

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(防府市指定 第3590600296号)

当事業所はご契約者に対して指定定期巡回・随時対応型訪問介護看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。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆目次◆◆

1. 事業者・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2. 事業所概要・・・・・・・・・・・・・・・・	2
3. 事業所実施地域及び営業時間・・・・・・・・	2
4. 職員体制・・・・・・・・・・・・・・・・	3
5. 当事業所が提供するサービスと料金・・・・・・・・	4
6. サービスの利用に関する留意事項・・・・・・・・	6
7. サービス提供における事業者の義務・・・・・・・・	8
8. 損害賠償について・・・・・・・・・・・・・・・・	8
9. サービス利用をやめる場合（契約終了について）・・・・・	9
10. 苦情の受付について・・・・・・・・・・・・・・・・	10
11. 身体拘束について・・・・・・・・・・・・・・・・	10
12. 業務継続計画の策定等・・・・・・・・・・・・・・・・	10

1. 事業者

- (1) 法人名 株式会社ピーエー
(2) 法人所在地 山口県防府市警固町1丁目6番42号
(3) 電話番号 0835-22-6006
(4) 代表者氏名 代表取締役 神徳 眞也
(5) 設立年月 平成19年5月7日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護
平成28年11月1日指定 防府市3590600296号
- (2) 事業の目的 株式会社ピーエーが開設する巡回サービス ゆうの風三田尻が行う指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業の適正な運営をおこなうために人員及び管理運営に関する事項を定め、当事業所の管理者又は計画作成責任者、オペレーター、訪問介護員等及び看護師等が要介護状態の利用者に対して、適正な定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供することを目的とする。
- (3) 事業所の名称 株式会社ピーエー 巡回サービス ゆうの風三田尻
- (4) 事業所の所在地 山口県防府市警固町1丁目6番42号
- (5) 電話番号 0835-28-1888
- (6) 事業所長（管理者） 竹田由美子
- (7) 当事業所の運営方針
当事業所は、地域との結びつきを重視し、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス、福祉サービスを提供する者、及び、関係市町村との密接な連携を図りつつ、利用者の心身の状況、環境、希望等の把握に努め、利用者が自立した日常生活が営むことができるように援助を行うものとする。
介護保険法、厚生労働省令で定める指定基準、その他関係法令を遵守し、事業を実施するものとする。
- (8) 開設年月 平成28年11月1日

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 防府市
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	365日
受付時間	24時間
サービス提供時間帯	24時間

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況> ※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	計	兼務の内容等
1. 管理者	1名	－名	1名	
2. 計画作成責任者	11名	－名	11名	
(1)看護師	7名	1名	8名	オペレーター・うち7名訪問看護サービス兼務
(2)介護福祉士	4名	－名	4名	オペレーター・定期巡回・随時訪問兼務
3. オペレーター	16名	2名	18名	
(1)看護師	7名	2名	9名	うち8名計画作成責任者・うち7名訪問看護サービス兼務
(2)介護福祉士	9名	－名	9名	定時巡回・随時訪問兼務・うち、4名計画作成責任者兼務
4. 定期巡回サービスを行う訪問介護員等	26名	5名	31名	
(1)看護師	2名	1名	3名	随時訪問兼務、うち1名オペレーター・計画作成責任者 随時訪問兼務、1名オペレーター・随時訪問兼務
(2)介護福祉士	11名	1名	12名	随時訪問兼務、うち4名オペレーター・計画作成責任者 随時訪問兼務、5名オペレーター・随時訪問兼務
(3)実務者研修修了者	7名	－名	7名	随時訪問兼務
(4)ホームヘルパー1級	－名	1名	1名	随時訪問兼務
(5)ホームヘルパー2級	2名4名	1名	3名	随時訪問兼務
(6)初任者研修修了者		1名	5名	随時訪問兼務
5. 随時訪問サービスを行う訪問介護員等	26名	5名	31名	
(1)看護師	2名	1名	3名	うち、1名計画作成責任者・オペレーター・定期巡回兼務、 1名オペレーター・定期巡回兼務
(2)介護福祉士	11名	1名	12名	定期巡回兼務、うち4名オペレーター・計画作成者・ 定期巡回兼務、5名オペレーター・定期巡回兼務、 1名計画作成者勤務・随時訪問兼務
(3)実務者研修修了者	7名	－名	7名	定期巡回兼務

(4)ホームヘルパー1級	－名	1名	1名	定期巡回兼務
(5)ホームヘルパー2級	2名	1名	3名	定期巡回兼務
(6)初任者研修修了者	4名	1名	5名	定期巡回兼務
6. 訪問看護サービス	6名	1名	7名	
(1)看護師	5名	1名	6名	計画作成責任者・オペレーター兼務

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所が提供するサービスについて、

- | |
|-------------------------|
| (1) 介護保険の給付の対象となるサービス |
| (2) 介護保険の給付の対象とならないサービス |

があります。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）＊

以下のサービスについては、利用料金の大部分（介護保険負担割合証に基づき7割、8割、又は9割）が介護保険から給付されます。

<サービスの概要と利用料金>

○定期巡回サービス

定期的に契約者の居宅を巡回して、契約者に対して入浴・排せつ・食事、衣服着脱、身体清拭、体位変換等の介護、調理・洗濯・掃除・買い物等の家事援助及び安否確認・見守り等の日常生活上の世話をを行います。

○随時対応サービス

契約者又はご家族等から通報を受け、通報内容を基に相談援助を行う又は訪問介護員の訪問介護若しくは看護師又は准看護師による対応の要否を判断します。

○随時訪問サービス

契約者又はご家族等からの通報を受け、訪問介護員等が契約者の居宅を訪問して必要な介護サービスを提供します。

○訪問看護サービス

看護師又は准看護師が契約者の居宅を訪問して、主治医の指示による療養上の世話又は必要な診療の補助等を行います。

☆ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に定められます。

<サービス利用料金>（契約書第8条参照）

（１）それぞれのサービスについて、料金は次の通りです。

≪介護保険負担割合が1割の方≫

※月当たりの定額払い

(1)訪問看護サービスを行わない場合		(2)訪問看護サービスを行う場合	
要介護1	5, 446円	要介護1	7, 946円
要介護2	9, 720円	要介護2	12, 413円
要介護3	16, 140円	要介護3	18, 948円
要介護4	20, 417円	要介護4	23, 358円
要介護5	24, 692円	要介護5	28, 298円

※通所系サービス及び短期入所系サービスをご利用された場合は、上記金額から所定の金額を減額します。

☆初期加算(利用初日から30日間) 30円/日

☆退院時共同指導加算 600円/月

☆総合マネジメント体制強化加算 1200円/月

☆サービス提供体制強化加算（Ⅱ） 640円/月

☆特別管理加算（Ⅰ） 500円/月

☆特別管理加算（Ⅱ） 250円/月

☆ターミナルケア加算 2000円/回

☆緊急時訪問看護加算 325円/月

☆同一建物減算 600円/月

☆介護職員等処遇改善加算 24.5%

※介護保険負担割合が2割又は、3割の方は自己負担額が2倍又は、3倍になります。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

（２）介護保険の給付の対象とならないサービス（契約書第5条、第8条参照）＊

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

<サービスの概要と利用料金>

① 介護保険給付の支給限度額を超える定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

② 以下のサービスは、利用料の全額が契約者の負担となります

通信料

契約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は、契約者にご負担いただきます。

③ その他実費が発生した場合は、別途徴収させていただきます。

（３）利用料金のお支払い方法（契約書第8条参照）

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25日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（１か月に満たない契約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。）

一 金融機関による引き落とし

二 現金払い

（４）利用の中止、変更、追加（契約書第9条参照）

○利用予定日の前に、ご契約者の都合により、定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出て下さい。

○利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	550円（税込）

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員等の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

6. サービスの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

サービス提供開始時に、担当の訪問介護員等を決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員等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（契約書第6条参照）

①ご契約者からの交替の申し出

選任された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、事業者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、ご契約者から特定の訪問介護員等の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員等の交替

事業者の都合により、訪問介護員等を交替することがあります。

訪問介護員等を交替する場合は契約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に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（契約書第7条参照）

①定められた業務以外の禁止

契約者は「５．当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

②定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施に関する指示・命令

定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

定期巡回・随時対応型訪問介護看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）は無償で使用させていただきます。訪問介護員等が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

（４）サービス内容の変更（契約書第10条参照）

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。

（５）訪問介護員等の禁止行為（契約書第14条参照）

訪問介護員等は、ご契約者に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看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。

- ①医療行為（保健師、看護師、准看護師を除く）
- ②ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- ③ご契約者の家族等に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供
- ④飲酒及び喫煙
- ⑤ご契約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
- ⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

（６）計画作成責任者

計画作成責任者は契約者からのサービス利用申込みに関する調整や定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成などはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点があったりサービス内容を変更したい時には、計画作成責任者にお気軽にお尋ねください。（担当の訪問介護員等に直接お話しくださってもかまいません。）

<計画作成責任者の業務>

- ①定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの利用の申込みに関する調整
- ②ご契約者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ③居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
- ④訪問介護員等への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑤訪問介護員等の業務の実施状況の把握
- ⑥その他サービスの内容の管理について必要な業務

7. サービス提供における事業者の義務（契約書第12条、第13条参照）

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご契約者又はその家族等から聴取、確認します。
- ③サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤サービス実施時に、ご契約者に病状の急変等が生じた場合は、速やかにご家族と主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。（守秘義務）
 - ・ ただし、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者とご家族の情報を提供します。
 - ・ サービス担当者会議など、契約者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者及びその家族等の個人情報を用いることができますものとしします。

8. 損害賠償について（契約書第15条、第16条参照）

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

9. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

（契約書第18条参照）

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要介護認定によりご契約者の心身の状況が要支援又は自立と判定された場合
- ③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④事業所の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合

- ⑥ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（１）ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第19条、第20条参照）

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には契約終了を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ①介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ②ご契約者が入院された場合
- ③ご契約者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合
- ④事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問介護サービスを実施しない場合
- ⑤事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

（２）事業者からの契約解除の申し出（契約書第21条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ①ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②ご契約者による、サービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

（３）契約の終了に伴う援助（契約書第18条参照）

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

10. 苦情の受付について（契約書第24条参照）

（1）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〕 管理者 竹田由美子

○受付時間 毎週月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く） 8：00～17：00

電話番号 0835-28-1888

（2）行政機関その他苦情受付機関

防府市健康福祉部 高齢福祉課	〒747-8501 防府市寿町7番1号 電話番号 0835-25-2979
山口県国民健康保険団体連合会	〒753-8520 山口市朝田1980番地7 電話番号 083-995-1010

（3）事故発生時の対応

当事業所はご契約者に対する居宅介護支援の提供により事故が発生した場合、市町村、ご契約者のご家族に連絡して必要な措置を講じます。また、当該事故の状況及び事故に際して採った措置について記録します。

11. 虐待の防止に関する事項

- 当事業者は、虐待の発生または、その再発を防止するため、次の次号に掲げる措置を講じるものとする。
 - 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - 虐待の防止のための指針を整備する。
 - 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
 - 前3号に掲げる措置を適切にするための担当者を置く。
- 当事業者は、サービス提供中に、当該事業所従業者または、養護者（利用者の家族等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、市町村に通報するものとする。

12. 身体拘束について

- 当事業者は、サービスを提供する利用者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行わない。ただし、当該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には、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、検討記録等記録の整備や適正な手続きにより身体等の拘束を行う。
- 身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じる。
 - 身体的拘束等の適正化のため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3ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図るものとする。

- (2) 身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。
- (3) 当事業所の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的 to 実施する。

1 3．業務継続計画の策定等

- 1 当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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（以下、「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
- 2 当事業所は、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 to 実施するものとする。
- 3 当事業所は、定期的 to 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する。