

# 医療生協さいたま生活協同組合

## 重要事項説明書

(2025年4月1日現在)

### 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	医療生協さいたま生活協同組合
代表者氏名	理事長 雪田 慎二
本社所在地 (電話番号)	埼玉県川口市木曾呂 1317 048-294-6111
法人設立年月日	1992年4月1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	熊谷生協ヘルパーステーション
介護保険指定 事業所番号	1193100292
事業所所在地	〒360-0012 埼玉県熊谷市上之3851-1
事業所の通常の 事業の実施地域	熊谷市

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	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、また、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、計画的・定期的にその居宅への訪問、又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、利用者が安心して生活を送ることを目的とします。
運営の方針	1 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、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、心身の機能の維持回復をめざします。 2 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、目標を設定し、計画的にサービスを行うとともに、地域との結びつきを重視し、地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。 3 事業の実施にあたっては、自らその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) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日まで ※12月30日～1月3日を除く
営業時間	午前8時30分から午後5時30分まで

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	365 日	サービス提供時間	24 時間
---------	-------	----------	-------

(5) 事業所の職員体制

管理者	金澤 俊介
-----	-------

職	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。	常勤 1名
計画作成責任者	1 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。 2 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。	常勤 1名以上
オペレーター	1 利用者又はその家族等からの通報に対応します。 2 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。 3 利用者又はその家族に対し、相談及び助言を行います。	提供時間を通じて 1名以上
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。	サービスを提供するために必要な数
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。	提供時間を通じて1名以上確保される為に必要な数

3 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	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	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 連携先の訪問看護事業所が、アセスメント、モニタリングおよび定期的または随時状況に応じて看護サービスを行います。

訪問看護事業所との連携	<p>連携する訪問看護事業所との契約に基づき、以下の事項について、連携する訪問看護事業所から協力を得るものとします。</p> <p>① 利用者に対するアセスメント モニタリング</p> <p>② 随時対応サービスの提供に当たっての連絡体制の確保</p> <p>③ 介護・医療連携推進会議への参加</p> <p>④ その他必要な指導及び助言</p>
-------------	---

#### (1) 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

#### 4 利用料金について

介護保険による基本料金は厚生労働大臣が定めた額です。利用者負担額は、原則として基本料金に対して介護保険負担割合証に記載の割合（1～3割）に応じた額です。

利用料、その他の費用の額は別紙【料金表】の通りです。

利用料金のお支払方法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 当月の料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月 20 日までに利用者へ送付します。</li> <li>2 請求書にもとづき、翌月 27 日に本人・家族いずれかの名義の金融機関口座からの口座振替によりお支払いください。支払い確認後、領収書を発行します。口座振替以外の支払方法を希望する方はご相談ください。</li> <li>3 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。</li> </ol>
連帯保証人	<p>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ます。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。</p>

#### 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
	電 話 番 号	

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、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。

【市町村（保険者）の窓口】 大里広域市町村圏組合介護保険課	電話番号 048-501-1330（直通） 受付時間 8：30～17：15(土日祝は休み)
----------------------------------	--

保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
保険名	介護保険法&障害者総合支援法&社会福祉法の指定業者向け賠償責任保険 (ウォームハート)

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。
- (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 苦情を受けた職員は、速やかに管理者に報告する。
  - ② 管理者は、速やかに苦情の内容と事実経過と利用者の正確な訴求点を利用者・家族に確認する。
  - ③ 苦情を受けた職員は、「苦情報告書」を記入し、管理者に提出する。
  - ④ 管理者は是正処置を行い、利用者との信頼関係が回復するまで誠意を持って対応する。

(2) 苦情申立の窓口

<b>【事業者の窓口】</b> 管理者 星尾 美奈子	電話番号 048-524-0030 受付時間 8:30~17:30 日曜日・12月30日~1月3日を除く
<b>【市町村の窓口】</b> 熊谷市 長寿いきがい課	電話番号 048-524-1402 (直通) 受付時間 8:30~17:15 (土日祝は休み)
<b>【公的団体の窓口】</b> 埼玉県国民健康保険団体連合会	電話番号 048-824-2568 (苦情相談専用) 受付時間 8:30~17:00 (土日祝は休み)

10 サービスの第三者評価の実施状況について  
実施していません。

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

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 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。</li> <li>2 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。</li> <li>3 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。</li> <li>4 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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</li> </ol>
個人情報の保護について	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 ア 事業者は、利用者・利用者の家族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。</li> <li>2 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。</li> <li>3 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。）</li> </ol>

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のある場合は、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

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 金澤 俊介
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、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 身体拘束等の禁止について

事業者は、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

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終了した日から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 勤務体制の確保等

- (1) 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) 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、熊谷市が実情を勘案して適切と認める範囲において、定期巡回サービス、随時対応サービスおよ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) 前2項にかかわらず、午後6時から午前8時までの間に行われる随時対応サービスについては、熊谷市が地域の実情を勘案して適切と認める範囲において、複数の定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所間の契約に基づき、当該複数の定期巡回・随時訪問介護看護事業所が密接な連携を図り、一体的に利用者またはその家族等からの通報を受けることができます。

## 22 その他運営に関する重要事項

事業所は、すべての訪問介護員等に対し、個別の訪問介護員等に係る研修計画を策定し、当該計画に従い研修を実施します。なお、研修計画は次のとおり設けるものとし、業務体制を整備します。

- (1) 採用時研修 採用後3カ月以内
- (2) 継続研修 年1回以上

## 23 サービスの提供における留意事項

- (1) 複数の訪問介護員がサービスを提供します
  - ① 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切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、事業所に対して訪問介護員等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等の指定はできません。
  - ② 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十分に配慮するものとします。
  - ③ 大規模な自然災害等が発生した場合、予定されている訪問ができなくなる場合がございます。その場合は事業所よりお知らせ、ご相談いたします。
- (2) 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「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の内容」で定められたサービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。
  - ② ケアコール機器等の貸出しについて  
サービスの提供に当たり、必要に応じて利用者宅に緊急通報用のケアコール機器等を設置します。ケアコール機器等は無償で貸出しいたします。契約終了時に、ケアコール機器等は回収いたします。
  - ③ モバイル端末の設置について  
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。状況に応じてモバイル端末を利用者宅に設置させていただく場合があります。設置費用は発生いたしません。契約終了時に、モバイル端末は回収いたします。

④ 事業所から貸出した機器等の紛失・破損について

事業所が利用者宅に設置した「キーボックス」「ケアコール機器等」「モバイル端末」が、利用者及びその関係者の過失にて破損・紛失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事業所に対して弁償いただきます。

(3) サービス提供の拒否の禁止

利用者からのサービスの利用申込みに対して、事業所の人員体制上等の問題から利用申込みに応じることができない場合、又は、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、事業所はサービス提供を拒否することができません。

(4) サービス提供困難時の対応

前項の正当な理由により、サービスを提供することが困難である場合は、速やかに当該利用申込者に係る居宅介護支援事業所への連絡、他の居宅介護サービス事業者等の紹介、その他の必要な支援を行います。

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
-----------------	-------

利用者に対して、重要な事項の説明を行いました。

事業者	所在地	埼玉県川口市木曾呂1317
	法人名	医療生協さいたま生活協同組合
	代表者名	理事長 雪田 慎二 印
	事業所名	熊谷生協ヘルパーステーション
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から受け、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	氏名	印
代筆者		

代理人	住所	
	氏名	印

身元引受人	住所	
	氏名	印
連帯保証人	住所	
	氏名	印

【 極度額 30万円 】