

「指定夜間対応型訪問介護」重要事項説明書

いずみの園コールセンター

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(中津市指定 第4490300029号)

当事業所はご利用者に対して指定夜間対応型訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※ 当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果、「要介護」と認定された方が対象となります。

◇◆目次◆◇

1. 事業者	1
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	2
4. 職員の体制	2
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
6. サービスの利用に関する留意事項	6
7. サービス提供における事業所の義務	7
8. 損害賠償について	8
9. サービス利用を終了する場合	8
10. 事故、緊急時、感染症、災害時における対応について	9
11. 鍵の保管・預かりについて	9
12. 随時訪問サービスの他事業所への委託について	10
13. 身分証の携行	10
14. 利用者の尊厳	10
15. 苦情、ハラスメント等の受付について	10
16. 虐待防止について	11
17. 個人情報について	11

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 九州キリスト教社会福祉事業団
- (2) 法人所在地 大分県中津市大字永添2744番地
- (3) 電話番号 0979-23-1616
- (4) 代表者氏名 理事長 富永健司

(5) 設立年月 昭和46年8月14日

2. 事業所の概要

(1) 事業所の種類 指定夜間対応型訪問介護事業所・平成22年4月1日指定
中津市第4490300029号

(2) 事業の目的 適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所のオペレーター（介護福祉士等）、面接相談員、介護福祉士又は訪問介護養成研修の修了者が、要介護状態となったご利用者に対し、適正な夜間対応型訪問介護を提供することを目的とする。

(3) 事業所の名称 いずみの園コールセンター

(4) 事業所の所在地 大分県中津市永添2765番地147

(5) 電話番号 0979-85-0356

(6) 事業所長（管理者） 伊藤保幸

(7) 開設年月 平成22年 4月 1日

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域

中津市内（但し、三光・本耶馬溪町・耶馬溪町・山国町を除く）および、以下の三光地区とする。

三光の事業実施地域 三光（諫山・臼木・小袋・佐知・田口・土田・成恒・原口・森山）

(2) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休
受付時間	8:30 ~ 17:30
サービス提供時間帯	24時間サービス提供体制

4. 職員の体制

事業所では、ご利用者に対して指定夜間対応型訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況>

(単位：人)

職 種	常勤	非常勤
	非専従	非専従
1. 事業所長（管理者）	1	
2. オペレーター	1人以上	1人以上
3. 面接相談員	1人以上	
4. 訪問介護員	1人以上	常勤換算20人以上

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 介護保険の給付対象となるサービス

〈サービスの概要〉

<p>○ オペレーションセンターサービス オペレーションセンター従業者・面接相談員は、ご利用者の面接及び1月ないし3月に1回程度、ご利用者の居宅への訪問を行い、随時ご利用者の心身の状況及び環境等の的確な把握に努め、ご利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。あらかじめご利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、ご利用者からの通報を受け、通報内容等を基に訪問介護員等の訪問の要否を判断するサービス。</p> <p>○ 定期巡回サービス ケアプランに基づき定期的にご利用者の居宅を巡回訪問して、排泄の介護等の夜間において安心して居宅で生活をおくることができるようにするための援助を行う。</p> <p>○ 随時訪問サービス オペレーションセンターからの随時の連絡に対応して、訪問介護員等を訪問させ、排泄の介護、日常生活上の緊急時の対応、その他の夜間において安心して居宅において生活をおくることができるようにするための援助を行う。</p>

☆ 居宅サービス計画（ケアプラン）の作成を依頼している介護支援専門員とご相談の上、お申込下さい。利用申込者によりサービス提供の依頼を受けた後、担当職員が訪問して契約及びケアコール端末の設置を行います。端末設置後、夜間対応型訪問介護計画書を作成してサービスの提供を開始いたします。

〈サービス利用料金〉

それぞれのサービスについて、通常の間時間帯（午後8時から午前6時）の1回の料金は次の通りです。（介護保険負担割合証に記載された割合になります。）

①夜間対応型訪問介護サービス利用料（要介護1から5）

基本料金 (1ヶ月あたり)		基本料金 (介護報酬額)	利用者負担額 (1割)	利用者負担額 (2割)	利用者負担額 (3割)
夜間対応型訪問介護(Ⅰ)		9,890円	989円	1,978円	2,967円
サービス 費用 (1回あたり)	定期巡回	3,720円	372円	744円	1,116円
	随時訪問 (職員1名)	5,670円	567円	1,134円	1,701円
	随時訪問 (職員2名)	7,640円	764円	1,528円	2,292円

※ 次の要件を満たす場合であって、同時に2人の訪問介護員等が1人のご利用者に対して随時訪問サービスを行った場合に算定します。

2人の訪問介護員等により訪問介護を行うことについてご利用者又はそのご家族等の同意を得ている場合であって、次のいずれかに該当する場合。

*ご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

*暴力行為等が認められる場合

*長期間訪問を受けていないご利用者からの通報を受けて随時訪問サービスを提供する場合

*その他ご利用者の状況等から判断して上記に準ずると認められる場合

☆ ご利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご利用者の負担額を変更します。

②24時間通報体制加算

日中においても、オペレーションサービスを行うときに、加算します。

項目	加算料金（1割）	加算料金（2割）	加算料金（3割）
24時間通報対応加算	610円/月	1,220円/月	1,830円/月

③サービス提供体制強化加算

当事業所が、以下の条件に合致する時、加算します。

項目	加算料金（1割）	加算料金（2割）	加算料金（3割）
サービス提供体制強化加算（I）	22円 （1回あたり）	44円 （1回あたり）	66円 （1回あたり）

※算定要件：体制要件、人材要件のいずれにも適合する場合

〈体制要件〉

- ① すべての訪問介護員等に対して個別の研修計画を作成し、研修を実施又は実施を予定していること。
- ② ご利用者に関する情報、サービス提供に当たっての留意事項の伝達又は訪問介護員等の技術指導を目的とした会議を定期的に開催すること。
- ③ すべての訪問介護員等に対し、健康診断等を定期的実施していること。

〈人材要件〉

訪問介護員等の総数のうち介護福祉士が60%以上であること。

④集合住宅におけるサービス提供の場合の減算

当事業所と同一の敷地内、隣接する敷地内の建物、もしくは当事業所と同一の建物に居住するご利用者、又は1月当たりの利用者が同一建物に20人以上居住する建物のご利用者に対し、定期訪問、随時訪問を行った場合に、定期訪問サービス、随時訪問サービスを10%減算します。

⑤介護職員処遇改善加算

介護職員処遇改善交付金相当分を介護報酬に円滑に移行するために、例外的かつ経過的な取り扱いとして、介護職員処遇改善加算を算定します。

項目	加算割合（月割）
介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数 × 13.7%

※令和6年6月1日から、加算率が（Ⅲ）18.2%に変更になります。

⑥介護職員等ベースアップ等支援加算

令和4年10月1日施行の介護報酬改定により、コロナ克服と介護職員人材確保に向けた対策の取り組みの一環として職員の定着率の向上とサービスの質を維持するために、介護職員等ベースアップ等支援加算を算定します。

項目	加算割合（月割）
介護職員等ベースアップ等支援加算	所定単位数 × 2.4%

※令和6年5月31日までの加算になります。

（2）介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご利用者の負担となります。

介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご利用者の負担となりますが、相談に応じる事が出来ます。

（3）交通費

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、往復300円の交通費をいただきます。

（4）ケアコール端末設置料等

ご利用者へ配布するケアコール端末に係る設置料、リース料、保守料等の費用は事業者の負担となります。また、ご利用者宅から事業所への通報に係る通信料（電話料金）については、利用者の負担となります。

（5）ケアコール端末機器の故障・紛失・水没

ケアコール端末機器の故障・紛失・水没等については、ご利用者の故意又は過失に起因するものに関してはご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。

（6）利用料金のお支払い方法

前記（1）、（2）の料金・費用は、1か月ごとに月末締めで計算し、ご請求しますので、翌月27日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア. 下記指定口座への振り込み（振込手数料は自己負担になります）

大分銀行 大貞支店 普通預金 No.5068989

社会福祉法人 九州キリスト教社会福祉事業団 理事長 富永 健司

イ. 金融機関口座からの自動引き落とし

ご利用できる金融機関：銀行、信用金庫、信用組合、郵便局、農協
ウ. 現金払い

(7) 利用の中止、変更

- 利用予定の前に、ご利用者の都合により、サービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出てください。
- サービス提供時刻にご利用者がいない場合、キャンセル料として下記の料金をお支払いいただきます。但し、ご利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

項目	金額
キャンセル料	500円

- サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

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

サービス提供にあたっては、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 ご利用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、ご利用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ご利用者及びそのご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

利用者は「5. 当事業所が提供するサービスと利用料金」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 備品等の使用

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。訪問介護員が緊急時等で事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただくことがあります。

③ モバイル端末、ICカードの設置について

サービス提供の記録については、モバイル端末を活用して記録を取ります。

ICカードをご利用者様宅に設置させていただきます。

サービス終了時には、ICカードを撤去致します。設置費用、通信費用は発生致しません。

④ペットについて

大切なペットを守る為、また訪問介護員が安全にケアを行うためにも、訪問中はペットのリードを付けていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮を、お願いします。職員がペットに噛まれた場合の治療費、物品破損の代金等のご相談をさせていただきます場合がございます。ペットの脱走等については、責任は負えません。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご利用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。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご利用者に対する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 ご利用者もしくはその家族等からの金品等の授受
- ③ ご利用者の家族等に対する夜間対応型訪問介護サービスの提供
- ④ ご利用者宅での飲酒及び喫煙
- ⑤ ご利用者もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑥ その他ご利用者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為

(6) ご利用者及び家族等の禁止行為

ご利用者及びその家族等は、訪問介護員に対する次の行為は許されません。

- ① 訪問介護員及び事業者の職員に対して行う、飲酒の強要、暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- ② パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント等のハラスメント行為。
- ③ サービス利用中に訪問介護員を含む、利用者本人以外の写真や動画の撮影、また録音などをインターネットなどに掲載すること。

※ご利用者及びその家族等が酒酔い状態の場合は、サービスの提供を行いません。

7. サービス提供における事業所の義務

当事業所では、ご利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご利用者又はその家族等から聴取、確認します。
- ③ サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ ご利用者に提供したサービスについて記録（紙によるものの他、電磁的記録を含む）を作成し、5年間保管するとともに、ご利用者又は代理人の請求に応じて当法人の規程により対応致します。

⑤ サービス実施時に、ご利用者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

⑥ 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご利用者又はご家族等に関する事項を下記の使用目的以外に、第三者に漏洩しません。(守秘義務)

ただし、ご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者の心身等の情報を提供します。

「事業計画及び財務内容の閲覧について」

ご利用者又は代理人の請求に応じて、事業運営の透明性の確保のために事業計画及び財務内容を閲覧する事が出来ます。ただし、当法人の規程により対応致します。

「個人情報使用目的」

ご利用者のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員と事業者との連絡調整等において必要とする場合。

8. 損害賠償について

事業者の責任によりご利用者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いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

9. サービス利用を終了する場合

ご利用者は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所のサービスを終了させていただくことになります。

- ① ご利用者が死亡、転出した場合
- ② 要介護認定によりご利用者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
- ③ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④ 事業者の滅失や重大な毀損により、ご利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 当施設が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ ご利用者から解約の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦ 事業者から解約を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

(1) ご利用者からの解約の申し出

ご利用者から解約を申し出ることができます。その場合には、希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に解約することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② ご利用者が介護保険施設等に入所された場合
- ③ ご利用者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が消失された場合
- ④ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく夜間対応型訪問介護サービスを実施しない場合
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他継続しがたい重大な事情が認められる場合

(2) 事業者からの解約の申し出

以下の事項に該当する場合には、当事業所より解約を申し出ることがあります。

- ① ご利用者が、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご利用者による、サービス利用料金の支払いが6か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ ご利用者及び家族が、6.(6) ご利用者及び家族等の禁止行為の項目も含め、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、サービスの提供を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

10. 事故、緊急時、感染症、災害時等における対応等について

- (1) ご利用者が当サービスをご利用中に、病状等の急変、その他緊急事態が発生した場合は、速やかに家族、主治医に連絡する等必要な対応を行います。
- (2) ご利用者が当サービスをご利用中に、天災その他の災害が発生した場合、必要により避難等の措置をとります。
- (3) 感染症や災害が発生した場合、ご利用者がサービスを継続して受けられるよう業務継続計画を策定し、計画に従い、対応できるように努めます。
- (4) 感染症、災害等において行政機関等と協議の上、サービスを実施できない場合もあります。

11. 鍵の保管・預かりについて

ご利用者宅の鍵の保管については、ご利用者宅に取り付ける専用のキーボックスにて保管するものとします。万が一、紛失・破損等した場合には速やかに鍵の取替え等必要な対処を講じるものとし、ご通知申し上げます。専用のキーボックスの紛失・破損等、利用者の故意又は過失に起因するもの、スペアキー作成の必要性がある場合、費用は利用者負担となります。サービス終了時や返却のご要望があった場合は、速やかに返却致します。

適要	鍵番号	個数

12. 随時訪問サービスの他事業所への委託について

随時訪問サービスについては、ご利用者の要望やご利用者の自宅からの距離等の理由により、他の指定訪問介護事業所に委託する場合があります。

<委託する場合の事業所名>

事業所名	
事業所住所	
管理者名	
連絡先	TEL

※随時訪問サービスを他の指定訪問介護事業所に委託した場合のご利用者に対する最終的な責任は、当事業所が負うこととなります。

13. 身分証の携行

訪問介護員等は、身分証を携行し、面接時、初回訪問時及びご利用者又はそのご家族から求められたときは、これを提示すべきものとします。

14. 利用者の尊厳

当事業所では利用者の尊厳・プライバシー保護等のため、サービスマニュアルを作成し、従業員の研修を適宜行っています。

15. 苦情、ハラスメント等の受付について

(1) 苦情、ハラスメントの受付

当事業所に対する苦情やハラスメント等のご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

[苦情・ハラスメント相談窓口（連絡先）]

いずみの園 総務部 総務課長 友清賢 経理課長 小松証子

電 話 0979-23-1616

F A X 0979-23-1783

(2) ご利用者からの苦情を解決するための手順の概要

① ご利用者からの相談又は苦情等に対する常設窓口、担当者の設置

いずみの園内に苦情・相談担当の窓口を設置し、又相談に訪れたご利用者等個人のプライバシーと秘密保持のため、苦情・相談専用の部屋を設けます。また、苦情・相談窓口担当者を選任し、その担当者が苦情・相談業務に当たります。

なお、窓口での解決が困難な場合は、下記の体制並びに手順で苦情・相談の解決に

当ります。

② 苦情があったサービス事業に対する対応方針

サービス事業者がサービス計画に沿って提供するサービスの内容に対してご利用者から苦情があった場合は、苦情解決手順として下記の手順により行います。

サービス事業者からサービス計画に沿ったサービス提供がされているかどうかについてよく事情を聞き、事業者とご利用者相互の申し立ての内容を十分に検討し、ご利用者が納得いくサービスを受けることができるよう、サービス事業者と協議し、その解決に努めます。

(3) 行政機関その他苦情受付機関

中津市役所 介護保険担当課	所在地 中津市豊田町14番地の3 電話 0979-22-1111 FAX 0979-26-1217 受付時間 9:00~17:00
大分県 介護保健担当課 (高齢者福祉課)	所在地 大分市大手町3-1-1 電話 097-506-2688 FAX 097-506-1737 受付時間 9:00~17:00
大分県 国民健康保険団体連合会	所在地 大分市大手町2丁目3番12号 電話 097-534-8470 FAX 097-537-8652 受付時間 9:00~17:00
大分県社会福祉協議会	所在地 大分市大津町2-1-41 電話 097-558-0300 FAX 097-558-6001 受付時間 9:00~17:00

16. 虐待防止について

事業所は、ご利用者等の人権擁護・虐待防止の為に、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- (1) 研修等を通じて、すべての職員の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。
- (2) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (3) 職員が支援に当たっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、職員がご利用者などの権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- (4) 虐待防止に関する委員会の設置、責任者の選定に努めます。

17. 個人情報について

ご利用者及びその家族の個人情報は、次の記載するところにより必要な範囲で使用します。

(1) 利用目的

ご利用者のための居宅サービス計画に沿ってサービスを提供するために実施される下記の事項等において必要とする場合。

① ご利用者に提供する介護サービス

- ② 介護保険請求の為の事務（紙によるものの他、電磁的記録も含む）
- ③ 当法人の行う管理運営業務（会計・経理・事故報告・サービスの質向上等）
- ④ 他の医療機関・介護機関との連携
- ⑤ 家族等への状況説明
- ⑥ 行政機関等、介護サービス情報の公表制度、法令に基づく照会・確認
- ⑦ 賠償責任保険等に係わる専門機関、保険会社への届出、相談
- ⑧ その他公益に資する運営業務（基礎資料の作成、実習への協力・職員研修等）

（2）利用条件

- ① サービス提供に当たっては、関係者以外の者に漏れることのないように適切にお取り扱い致します。
- ② 個人情報を使用した会議、内容等の記録を行います。
- ③ いずみの園コールセンターがサービス提供する期間とします。

重要事項説明・個人情報確認書（同意書）

年 月 日

私は、「いずみの園コールセンター」重要事項説明書に基づいて事業者から重要事項・個人情報の説明を受け、指定夜間対応型訪問介護サービスの提供開始、個人情報使用に同意しました。

利用者	住所	
	氏名	印

利用者家族 (代理人)	住所	
	氏名	印
	(続柄：)

指定夜間対応型訪問介護サービスの提供の開始に際し、「いずみの園コールセンター」重要事項説明書に基づき重要事項・個人情報の説明を行いました。

事業所 いずみの園コールセンター

説明者 印

※ 重要事項説明書は、厚生省令第35号（平成18年3月14日）第8条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

