

# ヘルパーステーション 樫の木

(連携型 定期巡回・随時対応型訪問介護看護)

## 重要事項説明書

当事業所は、介護保険の指定を受けています。  
(山形市指定 第0690100417号)

当事業所は、利用者に対して指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

\*当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果、「要介護」と認定された方が対象となります。

### ◇ 目 次 ◇

1. 事業者	1頁
2. 事業所の概要	1頁
3. 事業実施地域及び営業時間	2頁
4. 職員の配置状況	2頁
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3頁
6. 利用料金のお支払い方法	5頁
7. サービスの利用に関する留意事項	5頁
8. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画	6頁
9. 勤務体制の確保等	7頁
10. 地域との連携	7頁
11. 指定訪問看護事業所との連携	7頁
12. サービス終了に伴う援助について	7頁
13. サービス提供に関する相談・苦情の受付について	8頁



## 1. 事業者

- (1) 法人名 大和メディカル株式会社
- (2) 法人所在地 山形市あかねヶ丘二丁目10番56号
- (3) 電話番号 (023) 644-0325
- (4) 代表者氏名 代表取締役 富樫 正彦
- (5) 設立年月日 平成23年10月3日

## 2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護  
山形市指定 平成24年10月 1日指定
- (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うことにより、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。
- (3) 事業所の名称 ヘルパーステーション 樫の木
- (4) 事業所の所在地 山形県山形市上町4丁目6番24号  
交通機関 山形駅よりタクシーで10分、山交バス上町口バス停徒歩1分
- (5) 電話番号 023-644-3364  
FAX番号 023-673-9702
- (6) 管理者氏名 原田 千鶴
- (7) 運営の方針
  - ・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・食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応その他の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目指します。
  - ・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て、それらの結果を公表し、常にその改善を図ります。
- (8) 事業の開始年月日及び有効期間満了日  
平成24年10月1日 より 令和6年9月30日
- (9) 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ます。
  - ・次の通信機器を備え、必要に応じてオペレーターが携帯します。
    - ア.利用者の心身の状況等の情報を蓄積することが出来る機器
    - イ.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
    - ウ.利用者が適切にオペレーターに通報できる端末機器

## 3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 山形市
- (2) 営業日 365日
- (3) 営業時間 24時間

#### 4. 職員の配置状況

当事業所では、利用者に対して指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

( )は兼務

職 種	常 勤		非常勤		職務の内容
	専従	非専従	専従	非専従	
1.管理者		1(1)			<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の従業者および業務の一元的な管理</li> <li>・従業者に基準を遵守させるための必要な指揮命令</li> </ul>
介護福祉士		1(1)			
認定特定行為業務従事者		1(1)			
2.オペレーター		19(19)			<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者および家族からの通報を随時受け付け、適切に対応</li> <li>・利用者またはその家族に対して、適切な相談及び助言</li> </ul>
介護福祉士		19(19)			
その他					
認定特定行為業務従事者		19(19)			
3.計画作成責任者		3(3)			<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成および交付</li> <li>・サービス提供の日時等の決定</li> <li>・サービス利用の申し込みに係る調整、サービス内容の管理</li> </ul>
介護支援専門員		1(1)			
介護福祉士		2			
認定特定行為業務従事者		3(3)			
4.定期巡回サービス		24(24)		1(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅サービス計画に沿った定期的な巡回</li> </ul>
介護福祉士		21(21)		1(1)	
介護職員実務者研修修了者					
介護職員初任者研修修了者		3(3)			
その他					
認定特定行為業務従事者		22(22)		1	
5.随時訪問サービス		24(24)		4(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オペレーターからの要請を受けての利用者宅訪問</li> </ul>
介護福祉士		21(21)		1(1)	
介護職員実務者研修修了者					
介護職員初任者研修修了者		3(3)			
その他				3(3)	
認定特定行為業務従事者		22(22)		1(1)	

\* ( )内は、併設されている 住宅型有料老人ホーム「多機能ホーム榎の木」、およびサービス付き高齢者向け住宅「グランドホーム榎の木」または訪問介護・介護予防日常生活支援総合事業所 との兼務と

なります。

## 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) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

(1) 利用料金が介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第5条参照）

以下のサービスについては、利用料金の通常9割（8割若しくは7割の場合有）が介護保険から支給されます。

〈サービスの概要〉

- ①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
- ②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
- 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、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問して行う日常生活上の世話

☆定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画（以下「計画」という）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、利用者からの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の医師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、指定訪問看護事業所により提供されます。

〈サービス利用料金〉

- ・基本料金 1ヶ月ごとの包括料金（定額）です。

要介護度	定期巡回・随時対応型訪問介護看護費Ⅱ （連携型）
要介護1	54,460円
要介護2	97,200円
要介護3	161,400円
要介護4	204,170円
要介護5	246,920円

・加算および減算料金

通所介護等サービス 利用時の調整	通所介護等を受けている利用者に対して、当該サービスを行った場合	要介護 1	-620 円/日
		要介護 2	-1,110 円/日
		要介護 3	-1,840 円/日
		要介護 4	-2,330 円/日
		要介護 5	-2,810 円/日
初期加算	利用を開始した日から起算して30日以内の期間または、30日を超える入院後に利用を再開した場合	300 円/日	
山形市独自報酬加算	要件を満たす対象者にサービスを提供した場合 要件については下記記載	5,000 円/月	
定期巡回同一建物減算 1	事業所と同一建物の利用者にサービスを行う場合	-6,000 円/月	
総合マネジメント体制 強化加算 (I)	別に厚生労働大臣が定める基準に適合していることを、サービスの質を継続的に管理した場合	12,000 円/月	
サービス提供体制 強化加算 (I)	厚生労働大臣が定める基準に適合していることを、市町村に届け出た場合	7,500 円/月	
介護職員等処遇改善加算 (I)	厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施している場合	1 月につき +所定単位数× 245/1000	

※定期巡回同一建物減算、総合マネジメント体制強化加算、サービス提供体制強化加算、介護職員等処遇改善加算については、区分支給限度基準額の算定対象外となります。

☆上記のサービス料金表によって、利用者の要介護度などに応じた金額をお支払い頂きます。

なお、法定代理受領の場合は利用料金の9割から7割が介護保険から支給され、利用者の自己負担は費用全体の1割から3割の金額を事業所にお支払いいただきます。

☆利用者が未だ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請を行うため必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆厚生労働大臣が定める基準の変更、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合、事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2ヶ月前までに利用者にご説明します。

☆独自加算の算定要件として、同一敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者以外の方に提供した場合と、同一建物（アパートやマンション等の一般住宅も含む）に居住する利用者が5人未満の住居に提供した場合

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第5条参照）

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。

(ア) 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）をご負担いただきます。

(イ) 通常実施区域外の交通費

通常の事業実施地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300円をいただきます。

(ウ) 通信料

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

## 6. 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、事業者が発行する利用請求書に基づき、翌月26日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

(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。)

ア. 下記指定口座への振り込み

庄内銀行 あかねヶ丘支店 普通預金 1019761  
大和メディカル株式会社 介護事業部 榎の木  
代表取締役 富樫正彦

イ. 金融機関口座からの自動引き落とし

## 7. 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) 訪問介護員の交替

ア. 利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員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、事業者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. 事業所からの訪問介護員の交替

事業所の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合にご利用者及びそのご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「5.事業所が提供するサービスと利用料金」で定められたサービス以外の業務を事業者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

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの実施に当たってご利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

ウ. 備品等の使用

定期巡回・随時対応型訪問介護看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. 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文書を利用者に交付するものとする。また、合鍵を紛失した場合は、すみやかに利用者およびその家族、または管理者に連絡をし、必要な措置を講じるものとする。

(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行いません。

1. 利用者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受
2. 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
3. 飲酒及び喫煙
4. 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
5. その他利用者もしくはそのご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、当該事業所の現員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、提供を拒否することが出来ません。

(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、適当な他の定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者等の紹介、その他の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せん。

(8) 身分証の携行



訪問介護員は利用者が安心して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) 衛生管理について

事業所は訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとします。

事業所は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の各号に掲げる措置を講じるものとします

- ア、事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行う事ができるものとする。）を開催するとともにその結果を従業者に周知徹底を図ります。
- イ、事業所における感染症予防及びまん延防止のために指針を整備します
- ウ、事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

(10) 感染症や、非常災害発生時であっても必要な介護サービスが継続的に提供できるよう業務継続に向けた計画等の策定を致します。

（消防計画及び防火管理者の選任、研修、訓練・シミュレーションの実施）

(11) 虐待防止に関する事として、事業所は利用者の人権の擁護・虐待の防止の為の内容の措置を講ずるものとします。

虐待防止するための指針の整備、対策検討の委員会の定期開催、訪問介護員に対する定期的な研修、苦情処理体制の整備、虐待防止のために必要な措置等

(12) 身体拘束等に関する事として、事業所は利用者又は他の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わないこととします。

やむを得ず身体拘束等を行う場合は様態、時間、利用者の心身状況、緊急やむを得ない理由等を記録します。

身体拘束等の適正化を図るための対策として、委員会の定期的な開催と周知徹底、適正化のための指針の整備、従業者に対し身体拘束等適正化のための研修を定期的実施することとします。

(13) 事業所におけるセクシャルハラスメントやパワーハラスメントを防止する為の措置を講じ健全な職場環境とする。また利用者やその家族からのカスタマーハラスメントについても適切内対応に努めます。

## 8. 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」という）を作成します。

(2) 計画は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、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を提供する

日時等については、当該居宅サービス計画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、連携する指定訪問看護事業所の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また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します。

## 9. 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、従業者の勤務の体制を定めています。
- (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出来る場合であって、利用者の処遇に支障がないときは、市町村長が実情を勘案して適切と認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ます。
- (3) 前2項にかかわらず、午前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、市町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等からの通報を受けることができます。
- (4) 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 随時

## 10. 地域との連携

- (1) 当事業所はサービスの提供にあたって、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する。
- (2) 介護・医療連携推進会議の開催は、おおむね6ヶ月に1回以上とする。
- (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、地域包括支援センターの職員、有識者等とする。
- (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、当該記録を公表する。

## 11. 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する。

- (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当たっ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) その他必要な指導及び助言

## 1.2. 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。

- ア. 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
- イ. 利用者から契約解除の申し出があった場合
- ウ. 利用者及びご家族の故意または重大な過失により、生命、信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行う等契約の継続が困難な場合
- エ. 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
- オ. 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努めます。

## 1.3. サービス提供に関する相談・苦情の受付について（契約書第17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。

苦情受付窓口	管理者 原田 千鶴
受付時間	9:00~17:15 (毎週日~土曜日)
電話番号	023-644-3364

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

山形市役所 福祉推進部 指導監査課	所在地	山形市旅籠町2-3-25
	電話番号	023-641-1212 (代表)
	FAX	023-624-8887
山形県国民健康保険団体連 合会 (山形県国保連合会) 介護保険課介護サービス推進室	所在地	寒河江市大字寒河江字久保6番地
	電話番号	0237-87-8006 (苦情・相談専用)
	受付時間	月曜日~金曜日 午前9時~午後4時 (祝日及び12月29日~1月3日までを除く)

平成24年10月1日 施行  
 平成26年 4月1日改訂  
 平成27年 4月1日改訂  
 平成27年 8月1日改訂  
 平成29年 4月1日改訂  
 平成30年 4月1日改訂  
 平成30年 8月1日改訂

令和元年10月1日改訂  
令和3年 4月1日改訂  
令和4年10月1日改訂  
令和6年4月1日改訂  
令和6年6月1日改訂

上記内容の説明を事業者から受け、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの利用にかかる重要事項の説明を受けたことを確認します。

令和 年 月 日

利用者	〒
氏名	印
代理人	〒
氏名	印