

ケアコールセンター鹿屋長寿園

重要事項説明書

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。

◆◆ 目 次 ◆◆

1. 事業所経営法人	1
2. 事業の目的と運営方針	1
3. 事業者の内容	1
4. 当事業所が提供するサービスと利用料金	2
5. サービス利用に関する留意事項	3
6. 苦情の受け付けについて	4
7. サービス実施記録について	5
8. 契約の終了	5
9. 非常災害時の対応について	6
10. 緊急時の対応	6
11. 事故発生予防・事故発生時の対応	6
12. 守秘義務に関する対策	6
13. 虐待防止について	6
14. 協力医療機関等	6
15. 損害賠償について	7
16. 合鍵の管理方法等	7
17. 加算料金について	7

## 1. 事業所経営法人

法人名 社会福祉法人 恵仁会  
法人所在地 鹿児島県鹿屋市下祓川町1800番地  
電話番号 0994-43-2546  
代表者氏名 池田 志保子  
設立年月日 昭和44年 1月14日  
ホームページアドレス <http://www.kanoya-choujuen.jp>

## 2. 事業の目的と運営方針

居宅要介護者（介護保険法（平成9年法律第123号）第8条第2項に規定する居宅要介護者をいう。以下同じ。）に対し、利用者が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巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供する事を目的とします。

- (1) 要介護状態にある方に対し、適正な訪問介護を提供することにより要介護状態の維持、改善を目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。
- (2) 関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

## 3. 事業者の内容

### (1) 事業所の概要

事業所名 社会福祉法人 恵仁会 定期巡回随時対応型訪問介護看護  
ケアコールセンター鹿屋長寿園  
所在地（本部） 鹿児島県鹿屋市下祓川町1808-1  
（サテライト事業所） 鹿児島県鹿屋市札元1丁目12-30-3  
管理者の氏名 上園 健二  
電話番号 0994-40-7710  
メールアドレス teiki@kanoya-choujuen.jp  
サービスを提供する地域 鹿屋市内であり事業所から30分圏域

### (2) 事業所の従業者体制

従業者の配置について

管理者	:	1名	常勤(オペレーター、訪問介護員兼務)
オペレーター	:	1名以上	常勤(訪問介護員兼務)
計画作成責任者	:	1名	常勤(オペレーター訪問介護員兼務)
随時訪問介護員	:	1名以上	常勤(オペレーター兼務)
定期訪問介護員	:	必要数	

### (3) 営業日及び営業時間

営業日	365日
営業時間	24時間

#### 4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

##### (1) オペレーションセンターサービス

あらかじめ利用者の心身の状況、環境等を把握したうえで、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を行う。緊急の通報を受けて適切な対応を取ります。

##### (2) 定期巡回サービス

利用者の尊厳を保ち、可能な限り在宅での生活を送ることが出来るよう、居宅サービス計画に沿って、定期的にサービスを提供します。入浴、排泄、食事の介護や日常生活上の援助を行います。

##### (3) 随時対応サービス

利用者に対し、24時間対応可能な窓口を設置し、当該窓口利用者からの電話回線その他の通信装置等による連絡又は通報等を受け、内容に応じて相談や訪問等の対応をいたします。

\*通報が複数重なる場合は、内容の緊急性で優先順位を決めて対応します。あらかじめご了承ください。

##### (4) その他のサービス

居宅介護支援事業者及び他の介護、看護サービス事業者などへの連絡、調整を行います。

定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書の作成。

必要に応じて、サービス内容の変更を柔軟に行います。

#### 利用料金について

##### (1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護料（介護保険給付サービス利用者負担金）は

介護度により異なります。以下は1か月あたりの自己負担額です。通所介護、短期入所生活介護を利用される方には、下表に表示されている減算があります。

	区分支給限度額	包括報酬	通所系減算額
要介護 1	16,765単位	5,697円	-62円
要介護 2	19,705単位	10,168円	-111円
要介護 3	27,048単位	16,883円	-184円
要介護 4	30,938単位	21,357円	-233円
要介護 5	36,217単位	25,829円	-281円

##### (2) 月途中からの利用開始や、月途中での利用中止の場合日割り日額を乗じた利用料となります

※ 上記の料金は1割負担者の負担額となっております。（2割・3割負担額は別紙料金表参照）

※ 令和3年9月末までの間、新型コロナウイルス感染症対応する特例として、基本報酬に0.1%上乗せした金額を請求させていただきます。

#### 利用中の入院に関して

※入院された場合にはご利用者様また、ご家族様へ、ご契約継続の意思確認を行い契約終了ご希望の場合には、日割り計算をさせていただきます。契約継続の場合は包括報酬が適用されますので、その旨ご理解ください。

- (3) 事業所と同一建物に居住する者へのサービス提供に係る評価の見直し  
事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内の建物（養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅に限る）に居住する利用者に対しサービスを提供する場合の評価を適正化する。

同一建物に対する減算	-600円 /月
------------	----------

- (4) ケアコール機は事業所から貸し出します。通信にかかる通信料（電話代）は、利用者の負担となりますので、あらかじめご了承ください。  
ペンダント式のコール機はボタン電池で起動していますので、定期的に確認を行います。

- (5) ケアコール端末機の故障・紛失・水没  
ケアコール端末機の故障・紛失・水没等については、利用者の故意又は過失に起因するものに関しては利用者負担となります。それ以外の故障や不具合、電池の交換については、事業者負担で行いますので、お気づきの際はご連絡ください。

- (5) 利用料金のお支払い方法  
前記の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、指定期日までに下記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日割り計算した金額とします。）

- 月締めでの利用者指定口座からの翌々月引き落とし

**振替日は毎月4日となっております。**（土日祝日は翌営業日）

※ 事業所では、原則として利用者指定口座からの引き落としとしており、契約時に別紙にて支払い方法についての説明をいたします。

但し、他のお支払い方法への希望がある場合につきましてはご相談させていただきます。

## 5. サービスの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

サービス提供にあたり、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

スタッフの固定は出来ませんので、ご了承ください。

- (2) 訪問介護員の交替

- ① ご契約者からの交替の申し出

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、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「4. 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者に依頼することはできません。

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

③ 備品等の使用

訪問介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）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただく場合がございます。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。

(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医療行為

②ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受

③ご契約者以外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の宗教活動、政治活動、営利活動

その他、ご契約者もしくはその家族等に対する迷惑行為

6. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

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 : 上園 健二

受付時間 : 月～土曜日 8時30分～17時30分

電話番号 : 0994-40-7710

※ 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。

鹿屋市保健福祉部高齢福祉課地域支援係

所在地 : 〒893-0005 鹿児島県鹿屋市共栄町20番1号

電話番号 : 0994-43-2111

FAX 番号 : 0994-41-0701

受付時間：8時30分～17時00分（土日、祝日を除く）

鹿児島県国民健康保険団体連合会介護保険課 所在地：〒890-0064 鹿児島県鹿児島市鴨池新町7番4号 電話番号：099-213-5122 FAX 番号：099-206-1069 受付時間：8時30分～17時00分（土日、祝日を除く）
---

社会福祉法人鹿児島県社会福祉協議会 所在地：〒890-0064 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：099-257-3855 FAX 番号：099-251-6779 受付時間：8時30分～17時00分（土日、祝日を除く）
---

※ 苦情処理第三者委員

氏名	宇都宮 快昭
住所	〒893-1207 肝属郡肝付町新富191番地
電話番号	0994-65-2794

氏名	池畑 春生
住所	〒893-0026 鹿児島県鹿屋市祓川町4561-2
電話番号	0994-43-0315

・公平中立な立場で、苦情の受付、相談にのっていただける委員です。

7. サービス実施記録について

事業者は利用者に対する定期巡回サービス、随時対応サービスの実施について記録を作成します。保管期間は5年間とします。

契約者又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、その交付物を交付するものとしませんが交付物については別途費用が発生しますのでご了承ください。

8. 契約の終了

利用者は、事業者に対して1週間の予告期間をおいて本契約を解約することができます。

ただし利用者の急変、急な入院等やむを得ない事由が生じた場合は予告期間が1週間以内の通知でも、本契約を解約することができます。また、契約書第19条（契約の解約及び終了）に該当する場合は契約の解約終了いたします。

9. 非常災害時の対応について

定期巡回随時対応型訪問介護看護サービスの提供中に、感染症や災害が発生した場合にあっても利用者が継続して定期巡回型訪問介護看護サービスを受けられるよう、サービス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）を策定するとともにその業務計画に従い、定期巡回随時対応型訪問介護看護従業者に対して、必要な研修及び訓練（シミュレーション）計画を策定し、年1回以上の訓練を実施します。

## 10. 緊急時の対応

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、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。

主治医：氏名、所属医療機関名等・所在地・電話番号（勤務先及び携帯）

家族等連絡先：氏名及び続柄、住所、電話番号（自宅、勤務先及び携帯）

対応可能時間：24時間対応可能な体制を確保しております。

## 11. 事故発生予防・事故発生時の対応

(1) 当事業所は事故防止を図るため安全管理委員会を設置し、指針に基づき対応を図ります。

(2) サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、市町村、関係医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際しての処置について記録を行い賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

## 12. 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るべき旨を、従業者との雇用契約の内容としています。

## 13. 虐待の防止について

①虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 上園健二
-------------	----------

②成年後見制度の利用を支援します。

③苦情解決制度を整備しています。

④従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(1) 定期巡回随時対応型訪問介護看護サービスの提供にあたり利用者等の生命または、身体を保護する為、緊急やむを得ない場合を除き、利用者に対し隔離、身体拘束、薬剤投与、その他の方法により利用者の行動を制限しないものとします。

(2) 緊急やむを得ず制限する場合は、利用者に対し事前に行動同制限の根拠、内容、見込まれる期間について十分に説明を行うものとします。また家族等に対しても同様の説明を行うものとします。

(3) 緊急やむを得ず制限を行った場合は、記録に次の事項を記載するものとします。

ア、利用者に対し行動制限を決定した者の氏名、制限の根拠、内容、見込まれる期間及び時間。

イ、前項に基づく利用者に対する説明の時期および内容、その際の概要

ウ、前項に基づく利用者家族に対する説明の時期および内容、その際の概要

## 14. 協力医療機関等

事業者は、下記の医療機関や歯科診療所に協力をいただき、利用者の状態が急変した場合等には、速やかに対応をお願いするようにしています。

<協力医療機関>

・名称：医療法人 青仁会 池田病院

・住所：鹿児島県鹿屋市下祓川町1830番地

<協力歯科医療機関>

・名称：医療法人 青仁会 池田病院 歯科

・住所：鹿児島県鹿屋市下祓川町1830番地

#### 15. 損害賠償について

当事業所において、事業者の責任によりご利用様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します。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、損害の発生について、ご利用様に故意又は過失が認められた場合には、ご利用様の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業者の損害賠償責任を減じさせていただきます。

#### 16. 合鍵の管理法等について

- ① 随時対応の緊急訪問が適切に行えるように合鍵を預かる場合がございます。預かった鍵は事業所のキーボックスにて保管します。
- ② 合鍵の紛失、盗難等の事故が起きた場合は、すみやかに対処し、ご通知いたします。
- ③ サービス終了時や返却のご要望があった場合はすみやかに返却いたします。
- ④ スペアキー作成の必要がある場合は、費用は利用者負担となります。
- ⑤ 合鍵の預かりの同意を、鍵預書にて行います。

#### 17. 加算料金について

- ① 初期加算 利用を開始した日から起算して30日以内の期間については、初期加算として1日につき30単位を加算する。
- ② 介護職員処遇改善加算（区分支給限度基準額外）
  - ・ 介護報酬改定による処遇改善に加えて、介護職員と他業種との賃金格差をさらに縮め、介護が確固とした雇用の場として成長していくための加算。
  - 所定単位数（加算を含む基本単位）×13.7%（1月につき）
- ③ 介護職員特定処遇改善加算（区分支給限度基準額外）
  - ・ 厚生労働大臣が定める基準に適合し、都道府県知事に届け出を行っている為、経験技能のある介護職員等の賃金の改善など、処遇改善に使用する目的の加算
  - 所得単位数（加算を含む基本単位）×6.3%（1月につき）
- ③ サービス提供体制強化加算（I）イ 750単位（1月につき）（区分支給限度基準額外）
  - ・ 厚生労働省が定める基準に適合しているものとして市町村長に届け出た指定定期巡回随時対応型訪問介護看護事業所が利用者に対し、指定定期巡回随時対応型訪問介護看護を行った場合は、当該基準に掲げる区分に従い、1月につき次に掲げる所定単位数を加算する。）
- ④ 総合マネジメント体制強化加算 1,000単位（1月につき）（区分支給限度基準額外）
  - 次に掲げる基準のいずれにも適合すること
  - ・ 個別サービス計画について、利用者の心身の状況や家族を取り巻く環境の変化を踏まえ介護職員や看護職員等の他職種協働により、随時適切に見直しを行っていること。
  - ・ 各サービスの特性に応じて、「病院又は診療所等に対し、日常的に、情報提供等を行っている」「地域における活動への参加の機会が確保されている」
- ⑤ 生活機能向上連携加算
  - 自立支援・重度化防止に資する介護を推進し、利用者の在宅における生活機能向上を図る事を



目的とする。

○生活機能向上連携加算（Ⅰ）100単位（1月につき）

訪問リハビリテーションもしくは通所リハビリテーションを実施している事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師からの助言（アセスメント・カンファレンス）を受けることができる体制を構築し、助言を受けた上で、生活機能の向上を目的とした計画を作成すること。

○生活機能向上連携加算（Ⅱ）200単位（1月につき）

訪問リハビリテーションを実施している事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師が利用者宅を訪問し身体状況等の評価（生活アセスメント）を共同して行い、生活機能の向上を目的とした計画を作成すること。

⑥定期巡回中山間地域等提供加算

- ・厚生労働大臣が定める地域（平成21年厚生労働省告示第83号）に居住している利用者に対して、通常の事業の実施地域（運営規定より鹿屋市内で事業所より30分圏域）を越えて、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を行った場合（一月につき5%に相当する単位）

⑦認知症専門ケア加算

○認知症専門ケア加算（Ⅰ）3単位（1日につき）

- ・認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上のものが利用者の100分の50以上
- ・認知症介護実践リーダー研修終了者を認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が20名未満の場合は1名以上、20名以上の場合は1に当該対象者の数が19を超えて10又は歯数を増すごとに1を加えて得た数以上配置し、専門的な認知症ケアを実施
- ・当該事業所の従業員に対して、認知症ケアに関する留意事項の伝達又は技術的指導に係る会議を定期的開催

○認知症専門ケア加算（Ⅱ）4単位（1日につき）

- ・認知症専門ケア加算（Ⅰ）の要件を満たし、かつ、認知症介護指導者養成研修修了者を1名以上配置し、事業所全体の認知症ケアの指導等を実施
- ・介護、看護職員ごとの認知症ケアに関する研修計画を作成し、実施または実施を予定

⑧介護職員等ベースアップ等支援加算（区分支給限度基準額外）

- ・介護、障害福祉職員の処遇改善について、「コロナ克服・新時代開拓のための経済対策」を踏まえ、令和4年10月臨時の報酬改定を行い、収入を3%程度引き上げるための加算。

○所得単位数（加算を含む基本単位）×2.4%（1月につき）

この重要事項説明書は、平成25年 3月 11日より施行する。

この重要事項説明書は、平成26年 4月 1日より施行する。

この重要事項説明書は、平成27年 4月 1日より施行する。

この重要事項説明書は、平成27年 12月 1日より施行する。

この重要事項説明書は、平成29年 4月 1日より施行する。

この重要事項説明書は、平成30年 4月 1日より施行する。

この重要事項説明書は、平成30年 8月 1日より施行する。  
この重要事項説明書は、平成31年 4月 1日より施行する。  
この重要事項説明書は、令和元年 5月 1日より施行する。  
この重要事項説明書は、令和元年 10月 1日より施行する。  
この重要事項説明書は、令和2年 4月 1日より施行する。  
この重要事項説明書は、令和3年 4月 1日より施行する。  
この重要事項説明書は、令和4年 2月 1日より施行する。  
この重要事項説明書は、令和4年 4月 1日より施行する。  
この重要事項説明書は、令和4年 10月 1日より施行する。