指定夜間対応型訪問介護「松江 24 時間介護センター」重要事項説明書

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夜間対応型訪問介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。

1　指定夜間対応型訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社　オレンジロード
代表者氏名	代表取締役　加藤　勇
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	島根県松江市学園 2 丁目 25 番 8 号 （総務部　0852-25-8005）
法人設立年月日	平成 17 年 9 月 2 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	松江 24 時間介護センター
介護保険指定事業所番号	3290100175
事業所所在地	島根県松江市西持田町 341 番地 1
事業所の通常の事業の実施地域	松江市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社オレンジロードが設置する松江２４時間介護センターにおいて実施する指定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必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、要介護状態にある利用者に対し、指定夜間対応型訪問介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指定夜間対応型訪問介護の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	指定夜間対応型訪問介護においては、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、夜間において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、排せつの介護、日常生活上の緊急時の対応等の援助を行うものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日
営業時間	0:00～24:00

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日
サービス提供時間	18:00～8:00

(5) 事業所の職員体制

管　　理　　者	門脇　委佐子

	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夜間対応型訪問介護の実施に関し、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 オペレーションセンター従業員と兼務
オペレーションセンター従業者	1　利用者又はその家族等からの通報に対応します。 2　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。 3　指定夜間対応型訪問介護の利用の申込みに係る調整等を行います。 4　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。 5　利用者の面接及び利用者の居宅への訪問を行い、利用者の心身の状況等の把握に努めます。	常勤 6 名以上 非常勤 4 名以上
定期巡回サービスを行う訪問介護員等	夜間対応型訪問介護計画に基づき、利用者が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、必要な援助を行います。	非常勤 22 名以上
随時訪問サービスを行う訪問介護員等	夜間対応型訪問介護に基づき、利用者からの連絡に迅速に対応し、必要な援助を行います。	非常勤 22 名以上

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
夜間対応型訪問介護計画の作成	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夜間対応型訪問介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、必要に応じて夜間対応型訪問介護計画の変更を行います。
夜間対応型訪問介護の内容	1　利用者の面接及び１月ないし３月に１回程度の利用者の居宅へ訪問を行い、随時利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努めます。 2　利用者又はその家族に対する相談、助言等を行います。 3　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。 4　利用者からの連絡内容や利用者の心身の状況を勘案し、必要があると認めるときは、利用者が利用する訪問看護ステーションへの連絡を行います。 5　指定夜間対応型訪問介護の提供に当たり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、紛失した場合の対処方法その他必要な事項を記載した文書を利用者に交付します。

(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

≪夜間対応型訪問介護≫

サービス提供時間 / 事業所区分・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
夜間対応型訪問介護費（Ⅰ） 基本夜間対応型訪問介護	989	9,890円	989円	1,978円	2,967円
夜間対応型訪問介護費（Ⅰ） 定期巡回サービス	372	3,720円	372円	744円	1,116円
夜間対応型訪問介護費（Ⅰ） 随時訪問サービス（Ⅰ）	567	5,670円	567円	1,134円	1,701円
夜間対応型訪問介護費（Ⅰ） 随時訪問サービス（Ⅱ）	764	7,640円	764円	1,528円	2,292円

※ （夜間対応型訪問介護費Ⅰを算定する場合）月途中からの利用開始や、月途中での利用中止の場合には、基本夜間対応型訪問介護費に係る所定単位数を日割り計算して得た単位数を算定します。

（夜間対応型訪問介護費Ⅱを算定する場合）月途中からの利用開始や、月途中での利用中止の場合には、所定単位数を日割りして計算して得た単位数を算定します。

※ 随時訪問サービスⅡについて、以下のいずれかに該当する場合であって、１人の利用者に対して２人の訪問介護員等により随時訪問サービスを行った場合に算定します。

ア 利用者の身体的理由により１人の訪問介護員等による介護が困難と認められる場合
イ 暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合
ウ 長期間にわたり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の通報を受けて、随時訪問サービスを行う場合
エ その他利用者の状況等から判断して、アからウまでのいずれかに準ずると認められる場合

安全確保のため２人の訪問介護員等によるサービス提供を行った場合は、利用者側の希望により利用者や家族の同意を得て行った場合を除いて算定しません。

※ 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又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となり、当事業所における一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、上記金額の85/100となります。

※ 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、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、複合型サービスを受けている間は、夜間対応型訪問介護費を算定しません。

※ 令和 3 年 9 月 30 日までの間は基本報酬に係る経過措置により、経過措置に規定される所定単位数の 1001/1000 に相当する単位数を算定します。

(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	
24 時間通報対応加算	610	6,100 円	610 円	1,220 円	1,830 円	1月につき
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	18	180 円	18 円	36 円	54 円	1回につき
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）ロ	所定単位数の 278/1000	左記の単位数 ×地域区分	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 割	

※ 24 時間通報対応加算は、日中においてオペレーションセンターサービスの利用を希望する利用者に対して算定します。利用者からの通報を受け、オペレーターの訪問が必要であると判断した場合に連携する指定訪問介護事業所に情報提供を行い、当該指定訪問介護事業所が必要なサービスを実施した場合に算定します。

※ サービス提供体制強化加算は、別に厚生労働大臣が定める基準に適合している指定夜間対応型訪問介護事業所が、利用者に対し、指定夜間対応型訪問介護を行った場合は、当該基準に掲げる区分に従い、定期巡回サービス又は随時訪問サービスを行った際に 1 回につき、所定単位数を加算します。サービス提供体制強化加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

※ 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り組み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。

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方法について

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	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します。 ｨ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 25 日までに利用者あてにお届け（郵送）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) 指定夜間対応型訪問介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「夜間対応型訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「夜間対応型訪問介護計画」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) 夜間対応型訪問介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充分な配慮を行います。

6　衛生管理等

(1)夜間対応型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実施します。

7　緊急時の対応方法について

夜間対応型訪問介護の提供中に、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。

8　事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定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、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夜間対応型訪問介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】 松江市　健康福祉部　介護保険課	所 在 地　島根県松江市末次町 86 番地 電話番号　0852-55-5689

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	日新火災海上保険株式会社
保 険 名	ビジサポ（統合賠償責任保険）
補償の概要	施設・業務遂行中の事故

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　提供した指定夜間対応型訪問介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。

〇相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

〇利用者又はその家族からの苦情に、迅速かつ適切に対応するため、必要な措置を講じる

〇当該苦情の内容等を記録する

〇苦情の内容を踏まえてサービスの質の向上に向けた取り組みを行なう

〇市町村が行なう調査に協力するとともに、市町村からの指導又は助言を受けた場合は、それに従って必要な改善を行なう。

(2)　苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 松江 24 時間介護センター	所 在 地　島根県松江市西持田町 341 番地 1 電話番号　0852-25-8023 ﾌｧｯｸｽ番号　0852-32-0080 受付時間　9 時から 18 時
【市町村（保険者）の窓口】 松江市　健康福祉部　介護保険課	所 在 地　島根県松江市末次町 86 番地 電話番号　0852-55-5689
【公的団体の窓口】 島根県国民健康保険団体連合会	所 在 地　島根県松江市学園一丁目 7 番 14 号 電話番号　0852-21-2811

10　サービス利用にあたっての留意事項

利用者及びその家族等は以下の行為を行ってはいけません。

・職員に対する暴力、暴言、威圧的・差別的な言動

・職員に対する性的な言動や不適切な身体接触

・契約で定められた範囲を超えるサービスの強要

・長時間の拘束や執拗な要望やクレーム

・その他、職員の人格や尊厳を傷つける行為

以上に該当する行為があった場合、事業所は直ちに契約を解除することができます。

11　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】	無

12　身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、面接時、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。

13　秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	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。 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。 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。 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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	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ん。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ん。 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。 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。)

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・門脇委佐子

(2) 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、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　心身の状況の把握

指定夜間対応型訪問介護の提供に当たっては、オペレーションセンター従業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。

16　居宅介護事業者との連携

① 指定夜間対応型訪問介護の提供に当たり、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。

17　サービス提供の記録

(1) 指定夜間対応型訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。

(2) 指定夜間対応型訪問介護の実施ごとに、サービス提供記録を電子端末機器入力にて行うこととし、そ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。

18　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、利用者に対し指定夜間対応型訪問介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に実施します。

(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。

19　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、地域密着型サービスに係る各市町村条例の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所　在　地	島根県松江市学園 2 丁目 25 番 8 号
	法　人　名	株式会社オレンジロード
	代 表 者 名	代表取締役　加藤　勇
	事 業 所 名	松江 24 時間介護センター
	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。

利用者	住　所	
	氏　名	

代理人	住　所	
	氏　名	