

## 重要事項説明書

### 定期巡回・随時対応型訪問介護看護（連携型）事業

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(介護保険事業所番号2790900357)

当事業所はご契約者に対して指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護（連携型）サービス（以下、「サービス」という。）を提供します。当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。但し、要介護認定をまだ受けていない方でも要介護認定の可能性のある場合は、サービスの利用は可能です。

#### ◇◆目次◆◇

1. 事業者	1
2. 事業所の概要	1
3. 事業実施地域及び営業時間	1
4. 事業所の職員体制	2
5. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の決定・変更	2
6. 事業所が提供するサービスと利用料金	2
7. サービスの利用に関する留意事項	5
8. サービスの提供における事業者の義務	7
9. 身体拘束等の原則禁止	7
10. 守秘義務	7
11. 個人情報保護	7
12. 高齢者の虐待防止	8
13. 損害賠償	8
14. 契約の終了	9
15. 地域との連携等	10
16. 緊急時における対応	10
17. 事故発生時の対応	10
18. 衛生管理等	11
19. 業務継続計画の策定等	11
20. 身分証の携行義務	11
21. 心身の状況の把握	11
22. 居宅介護支援事業者等との連携	11
23. サービスの提供の記録	11
24. 苦情の受付	12
25. 第三者による評価の実施状況	13



## 1. 事業者

法人名	社会福祉法人 成光苑
法人所在地	大阪府摂津市千里丘3丁目16-7
代表者氏名	理事長 高岡 國士
設立年月日	昭和49年7月16日

## 2. 事業所の概要（契約書第1条関係）

事業所の種類	指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護（連携型）事業
事業の目的	社会福祉法人成光苑 高槻けやきの郷 あんしんケアコールセンター24 が行うサービスの適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、事業の円滑な運営管理を図るとともに、当事業所が提供する端末もしくはご契約者の所有する通信機器を活用し、当事業所の管理者、計画作成責任者（以下、「サービス従事者」という。）オペレーター、訪問介護員（以下、「従業員」という。）が、ご契約者の意志及び人格を尊重し、ご契約者の立場に立った適切なサービスを提供することを目的とします。
事業所の名称	社会福祉法人 成光苑 高槻けやきの郷 あんしんケアコールセンター24
事業所の所在地	大阪府高槻市番田1丁目60番1号
電話番号	072-662-5888
管理者氏名	中島 康博
運営方針	当事業所が実施する事業は、要介護状態となったご契約者が尊厳を保持し、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、24時間を通じて、定期的な巡回（以下「定期巡回」という。）又は通報によりご契約者の居宅を訪問し（以下「随時訪問」という。）、入浴、排せつ、食事等の介護、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うとともに、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指します。
開設年月日	2015年4月1日

## 3. 事業実施地域及び営業時間

### （1）通常の事業の実施地域

実施地域	天川地域包括支援センター担当地域（前島を除く）、冠・大塚地域包括支援センター担当地域、富田南・下田部地域包括支援センター担当地域、三箇牧地域包括支援センター担当地域（唐崎北・唐崎中・唐崎南・西町・牧田町のみ）、高槻中央地域包括支援センター担当地域（白梅町、八丁西町、
------	---

	芥川町 1 丁目を除く)、富田地域包括支援センター担当地域（北昭和台町、桜ヶ丘北町、富田町 1 丁目を除く）とします。
--	---

(2) 営業日（受付時間）及びサービスの提供時間

営業日	365日
受付時間 (契約、面接等の受付)	9:00 ~ 18:00
サービスの提供時間 (随時対応サービス含む)	24時間

#### 4. 事業所の職員体制

当事業所では、ご契約者に対してサービス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。

職 種	人 員 数	指定基準
管 理 者	常勤 1 名	1
オペレーター	常勤 1 名を含めた 3 名以上	提供時間帯を 通じて 1 以上
計画作成責任者	常勤 1 名	1 以上
訪問介護員（定期巡回）	3 名以上	必要数以上
訪問介護員（随時訪問）	3 名以上	提供時間帯を 通じて 1 以上

#### 5. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の決定・変更（契約書第 3 条関係）

- ① 計画作成責任者は、ご契約者の居宅を訪問しご契約者及びご家族等に面接して、居宅サービス計画に沿った定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成します。その際には、定期的に行う看護アセスメントの結果も踏まえ作成します。
- ② 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の作成後、作成した計画書は、その内容をご契約者及びご家族等に対して説明し、同意を得たうえで交付します。
- ③ 計画作成責任者は、サービスの提供にあたり、ご契約者及びご家族等、居宅介護支援専門員との相談のうえ、ご契約者の心身の状況や意向等に配慮し、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の変更にも対応します。

#### 6. 事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者の居宅への訪問による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 つがあります。

- |   |
|---|
| <p>(1) 利用料金が介護保険から給付される場合<br/>(2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合</p> |
|---|

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第4条関係）

ア <サービスの概要>

定期巡回サービス	定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき定期的に巡回する訪問介護（食事介助、排せつ介助、体位変換、移動・移乗介助、その他必要な身体の介護や生活援助等）を行います。
オペレーション（随時対応）サービス	当事業所が提供する端末、もしくはご契約者の所有する通信機器を使用し、随時、ご契約者又はご家族等からの通報を受け、通報内容に基づき相談援助し、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の判断を行います。
随時訪問サービス	オペレーション（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、訪問介護員が必要なサービスを提供します。概ね30分以内には駆け付けられる体制の確保には努めますが、時に複数のご契約者の随時訪問の必要性が生じた場合には、適切なアセスメントの結果に基づき、緊急性の高いご契約者を優先して訪問することがあります
訪問看護サービス ※当事業所は定期巡回・随時対応型訪問介護看護（連携型）事業なので、連携先の訪問看護事業所に、①～④の業務内容を委託します。	①定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画作成に当たっての、看護師によるアセスメント及びモニタリングの実施 ②随時対応サービスの提供にあたって、看護師による対応が必要と判断された場合に確実に連絡が可能な体制の確保 ③介護・医療連携推進会議への参加 ④その他必要な指導及び助言

※ご契約者に対するサービスを具体的にどのような内容、頻度で行うかについては、ご契約者等と協議の上、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に定めます。ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該居宅サービス計画の内容に沿って提供します。但し、サービスを提供する日時等については計画作成責任者が決定し、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を、ご契約者を担当する介護支援専門員に提出します。

※随時訪問の必要性が同一時間帯に頻回に生じる場合には、ご契約者の心身の状況を適切に把握し、定期巡回サービスに組み替える等の対応を行います。

イ <サービス利用料金>（契約書第9条、第11条関係）

利用料金は、定期巡回、オペレーション（随時対応）、随時訪問の各サービスのすべてを含む1か月ごとの包括料金です。ご契約者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付費用を除いた金額（自己負担額）をお支払いください。

※サービス利用料金は、ご契約者の要介護度に応じて異なります。

※サービス利用料金別紙参照

☆月ごとの包括料金ですので、ご契約者の体調不良や状態の変化等により定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に定めた期日よりも利用が少なかった場合、もしくは多かった場合であっても日割りでの減額又は増額はいたしません。

☆月途中から登録した場合、もしくは月途中で登録を終了した場合には、登録した期間に

じて日割りした料金をお支払いいただきます。なお、この場合の「登録日」及び「登録終了日」とは以下の日を指します。

- ・登録日…ご契約者が当事業所と契約を結んだ日ではなく、定期巡回・オペレーション（随時対応）・随時訪問のいずれかのサービスを実際に利用開始した日
  - ・登録終了日…ご契約者と当事業所の利用契約を終了した日
- ☆ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合、及び居宅サービス計画が作成されていない場合には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。要介護の認定後、又は居宅サービス計画作成後、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）
- ☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

## （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、第11条関係）

### ＜サービスの概要と利用料金＞

①複写物の交付～ご契約者は、サービスの提供についての記録を閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費（10円/枚）をお支払いいただきます。

月～金曜日（祝日を除く） 9：00～18：00

②通話料～ケアコール端末（緊急通信機）は当事業所から無料で貸与しますが、通信にかかる通話料はご契約者にお支払いいただきます。また、コール機のメンテナンスの為、毎月定期診断通報を行います。こちらの通信料もご契約者負担となります。

※通話料は、ご契約時の通信会社料金プランとなります。

※故障・紛失・水没等については、ご契約者の故意又は過失に起因して発生する費用に関しては、ご契約者にお支払いいただきます。それ以外の故障や電池交換については、当事業所での負担となります。

※ご契約者が所有する通信端末で当事業所に通報することも可能です。この場合も、毎月定期診断通報を行います。

③交通費～ご契約者の居宅が通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。

☆経済状況の著しい変化や、やむを得ない事由がある場合には相当な額に変更することがあります。その場合は事前に変更の内容を、変更する事由があるご契約者に対して、変更を行う2か月前までにご説明します。

## （３）利用料金のお支払い方法（契約書第9条関係）

前記（１）、（２）の料金・費用は、1か月ごとに計算しご請求しますので、翌月28日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

- ① 窓口での現金支払い
- ② 下記指定口座への振込み
  - ・りそな銀行高槻支店 普通 0334903

(名義) 社会福祉法人成光苑高槻げやきの郷 あんしんケアコールセンター24  
理事長 高岡 國士

③ 自動引き落とし

サービス利用月の翌月28日にご契約者指定の金融機関口座からの自動引き落としをいたします。

※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。

※引き落としに要する手数料については、当事業所にて負担いたします。

※お支払いの確認をされましたら支払い方法に関わらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。

(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。)

(4) 利用の中止、変更、追加 (契約書第10条関係)

①利用予定日の前に、ご契約者の都合によりサービスの利用を中止もしくは変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者へ申し出てください。

②介護保険の対象となるサービスについては、利用料金は1か月ごとの包括料金のため、サービスの利用回数等を変更された場合も1か月の利用料金は変更されません。但し、介護保険の対象とならないサービスについては、既に実施されたサービスに係る利用料金はお支払いいただきます。

③天候や地震等の天災又は感染症の蔓延防止等、その他、当事業所の責任によらない事由により、サービスの提供を中止・変更させていただく場合があります。

## 7. サービスの利用に関する留意事項

### (1) サービスの提供前の事前確認

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。ご契約者の住所等に変更があった場合は、速やかに当事業所にお知らせください。

②ご契約者が要介護認定を受けていない場合は、ご契約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、必要と認められる場合は、要介護認定の更新の申請が、遅くともご契約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。

### (2) サービスの提供を行う訪問介護員

サービスの提供時に、担当の訪問介護員を決定します。但し、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。

### (3) 訪問介護員の交替 (契約書第7条関係)

①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。但し、ご契約者から特定の訪問介護員を指名することはできません。

②事業者の都合により、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はご契約者及びご家族等に対して、サービスの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。

#### (4) サービスの実施に関する留意事項（契約書第8条関係）

①ご契約者は「6. 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。

②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、事業者はサービスの実施にあたって、ご契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③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）は無償で使用させていただきます。

#### (5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約者に対する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ご契約者又はご家族等からの金銭・物品等の授受
- ③ご契約者のご家族等に対するサービスの提供
- ④ご契約者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤身体拘束その他ご契約者の行動を制限する行為  
(ご契約者又は第三者等の生命や身体を保護する緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑥ご契約者又はご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

#### (6) 合鍵の管理方法及び紛失した際の対処方法

① サービスの提供の開始に際しては、随時訪問や緊急訪問看護等の対応に支障がないよう、ご契約者又はご家族等からの希望により、ご契約者の居宅の合鍵を当事業所が管理できるものとします。

② 前項の規定により合鍵を当事業所が管理する場合は、ご契約者又はご家族等に対し事前に文書で説明した上で、その内容に同意する旨の文書に署名（記名押印）を得ます。

③ 前各項の規定により合鍵を当事業所が管理する場合は、責任者を定めて、使用时以外は定められた場所で保管し、管理簿を設けて記録します。

④ 当事業所が合鍵を紛失した場合は、速やかにご契約者への連絡を行うとともに、所管の警察署への届出等必要な措置を行います。また、合鍵を紛失したことによりご契約者が居宅の鍵の変更を希望する場合は、当事業所がその費用を負担します。

⑤ 合鍵を当事業所で管理することを希望されない場合は、ご契約者又はご家族等に対しその内容に同意する旨の文書に署名（記名押印）を得ます。

## 8. サービスの提供における事業者の義務（契約書第12条関係）

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたり、次のことを守ります。

- ① 事業者及びサービス従事者（以下、「事業者等」という。）は、ご契約者の生命、身体の安全及び財産の保護に配慮します。
- ② 事業者はご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、主治医と連携し、ご契約者又はご家族等から聴取及び確認したうえで、サービスを提供します。
- ③ 事業者等は、ご契約者の生命・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、その他ご契約者の行動を制限する行為を行わないものとします。

## 9. 身体拘束等の原則禁止（契約書第12条関係）

事業者等は、ご契約者または他のご契約者等の本人の尊厳を守るため緊急やむを得ない場合（以下の3つの要件すべてを満たす）を除き、身体拘束等を行いません。身体拘束を行う場合には、その態様および時間、その際のご契約者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。また身体拘束等に係る記録は完結の日より5年間保管します。

- ① 切迫性：ご契約者本人または他の利用者等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合
- ② 非代替性：身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する方法がない場合
- ③ 一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的なものである場合

## 10. 守秘義務（契約書第13条関係）

- ① 事業者は、ご契約者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ドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
- ② 事業者は、サービス提供をする上で知り得たご契約者及びご家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- ③ 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。
- ④ 事業者は、業務上知り得たご契約者又はご家族の秘密を保持させるため、サービス従事者及び従業員である期間及びサービス従事者及び従業員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、サービス従事者及び従業員との雇用契約の内容とします。
- ⑤ ご契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。

## 11. 個人情報の保護（契約書第13条関係）

- ① 事業者は、ご契約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、ご契約者の個人情報を用いません。また、ご契約者のご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ご契約者のご家族の個人情報

を用いませぬ。

- ② 事業者は、ご契約者及びそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるもの他、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。
- ③ 事業者が管理する情報については、ご契約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、追加又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ご契約者の負担となります。）

### 12. 高齢者の虐待防止（契約書第14条関係）

事業者は、ご契約者の人権の擁護及び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 サービス従事者及び従業員の人権意識の向上、知識並びに技術の向上のための研修の実施
- ② ご契約者等からの悩みや苦勞を相談できる体制の整備
- ③ 従業員が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整え、従業員がご契約者の権利擁護に取り組める環境作り
- ④ 事業者は、サービス従事者、従業員又は養護者（ご家族等）による虐待を受けたと思われるご契約者を発見した場合には、速やかに市（保険者）に通報するなどの必要な措置を講じます。

虐待防止責任者	中島 康博
---------	-------

### 13. 損害賠償（契約書第15条、第16条関係）

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、その損害の発生について、ご契約者等に故意又は過失が認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

#### < 損害賠償がなされない場合 >

以下の場合には、事業者の責めに帰すべきに事由が認められない限り、ご契約者に生じる損害を賠償いたしません。

- ① ご契約者等が、契約締結時に、ご契約者の心身の状況や病歴等について、故意に告げず又は虚偽に告げたことがもっぱら起因して発生した損害
- ② ご契約者等が、サービスの実施にあたって必要な事項（その日の体調や健康状態等）を事業者が確認する際に、故意に告げず又は虚偽に告げたことがもっぱら起因して発生した損害
- ③ ご契約者の急な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由にもっぱら起因して発生した損害
- ④ ご契約者が、事業者等の指示及び依頼に反して行った行為に、もっぱら起因して発生した損害
- ⑤ 天候や地震等の天災によるサービスの中止・変更にもっぱら起因して発生した損害
- ⑥ 感染症の蔓延防止等を目的としたサービスの中止又は変更にもっぱら起因して発生し

#### 14. 契約の終了（契約書第18条関係）

契約の有効期間は、契約締結の日からご契約者の要介護認定の有効期間満了日までとなります。但し、契約期間満了の7日前までにご契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ① ご契約者が死亡した場合
- ② ご契約者が介護保険施設等に入所した場合
- ③ 要介護認定によりご契約者の心身の状況が、要支援又は自立と判定された場合
- ④ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により当事業所を閉鎖した場合
- ⑤ 当事業所の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑥ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑦ ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑧ 要介護認定の有効期間満了時より1年間、一切利用が無かった場合
- ⑨ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

#### (1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第19条、20条関係）

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。

但し、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ① ご契約者が当事業所の運営規程の変更に同意できない場合
- ② ご契約者が介護保険給付対象・対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ③ ご契約者が入院した場合
- ④ ご契約者に係る居宅サービス計画が変更された場合
- ⑤ 事業者等が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- ⑥ 事業者等が守秘義務等に違反した場合
- ⑦ 事業者等が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

#### (2) 事業者からの契約解除の申し出（契約書第21条関係）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① ご契約者等が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご契約者等による、サービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合

- ③ご契約者等が、故意又は重大な過失により事業者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約の解除をする場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願い致します。

### (3) 契約の終了に伴う援助（契約書第22条関係）

事業者は、契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、各関係機関と連携し、必要な情報提供や援助を行うように努めます。

## 15. 地域との連携等

- ① 当事業所が提供するサービスが地域に開かれたものとするため、サービスの質の確保を図ることを目的として、介護・医療連携推進会議を設置します。
- ② 介護・医療連携推進会議は、ご契約者等、地域住民の代表者、定期巡回・随時対応型訪問介護看護についての知見を有する者、地域の医療関係者、当事業所が所在する市の職員又は地域包括支援センターの職員等で構成されるものとします。
- ③ 介護・医療連携推進会議の開催は概ね6月に1回以上とし、サービスの提供状況を報告し評価を受けるとともに、その評価、必要な要望、助言等についての記録を作成し、当該記録を公表します。

## 16. 緊急時における対応（契約書第24条関係）

事業者は、サービスの提供を行っている、もしくはオペレーターによる随時対応を行っている際に、ご契約者に病状の急変、その他緊急事態が生じた場合は、速やかに主治医等に連絡する等の必要な措置を講じるとともに、ご契約者等が予め指定する緊急連絡先に報告します。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。

## 17. 事故発生時の対応（契約書第25条関係）

- ① 事業者は、ご契約者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに、主治医又はご契約者等が予め指定する緊急連絡先への連絡等、必要な措置・対応を行います。
- ② 事業者は、ご家族、市（保険者）、ご契約者にかかわ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。
- ③ ご契約者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。なお、事業者は、下記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補償
補償の概要	：	ご契約者に対する事故等の補償

- ④ 事業者は、事故の状況及び事故に際してとった処置・経過を記録し、原因の分析、再

発防止のための対策を講じます。

#### 18. 衛生管理等（契約書第26条関係）

- ① 事業者は、サービスの提供に必要な設備及び備品等の衛生管理に努め、衛生上必要な措置を講じます。
- ② 事業者は、感染症マニュアルを整備しサービス従事者及び従業員に周知するなど、感染症予防に必要な措置をとることに努めます。
- ③ 事業者は、食中毒や感染症等の発生を予防するために、必要に応じて保健所の助言指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

#### 19. 業務継続計画の策定等

- ① 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、ご契約者に対しサービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- ② 事業者は、サービス従事者及び従業員に対し、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実施するものとします。
- ③ 事業者は、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。

#### 20. 身分証の携行義務（契約書第27条関係）

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご契約者等から提示を求められた場合は、いつでも身分証を提示します。

#### 21. 心身の状況の把握

サービスの提供にあたっては、計画作成責任者によるご契約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、ご契約者の心身の状況、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ます。

#### 22. 居宅介護支援事業者等との連携（契約書第12条関係）

- ① 事業者は、サービスの提供にあたり、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスの提供者との密接な連携に努めます。
- ② 事業者は、サービス提供の開始に際し、「5. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の決定・変更」に基づいて作成した定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書の写しを、ご契約者の同意を得たうえで、居宅介護支援事業者に速やかに送付します。

#### 23. サービスの提供の記録（契約書第12条関係）

- ① 事業者は、サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は

そのサービスを完結した日から5年間保存します。

- ② ご契約者は、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。

## 24. 苦情の受付（契約書第28条関係）

### (1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 事業者は、提供したサービスに係るご契約者及びご家族等からの相談・苦情を受け付けるための窓口を設置します。
- ② 相談・苦情に円滑かつ適切にするための体制及び手順は以下のとおりとします。
- ア 苦情または相談があった場合は、ご契約者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問し、状況の聞き取りや事情の確認を行い、ご契約者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討し、当面及び今後の対応を決定します。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、ご利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。
- イ 当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）

【職名】 計画作成責任者 福田 彩奈

○受付時間 月曜日～土曜日（祝祭日含む） 9：00 ～ 18：00

○連絡先 電話番号 072-662-5888

○苦情解決責任者

【職名】 管理者 中島 康博

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

高槻市健康福祉部福祉指導課	電話番号 072-674-7821 受付時間 月曜日～金曜日（祝日、 12月29日、30日、31日、 1月2日、3日を除く） 8:45～17:15 所在地 高槻市桃園町2番1号
高槻市健康福祉部長寿介護課	電話番号 072-674-7166 受付時間 月曜日～金曜日（祝日、 12月29日、30日、31日、 1月2日、3日を除く） 8:45～17:15 所在地 高槻市桃園町2番1号
大阪府国民健康保険団体連合会	電話番号 06-6949-5418 受付時間 月曜日～金曜日（祝日、 12月29日、30日、31日、 1月2日、3日を除く） 9:00～17:00 (12:30～13:15を除く) 所在地 大阪市中央区常盤町1丁目3-8

## 25. 第三者による評価の実施状況

当事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

第三者による評価 の実施状況	1 あり	実施日		2 なし
		評価機関名称		
		結果の開示	1 あり 2 なし	

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護（連携型）サービスの提供の開始に際し、本書面に  
基づき重要事項の説明を行いました。

年 月 日

事業所名	社会福祉法人 成光苑 高槻けやきの郷 あんしんケアコールセンター24
説明者氏名	印

私は、事業者から本書面の交付及び説明を受け、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護  
（連携型）サービスの提供開始に同意しました。

契約者	住所	〒
	氏名	印

代理人	住所	〒
	氏名	印

※この重要事項説明書は、高槻市介護保険法に基づく事業及び施設に関する基準を定める  
条例（令和3年高槻市条例第42号）に基づき、ご契約者又はご家族等への重要事項  
説明のために作成したものです。