

重要事項説明書(定期巡回・随時対応型訪問介護看護)

1. 事業者の概要

(2024 年 11 月 22 日 現在)

事業者(法人)名	株式会社レオパレス21		法人種別	株式会社
代表者	役職	代表取締役	氏名	宮尾 文也
所在地	住所	164-8622 東京都中野区本町二丁目54番11号	電話番号	03-5350-0124
事業内容	不動産事業 ・ リゾート事業 ・ ブロードバンド事業 ・ 介護事業 他			
法人の沿革・特色	1973 年 8 月 に設立			
法人が保有する事業所の種類	居宅介護支援・通所介護・短期入所生活介護・訪問介護 認知症対応型共同生活介護・介護付有料老人ホーム・住宅型有料老人ホーム 訪問入浴介護・定期巡回・随時対応型訪問介護看護・日常生活支援総合事業			

2. 事業所の概要

事業所の名称	あずみ苑ラ・テラス庄和							
所在地 電話番号	住所 〒 344-0112 埼玉県春日部市西金野井178-2							
	TEL 048-718-1165				FAX 048-718-1168			
事業所番号	第 1190600203 号							
初回指定取得日	2017年4月1日							
管理者名	小谷野 文孝							
第三者による評価の実施状況	1 あり	② なし	実施日		評価機 関名称		結果の 開示	1 あり 2 なし
利用の対象者	要介護認定者							

3. 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社レオパレス21が開設する連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の事業は、適正な運営を確保する為に人員及び管理運営に関する事項を定め、介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者、その他政令で定める者(以下「訪問介護員等」という。)が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な連携型指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供することを目的とする。
運営の方針	■ 訪問介護員等は、要介護状態にある高齢者の心身の特性を踏まえて、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居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事の介護、日常生活上の緊急時の対応その他の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う。 ■ 事業の実施にあたっては、関係市区町村、地域の保健・医療・福祉サービス並びに居宅サービス事業者・居宅介護支援事業者・指定訪問看護事業者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

4. 事業所の職員体制

職種		職員配置数		兼務状況
管理者		1	名	
訪問介護員	定期巡回	14	名	オペレーター業務含む
	随時訪問	14	名	オペレーター業務含む
オペレーター		6	名	訪問介護員兼務含む
計画作成責任者		1	名	管理者業務含む

業務内容

- 管理者： 本事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うものとし、従業者に運営基準を遵守させる為の必要な指揮命令を行います。
- 訪問介護員(定期)： 定期的にお客様の居宅を巡回して日常生活の援助を行います。
- 訪問介護員(随時)： オペレーターの要請を受け、お客様の居宅を訪問して日常生活の援助を行います。
- オペレーター： お客様やお客様のご家族等からの通報を受ける業務を行います。
- 計画作成責任者： お客様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サービス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の作成を行います。

5. 事業の実施地域

実施地域	春日部市(飯沼、立野、米崎、柵、米島、小平、東中野、新宿新田、上金崎、金崎、西金野井、大衾、上柳、下柳)
------	--

※ 上記地域以外でもサービスを実施する場合があります。

※ 上記地域内のサービス提供の場合の交通費は、サービス料金に含まれています。

6. 営業日時

営業日	年中無休
-----	------

7. サービスの内容

(1) サービスの提供にあたっては、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」に沿って計画的に提供します。

サービス種別	サービス内容
定期巡回サービス	訪問介護員等が、定期的に利用者の居宅を巡回して、入浴、排せつ、食事等といった日常生活上の世話をを行います。
随時対応サービス	オペレーターが通報を受け、利用者の状況に応じてサービスの手配を行います。
随時訪問サービス	オペレーターからの要請を受けて、随時、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問して、入浴、排せつ、食事等といった日常生活上の世話をを行います。

(2) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画については、お客様又はご家族に説明し、同意をいただいた上で交付します。

(3) サービス提供にあたっては、お客様の要介護状態の軽減、もしくは悪化の防止となるよう適切に行います。

(4) サービス提供は懇切丁寧に行い、分かり易いように説明します。わからない事があればいつでも職員にお尋ね下さい。

(5) 職員は常に身分証明書を携行していますので、必要な場合はいつでもその場で提示をお求め下さい。

8. お客様負担金

お客様負担金は、次の3種類に分かれ、それぞれの自己負担分の合計額がお客様にご負担いただく金額となります。

I 介護報酬に係るお客様負担金(介護保険負担割合証に記載の割合額)

【ご注意】

- (1) お客様負担金のうち、介護報酬に係る費用は下記料金表記載のとおり、サービス毎に定められている単位数をもとに計算されます。

具体的には

ア) 基本額のうち、実際に受けたサービスの単位数の1ヶ月の合計を計算します。

イ) お客様がご利用いただいているサービスが加算額及び減算額項目に定める各該当要件を満たす場合には、それぞれ定められた計算式に従い、ア)に加算及び減算処理を行います。

ウ) ア)及びイ)より計算された総単位数に地域区分（ 6級地 ） に応じた一単位の単価（ 10.42 円 ）を掛けた額が費用総額となります。

エ) 費用総額から90%、80%、70%のいずれかを差し引いた額が介護報酬に係る費用の自己負担額となります。

式） 介護報酬に係る費用の自己負担額＝費用総額 －（費用総額 × 90%）	*1割負担の場合
--	----------

式） 介護報酬に係る費用の自己負担額＝費用総額 －（費用総額 × 80%）	*2割負担の場合
--	----------

式） 介護報酬に係る費用の自己負担額＝費用総額 －（費用総額 × 70%）	*3割負担の場合
--	----------

- (2) 下記料金表に記載されたカッコ内の金額はあくまで目安となります。
- (3) 要介護認定を受けていないお客様は、要介護認定確定後、介護保険証にて要介護状態区分をご確認いただき、下記の表にて該当部分をご確認下さい。
- (4) 要介護度が変更になりましたお客様は、新しい要介護度確定後、介護保険証にて要介護状態区分をご確認いただき、下記の表にて該当部分をご確認下さい。
- (5) 要介護認定申請後、認定結果が出るまでの間、居宅サービス計画(暫定)に基づき提供されたサービスについて要介護認定の結果、要支援・自立(非該当)となった場合は、次に掲げる計算方法に基づき算出された最低料金の金額をご負担いただきます。
- ア) 基本額のうち、1ヶ月の単位数(要介護1)を基にします。
- イ) お客様がご利用いただいているサービスが加算額項目に定める各該当要件を満たす場合には、ア)に加算処理を行います。
- ウ) ア)及びイ)より計算された総単位数に、地域区分に応じた一単位の単価を掛けた金額が利用料金となります。

① 基本額

項目	単位数	右上 1割自己負担額 (左 費用総額 : 中央 2割自己負担額) 右下 3割自己負担額	該当要件
定期巡回・ 随時対応型 訪問介護看護費 (Ⅱ)	要介護1	5,446 単位 (56,747 円 : 5,675 円) (56,747 円 : 11,350 円) (56,747 円 : 17,025 円)	1ヶ月につき算定
	要介護2	9,720 単位 (101,282 円 : 10,129 円) (101,282 円 : 20,257 円) (101,282 円 : 30,385 円)	
	要介護3	16,140 単位 (168,178 円 : 16,818 円) (168,178 円 : 33,636 円) (168,178 円 : 50,454 円)	
	要介護4	20,417 単位 (212,745 円 : 21,275 円) (212,745 円 : 42,549 円) (212,745 円 : 63,824 円)	
	要介護5	24,692 単位 (257,290 円 : 25,729 円) (257,290 円 : 51,458 円) (257,290 円 : 77,187 円)	

② 加算額(算定しない加算においては、網掛けをしております。)

項目	単位数	右上 1割自己負担額 (左 費用総額 : 中央 2割自己負担額) 右下 3割自己負担額	該当要件
緊急時 訪問看護加算(Ⅰ)	325 単位	(3,386 円 : 339 円) (3,386 円 : 678 円) (3,386 円 : 1,016 円)	次に掲げる基準のいずれにも適合すること。 (1)利用者又はその家族等から電話等により看護に関する意見を求められた場合に常時対応できる体制にあること。 (2)緊急時訪問における看護業務の負担の軽減に資する十分な業務管理等の体制の整備が行われていること。
緊急時 訪問看護加算(Ⅱ)	315 単位	(3,282 円 : 329 円) (3,282 円 : 657 円) (3,282 円 : 985 円)	緊急時訪問看護加算(Ⅰ)の(1)に該当するものであること。
特別管理加算(Ⅰ)	500 単位	(5,210 円 : 521 円) (5,210 円 : 1,042 円) (5,210 円 : 1,563 円)	在宅悪性腫瘍患者指導管理等を受けている状態や留置カテーテル等を使用している状態である利用者に対し、定期巡回・随時対応型訪問介護看護を行う場合。
特別管理加算(Ⅱ)	250 単位	(2,605 円 : 261 円) (2,605 円 : 521 円) (2,605 円 : 782 円)	在宅酸素療法指導管理等を受けている状態や真皮を越える褥瘡の状態等である利用者に対し、定期巡回・随時対応型訪問介護看護を行う場合。
初期加算	30 単位	(312 円 : 32 円) (312 円 : 63 円) (312 円 : 94 円)	利用開始日以降30日間に限り加算
総合マネジメント 体制強化加算 (Ⅰ)	1,200 単位	(12,504 円 : 1,251 円) (12,504 円 : 2,501 円) (12,504 円 : 3,752 円)	以下①～④に該当し、⑤～⑧で1つ以上の要件が該当していること ① 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(計画作成責任者)や看護職員等の多職種協働により、随時適切に見直しを行っていること ② 地域の病院、診療所、介護老人保健施設等に対し、事業所が提供することのできるサービスの具体的な内容に関する情報提供を行っていること ③ 日常的に利用者との関わりのある地域住民等の相談に対応する体制を確保していること ④ 地域住民等との連携により、地域資源を効果的に活用し、利用者の状態に応じた支援を行っていること ⑤ 障害福祉サービス事業所、児童福祉施設等と協働し、地域において世代間の交流を行っていること ⑥ 地域住民等、他事業所等と共同で事例検討会、研修会等を実施していること ⑦ 市町村が実施する通いの場や在宅医療・介護連携推進事業等の地域支援事業等に参加していること ⑧ 地域住民及び利用者の住まいに関する相談に応じ、必要な支援を行っていること

項目	右上 1割自己負担額		該当要件
	単位数 (左	費用総額 : 中央 2割自己負担額 右下 3割自己負担額)	
総合マネジメント 体制強化加算 (Ⅱ)	800 単位	(8,336 円 : 834 円) (8,336 円 : 1,668 円) (8,336 円 : 2,501 円)	総合マネジメント体制強化加算(Ⅰ)の①と②の要件に該当していること
生活機能向上 連携加算(Ⅰ)	100 単位	(1,042 円 : 105 円) (1,042 円 : 209 円) (1,042 円 : 313 円)	計画作成責任者が、訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション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医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の助言に基づき、生活機能の向上を目的とした定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成し、計画に沿った定期巡回・随時対応型訪問介護看護を実施している。
生活機能向上 連携加算(Ⅱ)	200 単位	(2,084 円 : 209 円) (2,084 円 : 417 円) (2,084 円 : 626 円)	以下①から③いずれの要件にも該当していること ① お客様の利用する訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション又はリハビリテーションを実施している医療提供施設に計画作成責任者が同行している。 ② お客様の身体状況等を医師、理学療法士等と共同で評価し、生活機能の向上を目的とした定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成している。 ③ 医師、理学療法士等と連携し、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に沿った定期巡回・随時対応型訪問介護看護を実施している。
認知症専門 ケア加算(Ⅰ)	90 単位	(937 円 : 94 円) (937 円 : 188 円) (937 円 : 282 円)	以下①から④いずれの要件にも該当していること ① 認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱ以上の者が利用者の100分の50以上である。 ② 認知症介護実践リーダー研修等修了者を認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱ以上の者が20人未満の場合は1以上、20人以上の場合は1に、当該対象者の数が19を超えて10又は端数を増すごとに1を加えて得た数以上配置 ③ 認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱ以上の者に対して、専門的な認知症ケアを実施した場合 ④ 当該事業所の従業者に対して、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に開催
認知症専門 ケア加算(Ⅱ)	120 単位	(1,250 円 : 125 円) (1,250 円 : 250 円) (1,250 円 : 375 円)	認知症専門ケア加算(Ⅰ)の②と④の要件に該当していること ① 認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が利用者の20%以上 ② 認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者に対して、専門的な認知症ケアを実施した場合 ③ 認知症介護指導者研修修了者を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 ④ 介護職員、看護職員ごとの認知症ケアに関する研修計画を作成し、研修を実施又は実施を予定
口腔連携 強化加算	50 単位	(521 円 : 53 円) (521 円 : 105 円) (521 円 : 157 円)	・事業所の従業者が、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供した場合に、1月に1回に限り所定単位数を加算する。 ・事業所は利用者の口腔の健康状態に係る評価を行うに当たって、診療報酬の歯科点数表区分番号C000に掲げる歯科訪問診療料の算定の実績がある歯科医療機関の歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士が、当該従業者からの相談等に対応する体制を確保し、その旨を文書等で取り決めていること。
サービス提供 体制強化加算 (Ⅰ)	750 単位	(7,815 円 : 782 円) (7,815 円 : 1,563 円) (7,815 円 : 2,345 円)	以下のいずれかに該当すること ① 介護福祉士60%以上 ② 勤続10年以上介護福祉士25%以上
サービス提供 体制強化加算 (Ⅱ)	640 単位	(6,668 円 : 667 円) (6,668 円 : 1,334 円) (6,668 円 : 2,001 円)	介護福祉士を40%以上又は介護福祉士、実務者研修修了者、基礎研修終了者の合計が60%以上
サービス提供 体制強化加算 (Ⅲ)	350 単位	(3,647 円 : 365 円) (3,647 円 : 730 円)	以下のいずれかに該当すること ① 介護福祉士30%以上又は介護福祉士、実務者研修修了者、基礎研修修了者の合計が50%以上 ② 常勤職員60%以上

	(3,647 円 : 1,095 円)	③ 勤続7年以上の者が30%以上
--	-----------------------	------------------

項目	単位数
	該当要件
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	(介護報酬総単位数×24.5%加算)
	以下①から⑦の要件に該当していること
	① 経験技能のある介護職員を事業所内で一定割合以上配置していること
	② 改善後の賃金年俸440万円以上が1人以上
	③ 職場環境の更なる改善、見える化
	④ 資格や勤続年数に応じた昇給の仕組みの整備
	⑤ 新加算(Ⅳ)の1/2(7.2%)以上を月額賃金で配分
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	⑥ 職場環境の改善(職場環境等要件)
	⑦ 賃金体系等の整備及び研修の実施等
介護職員等処遇改善加算(Ⅲ)	(介護報酬総単位数×22.4%加算)
	上記②から⑦の要件に該当していること
介護職員等処遇改善加算(Ⅳ)	(介護報酬総単位数×18.2%加算)
	上記④から⑦の要件に該当していること
介護職員等処遇改善加算(Ⅴ)	(介護報酬総単位数×14.5%加算)
	上記⑤から⑦の要件に該当していること

③ 減算額

項目	単位数			該当要件
	該当要件			
准看護師減算	(所定単位数の98%の単位数)			
	准看護師が訪問看護サービスを行った場合。			
項目	単位数	(左 費用総額 :	右上 1割費用) 中央 2割費用) 右下 3割費用)	該当要件
通所介護利用時に対する減算	要介護1	62 単位	(646 円 : 65 円) (646 円 : 130 円) (646 円 : 194 円)	1日につき算定
	要介護2	111 単位	(1,156 円 : 116 円) (1,156 円 : 232 円) (1,156 円 : 347 円)	
	要介護3	184 単位	(1,917 円 : 192 円) (1,917 円 : 384 円) (1,917 円 : 576 円)	
	要介護4	233 単位	(2,427 円 : 243 円) (2,427 円 : 486 円) (2,427 円 : 729 円)	
	要介護5	281 単位	(2,928 円 : 293 円) (2,928 円 : 586 円) (2,928 円 : 879 円)	
項目	単位数	(左 費用総額 :	右上 1割費用) 中央 2割費用) 右下 3割費用)	該当要件
同一建物に対する減算	600 単位	(6,252 円 : 626 円) (6,252 円 : 1,251 円) (6,252 円 : 1,876 円)	同一の敷地内若しくは隣接する敷地内若しくは定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所と同一の建物(以下「同一敷地内建物等」)に居住するお客様にサービス提供を行った場合(同一敷地内建物等に居住するお客様が50名未満の場合)	
	900 単位	(9,378 円 : 938 円) (9,378 円 : 1,876 円) (9,378 円 : 2,814 円)	同一敷地内建物等に50名以上居住する建物に居住するお客様にサービス提供を行った場合。	

項目	単位数 (左 費用総額 : 右上 1割費用) 中央 2割費用) 右下 3割費用)	該当要件
業務継続計画 未実施減算	所定単位数の 1.0%を減算	以下の基準に適合していない場合。 ① 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し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)を策定すること ② 当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずること ※令和7年3月31 日までの間、感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備及び非常災害に関する具体的計画の策定を行っている場合には、減算を適用しない。
高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の 1.0%を減算	虐待の発生又はその再発を防止するための以下の措置が講じられていない場合。 ・虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用可能)を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。 ・虐待の防止のための指針を整備すること。 ・従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施すること。 ・上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

II 運営基準(省令)で定められた「その他の費用」(全額自己負担)

区分	金 額 (単 位)	内 容 の 説 明
交通費	1km 14 円	通常の事業の実施地域を越えた地点から左記料金に基づき算定します

III 通常のサービス提供の範囲を超える保険外の費用(全額自己負担)

I の①②で定められている内容以外のサービス提供を受けた場合、又は制度上の支給限度額を超えてサービス提供を受けた場合にかかる費用です。

(保険外のサービスを受ける場合は、居宅サービス計画又は介護予防サービス計画を作成する際に、介護支援専門員から説明の上、お客様の同意を得ることになります。)

区 分	金 額 (単 位)	内 容 の 説 明
複写物の交付	1枚 11 円	お客様の希望により交付した場合

9. 利用料金、その他の費用のお支払い方法

(1) 利用料、その他の費用は利用月ごとに計算し、請求いたします。

請求書は毎回のサービス提供の明細書を添えて、お渡しいたします。毎回のサービス実施記録のお客様控えと照合の上、利用月の翌月28日に口座振替にてお支払いください。

※ 入金確認後、領収書を発行いたしますので、大切に保管してください。尚、領収書の再発行は致しかねます。

※ お客様が正当な理由がなく利用料の自己負担分を3ヶ月以上滞納した場合には、事業者はお客様に対し、書面により1ヶ月以上の期間を定めて、期間内に滞納額の全額の支払いがない際はこの契約を解除する旨の催告をすることができます。事業者は必要な措置を講じた上で、お客様が期間内に滞納額を支払わなかったときは、書面をもって契約を解除することができます。

(2) 保険料の滞納等により法定代理受領ができなくなった場合、1ヶ月につき要支援又は要介護度に応じた金額をいただき、本事業所からサービス提供証明書を交付します。

サービス提供証明書を後日、保険者の窓口に提出しますと自己負担額を除く全額の払い戻しを受けられます。

(3) 保険適用外部分について料金改定する際には、1ヶ月以上前にお客様に文書で連絡します。

10. サービス利用の中止、変更、追加

お客様の都合により、サービス利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合は、サービス実施日の前々日まで事業所にお申し出ください。

11. サービス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等

サービス提供にあたっては、複数の訪問介護員等が交代してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員等の交代

① お客様からの交代の申し出

選任された訪問介護員等の交代をお客様が希望する場合には、当該訪問介護員等が業務上不適当と認められる事情、その他交代を希望する理由を明らかにして、本事業所に対して訪問介護員等の交代を申し出ることが出来ます。但し、お客様から特定の訪問介護員等の指名は出来ません。

② 事業者からの訪問介護員等の交代

事業者の都合により、訪問介護員等を交代することがあります。

訪問介護員等を交代する場合は、お客様及びそのご家族等に対して、サービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮します。

(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

「7.サービスの内容」に定められたサービス以外の業務を、本事業所に依頼することは出来ません。

② サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護員等に対する指示・命令は、すべて本事業所が行います。

③ 備品等の使用

サービスの実施の為に必要な備品等及び水道・ガス・電気・電話等の費用は、お客様にご負担いただきます。

④ 金銭の取扱い

訪問介護員等は、年金等の金銭の取扱いは致しかねます。

但し、生活援助として行う買物等に伴う少額の金銭の取扱いは可能です。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日にお客様の体調不良等の理由で、予定されていたサービスの実施が出来ない場合は、サービスの内容の変更を行います。

(5) 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等は、お客様に対するサービス提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

① 医療行為(社会福祉士及び介護福祉士法に定義されている行為を除く)

② お客様若しくはそのご家族等からの物品等の授受

③ お客様のご家族等に対するサービスの提供

④ 飲酒及び喫煙

⑤ お客様若しくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

⑥ その他、お客様若しくはそのご家族等に行う迷惑行為

12. 事故発生時及び緊急時の対応

サービス提供中に容態の急変等の緊急事態や事故が発生した場合は、下記の方法で対応します。

(1) サービス提供中に事故が発生、又は容態の急変等の緊急事態が発生した場合は、事前の打ち合わせに沿って連絡いたします。(お客様の主治医、救急隊、緊急連絡先(ご家族等)、介護支援専門員、お住まいの行政機関、その他)

(2) 急を要する場合は、事業所の判断により救急車を要請し、事後報告となる場合もあります。

(3) 必要に応じて、警察、消防、市区町村、その他関連機関への連絡をいたします。

(4) 事故再発防止策として、事故報告書に基づき調査・検討をして防止策を講じます。

(5) 施設内の会議に事故事例を提出し、再発の防止に努めます。

13. サービスの内容及び個人情報取り扱い等に関する苦情・相談について

サービスの内容及び個人情報取り扱い等に苦情・相談がある場合は、下記窓口にご連絡下さい。

【事業者の窓口】	所在地	埼玉県春日部市西金野井178-2
あずみ苑ラ・テラス庄和	TEL	048-718-1165
	受付時間	8:30～17:30
【公的団体の窓口】	所在地	埼玉県さいたま市中央区大字下落合1704番地(国保会館4F)
埼玉県国民健康 保険団体連合会	TEL	048-824-2568
	受付時間	8:30～17:00
【市区町村の窓口】	所在地	埼玉県春日部市中央六丁目2番地
春日部市役所 介護保険担当課	TEL	048-736-1111
	受付時間	8:30～17:15
【市区町村の窓口】	所在地	
	TEL	
	受付時間	

14. 個人情報の保護について

- (1) 事業者は、お客様及びお客様のご家族の個人情報を適切に取り扱うことは、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスに携わるものの重大な責務と考え、事業者が保有する個人情報に関して適正かつ適切な取扱いに努め、個人情報に関連する法令その他関係法令、厚生労働省のガイダンス及び当社プライバシーポリシーを遵守します。
 - ① 事業者及び事業所の従業員は、正当な理由なくその業務上知り得たお客様及びご家族の秘密を漏らしません。
 - ② 事業者及び事業所の従業員であったものは、退職後も正当な理由なくその業務上知り得たお客様及びご家族の秘密を漏らしません。
 - ③ 事業所ではお客様の医療上緊急の必要がある場合又は、サービス担当者会議等で必要がある場合、必要な範囲内でお客様又はご家族の個人情報を利用します。
- (2) 事業者が医療・介護関係事業者に委託をする場合、個人情報保護法及び厚生労働省ガイダンスの趣旨を理解し、それに則った対応を行う事業者を選定し、かつ秘密保持契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督を行います。

15. 虐待防止の取り組みについて

本事業所は、虐待の発生を防止するため、以下の措置を講じます。

- (1) 指針の策定及び揭示等

『利用者への虐待は人権侵害であり、犯罪行為である』と認識し、関係法令に基づき虐待の禁止、予防及び早期発見を徹底するため、指針を策定し、施設内に掲示または備え付けの書面（紙ファイル等）、電子機器による電磁的記録の供覧等により公表いたします。
- (2) 委員会の開催

虐待防止及び早期発見への組織的対応を図ることを目的に「虐待防止検討委員会」を設置し、年4回委員会を開催し、次に掲げる事項について協議いたします。

 - ① 虐待防止のための指針、マニュアル等の整備及び職員への周知に関すること。
 - ② 職員の人権意識を高めるための研修計画の策定に関すること。
 - ③ 虐待予防、早期発見に向けた取り組みに関すること。
 - ④ 虐待が発生した場合に、その対応に関すること。
 - ⑤ 虐待の原因分析と再発防止策に関すること。
- (3) 研修の実施

指針に基づき、虐待防止に関する研修を年2回の実施いたします。
- (4) 虐待防止に関する担当者は管理者といたします。

16. 身体的拘束廃止の取り組みについて

(1) 指針の策定

身体的拘束禁止のための指針を策定し、お客様又は他のお客様等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他お客様の行動を制限する行為はいたしません。なお、緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前にお客様又はそのご家族等に説明を行い、内容及び時間、その際のお客様の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録します。

(2) 委員会の開催

身体的拘束禁止に関して組織的対応を図ることを目的に「身体的拘束禁止委員会」を設置し、年4回委員会を開催し、次に掲げる事項について協議いたします。

- ① 緊急やむを得ず身体的拘束を行わなければならない場合に、その対応に関すること。
- ② 身体的拘束禁止対応策の担当者から、前回委員会の議事録及び身体的拘束の解除に向けての経過観察記録に関すること。
- ③ 身体的拘束の状況等を集計・分析し、身体的拘束の発生原因や結果等のとりまとめに関すること。
- ④ 緊急をやむを得ず身体的拘束等を行なっている場合については、解除に向けた対策に関すること。

(3) 研修の実施

指針に基づき、身体的拘束禁止に関する研修を年2回の実施いたします。

17. 指定訪問看護事業所との連携について

- (1) 本事業所は、利用者に対して指定訪問看護の提供を行う指定訪問看護事業者と連携致します。
- (2) 本事業所は、連携する指定訪問看護事業者から、次に掲げる項目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携体制の確保
 - ③ 介護・医療連携推進会議への参加
 - ④ その他必要な指導及び助言

18. やむを得ない事情により、合鍵を預かる場合について

サービスの提供にあたり、やむを得ずお客様から合鍵を預かる必要がある場合には、書面によりその取扱方法について説明し、合鍵を預かることに同意を頂いた上で管理します。

19. 記録の整備について

本事業所は、従業者、設備、備品、会計及び訪問介護等の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

(1) 用紙で保管する場合

- ・ 鍵のかかる保管場所に保管します。外部に持ち出す場合は、持ち出し記録簿に記入し、管理します。
- ・ 記録の閲覧及び写しの交付は、本人及びご家族に限り可能です。
- ・ 保管期間が終了した書類については、シュレッダーにかけた上で破棄します。

(2) 電子媒体で保存する場合

- ・ お客様のデータを保存するパソコンは、ログイン時パスワードを求める等のセキュリティを設定し、お客様のデータに対してアクセス権限のない第三者が不正にパソコン操作を行うことができないようにします。
- ・ データの閲覧、利用に関して、データアクセス時にパスワードを要求する等のセキュリティを設定し、許可された者のみがアクセスできるようにします。
- ・ 外部へのデータの持ち出しは禁止し、保存期間が終了したデータはパソコンより消去します。

20. 契約の解約、解除

(1) 当然終了

以下の場合には、自動的にサービスを終了いたします。

- ・お客様がお亡くなりになった場合
- ・お客様が介護老人福祉施設、認知症対応型共同生活介護、特定施設入居者生活介護、小規模多機能型居宅介護を利用することとなった場合
- ・お客様の要介護状態区分が、自立(非該当)又は日常生活支援総合事業対象者と認定された場合
- ・お客様の最終利用月から2年が経過した場合

(2) お客様からの解約

契約の有効期間であっても、いつでも解約届出書により、3日以上予告期間をもって解約の申し入れを行い、予告期間満了日をもって解除することができます。

また、以下の場合には、解約届出書により直ちに解除することができます。

- ・事業者が正当な理由なく、お客様の請求にもかかわらずサービスを提供しようとししない場合
- ・事業者が個人情報の適正かつ適切な取扱いに違反した場合
- ・事業者がお客様の身体、財産、名誉等を傷つけ、又は著しい背信行為を行うなど、サービスの提供を継続しがたい重大な事由が認められる場合

(3) 事業者からの解除

以下の場合には、2週間以上の予告期間をもって書面により甲に本契約の解除を申し入れることで、予告期間満了日に本契約を解除することができるものとします。

- ・お客様が法令違反に該当する行為をしている場合
- ・お客様が事業者の職員の職務を妨害する行為をし、事業者の要請にもかかわらず是正されない場合
- ・お客様の行為が事業者の施設運営に重大な支障をきたすと事業者が判断し、事業者の催告にもかかわらず是正されない場合

解除する場合は、担当の介護支援専門員に連絡を取り、必要な措置を講じます。

21. 業務継続計画

(1) 非常災害対策

災害や感染症が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できるよう、業務継続計画(BCP)の策定、研修の実施、訓練の実施等をおこない、業務継続に向けた取組の強化を図ります。

- ① 災害対応 連絡網により可能な限り職員を招集します。また、ご家族に速やかにご連絡いたします。
- ② 防災設備 火災報知器、非常用放送設備などが備わっております。また、施設内各所に消火器を備え付けております。
- ③ 消防計画、業務継続計画(BCP)に基づき、消火訓練、避難誘導訓練、地震訓練、風水害想定訓練などの防災訓練、感染者の発生を想定した机上訓練及び実地訓練および研修を実施いたします。訓練日に当該施設を利用されているお客様は訓練に参加していただく場合があります。また、非常災害に関する訓練の実施については、地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。

(2) 感染症対策の取り組みについて

感染症が発生した場合であっても、研修の実施等をおこない、業務継続に向けた取組の強化を図ります。

① 指針の策定

当事業所の運営に関し、利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、かつ衛生上必要な措置を講ずるとともに、事業所において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講ずるための体制を整備することを目的に、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を定め、利用者の安全確保を図ります。

② 委員会の開催

感染対策委員会は、定例開催するほか、必要に応じて開催することとし、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止に関する内容について協議いたします。

③ 研修の実施

指針に基づき、感染症対策に関する研修を年2回の実施いたします。

22. 損害賠償

サービス提供により事故が発生した場合は、市区町村、お客様のご家族、居宅介護支援事業所等に速やかに連絡するとともに、必要な措置を講じます。また、サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償をします。

23. その他

事業所に対する質問・要望等については事業所として適切に対応いたします。

定期巡回・随時対応型訪問介護看護契約書の締結に際して、上記内容の説明を行い、交付しました。

説明日 年 月 日

説明者

職名

氏名

印

【事業者】

所在地	東京都中野区本町二丁目54番11号		
事業者(法人)名	株式会社レオパレス21		
代表者名	シルバー事業部長 前田 隆博		
事業所名	あずみ苑ラ・テラス庄和	事業所番号	第 1190600203 号



上記内容について説明を受け、その全てについて同意し、交付を受けました。

【お客様】

住所

氏名

印

【署名代行者】

住所

氏名

〔続柄

〕

印