

# あんしんコールセンター生きがい十和田

## 重要事項説明書

(指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護)

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。

### 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            | 社会福祉法人生きがい十和田                                          |
| 代表者氏名            | 理事長 山端 政博                                              |
| 法人所在地<br>(電話番号等) | 青森県十和田市東三番町 1-6<br>電話：0176-25-5678<br>FAX：0176-24-2794 |
| 法人設立年月日          | 平成23年3月15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              | あんしんコールセンター生きがい十和田                                   |
| 介護保険指定<br>事業所番号    | 0290600188                                           |
| 事業所所在地             | 青森県十和田市大字三本木字一本木沢 93-7                               |
| 連絡先<br>相談担当者名      | 電話：0176-24-2777<br>FAX：0176-25-3114<br>相談担当者名：竹ヶ原 祥子 |
| 事業所の通常の<br>事業の実施地域 | 十和田市（旧十和田湖町を除く）                                      |

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

|       |                                                                                                                                      |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業の目的 | 居宅要介護者（介護保険法（平成9年法律第123号）第8条第2項に規定する居宅要介護者をいう。）に対し、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るよう定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供する事を目的とします。 |
| 運営の方針 | 要介護状態にある方に対し、適正な訪問介護を提供することにより要介護状態の維持、改善を目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。                  |

#### (3) 営業日及び営業時間

|         |         |
|---------|---------|
| 営 業 日   | 3 6 5 日 |
| 営 業 時 間 | 2 4 時間  |

(4) 事業所の職員体制

|     |        |
|-----|--------|
| 管理者 | 竹ヶ原 祥子 |
|-----|--------|

| 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。<br>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。<br>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。                                                                                                                                           | 10 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。<br>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。<br>3 利用者又はその家族に対し、相談及び助言を行います。<br>4 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。<br>5 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。 | 40 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。                                                                                                                                                    | 30 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。                                                                                                                                           | 30 名以上  |

|        |                                                                                                                                                                                                           |        |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 訪問看護職員 | <p>看護師等が医師の指示に基づき、利用者宅を訪問してサービス提供を行います。次の項目について必要な協力を行い連携する。</p> <p>① 看護職員による利用者のアセスメント及びモニタリング</p> <p>② 随時対応サービスの提供にあたって、看護職員による対応が必要と判断された場合の連携体制の確保</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> | 15 名以上 |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|

### 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 | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> |
| 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容   | <p>1 利用者又はその家族に対する相談、助言等を行います。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>                                                                        |

#### (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

(a) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（連携型以外）

・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    |
| 要介護 1 | 5,446  | 54,460 円  | 5,446 円  | 10,892 円 |
| 要介護 2 | 9,720  | 97,200 円  | 9,720 円  | 19,440 円 |
| 要介護 3 | 16,140 | 161,400 円 | 16,140 円 | 32,280 円 |
| 要介護 4 | 20,417 | 204,170 円 | 20,417 円 | 40,834 円 |
| 要介護 5 | 24,692 | 246,920 円 | 24,692 円 | 49,384 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    |
| 要介護 1 | 7,946  | 79,460 円  | 7,946 円  | 15,892 円 |
| 要介護 2 | 12,413 | 124,130 円 | 12,413 円 | 24,826 円 |
| 要介護 3 | 18,948 | 189,480 円 | 18,948 円 | 37,896 円 |
| 要介護 4 | 23,358 | 233,580 円 | 23,358 円 | 46,716 円 |
| 要介護 5 | 28,298 | 282,980 円 | 28,298 円 | 56,596 円 |

(b) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（連携型）

| 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    |
| 要介護 1 | 5,446  | 54,460 円  | 5,446 円  | 10,892 円 |
| 要介護 2 | 9,720  | 97,200 円  | 9,720 円  | 19,440 円 |
| 要介護 3 | 16,140 | 161,400 円 | 16,140 円 | 32,280 円 |
| 要介護 4 | 20,417 | 204,170 円 | 20,417 円 | 40,834 円 |
| 要介護 5 | 24,692 | 246,920 円 | 24,692 円 | 49,384 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。

※ 通所介護、通所リハビリテーション若しく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。

＜＜通所サービス利用時の調整（１日につき）＞＞

(a) 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・連携型）

| 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 |
| 要介護 1 | 62   | 620 円   | 62 円   | 124 円 |
| 要介護 2 | 111  | 1,110 円 | 111 円  | 222 円 |
| 要介護 3 | 184  | 1,840 円 | 184 円  | 368 円 |
| 要介護 4 | 233  | 2,330 円 | 233 円  | 466 円 |
| 要介護 5 | 281  | 2,810 円 | 281 円  | 562 円 |

(b) 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 |
| 要介護 1 | 91   | 910 円   | 91 円   | 182 円 |
| 要介護 2 | 141  | 1,410 円 | 141 円  | 282 円 |
| 要介護 3 | 216  | 2,160 円 | 216 円  | 432 円 |
| 要介護 4 | 266  | 2,660 円 | 266 円  | 532 円 |
| 要介護 5 | 322  | 3,220 円 | 322 円  | 644 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      |                                           |
| 介護度による区分なし | 緊急時訪問看護加算(Ⅰ)      | 325                    | 3,250 円  | 325 円      | 650 円      | 1月につき                                     |
|            | 特別管理加算(Ⅰ)         | 500                    | 5,000 円  | 500 円      | 1,000 円    | 1月につき                                     |
|            | 特別管理加算(Ⅱ)         | 250                    | 2,500 円  | 250 円      | 500 円      | 1月につき                                     |
|            | ターミナルケア加算         | 2,500                  | 25,000 円 | 2,500 円    | 5,000 円    | 死亡日及び死亡前 14 日以内に2日以上ターミナルケアを行った場合(死亡月に1回) |
|            | 初期加算              | 30                     | 300 円    | 30 円       | 60 円       | 1日につき                                     |
|            | 退院時共同指導加算         | 600                    | 6,000 円  | 600 円      | 1,200 円    | 1回につき                                     |
|            | 総合マネジメント体制強化加算(Ⅰ) | 1,200                  | 12,000 円 | 1,200 円    | 2,400 円    | 1月につき                                     |
|            | サービス提供体制強化加算(Ⅰ)   | 750                    | 7,500 円  | 750 円      | 1,500 円    | 1月につき                                     |
|            | 介護職員等特定処遇改善加算(Ⅰ)  | 所定単位数<br>の<br>245/1000 | 左記の単位数   | 左記の<br>1 割 | 左記の<br>2 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は、当事業所が利用者の同意を得て、計画的に訪問することとなっていない緊急時訪問を必要に応じて行う場合に算定します。

※ 特別管理加算は、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患者指導管理若しくは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、頸髄損傷及び人口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、一体型の定期巡回・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、初回の訪問介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は、利用者の状況の変化に応じ多職種共同で定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を見直し、地域の病院、診療所等他の関係施設に対して当事業所が提供できるサービスの具体的な内容に関して情報提供を行っている場合に算定します。
- ※ サービス提供体制強化加算は、当事業所は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は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。区分支給限度基準額の対象外となります。
- ※ （利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいっただんお支払いいただきます。この場合、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

#### (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                                   | 通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収します。<br>なお、自動車を使用した場合の交通費は、次のとおりとします。<br>・ 事業所から片道 15km未満 0円<br>・ 事業所から片道 15km以上 5km毎に 100円 |
| 病院受診等サービス                             | 病院受診等の付き添いを行います。<br>・ 最初の 2 時間以内 2,000円<br>・ 以降 1 時間毎に 1,000円                                                                 |
| 代理受診サービス                              | ご利用者様が薬の処方の為の病院受診ができない場合に、利用者及びご家族からの依頼により代理受診を行います。<br>・ 1 回 1,500円                                                          |

#### 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 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</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 請求月の 25 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>（ア）事業者指定口座への振り込み</p> <p>① ゆうちょ銀行<br/>記号 18420<br/>番号 20924911<br/>口座名義 社会福祉法人生きがい十和田</p> <p>② 青森みちのく銀行 十和田中央支店 普通預金<br/>口座番号 2635723<br/>口座名義 社会福祉法人生きがい十和田<br/>理事長 山端 政博</p> <p>（イ）利用者指定口座からの自動振替<br/>自動振替日 毎月 18 日</p> <p>（ウ）現金支払い（事業所窓口）</p> <p>イ 支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、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> |

※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

- 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。
- 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。
- 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。
- 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を実施します。

## 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。

|            |                                                                                                                                                                   |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【協力医療機関】   | 医療機関名：十和田第一病院<br>所在地：十和田市東三番町 10-70<br>電 話：0176-22-5511<br>F A X：0176-22-7766<br>受付時間：月～金9：00～18：00 土9：00～13：00<br>診療科：内科、外科、整形外科、皮膚科、泌尿器科、<br>肛門科、リハビリ科、救急、人間ドッグ |
| 【主治医】      | 医療機関名：<br>氏 名：<br>電 話 番 号：                                                                                                                                        |
| 【家族等緊急連絡先】 | 氏 名：続柄<br>住 所：<br>電 話 番 号：<br>携 帯 電 話：<br>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、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】<br>十和田市役所 高齢介護課 | 所在地 十和田市西十二番町 6 番 1 号<br>電話番号 0176-23-5111<br>受付時間 8：30～17：15（土日祝は休み） |
| 【居宅支援事業所の窓口】                  | 事業所<br>所在地<br>電話番号<br>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 | 三井住友海上火災保険株式会社                                                                                            |
| 保険名   | 福祉事業者総合賠償責任保険                                                                                             |
| 補償の概要 | 所有、使用または管理している各種施設・設備・用具などの不備や業務活動上のミスが原因で、第三者の身体障害や財物損壊等が生じ、被害者側との間に損害賠償問題が発生した場合等の賠償リスクを総合的にカバーする賠償責任保険 |

## 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。
  - 苦情があった場合、管理者が利用者（家族）に直ちに連絡を取り、事実を確認する。必要があれば、利用者宅を訪問する。
  - 苦情がサービス内容に関するものである場合、対応した職員に事情を確認する。
  - 必要に応じてケア会議を開き、その結果に基づいた対応を行う。
  - いずれの場合も、早急に対応の具体的な方針を定め、苦情担当者が利用者（家族）に説明する。
  - 苦情の記録は台帳に保管し、再発の防止に役立てる。

### (2) 苦情申立の窓口

|                                |                                                                                         |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 【事業者の窓口】<br>あんしんコールセンター生きがい十和田 | 所在地 十和田市大字三本木字一本木沢 93-7<br>電話番号 0176-24-2777<br>ファックス番号 0176-25-3114<br>受付時間 8：30～17：30 |
| 【市町村（保険者）の窓口】<br>十和田市役所 高齢介護課  | 所在地 十和田市西十二番町 6 番 1 号<br>電話番号 0176-23-5111<br>受付時間 8：30～17：15（土日祝は休み）                   |
| 【公的団体の窓口】<br>青森県国民健康保険団体連合会    | 所在地 青森市新町二丁目 4 番 1 号<br>青森県共同ビル 3F<br>電話番号 017-723-1301<br>受付時間 9:00～16:00（土日祝は休み）      |

## 10 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。

## 11 秘密の保持と個人情報の保護について

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について | <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、適切な取り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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>                           |
| ② 個人情報の保護について            | <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ぬ。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ぬ。</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> |

## 12 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。

## 13 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

|             |           |
|-------------|-----------|
| 虐待防止に関する責任者 | 所長 竹ヶ原 祥子 |
|-------------|-----------|

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、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。

#### 14 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。

#### 15 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。

#### 16 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。

#### 17 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。

#### 18 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実施します。
- (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。

## 19 身体拘束について

事業所は、当該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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行ないません。やむを得ず身体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するものとします。

## 20 ハラスメントについて

事業所は、適切な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより定期巡回・随時対応型訪問介護看護従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

- (1) ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員の心身に悪影響を与えます。下記の様な行為があった場合、状況によっては重要事項説明書に基づき介護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。

- ①性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
- ②特定のヘルパーに嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
- ③叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
- ④長時間の電話、ヘルパーや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等の、その他行為

- 21 事業所は、従業者にその同居の家族である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させないものとします。

## 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 | 令和    年    月    日 |
|-----------------|-------------------|

上記内容について、利用者に説明を行いました。

|     |       |                     |
|-----|-------|---------------------|
| 事業者 | 所在地   | 青森県十和田市東三番町 1-6     |
|     | 法人名   | 社会福祉法人生きがいい十和田      |
|     | 代表者名  | 理事長 山端 政博 印         |
|     | 事業所名  | あんしんコールセンター生きがいい十和田 |
|     | 説明者氏名 | 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 |

|               |    |   |
|---------------|----|---|
| 代理人兼<br>連帯保証人 | 住所 |   |
|               | 氏名 | 印 |

# 個人情報利用同意書

私（及び私の家族）の個人情報の利用については、下記により必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

## 記

### 1. 使用目的

- （１）介護サービスの提供を受けるにあたって、介護支援専門員と介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。
- （２）上記（１）の他、介護支援専門員又は介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合。
- （３）現に介護サービスの提供を受けている場合で、私が体調等を崩し又はケガ等で病院へ行ったときで、医師・看護師等に説明する場合。

### 2. 個人情報を提供する事業所

- （１）居宅サービス計画に掲載されている介護サービス事業所
- （２）病院又場診療所（体調を崩し又はケガ等で診療することとなった場合）

### 3. 使用する期間

- （１）サービスの提供を受けている期間

### 4. 使用する条件

- （１）個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供に当たっては、関係者以外の者に洩れることのないよう細心の注意を払う。
- （２）個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する。

令和    年        月        日

事業所の名称   あんしんコールセンター生きがい十和田   殿

（利 用 者）   住所  
氏名

（家 族）        住所  
氏名

## 訪問看護医療 DX 情報活用加算について

2024 年診療報酬改定に伴い、当ステーションは、地方厚生局長等に届け出た訪問看護ステーションの看護師等（准看護師を除く）が、オンライン資格確認により、利用者の診療情報や薬剤情報等を取得・活用して訪問看護の実施に関する計画的な管理を行い、質の高い医療を提供します。

これにより訪問看護医療DX情報活用加算として定められた額を所定額に加算します。

### （新） 訪問看護医療 DX 情報活用加算 5点（50 円/月）

これに関する施設基準は以下の通りです。

1. 厚生労働省が示す訪問看護療養費及び公費負担医療に関する費用の請求に関する命令に規定する訪問看護療養費のオンライン請求を行っている。
2. マイナンバーを用いたオンライン資格確認を行う体制を整えている。
3. 医療DX推進の体制に関する事項及び質の高い訪問看護を実施するための十分な情報を取得し、及び活用して訪問看護を行うことについて、当該訪問看護ステーションの見やすい場所に掲示している。2 の体制に関する事項及び質の高い訪問看護を実施するための十分な情報を取得し、及び活用して訪問看護を行うことについて、訪問看護ステーションの見やすい場所に掲示している。
4. 3 の掲示事項について、ウェブサイトに掲載している。

#### ● 個人情報の取り扱いについて

個人情報保護委員会・厚生労働省「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」、厚生労働省「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等の関係法令を遵守し、個人情報保護方針に基づいた適正な管理を行い、利用者様への看護サービスの提供以外の目的には使用いたしません。

#### ● 資格情報の提供について

資格情報の提供は患者様及び代理人の同意に基づいて行われます。同意なしにオンライン資格確認を行うことはございません。

#### ● 対象者

医療保険で訪問看護（訪問看護療養費）をご利用されている方が対象です。