

定期巡回・随時対応型訪問介護看護 重要事項説明書

1. 当事業所の概要

2025年8月1日現在

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	わかたけ 24ケアステーション 神奈川
経営主体	社会福祉法人 若竹大寿会
所在地	神奈川県横浜市神奈川区平川町2-4
電話番号	045-488-5300
FAX番号	045-488-5330
事業所番号	1490200191
サービスを提供できる地域	横浜市神奈川区 (他一部近隣地域)

(2) 当事業所の職員体制

職名	資格	常勤 兼務	非常勤 兼務	合計	業務内容
管理者	介護福祉士	1名	0名	1名	従業者及び業務の管理
オペレーター	介護福祉士	6名	5名	11名	通報に対応し、介護員派遣等の判断、指示を行う
	社会福祉士	0名	0名	0名	
定期訪問介護員	介護福祉士	6名	5名	11名	ケアプランに沿った介護、援助のため定期巡回する
	実務者研修	0名	0名	0名	
	初任者研修	0名	0名	0名	
	ヘルパー2級	0名	0名	0名	
随時訪問介護員	介護福祉士	6名	5名	11名	オペレーターからの指示による訪問をして、適切な介護、援助を行う
	実務者研修	0名	0名	0名	
	初任者研修	0名	0名	0名	
	ヘルパー2級	0名	0名	0名	
計画作成責任者	介護福祉士	3名	0名	3名	利用申込みに関わる面接、調整等を行う

(3) 営業日および営業時間

①受付・面接相談 月曜～金曜の午前9時から午後5時迄。

年末年始の休日 12/30～1/3

②サービスの提供時間 365日/提供時間 24時間

2. 事業の目的と運営方針

(1) 事業の目的

介護保険法に基づく定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業の適正な運営確保のために人員および管理運営に関する事項を定め、事業所の従事者が要介護者に対して適正な定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供するものとします。

(2) 運営方針

要介護者の心身の特性を踏まえ、状況および環境に応じて、身体介護および日常生活上の緊急時の対応、その他、24時間安心して在宅生活を送ることができるようにするための援助を行います。

3. サービス内容

(1) 随時対応サービス

利用者宅の居室にケアコール端末を設置し、ケアコール端末からの緊急通報で、オペレーターが即座に対応し、会話で安否をお尋ねし、状況により訪問などの要否を判断し、適切に対応します。

(2) 随時訪問サービス

通報を受けるとオペレーターの指示により、訪問介護員が駆けつけ、状況を判断して適切な対応をし、場合によってはご家族主治医、救急等への連絡をするなどの安全を図ります。

(3) 定期巡回サービス

ケアプランに基づいて訪問介護員が利用者宅を定期巡回し、体位交換・トイレ介助・移動介助等の介護、介助を行います。

(4) 訪問看護サービス

訪問看護師が医師の指示に基づき、利用者宅を訪問して医療サービスを提供します。

(5) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成

4. 利用料金

(1) 料金および費用

事業所の受け取る、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス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受領サービスである時は、その1割または2割もしくは3割の額とする。なお詳細は料金表のとおり。

(2) キャンセル料

キャンセル料はいただきませんが派遣の都合がありますので、キャンセルが必要となった場合は至急ご連絡ください。（連絡先 電話：045-488-5300）

(3) その他

- ① 利用者宅で、サービス提供に必要な水道、ガス、電気等の費用はお客様負担となります。
- ② ケアコール端末機使用時の通信料はお客様負担となります。
- ③ 通常の事業の実施地域を越えて行う際に要した交通費は、**自動車の場合片道1kmに対し30円、公共交通機関の場合実費を徴収いたします。**
- ④ 料金のお支払い方法 毎月20日頃までに前月分の請求書を郵送致します。支払い方法は26日（土・日・祝祭日は翌営業日）にご指定の口座から口座振替とさせていただきます。

5. サービスの利用方法

(1) サービスの利用方法

居宅サービス計画（ケアプラン）の作成を依頼している介護支援専門員（ケアマネジャー）とご相談の上、お申込み下さい。

サービス提供の依頼を受けた後、担当職員が訪問して契約及びケアコール端末の設置を行います。端末設置後、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成し、サービスの提供を開始いたします。

(2) 鍵の保管について

利用者宅の鍵の保管については、利用者宅に取り付ける専用のキーボックスにて保管するか、もしくは事業所にて預かるものとします。なお、事業所にて預かる場合は、鍵の番号等を記載した預かり書を発行し責任をもって保管します。事業所の職員の責において紛失・破損等した場合にはすみやかに鍵の取替え等必要な対処を講じるものとします。

6. 個人情報の取り扱いについて

個人情報の取り扱いについて、個人情報保護法「医療・介護関係事業所における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」（厚生労働省）を遵守し、適切に行います。

7. 緊急時の対応方法

サービス提供中の利用者の容体急変時には、速やかに家族、緊急連絡先または主治医に連絡し、必要に応じて救急隊への連絡をし、医師等の指示に従い対応します。

緊急連絡先 (優先順位 ①)	氏名		続柄	
	連絡先	自宅・携帯 () 住所		
緊急連絡先 (優先順位 ②)	氏名		続柄	
	連絡先	自宅・携帯 () 住所		
医療機関等	医療機関名			
	連絡先	電話番号 () 主治医名		

8. 事故時の対応及び損害賠償

- (1) 事業所は、サービス提供に際して利用者にけがや体調の急変があった場合には、医師や家族への連絡およびその他適切な措置を迅速に行います。
- (2) 事業者は、サービス提供に際して利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、事業者の故意又は過失によらないときは、その限りではありません。
- (3) 事業者は、利用者の故意または重大な過失により損害を受けた場合は、その損害賠償を請求することができます。

9. 虐待の防止

- (1) 虐待防止の為の対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を定期的で開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備します。

- (3) 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。
- (5) 事業者は、虐待等が発生した場合、速やかに市町村へ通報し、市町村が行う虐待等に対する調査等に努めます。

10. 事業継続計画の策定等

- (1) 事業所は、感染症又は非常災害の発生時において利用者に対して訪問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（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該事業継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。
- (2) 事業所は、従業者に対し、事業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するものとします。
- (3) 事業所は、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うものとします。

11. 衛生管理等

訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、定期健康診断等の必要な管理を行うと共に、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとします。事業所は、事業所における感染症の予防、および蔓延防止のため以下の措置を講じるものとします。

- (1) 事業所における感染症の予防及び蔓延の防止の為の対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を概ね6か月に1回以上開催するとともに、その結果従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における感染症の予防及び蔓延防止の為の指針を整備します。
- (3) 事業所において、従業者に対し感染症の予防及び蔓延防止の為の研修及び訓練を定期的実施します。

12. ハラスメント

事業所は、適切な指定訪問介護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業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業員の就業環境がされることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった従業員の心身に悪影響を与えます。下記の様な行為があった場合、状況によっては重要事項説明書に基づき介護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。

- (1) 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為。
- (2) 特定のヘルパーに嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する、暴言、誹謗中傷等の精神的暴力。
- (3) 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力。
- (4) サービス利用中に従業員の写真や動画撮影、録音などを無断でSNSなどに掲載する行為。
- (5) 長時間の電話、ヘルパーや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等のその他行為。

1 3. 守秘義務

- (1) 事務所及びその従業員は、サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- (2) あらかじめ文書による利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

1 4. その他運営についての留意事項

- (1) 事業所は従業員の資質の向上を図るために研修に機会を次の通り設けるものとし、また、事業体制を整備します。
 - ①採用時研修 採用後 3 か月以内
 - ②継続研修 年 1 回以上
- (2) 介護記録開示請求権利者より介護記録開示請求があった場合には、下記のように取り扱うこととします。
 - ①介護記録開示請求について利用者の意思表示があった場合は、その意思を優先します。
 - ②利用者が故人で生前の意思表示が確認できない、または利用中であるが意思表示が出来ない場合で、介護記録開示請求権利者が正当な手続きにより介護記録開示請求があった場合には、その請求に応じ開示致します。なお当法人は、家族間の考え方の不一致については、家族間で直接解決することを前提にしており、職員が家族間に入り情報伝達や調整等を行いません。

1 5. 相談窓口、苦情対応について

(1) 当事業所の相談・苦情受付窓口

相談・苦情に対する窓口として以下の担当者を置き、対応します。

連絡先 (TEL) 045-488-5300 (FAX) 045-488-5330

担当者：(管理者) 山崎 久枝

(2) 法人の相談・苦情受付窓口

相談・苦情に対する窓口として以下の担当を置き、対応します。

社会福祉法人 若竹大寿会 法人本部

連絡先 (電話) 045-548-9233

(3) 行政機関その他苦情受付窓口

① 神奈川区役所 高齢・障害支援課

(所在地) 横浜市神奈川区広台太田町 3-8

(電話) 045-411-7019

② 神奈川県国民健康保険団体連合会 介護保険課介護苦情相談係

(所在地) 横浜市西区楠町 27-1

(電話) 045-329-3447

③ 横浜市健康福祉局 介護事業指導課

(所在地) 横浜市中区本町6丁目 50-10 本庁舎16階

(電話) 045-671-2356

④ はまふくコール横浜市介護事業所・高齢者施設等苦情相談センター

(所在地) 横浜市中区本町6丁目 50-10 本庁舎16階

(電話) 045-263-8084

16. 併設事業の概要

事業一覧

わかたけケアプラン (居宅介護支援事業所)

わかたけナイトケアステーション (夜間対応型訪問介護)

訪問介護 わかたけ (訪問介護・横浜市訪問介護相当サービス・横浜市訪問型生活援助サービス・障害者福祉サービス)

わかたけ訪問看護ステーション (訪問看護事業所)

17. 介護サービス第三者評価等の実施状況

第三者による評価に実施	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		

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて、重要な事項を説明いたしました。

令和 年 月 日

事業所 所在地 横浜市神奈川区平川町2-4

名称 わかたけ 24 ケアステーション 神奈川

説明者 _____

私は、契約書及び本書面により、事業者からの定期巡回随時対応型訪問介護看護についての重要事項の説明を受け同意し、交付を受けました。

令和 年 月 日

利用者 住 所 _____

氏 名 _____

(代理人) 住 所 _____

氏 名 _____ (続柄)