

医療生協さいたま生活協同組合

生協ちちぶケアステーション

夜間対応型訪問介護	秩父市指定 指令福第 60 号 指定年月日 2023年3月1日
	横瀬町指定 横健第地-343 号 指定年月日 2023年3月1日

重要事項説明書

《2024年 4月 1日 現在》

医療生協さいたま生活協同組合が設置・運営する生協ちちぶケアステーション（以下、「当事業所」といいます。）は、利用者に対して、夜間対応型訪問介護（以下「サービス」といいます。）を利用者との契約に基づき、提供します。

当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

◇ 目次 ◇

1. 事業者の概要	2 頁
2. 運営方針	2 頁
3. サービス提供する事業所の概要	2 頁
4. 当事業所が提供するサービスについて	3 頁
5. サービスの提供における留意事項	5 頁
6. 勤務体制の確保等	7 頁
7. サービスの終了に伴う援助について	7 頁
8. サービスに関する相談・苦情の受付について	7 頁
9. サービスにおける個人情報の取り扱い基準の遵守について	8 頁
10. 利用料金のお支払い方法	8 頁
11. 虐待の防止のための措置に関する事項	8 頁

1. 事業者の概要

名称	医療生協さいたま生活協同組合			
住所	〒333-0831 埼玉県川口市木曾呂 1317			
代表者	理事長 雪田 慎二			
電話番号・FAX 番号	☎ 048-294-6111		FAX 048-294-1490	
医療機関 介護事業所数	病院	5ヶ所	看護小規模多機能型居宅介護	4ヶ所
	診療所	8ヶ所	小規模多機能型居宅介護	6ヶ所
	歯科診療所	2ヶ所	認知症対応型共同生活介護	4ヶ所
	訪問リハビリテーション	4ヶ所	介護老人保健施設	2ヶ所
	訪問看護ステーション	14か所	特定施設入居者生活介護	
	通所リハビリテーション	12ヶ所	(有料老人ホーム)	1ヶ所
	通所介護	1ヶ所	地域包括支援センター	4ヶ所
	居宅介護支援	17ヶ所	在宅介護支援センター	2ヶ所
	訪問介護	16ヶ所		
	定期巡回随時対応型訪問 介護看護	11ヶ所		
	夜間対応型訪問介護	3ヶ所	《2022年4月1日現在》	

2. 運営方針

- ・要介護となった場合でも、その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夜間対応・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その他、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するための援助を行い、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復をめざします。
- ・事業者は、提供するサービスの質の評価を行うと共に、定期的に外部の者による評価を受け、それらの結果を公表し、常にその改善を図ります。

3. サービス提供する事業所の概要

事業者名	生協ちちぶケアステーション
所在地	〒368-0016 埼玉県秩父市阿保町 1-11
管理者	根岸 好江 (介護福祉士)
通常の事業の実地地域	秩父市 横瀬町 *上記地域以外の方は相談ください。
営業日	365日 18:00~8:00
サービス以外の受付時間	日・祝日及び12/30~1/3を除く、午前8:30~午後5:30

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金について

(1) 夜間対応型訪問介護

(ア) 事業の目的

利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう その目標を設定し、夜間において計画的に、または利用者からの随時の通報に適切に対応することにより、利用者が安心してその居宅において生活を送ることを目的とします。

(イ) 職員体制

- ① 管理責任者 1名（常勤兼務）
 - ・ 事業所の従業者および業務の一元的な管理
 - ・ 従業者に基準を遵守させるための必要な指揮命令
- ② 計画作成責任者 4名以上
 - ・ 夜間対応型訪問介護計画書の作成及び交付
 - ・ サービス提供の日時等の決定
 - ・ サービスの利用の申込に係る調整、サービス内容の管理
- ③ オペレーター 提供時間を通じて5名以上
 （オペレーターの内1人以上は常勤の看護師、介護福祉士等で兼務）
 - ・ 利用者様、ご家族様からの通報を随時受付、適切に対応
 - ・ 利用者様またはそのご家族様に対して、適切な相談及び助言
- ④ 面接相談員 1名以上（兼務可能）
- ⑤ 夜間対応型訪問介護サービスを行う訪問介護員等
 （サービスを提供するために必要な数以上）
 - ・ 居宅サービス計画に沿った夜間対応サービス
- ⑥ 随時訪問サービスを行う訪問介護員等
 （提供時間を通じてサービスを提供に当る訪問介護員などが1名以上確保される為に必要な数）
 - ・ オペレーターからの要請を受けての利用者様宅の訪問

(ウ) サービスの内容

〈サービスの概要〉

イ) オペレーションセンターサービス(随時対応サービス)	あらかじめ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、随時、利用者又はその家族等からの*通報を受け、通報内容等を基に相談援助又は訪問介護員等の訪問もしくは看護師等による対応の要否等を判断するサービス
ロ) 定期巡回サービス	介護員等が、定期的に利用者の居宅を巡回して夜間帯における日常生活上の世話・介護・介助を行います。

ハ) 随時訪問サービス	上記の随時対応サービスにおいて、随時訪問が必要だとオペレーターが判断した場合は、訪問介護員等が随時の訪問を行うサービス。
-------------	--

* 通報：利用者が適切にオペレーターに通報できるケアコール機器を無償で貸出いたします。

- サービス提供の記録等
- ◇ 居宅サービス計画（ケアプラン）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のに必要な援助をします。
- ◇ 随時訪問サービスを適切に行うため、オペレーターは面接相談員、定期巡回サービスを行う訪問介護員等と密接に連携し、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、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。
- ◇ 随時訪問サービスの提供にあたっては、利用者からの随時の連絡に迅速に対応し、必要な援助を行います。

① サービス利用料金

夜間対応型訪問介護について、以下の2つの場合があります。

イ) 利用料金が介護保険の給付の対象となる場合 ロ) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

② 利用者負担金

介護保険からの介護給付サービスを利用する場合の利用者負担金は、利用金額のうち「負担割合証」に記載されている利用者負担割合分になります。この金額は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。ただし、介護保険の支給限度額の範囲を超えたサービスや、介護保険の給付対象外のサービス利用は、全額自己負担となります。また、要介護認定区分が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。

サービス利用料金については、契約書別紙「夜間対応型訪問介護 利用料金表」の通りとします。利用料金に変更がある場合は、契約書別紙を差し替え、その都度覚書を締結します。

③ 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、利用料金の全額が利用者の負担となります。

イ) 通信料	利用者宅から事業所への通報に係る通信料及び通話により発生する通話料金については、利用者が実費分をご負担いただきます。
--------	--

※ 当事業所から利用者宅に設置した「ケアコール機器」「モバイル端末」が、利用者及びその関係者の過失にて破損したことが明らかな場合、それぞれの機器の実費相当額を当事業所に対してお支払いいただきます。

④ ご請求について

利用者は、「10. 利用料金のお支払い方法」に沿って利用者負担分の支払いを行います。

⑤ サービスのキャンセル

利用者の都合でサービスをキャンセルする際は、できるだけ早めに事業者までご連絡ください。サービス提供当日・直前でのキャンセルは、キャンセル料を負担いただく場合もございますので、ご了承ください。(ただし、利用者の容態の急変等、緊急でやむを得ない事情がある場合はその限りではありません。)

5. サービスの提供における留意事項

(1) サービスを行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員等の交替

(ア) 利用者からの交替の申し出

訪問介護員等の交替を希望する場合には、当該訪問介護員等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、当事業所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、利用者から特定の訪問介護員の指定はできません。

(イ) 当事業所からの訪問介護員等の交替

当事業所の都合により、訪問介護員等を交替することがあります。訪問介護員等を交替する場合に利用者及びその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に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

(ア) 定められた業務以外の禁止

訪問介護サービスの利用にあたり、利用者は「4. 当事業所が提供するサービスと利用料金について」で定められたサービス以外の業務を当事業所に依頼することはできません。

(イ) 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて当事業所が行います。但し、当事業所は居宅介護サービスの実施に当たって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

(ウ) 備品等の使用

訪問介護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)は無償で使用いたします。

(エ) ケアコール機器の貸し出しについて

夜間対応型訪問介護の提供に当たり、必要に応じて利用者宅に緊急通報用のケアコール機器を設置します。ケアコール機器は無償で貸出いたします。契約終了時に、ケアコール機器はご返却いただきます。

(4) 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等は、利用者に対する居宅介護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。

(ア)利用者もしくはその家族等からの物品等の授受

(イ)利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

(ウ)飲酒及び喫煙

(エ)利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

(オ)その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(5) 提供の拒否の禁止

利用者からの居宅介護サービスの申し込みに対して、当該事業所の人員体制上等の問題から利用申し込みに応じることができない場合、または通常の事業の実施地域外からの申込者に対して適切な居宅介護サービスを提供することが困難である等の正当な理由がない限り、当事業所は拒否することができません。

(6) 居宅介護サービス提供困難時の対応

前項の正当な理由により、居宅介護サービスを提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業所への連絡、適当な他の居宅介護サービス事業者等の紹介、その他の必要な措置を速やかに講じます。

(7) 受給資格等の確認

居宅介護サービスの提供を開始する際には、介護保険被保険者証・負担割合証の提示を受け、被保険者資格等の確認を行います。

(8) 身分証の携行

訪問介護員等は利用者が安心して居宅介護サービスの提供を受けられるよう、身分を明らかにする名札等を携行し、求めに応じて提示します。

(9) サービス提供記録用紙

居宅介護サービスを提供した記録については、モバイル端末を活用して記録を行います。記録用紙については、利用者又は家族から申し出があった場合に提示します。

(10) 当事業所は、事務室・相談室及び感染症予防に必要な設備または備品を備えます。

6. 勤務体制の確保等

(1) 当事業所は、利用者に対し適切なサービスを提供できるよう、適切な勤務の体制を定めます。

(2) 当事業所の従業者によって適切なサービスの提供が行われる体制を構築している場合においても、他の訪問介護事業所等との密接な連携を図ることにより効果的な運営を

期待することができる場合であって、利用者の処遇に支障がないときは、市長が実情を勘案して適切と認める範囲において、夜間対応サービス及び随時訪問サービスの事業の一部を、他の訪問介護事業所等との契約に基づき、訪問介護事業所等の従業者に行わせることができるものとします。

- (3) 事業所は従業者の資質向上のために次のとおり研修の機会を確保します。
- (ア) 採用時研修 採用後 1 か月以内
 - (イ) 定期的研修 適宜
 - (ウ) 虐待防止のための研修 年 1 回以上

7. サービスの終了に伴う援助について

利用者は以下の事由により、居宅介護サービスを終了・変更することができます。

- (1) 要介護認定により利用者の心身の状態が自立と判断された場合
- (2) 利用者から契約解除の申し出があった場合
- (3) 利用者及び家族の故意または重大な過失により、契約の継続が困難な場合
- (4) 事業所のやむを得ない事情による契約の継続が困難な場合
- (5) 利用者が死亡した場合
- (6) サービスが終了する場合には、事業所は利用者の置かれている環境等を勘案し、必要な支援を行うよう努めます。
- (7) 禁止行為（イ～ハ）があった場合
 - イ サービス従業者の心身に危害を及ぼす行為
 - （例）・暴言、暴力または乱暴な言動
 - ・セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント等のハラスメント
 - ロ 事業者又は事業所の運営に支障を与える行為
 - ハ 以上のほか、サービスの提供を困難にする行為

8. サービスに関する相談・苦情の受付について（契約書第 8 条参照）

- (1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

窓口	担当者 根岸 好江 若林 晴子
受付時間	午前8：30～午後5：30（毎週月～土曜日） ※日祝日及び12月29日～1月3日を除く。
電話番号	0494-22-7290

(2) 行政機関その他苦情受付機関

秩父市高齢者介護課	電話番号 0494-25-5205
横瀬町健康づくり課	電話番号 0494-25-0116
埼玉県高齢介護課	電話番号 048-830-4781
埼玉県国民健康保険 団体連合会 (介護福祉課苦情対応係)	電話番号 048-824-2568 受付時間 8:30～17:15 (毎週月～金曜日) (土日祝日及び12月29日～1月3日を除く)

(3) 提供サービスの第三者評価は当事業所では実施していません。

9. サービスにおける個人情報の取り扱い基準の順守について

[平成11. 3. 31. 厚令三十七に基づく]

- (1) 個人情報の収集は、介護関係並びに関係事業のサービス提供前に、利用目的の範囲を説明し、同意を頂いた上で収集いたします。
- (2) 個人情報の利用は、別途取り交わす「個人情報に関する同意書」にて、定めた内容に基づき、適切に取り扱います。

10. 利用料金のお支払い方法

- (1) 当事業所が提供する居宅介護サービスについては、1か月ごとに計算し、事業者が発行する利用請求書にもとづき、翌月27日にご本人様・ご家族いずれかの名義の金融機関口座からの自動引き落としでお支払いください。お支払確認後、領収書を発行します。お支払方法は、原則として口座振替でお願いします。それ以外のお支払方法をご希望の方はご相談ください。(1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)
- (2) 本契約書の契約者には身元引受人を連帯保証人とし、他に1人、合わせて2人の連帯保証人を付けるものとし、連帯保証人は契約者が支払う利用料金等について、連帯しその責めを負うものとし、但し、身寄りがなく、連帯保証人がいないことをもって、サービスは拒まれません。

11. 虐待の防止のための措置に関する事項

- (1) 利用者に対する虐待を早期に発見し、迅速かつ適切な対応を図るため、従業者への虐待防止の研修の実施、サービスの提供を受ける利用者及びその家族からの苦情の処理の体制を整備するものとする。
- (2) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護者)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、これを市村に通報するものとする。

(その他)

介護保険適用の場合でも介護保険料の滞納等により、保険給付金が直接医療生協さいたま生活協同組合に支払われない場合があります。その場合は一旦介護保険適用外 10 割として料金をいただきます。後日、保険者の窓口へ医療生協さいたま生活協同組合の発行するサービス提供証明書を提出することで差額の払戻しを受けることができます。

夜間対応型訪問介護サービスの提供開始にあたり、利用者に対してサービス契約書及び本書面に基づいて重要事項を説明いたしました。

事業者 <所在地> 埼玉県秩父市阿保町1-11
<事業所> 生協ちちぶケアステーション
(介護保険事業者番号 1194900229)

<説明者> _____ 印

私は、本書面により事業者から重要事項の説明を受け、同意の上、交付を受けました。

年 月 日 (利用者) 住 所 _____

氏 名 _____ 印

(身元引受人) 利用者との続柄 _____

住 所 _____

氏 名 _____ 印

(連帯保証人) 利用者との続柄 _____

住 所 _____

氏 名 _____ 印

極度額 30万円