重要事項説明書

（夜間対応型訪問介護サービス）

事業所名：しろひげレンジャー24時

（事業所番号：1392301089）

要事項説明書　　夜間対応型訪問介護

利用者（又は利用者の家族）が利用しようと考えている指定夜間対応型訪問介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　指定夜間対応型訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	医療法人社団しろひげファミリー
代表者氏名	理事長　山中　光茂
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	〒１３２－００１４ 東京都江戸川区東瑞江３－５５－１１ 電話番号　　０３－５６６６－４６７５
法人設立年月日	令和元年９月２日

２　利用者に対しての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	しろひげレンジャー24 時
介護保険指定事業所番号	指定事業所番号：
事業所所在地	〒 134-0091　東京都江戸川区船堀１丁目 8-18 ポエールビル 201 号
連絡先 相談担当者	電話番号：03-6808-9071　　ＦＡＸ：03-6808-9072 管理者：原嶋　慎悟
事業所の通常の事業の実施地域	江戸川区　全域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	医療法人社団しろひげファミリーが開設するしろひげレンジャー２４時が行う夜間対応型訪問介護事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士または介護職員初任者研修課程、及び実務者研修の修了者が、要介護状態にある高齢者に対し適正なサービスを提供することを目的とする。
運営の方針	事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、夜間において定期的な巡回または随時通報によりその者の居宅を訪問し、排泄の介護、日常生活上の緊急時の対応等の援助を行うものとする。事業の実施に当たっては利用者の要介護状態の軽減、もしくは悪化の防止に資するようその目標を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。事業の実施に当っては、江戸川区、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日　（365 日営業しています）
営業時間	午前 8:00 から午後 5:00 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	サービス提供時間　午後 6:00 から翌午前 6:00 迄 ※上記の営業日、営業時間、サービス提供時間のほか、電話等により２４時間常時連絡が可能な体制とする。

(5) 事業所の職員体制

管理者	原嶋　慎悟

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夜間対応型訪問介護の実施に関し、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 （常勤兼務）
オペレーションセンター従業者	1　利用者又はその家族等からの通報に対応します。 2　利用者または、その家族に対して、適切な相談及び助言を行います。	常勤１名以上 （常勤兼務）
面接相談員	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　指定夜間対応型訪問介護の利用の申込みに係る調整等を行います。 3　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。 4　利用者の面接及び利用者の居宅への訪問を行い、利用者の心身の状況等の把握に努めます。	常勤１名以上 （常勤兼務）
定期巡回サービスを行う訪問介護員等	夜間対応型訪問介護計画に基づき、利用者が安心してその居宅において生活を送ることができるように、必要な援助を行います。	常勤 5 名以上 （常勤兼務）
随時訪問サービスを行う訪問介護員等	夜間対応型訪問介護に基づき、利用者からの連絡に迅速に対応し、必要な援助を行います。	

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
夜間対応型訪問介護計画の作成	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夜間対応型訪問介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、必要に応じて夜間対応型訪問介護計画の変更を行います。
夜間対応型訪問介護の内容	1　利用者の面接及び１月ないし３月に１回程度、利用者の居宅へ訪問を行い、随時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ます。 2　利用者又はその家族に対する相談、助言等 3　利用者からの随時の連絡に対する受付、相談等 4　夜間対応型訪問介護計画に基づく定期巡回による夜間対応型訪問介護サービス（排せつ介助、体位変換、移動・移乗介助、その他の必要な介護） 5　利用者からの随時の連絡に対応する夜間対応型訪問介護サービス（排せつ介助、体位変換、移動・移乗介助、その他の必要な介護）

(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（単位単価：11.4 円）

≪夜間対応型訪問介護≫

サービス提供時間 / 事業所区分・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	3 割負担
夜間対応型訪問介護費（Ⅰ） 基本夜間対応型訪問介護	989	11,274 円	1,128 円	2,255 円	3,383 円
夜間対応型訪問介護費（Ⅰ） 定期巡回サービス	372	3,816 円	424 円	848 円	1,272 円
夜間対応型訪問介護費（Ⅰ） 随時訪問サービス（Ⅰ）	567	5,816 円	647 円	1,293 円	1,939 円

※（夜間対応型訪問介護費Ⅰを算定する場合）月途中からの利用開始や、月途中での利用中止の場合には、基本夜間対応型訪問介護費に係る所定単位数を日割り計算して得た単位数を算定します。

（４） 加算料金（単位単価：11.4 円）

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。

該当	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	3 割負担	
○	24 時間通報対応加算	610	6,954 円	696 円	1,391 円	2,087 円	1 月につき
	介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の 245/1000	単位数 ×11.4	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 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） ※介護職員等特定処遇改善加算、介護職員等ベースアップ等支援加算を除く
○	介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数の 224/1000					
	介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	所定単位数の 182/1000					
	介護職員処遇改善加算（Ⅳ）	所定単位数の 145/1000	単位数 ×11.4	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 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） ※介護職員処遇改善加算を除く

※24 時間通報対応加算は、日中においてオペレーションセンターサービスの利用を希望する利用者に対して算定します。

（１）介護職員処遇改善加算及び介護職員等ベースアップ等支援加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員処遇改善加算及び介護職員等ベースアップ等支援加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

（２）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

ったんお支払いいただきます。この場合、提供した指定夜間対応型訪問介護の内容、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地域密着型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。

（３）重要事項説明後、介護報酬改定により料金表が変更になった際は、別紙にてご説明いたします。

⑸ 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	当該交通費を徴収しません。

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	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。 ィ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月１５日頃に利用者あてにお届け（郵送）します。
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	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求翌月の４日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い ィ 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となることがあります。）

※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。

５担当する訪問介護員等の変更を希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	原嶋　慎悟
	連絡先電話番号	03-6808-9071
	同ﾌｧｯｸｽ番号	03-6808-9072
	受付日及び受付時間	月曜日から日曜日 午前 8:00 から午後 17:00 まで

６　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) 指定夜間対応型訪問介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、当該サービスの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「夜間対応型訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「夜間対応型訪問介護計画」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) 夜間対応型訪問介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充分な配慮を行います。

(6) 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法について

１　事業所は、利用者から合鍵を預かる必要がある場合は、利用者宅に取り付ける専用のキーボックスにて保管する。キーボックスは無償で提供し、契約終了時に返却いただくこととします。

２　事業所は、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するものとします。

３　事業所は、合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者及びご家族へ連絡を行うとともに、その後必要な措置を行うものとします。

(7)　ケアコール機器の貸し出しについて

夜間対応型訪問介護の提供に当たり、必要に応じて利用者宅に緊急通報用のケアコール機器を設置します。ケアコール機器は無償で貸し出しいたします。契約終了時に、ケアコール機器はご返却いただきます。

(8)　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。モバイル端末の充電にかかる費用をご負担いただきます。契約終了時に、モバイル端末を設置している場合、モバイル端末をご返却いただきます。

※　当事業所から利用者宅に設置した「キーボックス」「ケアコール機器」「モバイル端末」が、利用者及びその関係者の過失にて破損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当事業所に対してお支払いただきます。

(9) 提供の拒否の禁止

利用者からの居宅介護サービスの申し込みに対して、当該事業所の人員体制等の問題から利用申し込みに応じることができない場合、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居宅介護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、当事業所は拒否することができません。

(10)　夜間対応型訪問介護サービス提供困難時の対応

前項の正当な理由により、夜間対応型訪問介護サービス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、適当な他の夜間対応型訪問介護サービス事業者等の紹介、その他の必要な措置を速やかに講じます。

7　衛生管理等

(1)夜間対応型訪問介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に実施します。

8　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　原嶋　慎悟

(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、これを熟年相談室(地域包括支援センター)に通報します。

(6) 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するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る

(7) 虐待防止のための指針の整備

(8) 虐待を防止するための定期的な研修の実施

(9) 前 8 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

９　緊急時の対応方法について

夜間対応型訪問介護の提供中に、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： 住　　所　： 電 話 番 号： 携 帯 電 話：

１０　事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定夜間対応型訪問介護の提供により事故が発生した場合は、江戸川区、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夜間対応型訪問介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。

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	三井住友海上賠償責任保険

１１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

提供した指定訪問介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)　苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 しろひげレンジャー24 時	管理者　原嶋　慎悟 電話番号：03-6808-9071 FAX 番号：03-6808-9072 受付時間　月曜日から日曜日（365 日） 午前 8 時から午後 17 時まで
【江戸川区の窓口】 江戸川区福祉部介護保険課 事業者調整係	電話番号 03-5662-0032 受付時間　8：30～17:15　（土日祝休み）
【東京都の窓口】 東京都国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	電話番号　03-6238-0177 受付時間　9:00～17:00　（土日祝休み）

（3）　処理の手順

① 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。

② 管理者は、訪問担当者に事実関係の確認を行う。

③ 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。

④ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者と保険者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。

１２　サービスの第三者評価の実施状況について

【実施の有無】	無

１３　身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、面接時、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。

１４　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	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。 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。 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。 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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	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ん。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ん。 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。 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。）

１５　心身の状況の把握

指定夜間対応型訪問介護の提供に当たっては、オペレーションセンター従業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。

１６　居宅介護支援事業者等との連携

① 指定夜間対応型訪問介護の提供に当たり、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。

１７　サービス提供の記録

① 指定夜間対応型訪問介護の実施ごとに、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、利用者に対し指定夜間対応型訪問介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　感染症の予防と対策強化

事業所は、感染症の発生要因を深く理解し、日常的にその予防と防止に努めるとともに、実際の業務場面に合致した体制の構築を推進します。

(1) 感染症対策の方針や措置に関する専門委員会を定期的に開催します。

(2)　感染症に対する明確なガイドラインを策定し、更新します。
(3)　上記ガイドラインを基に、従業員向けの継続的な研修や訓練を実施します。（その他運営についての留意事項）

２０　ハラスメント

事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
（1）身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
（2）個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
（3）意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
③職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

２１　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	江戸川区東瑞江 3-55-11
	法　人　名	医療法人社団しろひげファミリー
	代 表 者 名	理事長　　山中　光茂　　印
	事 業 所 名	しろひげレンジャー２４時
	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	東京都江戸川区
	氏　名	印

代理人	住　所	
	氏　名	印