

重要事項説明書（定期巡回・随時対応型訪問介護看護）

<令和6年6月1日現在>

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、地域密着型サービスに係る筑西市条例の規定に基づき、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	合同会社 LIEN
代表者氏名	代表社員 小田 真寿美
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	茨城県筑西市藤ヶ谷 2264 番地 2 電話 090-3501-3399 FAX 0296-37-4507
法人設立年月日	令和4年10月4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・随時対応型訪問介護看護 リアン
介護保険指定 事業所番号	令和4年12月12日指定 茨城県 0892700170号
事業所所在地	茨城県筑西市藤ヶ谷 2264 番地 2
事業所の通常の 事業の実施地域	茨城県筑西市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	高齢者の尊厳の保持と自立生活の支援の目的のもとで、可能な限り住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるようにするため、適切な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供することを目的とします。
運営の方針	1 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたっては、要介護状態となった場合においても、利用者が尊厳を保持し、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、排せつ、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、心身の機能の維持回復を目指すものとします。 2 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、その目標を設定し、計画的に行うとともに、随時対応サービス及び随時訪問サービス

	<p>については、利用者からの随時の通報に適切に対応し、利用者が安心してその居宅での生活を送ることができるようにするものとします。</p> <p>3 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。</p> <p>4 地域との結び付きを重視し、筑西市、居宅介護支援事業者、他の地域密着型サービス事業者、居宅サービス事業者、その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとします。</p> <p>5 利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとします。</p> <p>6 介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとします。</p>
--	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日までとします。 ただし、国民の祝日、12月29日から1月3日までを除きます。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分までとします。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

①定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス

サービス提供日	365日（訪問看護サービスに関しては利用契約を締結した場合のみ）
サービス提供時間	24時間（訪問看護サービスに関しては利用契約を締結した場合のみ）

②夜間訪問サービス

サービス提供日	365日
サービス提供時間	18時から翌6時まで

(5) 事業所の職員体制

管理者	小田 真寿美
-----	--------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 事業所の従業者・業務の管理を一元的に行います。 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。 	<p>常勤 1名</p> <p>看護職員と兼務</p>
計画作成責任者	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<p>1名以上</p> <p>看護職員と兼務</p>
オペレーター	<ol style="list-style-type: none"> 利用者又はその家族等からの通報に対応します。 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。 利用者又はその家族に対し、相談及び助言を行います。 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。 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。 	<p>1名以上</p> <p>看護職員と兼務</p>

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。	1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。	1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。	看護職員 10名 看護師 8名 常勤 1名 非常勤 7名 准看護師 1名 常勤 1名 理学療法士 1名 非常勤 1名

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

①定期巡回・随時対応型訪問介護看護費

- ・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	55,603円	5,561円	11,121円	16,681円
要介護2	9,720	99,241円	9,925円	19,849円	29,773円
要介護3	16,140	164,789円	16,479円	32,958円	49,437円
要介護4	20,417	208,457円	20,846円	41,692円	62,538円
要介護5	24,692	252,105円	25,211円	50,421円	75,632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	81,128円	8,113円	16,226円	24,339円
要介護2	12,413	126,736円	12,674円	25,348円	38,021円
要介護3	18,948	193,459円	19,346円	38,692円	58,038円
要介護4	23,358	238,485円	23,849円	47,697円	71,546円
要介護5	28,298	288,922円	28,893円	57,785円	86,677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。
- ※ 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、地域密着型通所介護、又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。

定期巡回・随時対応型訪問介護看護費

- ・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	633円	64円	127円	190円
要介護2	111	1,133円	114円	227円	340円
要介護3	184	1,878円	188円	376円	564円
要介護4	233	2,378円	238円	476円	714円
要介護5	281	2,869円	287円	574円	861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	929円	93円	186円	279円
要介護2	141	1,439円	144円	288円	432円
要介護3	216	2,205円	221円	441円	662円
要介護4	266	2,715円	272円	543円	815円
要介護5	322	3,287円	329円	658円	987円

- ※ 携帯型以外の定期巡回・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。

②基本夜間訪問サービス費

	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
基本夜間訪問サービス費 (1月につき)	989	10,097円	1,010円	2,020円	3,030円
定期巡回サービス費 (1回につき)	372	3,798円	380円	760円	1,140円
随時対応サービス費(1名) (1回につき)	567	5,789円	579円	1,158円	1,737円
随時対応サービス費(複数名) (1回につき)	764	7,800円	780円	1,560円	2,340円

(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	3,318円	332円	664円	996円	1月につき
緊急時訪問看護加算(Ⅱ)	315	3,216円	322円	644円	965円	1月につき
特別管理加算(Ⅰ)	500	5,105円	511円	1,021円	1,532円	1月につき
特別管理加算(Ⅱ)	250	2,552円	256円	511円	766円	1月につき
口腔連携強化加算	50	510円	51円	102円	153円	1月につき
ターミナルケア加算	2,500	25,525円	2,553円	5,105円	7,658円	死亡月に1回
初期加算	30	306円	31円	62円	92円	1日につき
退院時共同指導加算	600	6,126円	613円	1,226円	1,838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	12,252円	1,226円	2,451円	3,676円	1月につき
総合マネジメント体制強化加算(Ⅱ)	800	8,168円	817円	1,634円	2,451円	1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	100	1,021円	103円	205円	307円	1月につき
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	200	2,042円	205円	409円	613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	918円	92円	184円	276円	1月につき
認知症専門ケア加算(Ⅱ)	120	1,225円	123円	245円	368円	1月につき
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	750	7,657円	766円	1,532円	2,298円	1月につき
サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	640	6,534円	654円	1,307円	1,961円	
サービス提供体制強化加算(Ⅲ)	350	3,573円	358円	715円	1,072円	
介護職員処遇改善加算(Ⅲ)	所定単位数の 55/1000	左記の単位数 ×10.21	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	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(Ⅰ)は、次に掲げる基準のいずれにも適合する場合に算定されます。

- (1) 利用者又はその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る体制にある場合
- (2) 緊急時訪問における看護業務の負担の軽減に資する十分な業務管理等の体制の整備が行われている場合

- ※ 緊急時訪問看護加算（Ⅱ）は、緊急時訪問看護加算（Ⅰ）の(1)に適合する場合に算定されます。
- ※ 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（Ⅰ）は、次に掲げる基準のいずれにも該当する場合に算定されます。

- 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。
- 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

- ※ 総合マネジメント体制強化加算（Ⅱ）は、次に掲げる基準のいずれにも該当する場合に算定されます。

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
- ※ 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。
 - ※ 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。
 - ※ 介護職員等特定処遇改善加算、介護職員処遇改善加算及び介護職員等ベースアップ等支援加算は、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みを行う事業所に認められる加算です。介護職員等特定処遇改善加算、介護職員処遇改善加算及び介護職員等ベースアップ等支援加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。
 - ※ 地域区分別の単価(7級地 10.21円)を含んでいます。

(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	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、実施地域を越えた地点から、片道1キロメートルにつき50円(税込)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) 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日頃に利用者あてにお届け(郵送)します。</p> <p>ウ 要介護認定区分が要支援または自立と判定した方等、何らかの理由にて介護保険の給付を受けない方については、全額自己負担となります。</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 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、請求月の末日までに、現金によりお支払い下さい。</p> <p>イ 支払いの確認をされましたら、領収書をお渡します。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なことがあります。)</p> <p>※領収書の再発行は致しかねます。</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実施します。

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。

【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、筑西市、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。

【筑西市(保険者)の窓口】 筑西市役所 介護保険課	所在地 筑西市丙 360 番地 電話番号 0296-24-2111 (代表) ファックス番号 0296-24-7333 (代表) 受付時間 8:00~17:15(土日祝は休み)
【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

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	一般社団法人 全国訪問看護事業協会
保険名	訪問看護事業者賠償責任保険

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。
 - 1) 苦情の把握 当日又は時間帯によっては翌日、利用者宅等に訪問し、内容確認とともに今後の対応や予定を説明し了解を得る。また速やかに解決を図る旨を伝える。
 - 2) 検討会の開催 内容や原因を分析するため関係者出席のもと、対応策の協議を行う。
 - 3) 改善の実施 利用者に対して対策を説明し同意等を得る。改善を速やかに実施し改善状況を確認する。
 - 4) 再発防止 内容を記録し、従事者へ周知とともに研修などの機会を通し再発防止に努め、サービス向上を目指す。
 - 5) 事故発生時 速やかな必要措置が講じられるように、あらかじめ関係機関と対応方法を定め、協力を依頼する。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 リアン 苦情受付担当	所在地 筑西市藤ヶ谷 2264 番地 2 電話番号 090-3501-3399 ファックス番号 0296-37-4507 受付時間 8:30~17:30(土日祝は休み)
【筑西市(保険者)の窓口】 筑西市役所 介護保険課	所在地 筑西市丙 360 番地 電話番号 0296-24-2111 (代表) ファックス番号 0296-24-7333 (代表) 受付時間 8:00~17:15(土日祝は休み)

<p>【公的団体の窓口】 茨城県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護保険苦情相談室</p>	<p>所在地 水戸市笠原町 978-26 市町村会館 3 階 電話番号 029-301-1565 受付時間 9:00～17:00（土日祝は休み）</p>
---	---

10 災害時の対応

- (1) 震度 5 以上の地震が発生した場合は、ただちに定期訪問を中止し、利用者の安否確認を優先いたします。
- (2) 避難指示が発令された場合、定期訪問・緊急訪問は中止いたしますので、自治体の指示に従ってください。

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、その秘密を保持するべき旨を、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。</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がある場合は、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

- (1) 事業者は、利用者等の尊厳を守るという基本的な考えのもと、虐待は決して行いません。身体拘束も緊急やむを得ない場合を除き、原則として行いません。
事業者は、利用者等の人格を尊重する視点に立ってサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合は、ただちに防止策を講じ区市町村へ報告します。
- (2) 事業者は、虐待防止のための指針を整備するとともに、利用者等の権利擁護、サービスの適正化に向けた定期的な職員研修等を実施するものとします。
- (3) 事業者は、前項の措置を適切に実施するために虐待防止担当者を配置します。
- (4) 事業者が身体拘束を緊急やむを得ず実施する場合は、次の3つの要件を満たした時とし、実施した場合はすみやかに身体拘束を解除できるように努めるとともに適切に記録します。
 - ① 切迫性：利用者本人または他の利用者等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高い。
 - ② 非代替性（ひだいたいせい）：身体拘束その他の行動制限に他に代わる対応方法がない。
 - ③ 一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的なものである。

15 ハラスメント対策について

サービス利用契約中に、ご利用者、ご家族が暴力、ハラスメント行為を行った場合はサービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は、契約を解除する場合があります。（叩く・蹴る・暴言で威嚇する・怒鳴る・身体を押さえつける・性的な発言をする・叫ぶあるいは大声を出す）。

16 心身の状況の把握

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、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、その記録はそのサービスを提供した日から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に行います。
- (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 その他の留意事項

- (1) 訪問時間についてはあらかじめ定めさせていただきますが、交通事情や他の利用者の病状により訪問時間が前後する場合がありますのでご了承ください。訪問予定時間より30分以上前後する場合は、事業所よりご連絡いたします。
- (2) 他の不安定な利用者の緊急対応のため、状況によっては訪問時間の変更をお願いする場合があります。その際には事前にご連絡いたします。
- (3) 利用者の都合により訪問時間の変更やキャンセルの場合は、前日までにご連絡ください。

22 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	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、地域密着型サービスに係る筑西市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	茨城県筑西市藤ヶ谷 2264 番地 2	
	法人名	合同会社 LIEN	
	代表者名	代表社員 小田 真寿美	印
	事業所名	定期巡回・随時対応型訪問介護看護 リアン	
	説明者氏名	小田 真寿美	印

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	印

代理人	住所	
	氏名	印