

医療生協さいたま生活協同組合

ケアセンターかがやき

重要事項説明書

(2025年7月1日 現在)

| | |
|-----------|--|
| 夜間対応型訪問介護 | 川口市指定 第 1190200707号 指定年月日 平成29年3月1日 |
|-----------|--|

医療生協さいたま生活協同組合が設置・運営するケアセンターかがやき(以下「当事業所」という)は、利用者に対して、夜間対応型訪問介護(以下「サービス」という)を利用者との契約に基づき提供します。

当事業所の概要や提供するサービスの内容、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. 事業者の概要 | - 8 - |
| 2. 運営方針 | - 8 - |
| 3. サービス提供する事業所の概要 | - 8 - |
| 4. 当事業所が提供するサービスと利用料金について | - 8 - |
| 5. サービスの提供における留意事項 | - 11 - |
| 6. 勤務体制の確保等 | - 12 - |
| 7. サービスの終了に伴う援助について | - 13 - |
| 8. サービスに関する相談・苦情の受付について (契約書第16条参照) | - 13 - |
| 9. サービスにおける個人情報の取り扱い基準の順守について | - 14 - |
| 10. 利用料金のお支払い方法 | - 14 - |

1. 事業者の概要 (2024年11月1日現在)

| | | | | |
|-----------------|----------------------------------|----|--------------|----|
| 名称 | 医療生協さいたま生活協同組合 | | | |
| 住所 | 〒333-0831 埼玉県川口市木曽呂1317 | | | |
| 代表者 | 代表理事 増田 剛 | | | |
| 電話・FAX番号 | 電話)048-294-6111 FAX)048-294-1490 | | | |
| 医療機関・ 介護事業所数 | 病院 | 5 | 訪問看護ステーション | 14 |
| | 診療所 | 8 | 訪問介護ステーション | 16 |
| | 歯科診療所 | 4 | 居宅介護支援 | 17 |
| | 介護老人保健施設 | 2 | 地域包括支援センター | 4 |
| | 通所リハビリテーション | 12 | 在宅介護支援センター | 2 |
| | 通所介護 | 1 | 訪問リハビリテーション | 4 |
| | 看護小規模多機能型 居宅介護 | 4 | 小規模多機能型居宅介護 | 7 |
| | 特定施設入所者生活介護 (有料老人ホーム) | 1 | 認知症対応型共同生活介護 | 5 |
| | 定期巡回・随時対応型 訪問介護看護 | 11 | 夜間対応型訪問介護 | 4 |

2. 運営方針

要介護状態となった場合でも、その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夜間対応・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めざします。

3. サービス提供する事業所の概要

| | |
|-------------|------------------------------|
| 事業者名 | ケアセンターかがやき |
| 所在地 | 〒332-0035 埼玉県川口市西青木5-1-40 |
| 管理者 | 高橋 勇樹 (介護福祉士) |
| サービス提供地域 | 川口市 ※左記地域以外の方は相談ください。 |
| 営業日 | 365日 18時から8時 |
| サービス以外の受付時間 | 日曜日及び12/30~1/3を除く8:30~17:30 |

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金について

(1) 事業の目的

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、または利用者からの随時の通報に適切に対応することにより、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。

(2) 職員体制

| | |
|--------------------------|--|
| ① 管理責任者 | 1名（常勤兼務） ・事業所の従業者および業務の一元的な管理 ・従業者に基準を遵守させるための必要な指揮命令 |
| ② オペレーター従業者 | 1名以上 (内1名以上は常勤の看護師、介護福祉士等で兼務) ・夜間対応型訪問介護計画書の作成及び交付 ・サービス提供の日時等の決定 ・サービスの利用の申込に係る調整、サービス内容の管理 |
| ③ 面会相談員 | 1名以上（兼務可能） |
| ④ 夜間対応型訪問介護サービスを行う訪問介護員等 | サービスを提供するために必要な数以上 ・居宅サービス計画に沿った夜間対応サービス |
| ⑤ 隨時訪問サービスを行う訪問介護員等 | 提供時間を通じてサービスを提供に当る訪問介護員などが1名以上確保される為に必要な数 ・オペレーター従事者からの要請を受けての利用者様宅の訪問 |

(3) サービスの内容

| | |
|------------|--|
| ① 訪問介護計画作成 | 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえ、分析し、援助の方向性・目的を明確にし作成する。 ※夜間対応型訪問介護計画に基づき、その居宅において利用者が安心して生活を送るための必要な援助を行う。 |
| ② 定期巡回サービス | 定期的に利用者の居宅を巡回し夜間帯(18時～翌朝8時)における日常生活上の介護を行う。 |
| ③ 隨時対応サービス | あらかじめ利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、利用者またはその家族からの通報を受け、その内容をもとに相談援助を行う。または訪問介護員等もしくは看護師等による対応の要否を判断する。 |
| ④ 隨時訪問サービス | ③における随時訪問の要否等の判断に基づき、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問して、②の日常生活上の介護をする。 ※サービスを適切に行うため、オペレーター従事者は面接相談員、定期巡回サービスを行う訪問介護員等と密接に連携し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者またはその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。 ※サービスの提供にあたっては、利用者からの随時の連絡に迅速に対応し、必要な援助を行う。 |

(4) サービス利用料金

夜間対応型訪問介護について、以下の2つの場合があります。

- ・利用料金が介護保険の給付の対象となる場合
- ・利用料金の全額を契約者に負担していただく場合

(ア) 利用者負担金

介護保険からの介護給付サービスを利用する場合の利用者負担金は、利用金額のうち「負担割合証」に記載されている利用者負担割合分になります。この金額は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。ただし、介護保険の支給限度額の範囲を超えたサービスや、介護保険の給付対象外のサービス利用は、全額自己負担となります。また、要介護認定区分が自立と判定された方等、何らかの理由にて介護保険の給付を受けられない方については全額自己負担となります。

サービス利用料金については、契約書別紙「夜間対応型訪問介護 利用料金表」の通りとします。利用料金に変更がある場合は、契約書別紙を差し替え、その都度覚書を締結します。

(イ) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担となります。

| | |
|----------|--|
| ① 通信料 | 利用者宅から事業所への通報に係る通信料及び通話により発生する通話料金について実費分の負担 |
| ② モバイル端末 | サービス内容を記録するモバイル端末を設置される際のモバイル端末の充電にかかる費用の負担 |

(ウ) 請求について

利用者は、「10. 利用料金のお支払い方法」に沿って利用者負担分の支払いを行います。

(エ) サービスのキャンセル

利用者の都合でサービスをキャンセルする際は、できるだけ早めに事業者までご連絡ください。サービス提供当日・直前でのキャンセルは、キャンセル料を負担していただく場合もございますのでご了承ください。

ただし、利用者の容態の急変等、緊急でやむを得ない事情がある場合はその限りではありません。

(5) 夜間対応型訪問介護計画

(ア) 訪問介護員等(オペレーションセンター従業者)は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、定期巡回サービスおよ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内容等を記載した夜間対応型訪問介護計画（以下「訪問介護計画」という）を作成します。

(ア) 訪問介護計画は、居宅サービス計画に沿って作成されなければならないものです。ただし、日々の定期巡回サービスの提供や面接相談員・看護職員等からの情報提供により、把握した利用者の心身の状況に応じた柔軟な対応が求められることから、居宅サービス計画の内容を踏まえた上で、居宅サービス計画に位置づけられたサービス提供の日時にかかわらず訪問介護員等が夜間対応型訪問介護を提供する日時及びサービスの具体的な内容を定める事ができます。

(イ) 訪問介護計画の作成にあたっては、その内容について利用者またはその家族に説明し、利用者の同意の上交付します。

(ウ) 訪問介護計画の作成後においても、常に計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて計画の変更を行うものとします。

5. サービスの提供における留意事項

(1) サービスを行う訪問介護員

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、実際のサービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員等の交替

(ア) 利用者からの交替の申し出

訪問介護員等の交替を希望する場合には、当該訪問介護員等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、当事業所に対して訪問介護員等の交替を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問介護員等の指定はできません。

(イ) 当事業所からの訪問介護員等の交替

当事業所の都合により、訪問介護員等を交替することができます。訪問介護員等を交替する場合に利用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

(ア) 定められた業務以外の禁止

訪問介護サービスの利用にあたり、利用者は「4.当事業所が提供するサービスと利用料金について」で定められたサービス以外の業務を当事業所に依頼することはできません。

(イ) 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて当事業所が行います。但し、当事業所は訪問介護サービスの実施に当って利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

(ウ) 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）は無償で使用いたします。

(エ) 合鍵の管理方法

夜間対応型訪問介護の提供に当たり、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。

キーボックスは無償で貸出しいたします。契約終了時に、キーボックスはご返却いただきます。

(オ) ケアコール機器の貸出しについて

夜間対応型訪問介護の提供に当たり、必要に応じて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出しいたします。契約終了時に、ケアコール機器はご返却いただきます。

(カ) 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、モバイル端末をご返却いただきます。

(キ) 「キーボックス」等紛失・破損の場合について

当事業所から利用者宅に設置した「キーボックス」「ケアコール機器」「モバイル端末」「タグ」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、それぞれの機器の実費相当額を当事業所に対してお支払いただきます。

(4) 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等は、利用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。

- ・利用者もしくはその家族等からの物品等の授受
- ・利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ・飲酒及び喫煙
- ・利用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
- ・その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(5) 提供の拒否の禁止

利用者からの訪問介護サービスの申し込みに対して、当該事業所の人員体制上等の問題から利用申し込みに応じることができない場合、または通常の事業の実施地域外からの申込者に対して適切な訪問介護サービスを提供することが困難である等の正当な理由がない限り、当事業所は拒否することができません。

(6) 訪問介護サービス提供困難時の対応

前項の正当な理由により、訪問介護サービスを提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業所への連絡、適当な他の訪問介護サービス事業者等の紹介、その他の必要な措置を速やかに講じます。

(7) 受給資格等の確認

訪問介護サービスの提供を開始する際には、介護保険被保険者証・負担割合証の提示を受け、被保険者資格等の確認を行います。

(8) 身分証の携行

訪問介護員等は利用者が安心して訪問介護サービスの提供を受けられるよう、身分を明らかにする名札等を携行し、求めに応じて提示します。

(9) サービス提供記録用紙

訪問介護サービスを提供した記録については、モバイル端末を活用して記録を行います。記録用紙については、利用者又は家族から申し出があった場合に提示します。

(10) 当事業所は、事務室・相談室及び感染症予防に必要な設備または備品を備えます。

6. 勤務体制の確保等

- (1) 当事業所は、利用者に対し適切なサービスを提供できるよう、適切な勤務の体制を定めます。
- (2) 当事業所の従業者によって適切なサービスの提供が行われる体制を構築している場合においても、他の訪問介護事業所等との密接な連携を図ることにより効果的な運営を期待することができる場合であって、利用者の処遇に支障がないときは、市長が実情を勘案して適切と認める範囲において、夜間対応および随時訪問サービスの事業の一部を、他の訪問介護事業所等との契約に基づき、訪問介護事業所等の従業者に行わせることができるものとします。

(3) 当事業所は従業者の資質向上のために次のとおり研修の機会を確保します。

- ・採用時研修 採用後1ヶ月以内
- ・定期的研修 適宜

(4) 緊急時における対応方法

訪問介護員等は、事業の提供を行っているときに、利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、主治の医師、利用者家族及び緊急連絡先に連絡する等の措置を講じ、管理者に報告します。

(5) 事故発生時の対応

サービス提供を行っているときに、利用者に予期せぬ事故が発生した場合は、以下のとおり迅速かつ適切な対応により円滑・円満な解決に努めます。

- (ア) 利用者に対する事故が発生した場合は、速やかに川口市、利用者の家族、介護支援専門員

等に連絡を行うとともに必要な処置を講じます。

(イ)利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を行います。

(ウ)事故が発生した場合は、その原因を解明し再発防止の対策に講じます。

(6)虐待防止のための措置に関する事項

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待防止に次の措置を講じます。

- ・虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- ・利用者およびその家族からの苦情処理体制の整備
- ・その他虐待防止のために必要な措置

事業者は、サービス提供中に従業者または養護者（利用者の家族など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、速やかに川口市に通報します。

7. サービスの終了に伴う援助について

利用者は以下の事由により、この契約を解除し訪問介護サービスを終了することができます。

(ア)利用者から契約解除の申し出があった場合

(イ)事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合

(ウ)事業者が守秘義務に反した場合

(エ)事業者が利用者やその家族などに対して社会通年を逸脱する行為を行った場合

(オ)事業者が破産した場合

事業者は以下の事由により、この契約を解除し訪問介護サービスを終了することができます。

(ア)事業所の移転、人員不足など、やむを得ない事情がある場合

(イ)利用者が正当な理由なくサービスの中止をしばしば繰り返した場合

(ウ)利用者の入院もしくは病気などにより3ヶ月以上サービスが利用できない状態が明らかになった場合

(エ)次のような禁止行為があった場合

- ・訪問介護員等の心身に危害を及ぼす行為

(例)暴言、暴力または乱暴な行為

セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント等のハラスメント

- ・事業者または事業所の運営に支障を与える行為

- ・利用料の滞納：2ヶ月分引き落としができなかった場合

- ・その他、サービスの提供を困難にする行為

(オ)利用者またはその家族などが事業者や訪問介護員等または他の利用者に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合

次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

(ア)利用者が介護保険施設に入所した場合

(イ)利用者の要介護状態区分が、要支援・非該当（自立）と認定された場合

(ウ)利用者が死亡した場合

サービスを終了する場合には、事業者は利用者の置かれている環境等を勘案し、必要な支援を行うよう努めます。

8. サービスに関する相談・苦情の受付について（契約書第16条参照）

(1)当事業所における苦情の受付

当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。

| | |
|------|--|
| 窓口 | 担当者：管理者 高橋 勇樹 |
| 受付時間 | 8：30～17：30（毎週月～土曜日） 日曜日及び12／30～1／3を除く |

| | |
|------|--------------|
| 電話番号 | 048-253-5186 |
|------|--------------|

(2) 行政機関その他苦情受付機関

| | |
|----------------------------|--|
| 埼玉県国民健康保険連合会 (埼玉県国保連合会) | 電話番号：048-824-2568 (苦情相談専用) 受付時間：8：30～17：15 (月～金曜日) (土日祝日及び12/29～1/3除く) |
|----------------------------|--|

| | |
|----------|-------------------|
| 川口市介護保険課 | 電話番号：048-259-7293 |
|----------|-------------------|

(3) 提供するサービスの第三者評価は当事業所では実施していません。

9. サービスにおける個人情報の取り扱い基準の順守について

- (1) 個人情報の収集は、介護関係並びに関係事業のサービス提供前に、利用目的の範囲を説明し、同意を頂いた上で収集いたします。
- (2) 個人情報の利用は、別途取り交わす「個人情報に関する同意書」にて、定めた内容に基づき、適切に取り扱います。
- (3) 取扱い基準の順守については平成11年3月31日厚令三十七に基づいています。

10. 利用料金のお支払い方法

当事業所が提供する訪問介護サービスについては、1ヶ月ごとに計算し、事業者が発行する利用請求書にもとづき、翌月27日にご本人様・ご家族いずれかの名義の金融機関口座からの自動引き落としてお支払いください。お支払確認後、領収書を発行します。お支払方法は、原則として口座振替をお願いします。それ以外のお支払方法をご希望の方はご相談ください。(1ヶ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計算した金額とします)

(連帯保証人)

本契約書の契約者には身元引受人を連帯保証人とし、他に1人、合わせて2人の連帯保証人を付けるものとし、連帯保証人は契約者が支払う利用料金等について、連帯しその責めを負うものとします。但し、身寄りがなく、連帯保証人がいないことをもって、サービスは拒まれません。

(その他)

介護保険適用の場合でも介護保険料の滞納等により、保険給付金が直接医療生協さいたま生活協同組合に支払われない場合があります。その場合は一旦介護保険適用外10割として料金をいただきます。後日、保険者(川口市)の窓口へ医療生協さいたま生活協同組合の発行する「サービス提供証明書」を提出することで差額の払戻しを受けることができます。

夜間対応型訪問介護の提供開始にあたり、利用者に対してサービス契約書及び本書面に基づいて重要事項を説明いたしました。

契約締結日 年 月 日

事業者 <所在地> 埼玉県川口市木曽呂 1317

<事業者> 医療生協さいたま生活協同組合
代表理事 増田 剛

事業所 <所在地> 埼玉県川口市西青木 5-1-40

<事業所> ケアセンターかがやき
(介護保険事業者番号 1190200707)

<説明者>

私は、本書面により事業者から重要事項の説明を受け、同意の上、交付を受けました。

年 月 日

利用者 <住所>

<氏名>

代筆者 <氏名>

身元引受人

<住所>

<氏名>

(利用者との続柄)

連帯保証人

<住所>

<氏名>

(利用者との続柄)

極度額 30万円