

甲州定期巡回・随時対応型訪問介護看護ステーション 重要事項説明書

この説明書は、定期巡回・随時対応型サービスの契約にあたって、利用者様やご家族の方に理解していただきたい契約書の内容をわかりやすく記載したものです。

1. 当事業所の概要

事業所名	甲州定期巡回・随時対応型訪問介護看護ステーション
所在地 連絡先	〒406-0032 山梨県笛吹市石和町四日市場2031 TEL(055)263-8000(直通) FAX(055)263-2250 甲州ケア・ホーム内(055)263-0242(代表)
事業所指定番号	1991800069
サービス提供地域	笛吹市
営業日・時間	年中無休 24時間体制

2. 当事業所の職員体制

	職種・業務内容等	人員
管理者	所長 関口 隆子	
オペレーター	[看護師・介護福祉士] オペレーター業務	1名以上
定期巡回の 訪問介護員	[介護福祉士等] 定期巡回訪問介護の業務	必要数
随時対応の 訪問介護員	[介護福祉士等] 随時対応の訪問介護業務	1名以上
計画作成責任者	[介護福祉士等] 訪問介護・看護計画の作成	1名以上
訪問看護	[看護師等] 医師の指示に基づく看護、 リハビリテーション等	2.5名 以上
事務職員	保険請求に伴う業務等	必要数

※介護福祉士等－介護福祉士及び訪問介護員(2級課程修了者)

看護師等－看護師・理学療法士・作業療法士・言語聴覚士

3. サービス内容(こんなサービスが利用できます)

(個別的な計画で内容を選定いたしますので、下記はほんの一例です)

【訪問介護】

- ① 食事の支度や介助・排泄介助・安否確認などの介助の他、安心して居宅において生活を送ることができるようにするための援助。
- ② 定期的な巡回で下記のようなサービスを提供。(1日複数回の訪問も可能)
- ③ 随時、在宅生活における相談に応じ、内容により訪問で対応することが可能。

調理・食事介助



服薬介助



体位交換



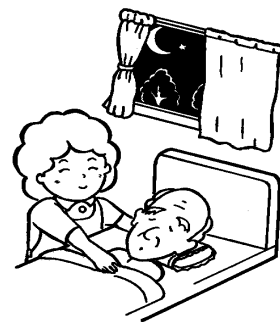
清潔援助



排泄介助

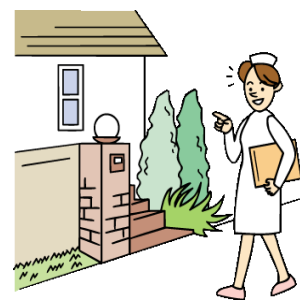


安否確認



【訪問看護】

- ① 定期的な巡回で健康管理や医療的管理に対応。
- ② 随時、在宅生活における相談に応じ、内容により訪問で対応することが可能。
- ③ リハビリスタッフとの連携で、自立生活に向けた運動機能や生活動作のチェック及びアドバイスを実施。(必要時)



4. 利用料金・加算 <別紙料金表をご参照ください>

利用料金は、1ヶ月当たりの定額です。

また介護保険負担割合証に記載されている利用者負担割合に応じてサービス費用のうち1割から3割までのいずれかとなります。

5. その他大切なお知らせ

《その他の料金》

介護保険が適用されないサービスを利用する場合は、全額自己負担となります。

《訪問の変更・キャンセル》

容態の急変・緊急時等やむを得ない事情を含め、私用やご家族の都合等でサービスの利用をキャンセルまたは追加したい場合には、速やかに連絡をお願いします。

《要介護認定の申請後、認定結果が出るまでの期間にサービスを利用した場合》

上記期間でもサービスを利用できますが、認定の結果自立や要支援となった場合には全額自己負担となります。また、認定結果によって区分支給限度基準額を超えた場合は、超過分をご負担いただくこととなります。

《支払方法》

- ・毎月請求書(明細)をお渡し(郵送)しますので、銀行振込の方は請求書到着から15日以内にお支払いください。
- ・支払いは銀行振込、口座引落のいずれかをお願い致します。(窓口での支払いも可)

《緊急時の対応方法》

- ・病状の急変やその他必要な場合には、ご家族に直ちに連絡し、必要な措置を講じます。
- ・緊急事態が発生した時には、事業所長や看護師の指示の元、救急搬送の手配等の対応をさせていただきます。訪問看護を利用している方は、訪問看護ステーションで主治医(かかりつけ医)への相談や連絡等対応いたします。
- ・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。
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	損害保険ジャパン株式会社
保険名	ウォームハート
補償の概要	賠償責任保険

《日常的金銭管理・財産管理・権利擁護等への対応》

日常的金銭管理や財産管理の必要が生じた場合、また財産侵害や虐待等に対する利用者様の権利擁護等の必要が生じた場合には、ご希望を踏まえながら適切な公的窓口等の第三者機関をご紹介します。

《自宅の鍵の管理について》

- ・キーボックス等、鍵の管理ができるものの使用をお勧めしています。
- ・やむを得ず当事業所での管理を希望される場合は、鍵の管理方法等について説明させていただくとともに、「依頼状・預かり証」の作成を行ない、厳重に管理させていただきます。

《プライバシーについて》

サービス担当者会議などで利用者様やご家族の情報を利用するにあたって、あらかじめ利用者様とご家族の同意を頂きます。またサービスを提供するうえで知り得た利用者様やご家族の情報について、決して第三者に漏らすことはありません。契約終了後も同様です。

《こんな場合はこちらまで》

- ① 担当者と連絡を取りたい場合や深夜などに緊急を要する場合
- ② 予約していたサービスの利用を変更・キャンセルしたい場合

055-263-8000(8:30~17:30)

080-9640-1240(24時間対応)

《サービス提供に関する相談、苦情について》

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【事業所の窓口】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。
 - ・苦情があった場合には、調査や報告等の措置を講じるとともに現場管理・責任者が改善を図ります。必要に応じて苦情申立人にも改善報告をします。
 - ・利用者の苦情内容をよく把握して懇切丁寧に対応します。
 - ・必要に応じてサービス実施計画、居宅サービス計画の変更及び指定居宅介護支援事業者との連絡調整その他の便宜を図ります。
 - ・県市町村及び国民健康保険団体連合会からの指導、助言に対しては必要な改善を行います。

苦情申立の窓口

甲州定期巡回・随時対応型訪問介護看護ステーション 事業所長 関口 隆子	055-263-8000
医療法人銀門会 事務部部长 金子 修	055-263-0242(代表)
山梨県 国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情処理担当	055-233-9201
笛吹市 介護保険課	055-261-1903

《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】	実施あり
【実施回数】	年2回(8月、2月)
【第三者評価機関名】	介護医療連携推進会議
【評価結果の開示状況】	甲州ケア・ホーム ホームページ内

《虐待の防止について》

事業者は利用者等の人権の擁護・虐待の防止のために、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。
- (2)成年後見制度の利用を支援します。
- (3)苦情解決体制を整備しています。
- (4)従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。それらの研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。
- (5)個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (6)従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

《身体拘束について》

- ・利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束は行いません。
- ・利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない場合にはご家族へ連絡を入れ、理由等お伝えするとともに記録に残します。

《大規模災害等発生時の事業継続について》

- ・感染症や非常災害の発生時において利用者のサービスを継続的に実施できるよう業務継続計画書の作成を行います。
- ・事業継続計画について必要な研修及び訓練を定期的実施します。

《衛生管理について》

- ・訪問介護職員の清潔保持及び健康状態について十分留意していきます。
- ・感染症が発生し、又はまん延しないように、感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を設置しています。
- ・感染症の予防及びまん延防止のための訓練を定期的実施します。

《事故発生時の対応》

利用者に対する指定訪問介護ステーション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。

また、利用者に対する指定訪問介護ステーション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。ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

《連携について》

- ・利用者様がケアプラン(居宅サービス計画)の変更をご希望される場合には、速やかに担当ケアマネジャーと連携を取ります。
- ・またサービス提供するにあたって、担当ケアマネジャーをはじめ、主治医(かかりつけ医)や関係事業所と緊密な連携を図り、より良いサービス提供に努めます。

《契約の終了》

利用者が介護保険施設に入所(入院)した場合や自立(非該当)と認定された場合などは、契約は自動的に終了します。

《解約について》

- ・利用者は、当社が正当な理由なくサービスを提供しない場合などには、文書で通知を行い、直ちに契約を解約することができます。
- ・当社が事業を休廃止する場合や、やむを得ない事情によりサービスの提供が困難になった場合に、契約を解約する場合があります(1か月前に文書でお知らせいたします)。
- ・ハラスメント行為に関しては、その内容により直ちに契約解除になる場合があります。

甲州定期巡回・随時対応型訪問介護看護ステーションとの契約を締結するに当たり、担当者による説明(重要事項説明書を含む)を受けこれらを十分に理解したうえで契約いたします。