

ありがとう安心定期便

(指定定期巡回・随時対応訪問介護看護)

重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定定期巡回・随時対応訪問介護看護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。分からないこと、分かりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

1 指定定期巡回・随時対応訪問介護看護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社QOLサービス
代表者氏名	代表取締役 妹尾 弘幸
本社所在地 (連絡先等)	広島県福山市春日町浦上 1205 番地 TEL (084) 948 - 0439 FAX (084) 948 - 0435
法人設立年月日	平成 10 年 4 月 21 日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ありがとう安心定期便
指定事業所番号	福山市指定 3491502013
事業所所在地	広島県福山市春日町浦上 1224 番地
連絡先 相談者担当者名	(電話) 084-948-3412 (FAX) 084-948-3414 (オペレーター) 080-6269-2616 (担当者) 管理者/茅本 千恵 (かやもと ちえ)
通常の 事業の実施地域	坪生町、坪生町南、大谷台、東陽台、青葉台、能島、春日町、春日台、春日池、春日町宇山、浦上、吉田、蔵王町、南蔵王町、伊勢丘。 ※上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

(2) 第三者評価実施の有無

実施状況	なし
直近の実施年月日	
評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

(3) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社 QOL サービスが設置するありがとう安心定期便（以下「事業所」という）において実施する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業（以下「事業」という）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、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の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ことを目的とする。
運営の方針 (指定訪問介護)	指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたっては、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その者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応等の援助を行うとともにその療養生活を支援し、心身機能の維持回復を目指すものとする。

(4) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	365 日
営業時間	24 時間

(5) サービス提供可能な人時間帯

サービス提供日	365 日
サービス提供時間	24 時間

(6) 事業所の職員体制

管理者	茅本 千恵
-----	-------

職種	職務内容	人員数
管理者	1 事業所の従業者・業務の管理を一元的に行います。 2 法令等において規定されている指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施に関し、従業者に対し遵守すべき事項において指揮命令を行います。	常勤 1 名
計画作成責任者	1 適切なサービスが提供されるよう介護計画を作成します。 2 利用の申し込みに係る調整等のサービス内容の管理を行います。	常勤 1 名
オペレーター	1 利用者又はその家族等からの通報に対応します。 2 計画作成責任者及び定期巡回サービスを行う訪問介護員と密接に連携し、利用者の心身の状況等の把握に努めます。 3 利用者又はその家族に対し、相談及び助言を行います。 4 事業所に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用の申し込みに係る調整を行います。 5 訪問介護等に対する技術的指導等のサービスの内容の確認を行います。	介護福祉士 1 名
定期巡回サービスを行う訪問介護員等	定期的な巡回により、排せつの介護、日常生活上の世話等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。	訪問介護員 1 名
随時訪問サービスを行う訪問介護員等	利用者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の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。	訪問介護員 1 名
訪問看護サービスを行う看護師など	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等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。	ありがとう総合訪問センター訪問看護と連携

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービス内容について

サービス区分と種類	サービス内容
定期巡回・随時対応訪問介護看護計画の作成	1 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、当該目標を達成するための具体的な定期巡回サービス及び随時訪問サービスの内容等を記載した定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成します。 2 利用者に応じて作成した計画について、利用者及びその家族に対して、その内容について説明し同意を得ます。 3 計画を作成した際には、当該計画を利用者に交付します。 4 作成に当たっては、利用者の状態に応じた多様なサービスの提供に努め、さらに作成後は実施状況の把握を行い、必要に応じて定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の変更を行います。
定期巡回・随時対応訪問介護看護の内容	1 利用者又はその家族に対する相談、助言等を行います。 2 利用者からの随時の連絡に対する受付、相談等を行います。 3 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、排せつ介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な介護を行います。 4 利用者からの随時の連絡に対応した排せつ介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な介護を行います。 5 定期巡回・随時対応訪問介護看護業務の一部を、連携先の訪問看護事業所と連携し、以下の業務内容を委託しています。 (1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書作成におけるアセスメント及びモニタリングの実施 (2) 随時対応サービス対象者のサービス提供における連絡体制の確保 (3) その他必要な指導及び助言

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、サービス提供にあたって次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は加齢からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除等）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又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）
- ⑧ 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（介護保険を適用する場合）について

【定期巡回・随時対応訪問介護看護費】※連携型

要介護度	基本単位	利用者負担額		
		1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	5,446/月	5,446/月	10,892 円/月	16,338 円/月
要介護2	9,720/月	9,720/月	19,440 円/月	29,160 円/月
要介護3	16,140/月	16,140/月	32,280 円/月	48,420 円/月
要介護4	20,417/月	20,417/月	40,834 円/月	61,251 円/月
要介護5	24,692/月	24,692/月	49,384 円/月	74,076 円/月

※月途中からの利用開始や、月途中での利用中止の場合、短期入所系サービス利用時については日割り日額を乗じた利用料となります。

※通所介護、通所リハビリテーションもしくは認知症対応型通所介護を利用している利用者は、所定単位数から、当該月の通所系サービスの利用日数に以下の単位数を乗じて得た単位数を減じたものを、当該月の所定単位数とします。

《通所サービス利用時の調整（1日につき）》

通所介護、通所リハビリテーション若しくは認知症対応型通所介護を利用している利用者は、所定単位数から、当該月の通所系サービスの利用日数に次ページの単位数を乗じて得た単位数を減じたものを、当該月の所定単位数とします。

定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（連携型）

要介護度	基本単位	利用者負担額		
		1 割負担	2 割負担	3 割負担
要介護 1	62	62 円	124 円	186 円
要介護 2	111	111 円	222 円	333 円
要介護 3	184	184 円	368 円	552 円
要介護 4	233	233 円	466 円	699 円
要介護 5	281	281 円	562 円	843 円

※当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者にサービス提供を行った場合は、1 月につき 600 単位（利用料：1 割負担：600 円、2 割負担：1,200 円、3 割負担：1,800 円）が減額となり、当事業所における 1 月当たりの利用者が同一敷地内建物等に 50 人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、1 月につき 900 単位（利用料：1 割負担：900 円、2 割負担：1,800 円、3 割負担：2,700 円）が減額となります。

※利用者が短期入所生活介護、短期入所療養介護、特定施設入居者生活介護、夜間対応型訪問介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護若しくは複合型サービスを受けている間は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護費は算定しません。

※虐待防止に向けての取り組みとして、高齢者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ていない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のための年 1 回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記金額の 99/100 となります。

【加算料金】

要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本単位	利用者負担額			算定回数等
		1 割負担	2 割負担	3 割負担	
初期加算	30	30 円	60 円	90 円	1 日につき
総合マネジメント体制強化加算 I	1,200	1,200 円	2,400 円	3,600 円	1 月につき
サービス提供体制強化加算（I）	750	750 円	1,500 円	2,250 円	1 月につき
介護職員処遇改善加算（I）	基本サービス費に各種加算減算を加えた 1 月あたりの総単位数に 13.7%を乗じた金額				
介護職員等特定処遇改善加算（I）	基本サービス費に各種加算減算を加えた 1 月あたりの総単位数に 6.3%を乗じた金額				
介護職員等ベースアップ等支援加算	基本サービス費に各種加算減算を加えた 1 月あたりの総単位数に 2.4%を乗じた金額				

※初期加算は、当事業所の利用を開始した日から 30 日以内の期間について算定します。

※サービス提供体制強化加算は、当事業所が厚生労働大臣の定める基準に適合しているものとして届け

出し、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。

※介護職員処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

※総合マネジメント体制強化加算は、利用者の状況の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、診療所その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。

《訪問看護を利用する場合》

要介護度	基本単位	利用者負担額		
		1 割負担	2 割負担	3 割負担
要介護 1	2,961/月	2,961 円/月	5,922 円/月	8,883 円/月
要介護 2				
要介護 3				
要介護 4				
要介護 5	3,761/月	3,761 円/月	7,522 円/月	11,283 円/月

※（訪問看護サービスを行う場合）居宅サービス計画上、准看護師以外の看護師等が訪問することとされている場合に、准看護師が訪問する場合は、所定単位数の 100 分の 98 に相当する単位数を算定します。また、居宅サービス計画上、准看護師が訪問することとされている場合に、事業所の事情により准看護師以外の看護師等が訪問する場合については、所定単位数の 100 分の 98 を乗じて得た単位数を算定します。

【加算料金（看護）】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本単位	利用者負担額			算定回数等
		1 割負担	2 割負担	3 割負担	
緊急時訪問看護加算	574	574 円	1,148 円	1,722 円	1 月につき
特別管理加算（Ⅰ）	500	500 円	1,000 円	1,500 円	1 月につき
特別管理加算（Ⅱ）	250	250 円	500 円	750 円	1 月につき

ターミナルケア加算	2,000	2,000 円	4,000 円	6,000 円	死亡日及び死亡日前 14 日以内に 2 日以上ターミナルケアを行った場合（死亡月に 1 回）
-----------	-------	---------	---------	---------	--

サービス提供体制強化加算	50	50 円	100 円	150 円	1 月につき
--------------	----	------	-------	-------	--------

※緊急時訪問看護加算は、当事業所が利用者の同意を得て、計画的に訪問することとなっていない緊急時訪問を必要に応じて行う場合に算定します。

※特別管理加算は、訪問看護サービスの実施に関する計画的な管理を行った場合に算定します。

○特別管理加算（Ⅰ）を算定する場合の利用者について

医科診療報酬点数表に掲げる在宅悪性腫瘍患者指導管理若しくは在宅気管切開患者指導管理を受けている状態又は気管カニューレ若しくは留置カテーテルを使用している状態の方。

○特別管理加算（Ⅱ）を算定する場合の利用者について

- ・医科診療報酬点数表に掲げる在宅自己腹膜灌流指導管理、在宅血液透析指導管理、在宅酸素療法指導管理、在宅中心静脈栄養法指導管理、在宅成分栄養経管栄養法指導管理、在宅自己導尿指導管理、在宅持続陽圧呼吸療法指導管理、在宅自己疼痛管理指導管理又は在宅肺高血圧症患者指導管理を受けている状態の方
- ・人工肛門又は人工膀胱を設置している状態の方
- ・真皮を超える褥瘡の状態の方
- ・点滴注射を週3日以上行う必要があると認められる状態の方

※ターミナルケア加算は、在宅で死亡された利用者について、利用者又はその家族等の同意を得て、その死亡日及び死亡日前14日以内に2日（末期の悪性腫瘍その他別に厚生労働大臣が定める状態にあるものは1日）以上ターミナルケアを行った場合（ターミナルケアを行った後、24時間以内にご自宅以外で死亡された場合を含む）に算定します。その他別に厚生労働大臣が定める状態にあるものは次のとおりです。

イ 多発性硬化症、重症筋無力症、スモン、筋萎縮性側索硬化症、脊髄小脳変性症、ハンチントン病、進行性筋ジストロフィー症、パーキンソン病関連疾患（進行性核上性麻痺、大脳皮質基底核変性症及びパーキンソン病（ホーエン・ヤールの重症度分類がステージ3以上であって生活機能障害度がⅡ度又はⅢ度のものに限る）、多系統萎縮症（線条体黒質変性症、オリブ橋小脳萎縮症及びシャイ・ドレーガー症候群）、プリオン病、亜急性硬化性全脳炎、ライソゾーム病、副腎白質ジストロフィー、脊髄性筋萎縮症、球脊髄性筋萎縮症、慢性炎症性脱髄性多発神経炎、後天性免疫不全症候群、頸髄損傷及び人工呼吸器を使用している状態

ロ 急性増悪その他当該利用者の主治の医師が一時的に頻回の訪問看護が必要であると認める状態

※(利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合) 上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

(4) その他の費用について

以下の金額は全額が利用者の負担となります。

サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する	利用者の負担となります。
----------------------------	--------------

電気、ガス、水道の費用	
交通費	実施地域以外の方は、通常の実施地域を越えた地点から路程 1 kmあたり 50 円をご負担いただきます。

4 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法

利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	- 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 - 上記に係る請求書は、利用月の翌月 15 日前後に利用者あてにお届け（郵送）します。
利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払方法等	- サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 ①事業者指定口座への振り込み ②利用者指定口座からの自動振替 ③現金支払い - お支払いの確認後、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管してください（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります）。

※利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いがない場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

5 サービス提供にあたって

- （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〔要支援〕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。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- （２）利用者が要介護（要支援）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（介護予防支援又は介護予防ケアマネジメント）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（要支援）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（要支援）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。
- （３）指定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又は

その家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明いたします。その内容及び支払いに同意される場合は、同意する旨の文書に署名（記名押印）いただきます。

- （４） サービス提供は計画に基づいて行います。なお、計画は、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。
- （５） 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。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。

6 衛生管理等

- （１） 定期巡回・随時対応型訪問介護看護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） 事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めます。

7 緊急時の対応について

指定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他緊急事態が生じた場合は、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。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。

【主治医】	医療機関名 氏 名 電 話 番 号
【家族等緊急連絡先】	氏 名 続柄 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話

8 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係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。

事故の状況及び事故に際して行った処置・経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みを行います。

また、利用者に対する指定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、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保
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	対人・対物事故等 ※全ての事故に対応するものではありません

9 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定地域密着型定期巡回随時対応型訪問介護看護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

(下記【事業所受付窓口】のとおり)

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応します。

(2) 苦情申立の窓口

事業所は苦情受付窓口を設置しており利用者・家族からの苦情に迅速、適切に対応します。

又、事業所への苦情やご意見は行政やその他苦情受付機関に相談することもできます。

(3) 事業所における苦情の受付

事業所における苦情やご相談は以下の専門窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口 管理者：茅本 千恵
- 電話番号 084 - 948 - 3412

(4) 行政機関その他苦情受付機関

福山市役所 介護保険課	所在地 広島県福山市東桜町 3-5 電話番号 084-928-1166 受付時間 8:30~17:15 (土・日・祝日は除く)
広島県国民健康保険団体連合 会 介護保険課	所在地 広島県広島市中区東白島町 19-49 国保 会館 電話番号 082 - 554 - 0783 受付時間 8:30~17:15 (土・日・祝日は除く)

10 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

1 1 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する 秘密の保持について	① 事業者は、利用者及びその家族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ダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。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。 ③ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者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、従業者との雇用契約の内容とします。
個人情報の保護について	① 事業者は、利用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、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の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利用者の家族の個人情報を用いません。 ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、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、利用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、追加また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（開示に際して複写費用等が必要な場合は利用者の負担となります）。

1 2 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処法について

- (1) 利用者から合鍵を預かる必要のある場合は、書面によりその取扱い方法について説明した上で、合鍵を預かることに同意する旨の文書に署名（記名押印）を得ます。
- (2) 預かった合鍵については、使用時以外は施錠された保管庫に保管します。
- (3) 合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者へ連絡を行うとともに、警察への届出等必要な措置を行います。

1 3 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。

虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者／茅本 千恵
(1) 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。	
(2) 虐待防止のための指針の整備をしています。	
(3) 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。	
(4) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・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、これを市町に通報します。	

1 4 身体拘束の禁止

事業所は、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という）は行わない。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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。

1 5 心身の状況の把握

指定訪問介護（指定介護予防訪問介護相当事業）の提供に当たっては、居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者等）が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健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るものとします。

1 6 居宅介護支援事業者等（介護予防支援事業者等）との連携

- (1) 指定定期巡回・随時対応訪問介護看護の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保険医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとします。

医療機関 (かかりつけ医)	(名称)	(主治医)
	(所在地)	
	(電話番号)	
家族等緊急連絡先	(氏名)	(続柄)
	(住所)	
	(自宅電話番号)	
	(勤務先及び携帯番号)	

17 地域との連携について

- (1) 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、地域の医療関係者、地域包括支援センターの職員等により構成される協議会（以下、「介護・医療連携推進会議」といいます。）を設置し、概ね6月に1回以上、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供状況等を報告し、介護・医療連携推進会議の評価を受けます。
- (2) 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、(1)の評価、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。

18 サービス提供の記録

- (1) 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施ごとに、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提供した日から5年間保存します。
- (2) 利用者は、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。

19 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する地域密着型通所介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に行います。
- (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。

20 非常災害対策

事業者には災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。

災害対策に関する担当者（防火管理者）	相田 倅希
--------------------	-------

- （１） 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。
- （２） 年２回、避難、救出その他必要な訓練を行います。また、訓練の際は、地域住民との連携に努めます。

避難訓練の実施時期：年２回（５月・１１月）

21 衛生管理等

- （１） 訪問介護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に、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の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、従業員に周知徹底しています。
 - 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 従業員に対し、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ます。

22 ハラスメント対策について

指定的巡回・随時対応訪問介護看護の提供に当たっては、適切な事業の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって相当な範囲を超えたものにより従業員等の就業環境が害されることを防止するための方針を明確化する等、必要な措置を講じます。

23 サービス提供に関する相談、苦情について

- （１） 苦情処理の体制及び手順

提供した定期巡回・随時対応訪問介護看護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付ける窓口を設置し、円滑かつ適切に対応します（下記【苦情受付窓口】のとおり）。

- （２） 苦情受付の窓口

事業所は苦情を受け付ける窓口を設置しており利用者及びその家族からの苦情に迅速、適切に対応します。また、事業所への苦情やご意見は行政やその他苦情受付機関に相談することもできます

- （３） 事業所における苦情の受付

事業所における苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

苦情受付窓口	管理者／茅本 千恵
受付時間	月曜日～土曜日 8時 00 分～17 時 30 分
電話番号	084-948-3412
FAX 番号	084-948-3414

(4) 行政機関その他苦情受付機関

福山市役所 介護保険課	所 在 地 広島県福山市東桜町 3-5 電話番号 084-928-1166 受付時間 午前 8：30～午後 5：15（土・日・祝日は除く）
広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護第二係	所 在 地 広島県広島市中区東白島町 19-49 国保会館 電話番号 082 - 554 - 0783 受付時間 午前 8：30～午後 5：15（土・日・祝日は除く）