

**愛ホームケア にじのまち 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
重要事項説明書（令和7年4月1日）**

事業の目的

きらり健康生活協同組合が開設する愛ホームケアにじのまち定期巡回・随時対応型訪問介護看護が行う指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業者の介護福祉士または、訪問介護員研修の修了者が要介護状態にある高齢者に対し、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を確保する事を目的とする。

運営の方針

- 1) 当事業者は、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に配慮して、入浴、排泄、食事等の身体介護および身体介護に付随する生活援助、日常生活上の緊急時の対応、その他、安心して居宅での生活を送ることができるようにするための援助を行うものとする。
- 2) 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供するものと連携に努めるものとする。

1 愛ホームケア にじのまち定期巡回・随時対応型訪問介護看護の概要

1) 事業者の所在地およびサービス提供できる地域

事業者名	愛ホームケア にじのまち定期巡回・随時対応型訪問介護看護
所在地	福島市南沢又字上並松8-6
電話番号	024-555-2626
介護保険指定番号	0790100853
サービス提供地域	清水地区 信陵地区

2) 事業者の職員体制

	業務内容	
管理者	事業の管理 運営	1名
計画作成責任者	サービス管理、運営	2名以上
オペレーター	通報を随時受け付け対応	2名以上
訪問介護員	サービス提供	4名以上

看護職員 訪問看護ステーションと連携型とする

3) サービス提供時間 サービス提供地域

営業日	年中無休
営業時間	24 時間対応
苦情対応時間	午前 9 時から午後 17 時
サービス提供地域	清水地区 信陵地区

2 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス等の内容

- ① 定期巡回サービス
定期的に利用者の居宅を巡回して行う排泄の介護等、日常生活上の支援を行う
- ② 随時対応サービス
利用者又は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又は訪問介護員等の訪問若しくは看護師等による対応の要否等を判断をする
- ③ 随時訪問サービス
利用者又は家族からの通報によりその者の居宅を訪問し、日常生活上の緊急時の対応等を行う
- ③ 訪問看護サービス (訪問看護ステーションと連携型)
主治医の指示によりその者の居宅を訪問し、療養上の世話又は必要な診療の補助

3 利用料金

- 1) 介護保険法等関連法に定められた料金となります。
料金表は別紙

4 サービスの利用方法

- 1) サービスの利用開始
当事業者の職員がお伺いたします。重要事項の説明を行い契約を結び、サービス提供を開始します。また、訪問介護計画書を作成し利用者様の同意を得ます。
- 2) サービスの中止・終了
 - ①利用者様のご都合でサービスの終了を希望する場合
サービスの終了を希望される場合は、早めに当事業者またはケアマネジャーにお申してください。
◎当事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に違反した場合、利用者様ご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または、当事業者が破産した場合、利用者様は、文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。
 - ②当事業者の都合でサービスを終了する場合
◎人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1カ月前までに文書で通知します。
◎利用者様がサービス利用料金のお支払いを2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず14日以内に支払わない場合
◎利用者様またはご家族が事業者職員に対してハラスメント行為①身体的暴力(叩く等)

精神的暴力（怒鳴る 誹謗中傷 過剰な要求等）③セクシャルハラスメント（必要もなく手や胸を触る等）があり注意を促しても改善しない場合、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただきます。

◎自然災害、有事等の状況化において通常の訪問が提供できない、もしくは訪問を中断する場合があります。

③自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

◎利用者様が介護保険施設に入所された場合

◎利用者様の要介護認定区分が、非該当（自立）又は要支援と認定された場合

◎利用者様がお亡くなりになった場合

5 合鍵の管理及び紛失時の対処方法

合鍵の管理場所・管理については、キーボックスの設置等を含め利用者様・ご家族様と相談し取り決めます。鍵の取り扱いについては厳重にかつ細心の注意で取扱います。

万が一、事業者側が紛失した際には、ご利用者、ご家族と協議の上、当事業者負担により鍵の設置交換いたします。

6 緊急時および事故発生時の対処方法

1) サービスの提供中に利用者の容態に変化等があった場合、事前の打ち合わせにより、救急車等必要な処置を講ずるものとします。（状況に応じてご家族の協力もお願いします。）

2) 事故発生時については、1)による対応の後、速やかに管理者に報告するものとし、管理者は、保険者、担当介護支援事業所等、関係部署に報告し指示を仰ぐものとします。管理者は、事故報告書等を整備し再発防止に努めます。

3) 損害賠償について、事業者は、サービスの提供にともなって利用者の生命、身体、財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対し損害を賠償します。

4) 万が一、職員に利用者の血液・体液の暴露や針刺し事故が発生した場合に、利用者の感染情報（C型肝炎など）がない場合、感染症の血液検査を実施させていただくことに承諾をお願いいたします。尚、検査費用についてこちらで負担させていただきます。

7 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

1) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

2) サービス提供中に、当該事業者従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

8 個人情報の取り扱いについて

利用者等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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めます。

9 実習生受け入れに関する承諾事項

当該事業者において専門職育成と社会貢献の一環として各種の専門職の実習受け入れを行っています。その際利用者様ご家族に対して職員の指導の下、援助活動の実践を行います。尚、実習生の援助活動に関する苦情及び要望などの問い合わせに関しては苦情受付担当者にご相談して下さい。

10 ご利用にあたってのお願い

- ・当事業者では、ICTを導入し、情報通信端末での入力、記録をしています。写真や動画での記録をさせていただくこともありますのでご協力をお願いします。
- ・予め計画された訪問予定時間に、交通事情や利用者の緊急時の対応により遅れる場合があります。
- ・災害等により、通常の訪問が継続できない場合、変更や中止する場合があります。
- ・感染予防のため、手洗い等を実施しております。訪問介護サービス提供の前後に手洗いの場の提供にご協力をお願いします。
- ・訪問中にペットがサービス提供に影響を及ぼす場合、別室に隔離をお願いする場合があります。
- ・利用者及びご家族からのお心遣い、訪問時の飲食などのおもてなしはご遠慮します。

11 第三者による評価の実施状況

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

12 サービス内容に関する苦情

① 事業者ご利用者様相談苦情担当

苦情受付担当 管理者 加藤悦子 電話番号 555-2626
 苦情受付日時 毎月曜日～土曜日（8：45～17：00）年末年始休業中は除く
 その他

当事業者以外に、市町村等の相談・苦情窓口に苦情を伝えることができます。

市相談苦情窓口 福島市介護保険課

電話番号 024-525-6587

福島県国民健康保険連合会 介護福祉課 苦情相談窓口

電話番号 024-528-0040

<https://www.fukushima-kokuho.jp/ippan/ka-kujyo.html>

13 当事業者の概要

名称・法人種別	きらり健康生活協同組合
代表者役職・氏名	理事長 木村 公
本部所在地・電話番号	福島市野田町1丁目15番12号 531-6262

..... 契約を交わす場合は以下の確認をすること

年 月 日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、本書面に基づいて重要事項を説明しました。

事業者 きらり健康生活協同組合
所在地 福島市南沢又字上並松8-6

名 称 愛 ホームケアにじのまち定期巡回・随時対応型訪問介護看護
管理者 加藤悦子
説明者 氏名

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。

年 月 日

利用者
住 所
氏 名

(代理人)
住 所
氏 名