

# 重要事項説明書

## 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

社会福祉法人 旭生会  
定期巡回サービス つむぎ

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(鹿児島市指定 4690103215 号)

当事業所はご契約者に対して定期巡回・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（法人）の概要	1
2. 事業所の概要	1
3. 事業実施地域及び営業時間	1
4. 事業所の従業者体制（従業者の配置について）	2
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	2
6. サービス利用に関する留意事項	5
7. サービス提供における事業所義務	6
8. 損害賠償について	6
9. サービス利用を終了する場合	7
10. 事故、緊急時等における対応等について	8
11. 守秘義務に関する対策	8
12. 身体拘束の禁止	8
13. 虐待の防止について	8
14. サービスの第三者評価の実施状況について	8
15. 苦情の受付について	9
16. 身分証の携行について	10
17. 事業継続計画の策定について	10
18. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置、衛生管理等	10
19. ハラスメント対策	10

## 1. 事業者（法人）の概要

法人名 社会福祉法人 旭生会  
法人所在地 鹿児島県鹿児島市平川町1382番地  
電話番号 099-262-2222  
ファクス番号 099-262-2604  
代表者氏名 園田 希和子  
設立年月日 平成7年8月7日  
ホームページアドレス <https://kyokuseikai.com/>

## 2. 事業所の概要

(1) 事業所の種類 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所  
(2025年4月1日指定)

(2) 事業の目的

ご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、24時間計画的に、またはご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ご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) 運営方針

要介護となった場合でも、そのご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ご利用者の居宅を訪問し、入浴・排泄・食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応やその他、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。

(4) 事業所名 定期巡回サービス つむぎ  
(5) 所在地 鹿児島県鹿児島市上福元町 5880-1-202  
(6) 管理者氏名 成松 秀敏  
(7) 電話番号 099-821-6310  
(8) FAX番号 099-821-6311  
(9) 開設年月 2025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 鹿児島市(桜島を除く)  
(2) 営業日 365日  
(3) 営業時間 24時間  
(4) サービス以外の事務受付時間は、9:00～18:00

※土日祝日及び、12月29日～1月3日を除きます。

#### 4. 事業所の従業者体制（従業者の配置について）

職種	職務の内容	人員数
① 管理者	<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>	1名（常勤兼務）
② オペレーター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご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>・ご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>	提供時間を通じて1名以上（常勤兼務）
③ 計画作成責任者	<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>	1名以上（常勤兼務）
④ 定期巡回サービス訪問介護員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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利用者宅巡回訪問</li> </ul>	必要な人数（常勤兼務）
⑤ 随時対応サービス訪問介護員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オペレーターからの要請を受けてのご利用者宅の訪問</li> </ul>	提供時間を通じて1名以上

#### 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

<p>○<u>定期巡回サービス</u></p> <p>事業所の訪問介護員等が、定期的にご利用者の居宅を巡回して日常生活上のお世話をを行います。</p> <p>○<u>随時対応サービス</u></p> <p>事業所が予めご利用者の心身状況等を把握したうえで、オペレーターがご利用者又はそのご家族からの通報内容等を基に、相談援助、訪問介護員等の訪問、連携先の看護師等による対応の要否等を判断するとともに、救急車の出動要請やご家族への連絡等必要な手配を行います。</p> <p>○<u>随時訪問サービス</u></p> <p>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、訪問介護員等がご利用者の居宅を訪問して日常生活上の世話をを行います。</p> <p>○<u>訪問看護サービス</u></p> <p>連携先の事業所の看護師等が、ご利用者の居宅を訪問して療養上の世話又は診療の補助を行います。</p> <p>☆<u>居宅サービス計画（ケアプラン）</u>の作成を依頼している介護支援専門員（ケアマネージャー）と相談の上、お申込下さい。ご利用申込者によりサービス提供の依頼を受けた後、担当職員が訪問して契約及びケアコール端末の設置を行います。端末設置後、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成してサービスの提供を開始します。</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

〈サービス利用料金〉

それぞれのサービスの料金は次の通りです。

(1) ①定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅱ）【連携型】

	介護保険適用時の基本料金 (介護報酬額)	ご利用者負担額 (介護報酬の1割)	ご利用者負担額 (介護報酬の2割)	ご利用者負担額 (介護報酬の3割)
要介護1	54,460円	5,446円	10,892円	16,338円
要介護2	97,200円	9,720円	19,440円	29,160円
要介護3	161,400円	16,140円	32,280円	48,420円
要介護4	204,170円	20,417円	40,834円	61,251円
要介護5	246,920円	24,692円	49,384円	74,076円

(1) ②定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅲ）【夜間のみ】

		1割負担の場合	2割負担の場合	3割負担の場合
要介護1 ～ 要介護5	基本夜間訪問サービス費（1月につき）	989円	1,978円	2,967円
	定期巡回サービス費（1回につき）	372円	744円	1,116円
	随時訪問サービス費Ⅰ（1回につき）	567円	1,134円	1,701円
	随時訪問サービス費Ⅱ（1回につき） ※2名の訪問介護員で訪問する場合	764円	1,528円	2,292円

〈定期巡回・随時対応型訪問介護看護の減額〉

通所介護、通所リハビリテーション、認知症対応型通所介護サービスを受けているご利用者は、利用した日数に1日当たり次に掲げる単位数を乗じて得た単位数を所定単位数から減算します。

(2) ①通所介護（デイサービス）利用時

	介護保険適用時の基本料金 (介護報酬額)	ご利用者負担額 (介護報酬の1割)	ご利用者負担額 (介護報酬の2割)	ご利用者負担額 (介護報酬の3割)
要介護1	620円	62円	124円	186円
要介護2	1,110円	111円	222円	333円
要介護3	1,840円	184円	368円	552円
要介護4	2,330円	233円	466円	699円
要介護5	2,810円	281円	562円	843円

(2) ②短期入所系サービス（シートステイ）利用時については、日割りにするものとします。

	介護保険適用時の日割料金 (介護報酬額)	ご利用者負担額 (介護報酬の1割)	ご利用者負担額 (介護報酬の2割)	ご利用者負担額 (介護報酬の3割)
要介護1	1,790円	179円	358円	537円
要介護2	3,200円	320円	640円	960円
要介護3	5,310円	531円	1,062円	1,593円
要介護4	6,720円	672円	1,344円	2,016円
要介護5	8,120円	812円	1,624円	2,436円

(3) 〈加算について〉

	介護保険適用時の基本料金	利用者負担額
初期加算	1日につき 300円	1日につき 30円
★介護職員等処遇改善加算Ⅰ	上記により算定した単位数の 24.5% に相当する単位数を利用料に加算します。(区分支給限度額外)	
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	上記により算定した単位数の 22.4% に相当する単位数を利用料に加算します。(区分支給限度額外)	
介護職員等処遇改善加算Ⅲ	上記により算定した単位数の 18.2% に相当する単位数を利用料に加算します。(区分支給限度額外)	
介護職員等処遇改善加算Ⅳ	上記により算定した単位数の 14.5% に相当する単位数を利用料に加算します。(区分支給限度額外)	
★総合マネジメント体制強化加算Ⅰ	1200円/月 (区分支給限度額外)	
総合マネジメント体制強化加算Ⅱ	800円/月 (区分支給限度額外)	
★サービス提供体制強化加算Ⅰ	750円/月 (区分支給限度額外)	
サービス提供体制強化加算Ⅱ	640円/月 (区分支給限度額外)	
サービス提供体制強化加算Ⅲ	350円/月 (区分支給限度額外)	

※初期加算は利用開始した日から起算して30日以内の期間について算定します。30日を超えた入院後に利用を再開した場合も同様とします。

※介護職員等処遇改善加算は、(Ⅰ)の加算となります。

※総合マネジメント体制強化加算は、ご利用者の心身の状況変化に応じ多職種共同で定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を見直し、地域の病院、診療所等他の関係施設に対して当事業所が提供できるサービスの具体的な内容に関して情報提供を行っている場合に算定します。加算は(Ⅰ)の加算になります。

※サービス提供体制強化加算は、当事業所が厚生労働大臣に定める基準に適合しているものとして届け出し、ご利用者に対して定期巡回・随時対応型訪問介護看護を行った場合に算定します。加算は(Ⅰ)又は(Ⅱ)若しくは(Ⅲ)いずれかの加算になります。加算は(Ⅰ)の加算になります。

人材不足の中で、皆様に質の高い、適切なサービス提供を続けて参りたいと考えておりますのでご理解ください。

#### (4) 利用料金のお支払い方法

前記の(1)、(2)、(3)の料金・費用は、1か月ごと月末締めで計算し、翌月15日頃に請求書を郵送しますので、当月末までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア、金融機関口座から自動引き落とし

ご利用できる金融機関：銀行、農協等（郵便局以外）

イ、直接現金払いとする

## 6. サービス利用に関する留意事項

### (1) サービス提供を行う訪問介護員

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替してサービスを提供します。

### (2) 訪問介護員の交替

#### ① ご契約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柄、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、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

#### ② 事業者からの訪問介護員の交替

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契約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

#### ① 定められた業務以外の禁止

契約者は「5. 当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 備品等の使用

訪問サービス実施の為に必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)は無償で使用させていただきます。

#### ③ 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法

訪問サービスの提供に当たり、利用者宅に設置する専用のキーボックスにて保管する事にします。キーボックスは利用者宅でキーボックスを準備していただき、その中に鍵を保管します。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します。

#### ④ ケアコール機器の貸し出しについて

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たり、必要に応じてご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与いたします。契約終了時に、ケアコール機器はご返却いただきます。

#### ⑤ 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。設置費用は発生いたしません。契約終了時に、モバイル端末を設置している場合、モバイル端末を回収させていただきます。

※ 当事業所から利用者宅に設置した「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、機器の実費相当額を当事業所に対してお支払いいただきます。

#### (4) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護サービスの提供にあたり、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② ご契約者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受
- ③ ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ 飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤ ご契約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
- ⑥ その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

### 7. サービス提供における事業所義務

当事業所では、ご利用者に対してサービスを提供するにあたって次のことを守ります。

- ① ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として、主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ③ ご利用者へ提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご利用者又は代理人の請求に応じて当法人の規定により対応致します。
- ④ サービス実施時に、ご利用者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行なう等の必要な措置を講じます。
- ⑤ 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご利用者又はそのご家族等に関する事項を下記の使用目的以外に、第三者に漏洩しません（守秘義務）。但しご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者の心身等の情報を提供します。

※「個人情報使用目的」

ご利用者のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員と事業者との連絡調整等において必要とする場合。

### 8. 損害賠償について

事業者の責任によりご利用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、ご利用者 またはその家族等に故意又は過失が認められる場合には、ご利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。ご利用者及びご家族等の故意または重大な過失により、事業者またはサービス従業者もしくは他の利用者等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、またはハラスメント等著しい不信行為を行うことなどにより、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合があります。

## 9. サービス利用を終了する場合

ご利用者は、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、当事業所のサービスを終了させていただくことになります。

- ① ご利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定によりご利用者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
- ③ 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事業所を閉鎖した場合
- ④ 事業者の滅失や重大な毀損により、ご利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 当施設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
- ⑥ ご利用者から解約の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦ 事業者から解約を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

### (1) ご利用者からの解約の申し出

ご利用者から解約を申し出ることができます。その場合には、希望する日の7日前までに解約届書をご提出ください。但し、以下の場合には、即時に解約することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② ご利用者が介護保険施設等に入所された場合
- ③ ご利用者に係る居宅サービス（ケアプラン）が作成されなかった場合
- ④ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを実施しない場合
- ④ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他継続しがたい重大な事情が認められる場合

### (2) 事業者からの解約の申し出

以下の事項に該当する場合には、当事業所より解約を申し出ることがあります。

- ① ご利用者が、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、その結果継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご利用者による、サービス利用料金の支払いが2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 ご利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他のご利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又はハラスメント事案等著しい不信行為を行うことなどによって、サービスの提供を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

## 1 0. 事故、緊急時等における対応等について

- (1) ご利用者が当サービスをご利用中に、病状等の急変、その他の緊急事態が発生した場合は、速やかにご家族、主治医に連絡する等必要な対応を行います。
- (2) ご利用者が当サービスをご利用中に、天災その他の災害が発生した場合、必要により避難等の措置をとります。

## 1 1. 守秘義務に関する対策

事業者及び従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保守します。

また、退職後においてもこれらの秘密を保守すべき旨を、従業者との雇用契約の内容としています。

## 1 2. 身体的拘束の禁止

- (1) 原則として、利用者の自由を制限するような身体的拘束を行わないことを約束します。

ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前にご利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、その際のご利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

- (2) 事業所は、虐待防止・身体的拘束等の適正化を図るため指針を整備し、また従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

## 1 3. 虐待の防止について

事業者は、ご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。
- ②虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、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、当該事業所又は介護者（現に介護している家族・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、速やかにこれを市町村に通報します。

## 1 4. サービスの第三者評価の実施状況について

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。

実施の有無 : 有り

実施した直近の年月日 :       年       月       日

第三者評価機関名 : 介護医療連携推進会議にて評価を行う

評価結果の開示状況 : 社会福祉法人 旭生会ホームページにて公表

: 介護サービス情報公表システムにて公表

## 15. 苦情の受付について

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）

管 理 者       ： 成松 秀敏  
受 付 時 間     ： 月～土曜日 9時00分～18時00分  
電 話 番 号     ： 099-821-6310  
FAX 番 号       ： 099-821-6311

※ 公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

鹿児島市役所健康福祉局すこやか長寿部 介護保険課給付係 所 在 地       ： 〒892-8677 鹿児島県鹿児島市山下町11番1号 電話番号       ： 099-216-1277 FAX 番号       ： 099-219-4559 受付時間       ： 8:00～17:15
鹿児島県国民健康保険団体連合会 介護保険課介護相談室 所 在 地       ： 〒890-0064 鹿児島県鹿児島市鴨池新町6番6号 鴨池南国ビル内 電話番号       ： 099-213-5122 FAX 番号       ： 099-250-4307 受付時間       ： 9:00～17:00
鹿児島県社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会 所 在 地       ： 〒890-8517 鹿児島県鹿児島市鴨池新町1番7号 県社会福祉センター内 電話番号       ： 099-286-2200 FAX 番号       ： 099-257-5707 受付時間       ： 9:00～16:00

※ 苦情処理第三者委員

第三者委員	会計事務所代表	上川路 長生	099-252-7070
第三者委員	当法人評議員	田中 タミ	099-261-0629

公平中立な立場で、苦情を受け付け相談にのっていただける委員です。

## 16. 身分証の携行

訪問介護職員等は、身分証を携行し面接時や初回訪問時及びご利用者又はそのご家族から求められたときは、これを提示すべきものとします。

## 17. 事業継続計画の策定について

- ① 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看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。

## 18. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置、衛生管理等

- ① 定期巡回・随時対応型訪問介護看護職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、車両及び備品等について、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防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知しています。
  - (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) 従業者に対して、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実施しています。

## 19. ハラスメント対策

- ① 事業所内、ご利用者宅等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) 意に添わない性的言動、好意的態度の要求など、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、関係事業所の方、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、マニュアル等を基に即座に対応し、再発防止の為の会議等により、同時案件が発生しないための、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。又、定期的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、利用契約の中止・解約等の措置を講じます。