

# 重要事項説明書

(西暦

現在)

## 1 事業者概要

法人名称	株式会社 エール
代表者名	代表取締役 平田 晶奈
所在地・連絡先	住所：岡山市北区今6丁目5-23 電話：086-250-8115 FAX：086-239-8116
法人設立年月日	平成27年9月30日

## 2 事業所の概要

### (1) 事業所の名称及び事業所番号

事業所名	ケアステップ エール
事業所番号	3390102691
所在地・連絡先	住所：岡山市北区今6丁目5-23 電話：086-250-8115 FAX：086-239-8116
管理者名	平田 晶奈
事業所の通常の事業の実施区域	岡山市内（東区を除く） 北区：岡山中央・京山・岡北（北方・津島東町・津島中・学南町・大和町・中井町・南方4のみ）・石井・桑田・岡輝・中山（中山・平津小学校区のみ）香和（横井小学校区のみ）・吉備・御南中学校区 中区：東山（湊を除く）・操山（原尾島・浜・東川原・西川原のみ） 中学校区 南区：芳田・芳泉・福浜・藤田・福南・妹尾・福田・興除中学校区

### (2) 事業の目的

株式会社 エールが運営するケアステップ エール（以下「事業所」という）が行う指定期巡回随時対応型訪問介護看護の事業（以下「事業」という）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、事業の円滑な運営管理を図るとともに、居宅で介護や療養が必要になった者（以下「利用者」という）の意思及び人権を尊重し、利用者の立場に立った適切な事業の提供を確保することを目的とします。

### (3) 運営の方針

- ①利用者のあらゆる特性を踏まえて事業の提供を行い、利用者の心身の機能の維持回復を図るとともに、生活の質の確保を重視した在宅療養が継続できるように支援します。
- ②事業の提供により、利用者のみならず家族の心身負担の軽減を図り、充実した家庭での療養生活が継続できるよう支援します。
- ③事業所の従業者は、利用者の主体性を高めるような働きかけをし、利用者が本来持つ能力の可能性を最大限に引き出す支援に努めます。
- ④事業所の従業者は、常に根拠に基づいた事業の提供を意識し、専門職として適切な知識・技術の向上に努めるとともに、常にその質の評価を行い、改善を図ります。
- ⑤事業の実施に当たっては、関係市町村、居宅介護支援事業所、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ます。

(4) 営業日及び営業時間

営業日	365 日
営業時間	24 時間

(5) 職員体制

職 種	職 員 数
1. 管 理 者	1 名
2. 計画作成責任者	1 名以上
3. オペレーター	5 名以上
4. 訪問介護員	1 名以上
5. 訪問看護員	5 名以上

3 提供する事業の内容及び費用について

(1) 提供する事業の内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
定期巡回サービス	1 日複数回の訪問を行い、居宅介護者の入浴、排泄、食事等の介護及びその他の日常生活を支援します。
随時対応サービス	あらかじめ利用者の心身の状況等を把握した上で、随時利用者又はその家族からの通報を受けその内容等を基に相談援助又は訪問介護看護サービスの要否の判断を行います。
随時訪問サービス	随時対応サービスの要否の判断に基づき、訪問介護員等が居宅に訪問し利用者に対して日常生活を支援します。
訪問看護サービス	看護職員等が居宅に訪問して、療養上の世話又は診療の補助を行います。

- ・利用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、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた定期巡回随時対応型訪問介護看護計画（以下、「計画」という）に定められます。
- ・利用者がサービス内容等の変更を希望する場合で、その変更が居宅サービス計画書（ケアプラン）の範囲内で可能な場合は、速やかに「計画」の変更等の対応を行います。
- ・サービス提供にあたっては、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止につながるよう、適切なサービスを提供します。

## (2) 職員の禁止行為

職員は事業の提供にあたって、次の行為は行いません。

- ①利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの受け取り
- ②利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③利用者の同居家族に対する事業の提供
- ④利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者また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）
- ⑥その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

## (3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額

- ・利用料その他の費用の額については、別紙に定めるとおりとします。
- ・介護保険による事業を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該事業が法定代理人受領サービスであるときは、厚生労働大臣が定める負担割合の額とします。但し、法定代理受領サービスに該当しない事業を提供した場合は、原則として保険給付及び利用料を全額お支払いいただきます。また、この場合は保険給付の請求のためのサービス提供証明書を交付いたします。その証明書により、介護保険法令に基づいて、保険給付の償還払い（一旦、利用者が保険給付及び利用料を全額払い、その後市町村から払い戻しを受ける方法）が可能となります。
- ・利用者宅から事業所への通報、事業所以外への連絡に係る通信料（電話料金）については利用者が負担するものとします。
- ・通常の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は、その実施地域を越えた地点から自宅までの交通費の実費を徴収させていただきます。なお、自動車・バイクを使用した場合の交通費は実施地域を越えた地点から、片道1 kmごと50円を徴収させていただきます。
- ・当月の利用料等の請求書をもって、翌月15日以降に利用者へ通知し、利用者から利用料等の支払いを受けたときは領収書を発行します。
- ・利用者は、利用料等を取引金融機関からの自動引き落としによりお支払いください。請求金額の引き落とし日は、別紙に定めるとおりとします。引き落とし手数料は事業所が負担します。利用料等のお支払い完了後、領収書を発行します。

## 4 事業の提供にあたって

- (1) 事業の提供に先立って、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限）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事業所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、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、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、必要な援助を行うものとします。
- (3) 事業の提供は「計画」に基づいて行います。なお、計画書は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (4) 職員に対する事業の提供に関する具体的な指示や命令は、すべて事業所が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

## 5 緊急時等における対応方法

従業者は、事業の提供中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨時応急の手当を行うとともに、速やかに主治の医師に連絡し、適切な処置を行います。

## 6 事故発生時の対応

- (1) 事業所は、事業の提供に際し、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、その他関係機関等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して行った処置について記録し、その完結の日から5年間保存します。
- (3) 事業所は、利用者に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、事業所は下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	あんしん総合保険

## 7 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法

事業所は、利用者の居宅に出入りする目的で利用者宅の鍵を預かる場合には、以下のよう  
に管理方法を定めます。

- (1) 鍵の預かり証を発行します。※複数が必要な場合は複製をお願いします。
- (2) 預かり証原本は利用者に交付し、写しを事業所で保管します。
- (3) 事業所は鍵の管理について最善の注意を払い、施錠可能なキーボックスに保管します。
- (4) 万が一預かり中の鍵を紛失した場合は、利用者又はその家族等に速やかに報告し、利用者・家族等の意見、要望を踏まえ、誠意を持って対応を決定します。

## 8 虐待・身体拘束の防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次の措置を講じます。

- (1) 虐待防止・身体拘束等の適正化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ります。
- (2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制を整備します。
- (3) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施する等の必要な措置を講じます。
- (5) やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、その際の利用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。
- (6) 事業所は、事業の提供中に、当該事業所の従業者又は養護者（利用者の家族等利用者を現に擁護する者）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。
- (7) 虐待防止・身体拘束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 平田 晶奈
-------------	-----------

## 9 成年後見制度の活用支援

事業所は、適正な契約手続き等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援します。

## 10 サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 事業所は、事業の提供に係る利用者及びその家族からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため相談窓口を設置します。また、解決に向けて調査を実施し、改善の措置を講じて利用者及びその家族に説明します。
- (2) 事業所は、前項の苦情の内容等について記録し、その完結の日から5年間保存します。

### <相談窓口>

担当者氏名	平田 晶奈
連絡先	所在地：岡山市北区今6丁目5-23 電話：086-250-8115 FAX：086-239-8116
受付日及び受付時間	月曜日～土曜日 9:00～18:00

### <介護保険による定期巡回・随時対応型訪問介護看護の相談・苦情窓口>

岡山県国民健康保険団体連合会	086-223-8811
岡山市事業者指導課	086-212-1012
岡山市介護保険課	086-803-1240

## 11 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 事業所は、事業を提供する上で知り得た利用者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。
- (2) 事業所は、利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- (3) 前2項にかかわらず、利用者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、利用者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。
- (4) 利用者の個人情報の取り扱いについては個人情報保護法を遵守し、個人情報を用いる場合には事業者が定める個人情報保護方針（プライバシーポリシー）に従い、誠実に対応します。
- (5) 事業所は、教育に基づく同行訪問として学生等を同行させることがあります。それらの者も守秘義務は遵守するものとします。

## 12 身分証携行義務

従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## 13 サービス提供の記録

- (1) サービス実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- (2) 利用者は、事業所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。

#### 14 衛生管理等について

事業所において感染症等が発生、又はまん延しないように、次の措置を講じます。

- (1) 従業者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等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所における感染症等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概ね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。
- (4) 事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整理しています。
- (5) 従業者に対し、感染症等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ます。

#### 15 サービスの休止及び担当者の変更

- (1) 従業者の諸事情(体調不良等)によって、サービスの日時変更及び休止をさせて頂く場合があります。
- (2) 利用者はいつでも訪問介護員等の変更を申し出ることができます。その場合、当事業所は提供するサービスの目的に反する等、拒む正当な理由がない限り変更の申し出に応じます。
- (3) 事業所は、従業者の退職や異動等により、担当者を変更することがあります。その場合には、事前にお客様の了解を得ます。
- (4) サービス提供時に担当の訪問介護員を決定します。但し、実際のサービス提供にあたっては、複数の従業者が交代してサービス提供します。

#### 16 介護・医療連携推進会議

- (1) サービスの提供にあたっては、地域に密着し開かれたものにするために、介護・医療連携推進会議を設置し、サービス提供状況等を報告し、評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聞く機会を設けるものとします。
- (2) 介護・医療連携推進会議の開催は、おおむね6ヶ月に1回以上とします。
- (3) 会議のメンバーは、利用者及び家族、地域住民の代表者、医療関係者、地域包括支援センターの職員、有識者等とします。
- (4) 介護・医療連携推進会議の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表します。

#### 17 訪問看護事業者との連携

事業所は、利用者に対する指定訪問看護の提供を行う指定訪問看護事業者と連携します。連携を行う指定訪問看護事業所との協定に基づき、当該指定訪問看護事業所から、以下の事項について必要な協力を得るものとします。

- (1) 利用者に対するアセスメント
- (2) 随時対応サービスの提供に当たっての連絡体制の確保
- (3) 医療・介護連携推進会議への参加
- (4) その他必要な指導及び助言

#### 18 業務継続に向けた取組の強化について

- (1) 感染症等や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問介護看護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(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。

## 19 ハラスメントについて

事業所は、従業員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 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。
  - ・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
  - ・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
  - ・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、従業員、取引先事業者の方、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、再発防止会議等により、同時案件が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (3) 従業員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修等を実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、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、医療機関への連絡、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。