

(定期巡回・随時対応型訪問介護看護「連携型事業所」)

重要事項説明書

事業所名 ワンランド定期巡回郡山

法人名 ワンランド株式会社

作成年月日 【令和5年8月1日 現在】

当事業所は契約者に対して定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供します。
事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上の注意点を次の通り説明します。

*** 目 次 ***

1. 事業者
2. 事業所の概要
3. 事業実施区域及び営業時間
4. 職員の配置状況
5. 当該事業所が提供するサービス
6. サービス利用に関する留意事項
7. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画
8. 勤務体制の確保
9. 地域との連携
10. 指定日宇門看護事業所との連携
11. サービス終了に伴う援助について
12. サービス提供に関する相談・苦情受付について

1. 事業者

法人名	ワンランド株式会社
所在地	福島県郡山市安積町日出山四丁目181
電話番号	024-942-1118
代表者氏名	代表取締役 橋本善一
設立年月日	昭和45年3月

2. 事業所の概要

(1)事業所の種類 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

郡山市指定 令和2年2月28日

指定番号 第 0790300933 号

(2)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、計画的に、または利用者からの随時の通報に適切に対応を行い、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立ったサービス提供を目的とする。

(3)事業所の概要

事業所の名称	ワンランド定期巡回郡山
事業所の所在地	福島県郡山市小原田3丁目22-22 サンライズ 103
電話番号	024-973-6656
FAX番号	024-942-8828
管理者氏名	浦山加代子

(4)運営の方針

要介護状態となった場合でも、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、入浴、排泄、食事等の介助、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出来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目指すものとする。

(5)事業の開始年月日

令和2年3月1日

(6)設備の概要

- ・設備基準により、事務室・相談室・および感染症予防に必要な設備または備品を備える。
- ・次の通信機器を備え、利用者からの通報に対応しオペレーターが随時対応する。
 - ① 随時適切に利用者からの通報を受けることが出来る通信機器
 - ② 利用者が適切にオペレーターに通報できる端末機器

3. 事業実施区域及び営業時間

- (1)通常の事業の実施区域 芳賀・小原田区域
 (2)営業日 365(366)日
 (3)営業時間 24時間

4. 職員の配置状況

従業者に配置・職務内容について

管理者	1名	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所の従業者及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式命令
オペレーター	1名以上	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者および家族からの通報を受け、相談援助又は訪問介護、訪問看護による対応の要否を判断する ・利用者またはその家族に対して、適切な相談及び助言 ・また、当事業所は、同法人内ワンランド定期巡回郡山南及びワンランド定期巡回須賀川のオペレーターも兼務
計画作成責任者	1名	<ul style="list-style-type: none"> ・定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成 ・サービス提供の日時等の決定 ・サービス利用の申込みに係る調整サービス内容の管理
訪問介護員 (定期・随時)	1名以上	<ul style="list-style-type: none"> ・定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に沿った定期的な巡回 ・オペレーターからの要請を受けての利用者宅訪問

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、利用者に対して以下のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、以下の2つの場合があります。

- (1)利用料金が介護保険の給付の対象となる場合
 (2)利用料金の全額が契約者の負担となる場合

(1)利用料金が介護保険の給付の対象となるサービス

【サービスの概要】

定期巡回サービス	訪問介護員等が、定期的に利用者の居宅を巡回して行う日常生活上の世話
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
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、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問して行う日常生活上の世話
訪問看護サービス	主治医の指示により居宅を訪問し、療養上の世話又は必要な心療の補助を行う

- ◇ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画（以下、「計画」と言う）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、オペレーターは計画作成責任者、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、計画に基づき、利用者から随時の連絡に迅速に対応し、必要な援助を行います。
- ◇ 訪問看護サービスの提供にあたっては、定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する指定訪問看護事業所および主治医との密接な連携に基づき、医師による指示を文書で受けた場合に、連携訪問看護事業所により提供されます。

(2)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。

① 複写物の交付

利用者は、サービスの提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費相当分（1枚につき10円）を負担いただきます。

② 通常実施区域外への交通費

通常の事業実施区域外へのサービス提供を利用される場合は、1回の利用につきサービス提供に要した交通費をいただきます。（自動車使用の場合は実施区域を超える地点から1km毎に25円）

③ 通信料

利用者から事業所への通報に係る通信料（電話料金）については、利用者に負担いただきます。

6. サービスの利用に関する留意事項

(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、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交代でサービスを提供します。

また、地域連携として、当事業所の従事者によって適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護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できる場合であり、且つ利用者の処遇に支障がないときは、事業の一部を、他の訪問介護事業所等との契約に基づき、委託することができ、委託先の訪問介護事業所等の従事者に行わせることができるものとします。

(2)訪問介護員の交代

(ア)利用者からの交代の申し出

選任された訪問介護員の交代を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当とみとめられる事情その他交代を希望する利用を明らかにして、事業所に対して訪問介護員の交代を申し出ることができます。ただし、利用者からの特定の訪問介護員の指定は出来ません。

(イ)事業所からの訪問介護員の交代

事業所の都合により、訪問介護員を交代することがあります。

訪問介護員を交代する場合には、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)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、「5.当事業所が提供するサービス」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。

(イ)訪問介護サービスの実施に関する指令・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業所が行います。ただし、事業所は定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの実施に当たって利用者の事情・意向等を十分に配慮するものとします。

(ウ)備品等の使用

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)は無償で使用します。

(エ)合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たり、利用者からの合鍵を預かる場合には、その管理を厳重に行うとともに、管理方法を記載した「鍵預かり書」を利用者に交付するものとします。また、合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者及びその家族に連絡し必要な措置を講じるものとします。

(4)訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為はおこないません。

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">① 医療行為② 利用者又はその家族等から高価な物品等の授受③ 利用者の家族等に対する訪問介護のサービスの提供④ 飲酒及び喫煙⑤ 利用者又はその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動⑥ その他利用者又はその家族等に行う迷惑行為 |
|---|

(5)提供の拒否の禁止

利用者からの定期巡回・随時対応型訪問介護看護の申し込みに対しては、当該事業所の訪問介護員数からは利用申し込みに応じきれない場合、または通常の事業実施区域外からの申し込み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利用がない限り、提供を拒否することができません。

(6)サービス提供困難時の対応

前項の正当な理由により、適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供することが困難であると認められた場合は、当該利用申し込み者に係る居宅支援事業所への連絡、適当な他の定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の紹介、その他必要な措置を速やかに講じるものとします。

(7)受給資格等の確認

サービス提供を開始する際には、介護保険被保険者証の提示を受け、被保険者資格等の確認を行います。

(8)身分証の携帯

訪問介護員は、常に身分を明らかにする名札等を携帯し、求めに応じて提示します。

7. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画

(1)計画作成責任者は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（以下、「計画」と言う）を作成します。

(2)計画は既に居宅サービス計画がされている場合は、居宅サービス計画の内容に沿って作成しなければなりません。定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する日時等については、当該居宅サービスに位置づけられた定期巡回・随時対応型訪問介護看護が提供される日時にかかわらず、当該居宅サービス計画の内容及び利用者の心身の状況を踏まえ、計画作成責任者が決定することができます。

(3)計画は、当該事業所または連携する指定訪問看護事業所または事業者が実施する他の事業に従事する看護職員によるアセスメントを踏まえて作成します。

(4)計画の作成にあたっては、その内容について利用者又はその家族に説明し、利用者の同意の上、交付します。

(5)計画の作成後においても、常に計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて計画の変更を行うものとします。

8. 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、従事者の勤務の体制を定めています。
- (2)当事業所の従事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おり、他の訪問介護事業所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出来る場合にあつて、利用者の処遇に支障がないときは、市長村長が実情を勘案して適切とみとめる範囲内において、定期巡回サービス・随時対応サービス及び随時訪問サービスの一部を、他の訪問介護事業所との契約に基づき、その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、市長村長が地域の実情を勘案して適切と認める範囲内において、複数の定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所との契約に基づき、当該複数の定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所が密接な連携を図り、一体的に利用者又はその家族からの通報を受けることができます。
- (4)事業者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。
 - ① 採用時研修 (採用後3ヶ月以内)
 - ② 定期的研修 (随時)

9. 地域との連携

- (1)当事業所はサービスの提供にあつて、地域に密着し開かれたものにするために、介護・医療連携推進会議を設置し、サービス提供状況等を報告し、評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聞く機会を設けるものとします。
- (2)介護・医療連携推進会議の開催はおおむね3ヶ月に1回以上とします。
- (3)介護・医療連携推進会議のメンバーは、利用者、家族、地域住民の代表者、医療関係者、市町村の職員、地域包括支援センターの職員、有識者等とします。
- (4)介護・医療連携推進会議の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表します。

10. 指定訪問看護事業所との連携

当事業所は、連携する指定訪問看護事業所との協定に基づき、以下の事項について協力を得るものとします。

- (1)利用者に対するアセスメント
- (2)随時対応サービスの提供にあつての連絡体制の確保
- (3)医療・介護連携推進会議への参加
- (4)その他の必要な指導及び助言

11. 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、サービスを終了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要支援または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)利用者及びその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

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、必要な援助を行うように努めます

12. サービス提供に関する相談・苦情の受付について

(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相談は以下の窓口で受け付けます。

苦情受付窓口	苦情受付担当者	苦情解決責任者
氏 名	浦山加代子	橋本善一
受付時間	9:00～18:00	
電話番号	024-973-6656	

(2)第三者委員

苦情解決における客観性と社会性を確保する事を目的として第三者委員を設置しています。

第三者委員	佐藤一喜（社外監査役） （恒南電気株式会社） （役職 代表取締役）	連絡先	所在地 郡山市安積四丁目59 電話番号024-946-7711
評価の有・無	有	評価結果の期間	
		直近の評価結果期間	
		評価者機関名称	
		評価結果の開示	
	無	評価結果の開示	

(3)行政機関その他苦情受付機関

郡山市役所 介護保険課	所在地 郡山市朝日一丁目23-7 電話番号 024-924-3021
福島県国民健康保険団体連合会	所在地 福島市中町3番7号 電話番号 024-528-0040
福島県運営適正化委員会	所在地 福島市渡利字七社宮111番地 （福島県総合社会福祉センター内） 電話番号 024-523-2943

上記の契約を証するため、本書を2通作成し、利用者、事業者が記名捺印の上、各1通を保有するものとする。

契約締結日

令和 年 月 日

契約者氏名

事業者（法人名）

ワンランド株式会社

代表者名

代表取締役 橋本善一 印

事業所名

ワンランド定期巡回郡山

住所

〒963-8835 福島県郡山市小原田3丁目22-22

サンライズ 103

連絡先

電話 024-973-6656

説明者

印

【利用者】

住 所

氏 名

印

【利用者の介護者又は家族等】

住 所

氏 名

印

(続柄)

電話

【連帯保証人】

住 所

氏 名

印

(続柄)

電話