

重要事項説明書（定期巡回・隨時対応型訪問介護看護）

訪問介護看護サービスの提供開始に当り、厚生労働省令34号第3条の7に基づいて、当事業者があなたに説明すべき事項は、次のとおりです。

1. 利用対象の事業所概要

| | |
|-------------|--|
| 事業所名称 | 生活協同組合コープあいち福祉サービス豊橋北 |
| 所在地 | 豊橋市朝丘町132 |
| 介護保険指定事業所番号 | 2392000184 |
| 電話番号（代表） | 0532-65-8480 |
| FAX | 0532-21-8485 |
| 提供可能サービス | 定期巡回サービス・随时対応サービス 随时訪問サービス・訪問看護サービス |
| 管理者 | 南 多恵子 |
| サテライト拠点 | コープあいち福祉サービス豊橋西 |
| サービス提供地域 | 豊橋市 |

2. コープあいちの概要

| | |
|-----------|----------------------------|
| 名称 | 生活協同組合コープあいち |
| 代表者名 | 代表理事 理事長 森 政広 |
| 法人の種類 | 消費生活協同組合 |
| 主たる事務所所在地 | 愛知県名古屋市名東区猪高町大字上社字井堀25番地の1 |
| 電話番号（代表） | 052-703-1501 |

3. 事業所の職員体制等 (2024年4月1日現在)

| 職種 | 人員 |
|---------|-------|
| 管理者 | 1名 |
| 計画作成責任者 | 5名以上 |
| 訪問介護員 | 6名以上 |
| 看護師等 | 5名以上 |
| オペレーター | 10名以上 |
| 事務員 | 1名 |

4. 営業時間

| 営業日 | 営業時間 |
|------------|------|
| 年中無休（365日） | 24時間 |

5. サービス内容及び利用料利用者負担

(1) 定期巡回サービス

- * 介護保険制度の要介護認定者（要介護1～5）に対して訪問介護員等が、定期的に利用者の居宅を巡回して日常生活上の支援を行います。
- * 計画作成責任者は定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成します。
- * 訪問時間（帯）・回数はケアマネジャーのアセスメントを基に、本人の自立支援の為に必要なサービス量・回数をサービス担当者会議で本人・家族・サービス担当者の相談で決定した「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に沿って実施されます。

(2) 随時対応サービス

- * 24時間365日対応可能な窓口を設置しオペレーターが電話対応をします。
- * サービス利用者からオペレーターへの連絡は専用の通報装置（コール専用の電話貸与）にて行います。利用終了と同時に返却して頂きます。
※通報装置を紛失された場合、損害賠償が発生する場合があります。
- * オペレーターは利用者からの通報内容に応じ、「通話による相談援助」、「ヘルパー又は看護師の派遣」、「医療機関への通報」等の対応を行います。
- * 通報に対してはサービス提供記録を作成し、通報時間・内容などの記録をします。

(3) 随時訪問サービス

- * 随時対応サービスにおける訪問の要否等の判断に基づき、訪問介護員、看護師等が利用者の居宅を訪問して必要なサービスを行います。

(4) 訪問看護サービス

- * 看護師等が医師の指示に基づき、利用者の居宅を訪問して療養上の世話又は必要な診療の補助を行います。

利用料

* 介護保険の改定がある場合はそれに準じます。

| | 定期巡回・随時対応型訪問介護看護（I） (一体型) | | | |
|------|------------------------------|-----------------|----------|----------|
| | 介護・看護利用者 | | 介護利用者 | |
| | 単位数 | 利用料金 | 単位数 | 利用料金 |
| 要介護1 | 7,946単位 | 79,460円 | 5,446単位 | 54,460円 |
| 要介護2 | 12,413単位 | 124,130円 | 9,720単位 | 97,200円 |
| 要介護3 | 18,948単位 | 189,480円 | 16,140単位 | 161,400円 |
| 要介護4 | 23,358単位 | 233,580円 | 20,417単位 | 204,170円 |
| 要介護5 | 28,298単位 | 282,980円 | 24,692単位 | 246,920円 |
| 初期加算 | 30単位/日 | 利用開始日以降30日に限り加算 | | |

上記単位に介護職員処遇改善加算Ⅱ（22.4% ※2024年6月より適用）

地域区分加算（1単位：10.21円）が追加されます。

総合マネジメント体制強化加算（I） 1,200単位/月

退院時共同指導加算 600単位/月

特別管理加算（I）（II） 500単位/月 250単位/月

緊急時訪問看護加算（I） 315単位

ターミナルケア加算 2,500単位

※利用者負担は自己負担割合に応じた額になります。

6. 計画作成責任者・訪問介護員等の交代

（1）担当の計画作成責任者・訪問介護員等の変更を希望する場合は、ご相談ください。

（2）事業者の都合により計画作成責任者・訪問介護員等を変更する場合は、管理者又は計画作成責任者から事前に連絡します。（緊急の場合はご容赦ください）

7. 利用者負担金の支払方法

基本は、自動引き落としによる支払いをお願いします。

（ご指定の金融機関の口座から毎月1回引き落とします）

ご都合で自動引き落とし以外による支払方法については、ご相談ください。

利用者負担金は、毎月当月末に締めて、翌月27日に利用者指定の金融機関口座から引き落とします。（引き落としの際には事前に通知しますのでご確認ください）

8. 相談窓口・苦情対応

○サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

| | |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| 生活協同組合コープあいち 窓口責任者 南 多恵子 | 電話 0532-65-8480 FAX 0532-21-8485 |
| 生活協同組合コープあいち 福祉事業支援部 | 電話 052-734-2260 FAX 052-703-0133 |

○公的機関においても苦情申し出などができます。

| 公的機関名 | 電話番号 |
|--------------------|--------------|
| 豊橋市 介護保険相談窓口 長寿介護課 | 0532-51-2331 |
| 愛知県国民保険団体連合会 | 052-971-4165 |

9. 事故発生時の対応

○家族、主治医、介護支援専門員、東三河広域連合などへ連絡を迅速に行ない、適切な対応をします。

- 事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体または財産に損害を及ぼした場合にはその損害を賠償します。
- コープあいち福祉事業では、(株) アイアンドアイの生協福祉事業に関する総合保障制度に加入しています。

10. 秘密保持

- (1) 事業者、居宅介護支援専門員、及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密について、利用者や第三者の生命、身体などに危険がある場合などの正当な理由無く第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- (2) あらかじめ利用者の書面による同意を得た場合は、前項の規定に関わらず、事業者は、介保険法、介護予防、日常生活支援総合事業に関する法令に従い、利用者の居宅サービス計画（介護予防ケアプラン）に基づき、指定居宅サービス等を円滑に、効果的に実施する為に行うサービス担当者会議等において、必要最低限の利用者及びその家族状況等の個人情報を使用します。
- (3) 第1項の規定に関わらず、事業者は高齢者虐待防止法に定める通報をなすことができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

11. 第三者評価の実施状況

提供するサービスの第三者評価実施はありません。

12. 虐待の防止

- 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（ 管理者・南 多恵子 ）
 - (2) 法人として虐待防止委員会を設置し、定期的に委員会を実施し結果の周知徹底を図っています。
 - (3) 成年後見制度の利用を支援します。
 - (4) 苦情解決体制を整備しています。
 - (5) 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。

13. 身体拘束等の禁止

- (1) 事業者は、サービスの提供において、利用者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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- (2) やむを得ず身体拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。
- (3) 事業者は、身体拘束等の適正化を図るための検討委員会開催とその結果の周知徹底を図ります。
- (4) 身体拘束等の適正化のための指針を整備するとともに、従業者に対し、研修を実施します。

14. BCP計画の策定

- (1) 自然災害（台風含む）が事業所内で発生した場合において、事業を継続するために当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定めています。
- (2) 新型コロナウイルス感染症同様の2類相当の感染者（感染疑いを含む）等が事業所内で発生した場合においても、サービス提供を継続するために当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、定めた実施事項を平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定めています。

15. カスタマーハラスメントに関する指針

ご利用者様との信頼に基づいた関係を結ぶためにも下記の行動・行為があつた際には、サービス提供の中止等をさせていただく場合がございます。

- (1) 大声や暴言、脅迫的な言動により、当事業所職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
- (2) 当事業所職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合。
- (3) 解決しがたい要求を繰り返しを行い、業務を妨害すること。
- (4) 当事業所職員にみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をする事。
- (5) 正当な理由なく居宅内・施設内に当事業所職員をとどまらせること。
- (6) 当事業所の了承を得ず、撮影や録音をすること。
- (7) 謝罪や謝罪文を強要すること。
- (8) 当事業所の備品、材料等の器物破損行為。
- (9) その他当事業所の迷惑となる行為及びサービス提供に支障をきたす行為。

16. その他重要事項

(1) 従業者に対する贈り物や飲食のもてなしはご遠慮させていただきます。

17. 介護サービス情報公表について

「介護サービス情報公表制度」により事業所の基本データとサービス提供の現状が閲覧できることになりました。下記のホームページより閲覧ください。

<http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php>

愛知県 | 介護事業所検索 「介護サービス情報公表システム」で 検索。