介護5	24,692	246,920円	24,692円	49,384円	74,076円

・訪問看護サービスを行う場合

要介護度	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	7,946	79,460円	7,946円	15,892円	23,838円
要介護2	12,413	124,130円	12,413円	24,826円	37,239円
要介護3	18,948	189,480円	18,948円	37,896円	56,844円
要介護4	23,358	233,580円	23,358円	46,716円	70,074円
要介護5	28,298	282,980円	28,298円	56,596円	84,894円

※ 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。

※ (訪問看護サービスを行う場合) 居宅サービス計画上、准看護師以外の看護師等が訪問することとされている場合に、准看護師が訪問する場合は、所定単位数の100分の98に相当する単位数を算定します。また、居宅サービス計画上、准看護師が訪問することとされている場合に、事業所の事情により准看護師以外の看護師等が訪問する場合には、所定単位数の100分の98を乗じて得た単位数を算定します。

<<通所サービス利用時の調整(1日につき)>>

通所介護、通所リハビリテーション若しくは認知症対応型通所介護を利用している利用者は、所定単位数から、当該月の通所系サービスの利用日数に以下の単位数を乗じて得た単位数を減じたものを、当該月の所定単位数とします。

(a) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護費(一体型)

・訪問看護サービスを行わない場合

要介護度	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	62	620円	62円	124円	186円
要介護2	111	1,110円	111円	222円	333円
要介護3	184	1,840円	184円	368円	552円
要介護4	233	2,330円	233円	466円	699円
要介護5	281	2,810円	281円	562円	843円

・訪問看護サービスを行う場合

要介護度	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	91	910円	91円	182円	273円
要介護2	141	1,410円	141円	282円	423円
要介護3	216	2,160円	216円	432円	648円
要介護4	266	2,660円	266円	532円	798円
要介護5	322	3,220円	322円	644円	966円

※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者にサービス提供を行った場合は、1月につき600単位(利用料:6,000円、1割負担:600円、2割負担:1,200円、3割負担:1,800円)が減額となり、当事業所における1月当たりの利用者が同一敷地内建物等に50人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、1月につき900単位(利用料:9,000円、1割負担:900円、2割負担:1,800円、3割負担:2,700円)が減額となります。

- ※ 連携型以外の定期巡回・随時対応型訪問介護看護費を算定する場合において、訪問看護サービスを利用しようとする者の主治の医師が、利用者が急性増悪等により一時的に頻回の訪問看護を行う必要がある旨の特別指示を行った場合、その特別指示又は特別指示書の交付があった日から14日を限度として医療保険の給付対象となるため、当該指示から14日間に限っては「訪問看護サービスを行わない場合」の定期巡回・随時対応型訪問介護看護費を算定します。
- ※ 利用者が短期入所生活介護、短期入所療養介護、特定施設入居者生活介護、夜間対応型訪問介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護若しくは複合型サービスを受けている間は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護費は算定しません。
- ※ 虐待防止に向けての取り組みとして、高齢者虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催していない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のための年1回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記金額の99/100となります。
- ※ 業務継続に向けての取り組みとして、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、上記金額の99/100となります。

(4) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
緊急時訪問看護加算(Ⅰ)	325	3,250円	325円	650円	975円	1月につき
緊急時訪問看護加算(Ⅱ)	315	3,150円	315円	630円	945円	1月につき
特別管理加算(Ⅰ)	500	5,000円	500円	1,000円	1,500円	1月につき
特別管理加算(Ⅱ)	250	2,500円	250円	500円	750円	1月につき
ターミナルケア加算	2500	25,000円	2,500円	5,000円	7,500円	死亡月に1回
初期加算	30	300円	30円	60円	90円	1日につき
退院時共同指導加算	600	6,000円	600円	1,200円	1,800円	退院又は退所につき1回 (特別な管理を必要とする利用者については2回)
総合マネジメント体制強化加算(Ⅰ)	1,200	12,000円	1,200円	2,400円	3,600円	1月につき
総合マネジメント体制強化加算(Ⅱ)	800	8,000円	800円	1,600円	2,400円	1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	100	1,000円	100円	200円	300円	1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	200	2,000円	200円	400円	600円	1月につき (初回の算定から3月間)
認知症専門ケア加算(Ⅰ)	90	900円	90円	180円	270円	1月につき
認知症専門ケア加算(Ⅱ)	120	1,200円	120円	240円	360円	1月につき
口腔連携強化加算	50	500円	50円	100円	150円	1月に1回
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	750	7,500円	750円	1,500円	2,250円	1月につき
サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	640	6,400円	640円	1,280円	1,920円	1月につき
サービス提供体制強化加算(Ⅲ)	350	3,500円	350円	700円	1,050円	1月につき
介護職員等処遇改善加算Ⅰ口	所定単位数の 278/1000	左記の 単位数 ×10円	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	1月につき 基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数 (所定単位数)

※ **緊急時訪問看護加算**は、利用者又は家族等から電話等により看護に関する意見を求められた場合に常時対応でき、計画的に訪問することとなっていない緊急時の訪問を必要に応じて行う体制にある場合に、算定します。

※ **特別管理加算**は、訪問看護サービスに関し特別な管理を必要とする以下の利用者に対して、訪問看護サービスの実施に関する計画的な管理を行った場合に算定します。

特別管理加算（Ⅰ）を算定する場合の利用者について

医科診療報酬点数表に掲げる在宅悪性腫瘍等患者指導管理、在宅気管切開患者指導管理を受けている状態又は気管カニューレ若しくは留置カテーテルを使用している状態の方。

特別管理加算（Ⅱ）を算定する場合の利用者について

- ・ 医科診療報酬点数表に掲げる在宅自己腹膜灌流指導管理、在宅血液透析指導管理、在宅酸素療法指導管理、在宅中心静脈栄養法指導管理、在宅成分栄養経管栄養法指導管理、在宅自己導尿指導管理、在宅持続陽圧呼吸療法指導管理、在宅自己疼痛管理指導管理又は在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態の方
- ・ 人工肛門又は人工膀胱を設置している状態の方
- ・ 真皮を超える褥瘡の状態の方
- ・ 点滴注射を週3日以上行う必要があると認められる状態の方

※ **ターミナルケア加算**は、在宅で死亡された利用者について、利用者又はその家族等の同意を得て、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日（末期の悪性腫瘍その他別に厚生労働大臣が定める状態にあるものは1日）以上ターミナルケアを行った場合（ターミナルケアを行った後、24時間以内にご自宅以外で死亡された場合を含む。）に算定します。

その他別に厚生労働大臣が定める状態にあるものとは次のとおりです。

イ 多発性硬化症、重症筋無力症、スモン、筋萎縮性側索硬化症、脊髄小脳変性症、ハンチントン病、進行性筋ジストロフィー症、パーキンソン病関連疾患（進行性核上性麻痺、大脳皮質基底核変性症及びパーキンソン病（ホーエン・ヤールの重症度分類がステージ3以上であって生活機能障害度がⅡ度又はⅢ度のものに限る）、多系統萎縮症（線条体黒質変性症、オリブ橋小脳萎縮症及びシャイ・ドレーガー症候群）、プリオン病、亜急性硬化性全脳炎、ライソゾーム病、副腎白質ジストロフィー、脊髄性筋萎縮症、球脊髄性筋萎縮症、慢性炎症性脱髄性多発神経炎、後天性免疫不全症候群、頸髄損傷及び人工呼吸器を使用している状態

ロ 急性増悪その他当該利用者の主治の医師が一時的に頻回の訪問看護が必要であると認める状態

※ **初期加算**は、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。

※ **退院時共同指導加算**は、入院中又は入所中の者が退院又は退所するにあたり、一体型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の従業者が退院時共同指導を行った後、初回の訪問看護サービスを行った場合に算定します。

※ **総合マネジメント体制強化加算**は、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。

- ※ **生活機能向上連携加算(Ⅰ)**は、利用者の日常生活において介助等を必要とする行為について、利用者本人が当該行為を可能な限り自立して行うことができるよう、当事業所の計画作成責任者が、訪問リハビリテーション事業所、通所リハビリテーション事業所、リハビリテーションを実施する医療機関の医師等の助言に基づき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し、当該計画に基づくサービスを実施した場合に算定します。
生活機能向上連携加算(Ⅱ)は、訪問リハビリテーション事業所、通所リハビリテーション事業所、リハビリテーションを実施する医療機関が利用者の居宅を訪問する際に、当事業所の計画作成責任者が同行すること等で利用者の状態評価を共同で行い、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し、当該計画に基づくサービスを実施した場合に算定します。
- ※ **認知症専門ケア加算**は、日常生活に支障を来すおそれのある症状又は行動が認められる認知症の利用者に対して、専門的な認知症ケアを行った場合に算定します。
- ※ **口腔連携強化加算**は、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、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果の情報提供を行ったときに算定します。
- ※ **サービス提供体制強化加算**は、当事業所が厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして届け出し、利用者に対して定期巡回・随時対応型訪問介護看護を行った場合に算定します。
- ※ **介護職員等処遇改善加算**は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組を行う事業所に認められる加算です。介護職員等処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。
- ※ (利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合) 上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費等の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

(5) その他の費用について

以下の金額は利用料の全額が利用者の負担になります。

サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。
交通費	<p>通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収します。</p> <p>なお、自動車を使用した場合の交通費は、次のとおりとします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所から片道 7 キロメートル未満 500 円 (税込み) ・ 事業所から片道 7 キロメートル以上 1,000 円 (税込み)

4 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及び支払い方法について

<p>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>	<p>1 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します。</p> <p>2 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
<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>	<p>1 サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の 20 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。（基本的には（ア）をお願いします。）</p> <p>（ア）利用者指定口座からの自動振替 （イ）事業者指定口座への振り込み （ウ）現金支払い</p> <p>2 支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管してください。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）</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。

※その他の費用について、交通費等の利用料等の支払いを受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分したもの）について記載した領収書を交付します。

5 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- (3) 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明いたします。その内容及び支払いに同意される場合は、同意する旨の文書に署名（記名押印）いただきます。
- (4) サービス提供は「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」に基づいて行います。なお、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更します。
- (5) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

6 衛生管理等

- (1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護員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について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 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、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における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をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ② 事業所における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。
 - ③ 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行います。

7 緊急時の対応方法について

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他緊急事態が生じた場合は、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。また、主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じます。

【協力医療機関】	医療機関名 医療法人平成会山内病院 所在地 今治市片山3丁目1-40 電話番号 0898-32-3000 ファックス番号 0898-32-7836 受付時間 午前8時30分～午後5時30分 診療科 内科、放射線科、リハビリテーション科、眼科
【主治医】	医療機関名 氏名 電話番号
【家族等緊急連絡先】	氏名 続柄 住所 電話番号 携帯電話 勤務先

8 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定定期巡回・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、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を行うとともに、必要な措置を講じます。

事故の状況及び事故に際して採った処置・経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みを行います。

また、利用者に対する指定定期巡回・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は、損害賠償を速やかに行います。

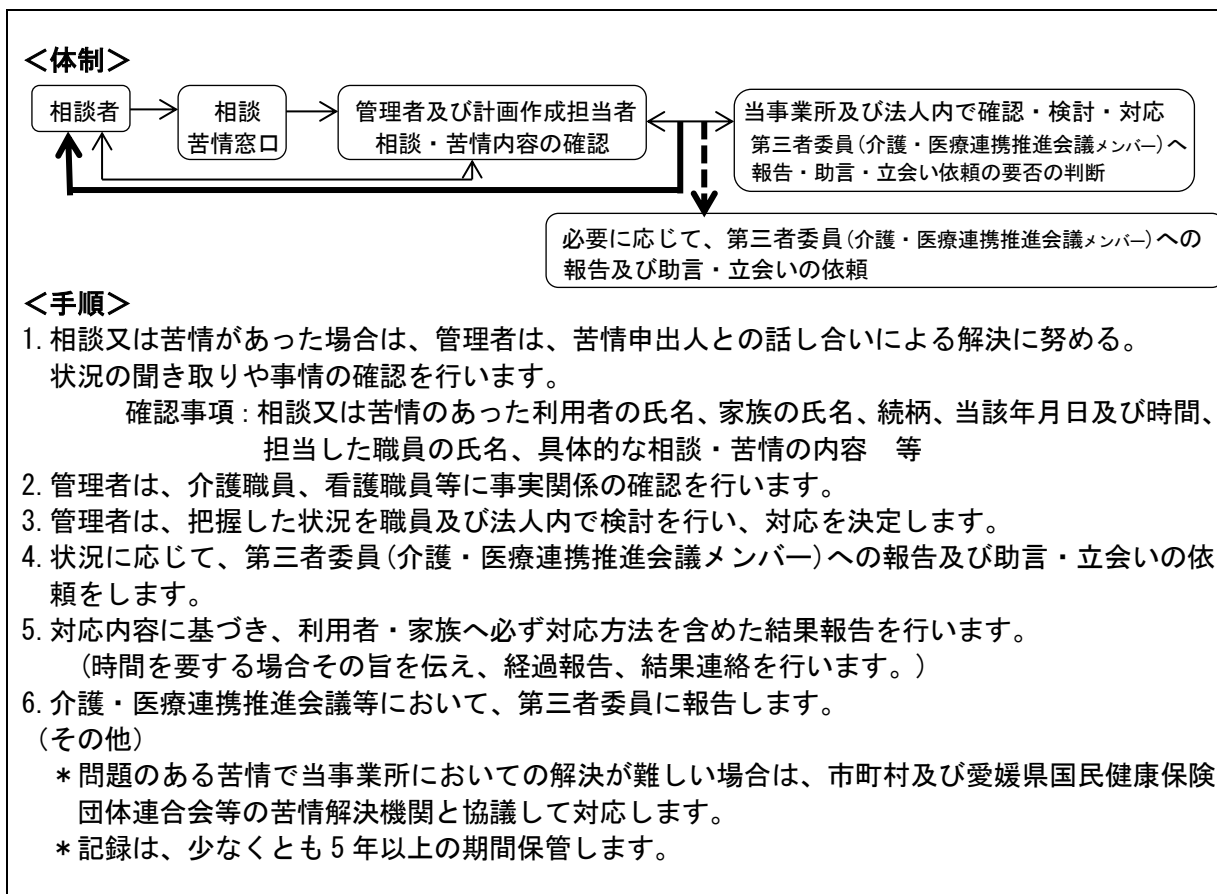
【市町村（保険者）の窓口】 今治市介護保険課	所在地 今治市別宮町1丁目4番地1 電話番号 0898-36-1526（直通） ファックス番号 0898-34-5077 受付時間 8:30～5:15（土、日、祝日、年末年始を除く）
---------------------------	--

【居宅支援事業所の窓口】	事業所名 所在地 電話番号 担当介護支援専門員
---------------------	----------------------------------

9 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した指定定期巡回・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 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。



(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 管理者又は計画作成責任者	所在地 今治市片山3丁目1番40号 電話番号 0898-32-3000 ファックス番号 0898-32-7836 受付時間 8:30~17:30
【市町村(保険者)の窓口】 今治市介護保険課	所在地 今治市別宮町1丁目4番地1 電話番号 0898-36-1526 (直通) ファックス番号 0898-34-5077 (直通) 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
【公的団体の窓口】 愛媛県国民健康保険団体連合会	所在地 松山市高岡町101-1 電話番号 089-968-8800 ファックス番号 089-965-3800 受付時間 8:30~17:15 (土日祝は休み)

10 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 7年 12月 25日
【第三者評価機関名】	(定期巡回ほほえみ) 介護・医療連携推進会議
【評価結果の開示状況】	玄関の見やすい場所に掲示

11 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

12 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、利用者又はその家族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ダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</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又は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。</p> <p>ウ 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>エ 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、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるもの他、電磁的記録を含む。）については、善良な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、追加また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>

13 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法について

- (1) 利用者から合鍵を預かる必要のある場合は、書面によりその取扱い方法について説明した上で、合鍵を預かることに同意する旨の文書に署名（記名押印）を得ます。
- (2) 預かった合鍵については、使用時以外は施錠された保管庫に保管します。
- (3) 合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者へ連絡を行うとともに、警察への届出等必要な措置を行います。

14 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 藤岡珠恵
-------------	----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

15 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

16 心身の状況の把握

指定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、計画作成責任者による利用者の面接によるほか、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、他の保険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ます。

17 居宅介護事業者との連携

- (1) 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の終了に際しては、利用者又はその家族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険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るものとします。

18 地域との連携について

- (1) 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、利用者、利用者の家族、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) 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、①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。

19 サービス提供の記録

- (1) 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その完結の日から5年間保存します。
- (2) 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。

20 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (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。

21 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
-----------------	----------

上記内容について、「今治市指定地域密着型サービスに関する基準を定める条例（平成 24 年今治市条例第 43 号）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	今治市片山 3 丁目 1 番 40 号
	法人名	医療法人平成会
	代表者名	理事長 玉井京子 印
	事業所名	定期巡回ほほえみ
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

契約者氏名 利用者	住所	
	氏名	

利用者代理人 家族代表 (連帯保証人)	住所	
	氏名	