エルタ定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所（連携型）重要事項説明書

（令和8年9月1日現在）

説明日　：　令和　　年　　月　　日

私は、契約書及び本書面により、事業者から定期巡回・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致しました。

【事業者】	法人名　認定特定非営利活動法人 エルタ　エルタ定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 住　所　福島県福島市東浜町10-16 代表者　理事長　　小林　康男　　㊞ 説明者　　㊞
【利用者】	住　所 氏　名　　㊞
【代理人】	住　所 氏　名　　㊞　　（本人との関係：続柄　　）

1　エルタ定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の概要

（1）事業の目的及び運営方針

事業の目的	認定特定非営利活動法人エルタが開設するエルタ定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所が行う指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業の適切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、事業所の円滑な運営管理を図ると共に、要介護状態の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を確保することを目的とする。
運営方針	事業所の定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所は、要介護者の心身の特性を踏まえ、その有する能力に応じた日常生活を営むことが出来るよう、定期的な巡回又は随時通報により、その居宅を訪問し、入浴、排泄、食事の介助、その他の生活全般に亘る緊急時の対応等の援助を行うと共に、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を目指すものとする。又、事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

（2）事業所の概要

設置者名	認定特定非営利活動法人 エルタ
代表者	理事長　　小林　康男
事業者名	エルタ定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所
管理者名	管理者　　早坂　智恵
所在地	福島県福島市東浜町10-16
電話番号	TEL：024-535-1665　　FAX：024-573-1689
介護保険法	事業者番号　第0790101059

（3）当事業所の職員体制

職種	職員数	業務内容
管理者	常勤兼務（１名）	職員・業務の一元管理・法令順守の指揮命令。
計画作成責任者	常勤兼務（1名以上）	定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所における計画作成・サービス利用調整、サービス内容の管理。
オペレーター	常勤兼務（1名以上）	利用者、家族からの通報、相談受付対応・サービス利用調整、サービス内容の管理。
定期巡回・随時対応サービス等を行う訪問介護員等	常勤兼務 提供する為に必要な人数	① 定期巡回サービス 予め計画作成責任者が定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画を作成し、その計画に基づき、訪問介護員が定期的に利用者の居宅を巡回して日常的な世話、援助等を実施。 ② 随時対応サービス 利用者又はその家族等からの通報を受け、オペレーターが通報内容等を基に相談援助又は訪問介護員の訪問、若しくは看護師等による対応の要否等を判断。 ③ 随時訪問サービス 訪問の要否等の判断に基づき、訪問介護員又は訪問看護師より、利用者の居宅を訪問し、必要な介護・看護のサービスを提供。

（4）事業所受付窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日　～　金曜日（土・日・祝祭日）を除く
営業時間	８：３０　～　１７：３０

（5）サービス提供可能な日と時間

サービス提供日	３６５日
サービス提供時間	２４時間

2　通常のサービス提供地域

サービス提供地域	福島市（東浜町、腰浜町、堀河町、八島町、入江町、桜木町）

※通常のサービス提供実施地域の利用者は、交通費の自己負担はありません。

通常のサービス提供実施地域以外の利用者の方から居宅介護支援の要請があった場合は、実施地域の境界から１ｋｍ当り５０円（片道、消費税込）の交通費がかかります。

3　提供するサービスの内容及び費用について

（1）提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	内　　容
定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成	① 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、当該目標を達成する為の具体的な定期巡回サービス及び随時訪問サービスの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を作成します。 ② 利用者に応じて作成した計画について、利用者及びその家族に対して、その内容について説明し同意を得ます。 ③ 計画を作成した際には、当該計画を利用者に交付します。 ④ 作成にあたっては、利用者の状態に応じた多様なサービスの提供に努め、更に作成後は実施状況の把握を行い、必要に応じて定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の変更を行います。
定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容	① 利用者又はその家族に対する相談、助言等を行います。 ② 利用者から随時の連絡に対する受付、相談等を行います。 ③ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、排泄介助、体位交換介助、移動介助・移乗介助、その他の必要な介護を行います。 ④ 利用者からの随時の連絡に対応した排泄介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な介護を行います。 ⑤ 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。
訪問看護との連携	① 定期巡回・随時対応型訪問介護看護業務の一部を、連携先の訪問看護ステーションと連携し、以下の業務内容を委託しています。 1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書作成におけるアセスメント及びモニタリングの実施。 2) 随時対応サービス対象者のサービス提供における連絡体制の確保。 3) その他必要な指導及び助言。

（2）訪問介護の禁止行為

訪問介護員はサービス提供にあたって、次の行為は行いません。

《直接本人の援助に該当しない行為》

利用者以外に係る洗濯、調理、買物、布団干し等・利用者が使用する場所以外の掃除・利用者宅の自家用車の洗車や掃除・来客の対応（お茶、食事）。

《日常生活の援助に該当しない行為》

花、木の水やり・草むしり・犬の散歩等ペットの世話・お墓参り・預貯金の引き出しや預け入れ、振込・証書、書類などのお預かり・雪かき。

《日常的に行われる家事の範囲を超える行為》

家具、電気器具等の移動・修繕・模様替え・家内外の大掃除・家屋の修理・ペンキ塗り・植木の剪定等の園芸・正月、節句等の為に特別手間をかけて行う調理・窓ガラス磨き・床のワックスがけ・神仏の掃除。

（３）利用料と加算

① 定期巡回・随時対応型訪問介護看護料金

ご利用料金・加算・減算については、別紙料金表記載の通り。

② キャンセル料について

サービス提供の24時間前までに連絡があった場合	キャンセル料は不要です
サービス提供の12時間前までに連絡があった場合	利用料金の25%
サービス提供の12時間前までに連絡がなかった場合	利用料金の50%

※但し、やむを得ない事情の場合には、キャンセル料の請求は致しません。

（４）支払方法

当月分を１か月毎に精算し、翌月の15日頃迄に請求書を発送致します。お支払いは原則として下記指定の銀行から27日に口座振替でお願いします。

東邦銀行　　大東銀行　　福島信用金庫　　福島銀行　　福島県内ＪＡ

4　利用について

（１）サービスの利用開始

当事業所に依頼があった後、 電話連絡により日程調整し当職員が訪問させていただきます。サービス提供に関しては、希望を踏まえて「居宅サービス計画書」を元に「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画書」を作成し、 計画書に沿ったサービスを提供させていただきます。

※居宅サービス計画の作成を依頼している介護支援専門員に相談下さい。

（２）サービスの終了

① 利用者はいつでも申し出ることにより、本契約を解除することができます。

② 事業所は次の理由にあてはまる場合、利用者に対して、文書で通知することにより、本契約を解約することができます。

1) 利用者のサービス利用料金の支払いが、正当な理由なく連続して３ケ月以上遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず14日以内に支払われない場合。

2) 利用者が事業所職員に本契約を継続し難い程の背信行為を行い、その状態が改善されない場合。

③ 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。

1) 利用者が社会福祉施設に入所した場合。

2) 利用者の要介護状態区分が要支援、 又は非該当と認定された場合。

3) 利用者が死亡した場合。

4) やむを得ない事情によりステーションを閉鎖する場合。

5　合鍵管理および紛失時の対処方法

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の提供開始に際しては、原則として合鍵の預かりは行わないものとします。但し、利用者の状況等によりやむを得ない場合は、協議の上合鍵の管理をします。合鍵を管理する場合は、合鍵の管理場所、預かり書を取り交わし、厳重かつ細心の注意で取り扱います。又、ご利用者、ご家族の希望により協議の上、キーボックスを設置します。万が一、鍵を紛失した際は、直ちに管理者へ報告し、ご利用者、ご家族と協議の上、当法人の負担により鍵の交換設置を行います。

6　秘密保持と個人情報の保護ついて

（１）利用者、その家族に関する秘密の保持について

事業所は、サービスの提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する情報を、理由なく第三者に開示しません。この秘密保持義務は、契約終了後も継続します。

（２）個人情報の保護について

利用者に係るサービス担当者会議等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書を文書により得た上で、利用者又はその家族の個人情報を用いることができるものとします。

7　虐待防止に関する措置

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待防止等のため次の措置を講ずるものとする。

① 虐待を防止する為の従事者に対する研修を実施し、知識や技能の向上に努めます。

② 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備をしています。

③ 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知します。

④ 虐待防止のための指針を整備しています。

⑤ 成年後見制度の利用を支援します。

⑥ サービス提供中に、当該事業所従業者または擁護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護するもの）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、速やかにこれを市町村に通報します。

⑦ 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者　　早坂　智恵

8　カスタマーハラスメントへの対応

当事業所では、すべてのお客様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。その為、利用者およびご家族等からの言動において、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する恐れがある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

① 身体的な攻撃（暴行・傷害等）

② 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言・土下座の強要等）

③ 威圧的な言動（大声での叱責や人格の否定や差別的な言動等）

④ 継続的・執拗な言動（業務の範疇を超えた過度な要求やクレーム・性的な言動）

⑤ 拘束的な言動（クレーム等による電話や居室等での長時間にわたる時間的拘束等）

※電話やSNS等において行われるものを含む上記行為が認められた場合には、サービス提供の見直しや利用の停止および退去をお願いすることがあります。

9　提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無　　（　有　・　(無)　）

１０　事故発生の対応及び賠償責任

契約者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、ご家族、契約者に係る居宅介護支援事業所等に連絡を行うと共に、必要な措置を講じ、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。又、当事業所が利用者に対して行った訪問介護の提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

１１　緊急時における対応方法

サービス提供中に容態の急変等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、ご家族、担当の介護支援専門員に連絡を取るものとします。

緊急時対応窓口	エルタ定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 ＴＥＬ：０２４－５３５－１６６５　　担当者：管理者　早坂　智恵

１２　サービス内容に関する相談、苦情について

① 当事業所の相談、苦情窓口

事業所・相談・相談窓口	エルタ定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 ＴＥＬ：０２４－５３５－１６６５　　担当者：管理者　早坂　智恵

② その他苦情申出連絡先

苦情受付機関	福島市　介護保険課	ＴＥＬ：０２４－５２５－６５８７
	福島県国民健康保険団体連合会	ＴＥＬ：０２４－５２８－００４０

１３　地域との連携について

事業所は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたっては、利用者及び利用者の家族、地域の民生員、本事業所が所在する圏域の地域包括支援センターの職員、定期巡回・随時対応型訪問介護看護について知見を有する者等により構成される介護・医療連携推進会議を設置し、概ね６月に１回以上提供している事業所のサービス内容及び活動状況等を報告し、介護・医療連携推進会議による評価を受けると共に、介護・医療連携推進会議から必要な要望助言等を聴く機会を設ける。

１４　その他運営に関する重要事項

事業所は従業者の資質向上の為に次の通り研修の機会を設けるものとし、又業務の執行体制についても検証、整備するものとする。

（１）採用時研修　採用後3か月以内　　（２）継続研修　　毎月1回以上

この規定に定める事項の外、運営に関する重要事項は認定特定非営利活動法人エルタと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。