

社会福祉法人釧路市社会福祉協議会

「夜間対応型訪問介護」重要事項説明書

当事業所はご契約者・利用者に対して夜間対応型訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。

目 次

1. 事業所の概要
2. 事業の目的と運営方針
3. サービス内容
4. 利用料金
5. サービスの利用方法
6. 緊急時の対応方法
7. 虐待の防止について
8. 苦情の受付について
9. ハラスメントの防止について
10. 業務継続計画の策定について
11. 感染症対策について

1. 当事業所の概要

(1) 提供する事業者について

法人名	社会福祉法人釧路市社会福祉協議会
法人所在地	〒085-0011 釧路市旭町12番3号 釧路市総合福祉センター内
電話番号	0154-24-1565(代表)
代表者氏名	会長 土井英昭
設立年月日	平成17年10月11日

(2) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	釧路市社会福祉協議会夜間対応型訪問介護事業所
所在地	釧路市旭町12番3号
電話番号	0154-24-1595
FAX番号	0154-23-3776
事業所番号	0194100137
管理者	平間昌和
サービスを提供できる地域	釧路市内(旧阿寒町及び旧音別町を除く)

(3) 当事業所の職員体制

職名	資格	常勤	非常勤	合計	事業内容
管理者		1名	0名	1名	介護従業者及び業務の管理
面接相談員	介護支援専門員	0名	0名	0名	利用調整・技術指導 利用者の状況把握等
	介護福祉士	1名	5名	6名	
オペレーター	介護支援専門員	0名	0名	0名	利用者からの通報を受け付ける業務
	介護福祉士	1名	16名	17名	
介護従事者	介護福祉士	0名	8名	8名	入浴・排泄・食事等の生活全般 にわたる援助
	ヘルパー2級	0名	0名	0名	

(4) サービスの提供時間

営業日 年中無休
営業時間 22時～翌朝6時

2. 事業の目的と運営方針

(1) 運営方針

事業の運営方針	要介護状態になった高齢者においても、その利用者が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生活を営むことができるよう、定期的な巡回又は通報により排泄等の介護、日常生活上の緊急時の対応その他の夜間において安心してその居宅において生活ができるようにするための援助を行うものとします。
事業の運営目的	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、事業者のオペレーター(介護福祉士等)、面接相談員、介護福祉士又は訪問介護養成研修の修了者が要介護状態にある高齢者に対し、適正な夜間対応型訪問介護を提供することを目的とします。

3. サービス内容

(1) オペレーションセンターサービス

オペレーションセンターからケアコール端末で、会話をして安否確認を行います。24時間通報対応可能な体制を確保し常に安心を提供しながら、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) 原則として 30 分未満の訪問介護

ご自宅を定期的に巡回訪問して各種の介護・介助を行います。

(3) その他のサービス

ケアコール端末やペンダントの非常押しボタンによる通報で、体調不良、排泄介助等に速やかにかかけつけ対応します。

4. 利用料金

	介護保険適用時の 基本料金(介護報酬)	利用者負担額			利用者負担額 (軽減のある場合)	
		1割負担	2割負担	3割負担		
基本夜間対応型訪問介護費 (1月につき)	9,890円	989円	1,978円	2,967円	所得に応じ減額	
24時間通報対応加算	6100円	610円	1,220円	1,830円	所得に応じ減額	
サービス費用	定期巡回サービス費 (1回につき)	3,720円	372円	744円	1,116円	所得に応じ減額
	随時訪問サービス費 (1回につき)	5,670円	567円	1,134円	1,701円	所得に応じ減額
	サービス提供体制強化加算 (1回につき)	220円を加算	22円加算	44円加算	66円加算	所得に応じ減額
	介護職員等処遇改善加算Ⅳ		基本夜間対応型訪問介護費に各種加算 減算を加えた1月当たりの総額の14.5%			

(1) 交通費

無料

(2) ケアコール端末設置料

無料

(3) キャンセル料

定期巡回サービスにおいては、サービス利用前日までに連絡があればキャンセル料は発生いたしません。サービス利用当日にキャンセルされた場合については、状況により自己負担額相当分を申し受けます。(連絡先 電話番号 24-1595)

(4) その他

① 利用者の住居で、サービスを提供するために必要な水道、ガス、電気、通話料金等の費用はご利用者様負担となります。

② ケアコール端末を使用しての通報及び定時通報(毎週1回)を行う際に、発生する市内通話料金につきましても、ご利用者様負担となります。各通信事業者とのご契約内容により異なりますがおおよそ3分あたり約8円前後の市内通話料金が発生します。

③ 料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用は1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。

ア、窓口での現金支払い

イ、指定口座への振り込み

ウ、金融機関口座からの自動引き落とし

※ご利用できる金融機関名は、後日お知らせします。

④ ケアコール端末設置後、返却までに生じた端末及び付属品の紛失、破損についての修復・回復等の費用は利用者負担となります。但し、通常の使用による損耗はこの限りではありません。また、利用者が商品本来の用法に従って、常時正常の状態で使用していたにもかかわらず発生した修理、補修は当会の費用負担で行います。

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（ケアマネージャー）とご相談の上、お申込み下さい。利用申込書により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、夜間対応型訪問介護計画を作成してサービスの提供を開始いたします。

(2) サービスの終了

① 利用者の都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出ください。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合があります。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了

以下の場合双方の通知がなくても自動的にサービスを終了いたします。

- ・ 利用者が介護保険施設等に入所した場合
- ・ 利用者の介護認定区分が、自立又は要支援と認定された場合
- ・ 利用者が亡くなられた場合及び被保険者資格を喪失した場合

④ その他

- ・ 当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、または利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、利用者は文書で解約を通知することにより、すぐにサービスを終了することができます。
- ・ 利用者がサービス利用料金の支払を正当な理由なく1ヶ月以上遅延し、料金を催告したにもかかわらず14日以内に支払わない場合、又は利用者やご家族の方などが当事業所や当事業所のサービス従業員に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、当事業所は文書で通知することにより、ただちに契約を解除することができます。
- ・ ご契約者・利用者より以下のような行為があり、ハラスメントと該当するとみなされる場合契約を解除致します。
 - 暴力又は乱暴な言動、無理な要求（物を投げつける、刃物をむける、手を払いのける等）
 - セクシュアルハラスメント（体を触る、手を握る、性的な卑猥な言動等）
 - その他（個人の携帯番号を聞く、ストーカー行為）

(3) 鍵の管理について

利用者宅の鍵の管理については、利用者宅に取り付ける専用の鍵保管庫にて保管するか、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管理し、万が一、紛失・破損等した場合には速やかに鍵の取替え等必要な処置を講じるものとします。

(4) 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、個人情報保護法を遵守し、適切に行います。

6. 緊急時の対応方法

(契約書第13条参照)

サービス提供中に様態の変化等があった場合は事前の打ち合わせに従い、主治医、救急隊、関係者、居宅介護支援事業所等へ連絡します。

7. 虐待の防止について

(契約書第16条参照)

本事業所では利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために、下記の対策を講じます。

(1) 虐待防止に関する虐待防止対応責任者を選定しています。

虐待防止対応責任者	(事務局長 安藤 孝征)
-----------	----------------

(2) 虐待防止に関する虐待防止受付担当者を選定しています。

当事業所に対する虐待防止に関するご相談は以下の専用窓口で受け付けます。	
○虐待防止受付窓口（担当者） [職 名] 虐待防止受付担当者 平間 昌和（釧路市社会福祉協議会在宅福祉課長）	
○電話番号	0 1 5 4 - 2 4 - 1 5 9 5
○F A X	0 1 5 4 - 2 4 - 3 7 6 2
○受付時間 毎週月曜日～金曜日（※祝日・年末年始を除く）◇午前8時50分～午後5時20分	

(3) 第三者委員及び虐待防止委員会を設置しています。

(4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(5) その他虐待防止のために必要な措置を講じます。

(6) 虐待通報の流れ

1. 利用者及びその家族等からの虐待通報受付
2. 虐待内容、利用者及びその家族等の意向の確認と記録
3. 虐待防止対応責任者への虐待内容の報告。必要があれば第三者委員への報告・助言。
4. 虐待防止対応責任者への虐待改善状況の報告

8. 苦情の受付について

(契約書第17条参照)

事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、自ら提供した夜間対応型訪問介護または夜間対応型訪問介護計画に位置づけた居宅サービス等に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

(1) 苦情処理の流れ

1. サービス利用者（家族）からの相談・苦情の申し出
2. 相談・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
3. 事実確認と原因究明を迅速に行い、具体的な対応について適切に説明
4. 受け付けた相談・苦情及びその改善状況等責任者へ報告・助言。必要があれば第三者委員への報告・助言。

(2) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。	
○苦情受付窓口（担当者） [職 名] 苦情対応担当職員 博 田 秀 治（釧路市社会福祉協議会地域福祉課長）	
○電話番号	0 1 5 4 - 2 4 - 1 5 6 5 ・ 1 7 4 2
○F A X	0 1 5 4 - 2 4 - 3 7 6 2
○受付時間 毎週月曜日～金曜日◇午前8時50分～午後5時20分	

(3) 行政機関その他苦情受付機関

釧路市福祉部介護高齢課介護保険担当	所在地	釧路市黒金町7丁目5番地
	電話番号	0 1 5 4 - 2 3 - 5 1 5 1
	F A X	0 1 5 4 - 3 2 - 2 0 0 3
	受付時間	9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0
北海道保健福祉部高齢者保健福祉課	所在地	札幌市中央区北3条西6丁目
	電話番号	0 1 1 - 2 3 1 - 4 1 1 1
	F A X	0 1 1 - 2 3 2 - 8 3 0 8
	受付時間	9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0
北海道国民健康保険団体連合会	所在地	札幌市中央区南2条西14丁目国保会館
	電話番号	0 1 1 - 2 3 1 - 5 1 6 1
	F A X	0 1 1 - 2 3 1 - 5 1 7 8
	受付時間	9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0

9. ハラスメントの防止について

当事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、指針を定め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こえたものにより、職員の就業環境が害されることを防止するための必要な措置を講じます。

また、職場関係者以外のサービス利用者等からのハラスメントに関しても同様の案件として取り扱い措置を講じます。

10. 業務継続計画の策定について

BCP(業務継続計画)策定について、BCP計画やガイドラインに基づき、ご家族、地域、行政と協力し、ご利用者の安全の確保に努めていきます。

11. 感染症対策について

感染症や災害への対応について 感染症や災害に備え、従業者に対し研修会や訓練を実施し、必要なマニュアルを整備します。

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 釧路市社会福祉協議会夜間対応型訪問介護事業所
所在地 釧路市旭町12番3号

説明者 _____

私は、契約書及び本書面により、事業者からの夜間対応型訪問介護についての重要事項の説明を受けました。

利用者住所 _____

氏 名 _____

契約者住所 _____

氏 名 _____