

**「夜間対応型訪問介護サービス」
重要事項説明書**

令和6年6月1日

**社会福祉法人 神戸老人ホーム
住吉夜間対応型訪問介護センター**

「夜間対応型訪問介護サービス」重要事項説明書

当事業者は介護保険の指定を受けています

夜間対応型訪問介護（ 神戸市指定 第2890100221 号）

当事業所はご契約者に対して定期巡回・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。

1 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 神戸老人ホーム
- (2) 法人所在地 神戸市東灘区住吉本町3丁目7番41号
- (3) 電話番号 (078) 851-2560
- (4) 代表者氏名 理事長 八木 良三
- (5) 設立年月日 昭和27年 5月27日
- (6) インターネットメールアドレス info@krh-sumiyoshi.com

2 事業所の概要

- (1) 建物の構造 鉄筋コンクリート造 地上3階 地下1階
- (2) 建物の延べ床面積 4,236.96㎡
- (3) 施設の周辺環境

JR神戸線住吉駅徒歩10分、阪急神戸線御影駅徒歩10分の閑静な住宅街に位置し、近隣には病院、商店が多数ある。

事業所の説明

(1) 事業の種類

夜間対応型訪問介護事業所 平成 25年 10月 1日指定
神戸市 2890100221号

* 当事業所は特別養護老人ホーム光明苑及び養護老人ホーム住吉苑に併設されています。

(2) 事業の目的

要介護状態になった場合においても、その利用者が尊厳を保持し、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者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事等の介護、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出来るようにするための援助を行うとともに、その療養生活を支援し、心身の維持回復を目指す。

(3) 事業所の名称

夜間対応型訪問介護 住吉夜間対応型訪問介護センター

(4) 事業所の所在地

神戸市東灘区住吉本町3丁目7番41号

交通機関 ○JR神戸線住吉駅徒歩10分

○阪急御影駅徒歩10分

(5) 電話番号及びFAX番号 TEL (078)-851-5050 FAX (078)-851-1449

(6) 管理者 氏名 中村 亮介

(7) 当事業所の運営方針

利用者が尊厳を保持し、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者の居宅を訪問し、その居宅において安心して生活を送ることが出来るようにするための援助を行う。

(8) 開設（サービス開始）年月

夜間対応型訪問介護 平成25年 10月 1日

(9) 併設する他の事業

特別養護老人ホーム光明苑（介護老人福祉施設）

養護老人ホーム住吉苑（特定入居者者生活介護）

デイサービスやまびこ（併設通所介護）

住吉高齢者生活支援センター（居宅介護支援事業）

住吉北部・御影北部あんしんすこやかセンター（地域包括支援事業）

住吉訪問介護センター（訪問介護事業所）

住吉定期巡回・随時対応型訪問介護看護センター

（定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所）

(10) 通常の事業の実施地域

神戸市東灘区

(11) 営業日及び営業時間

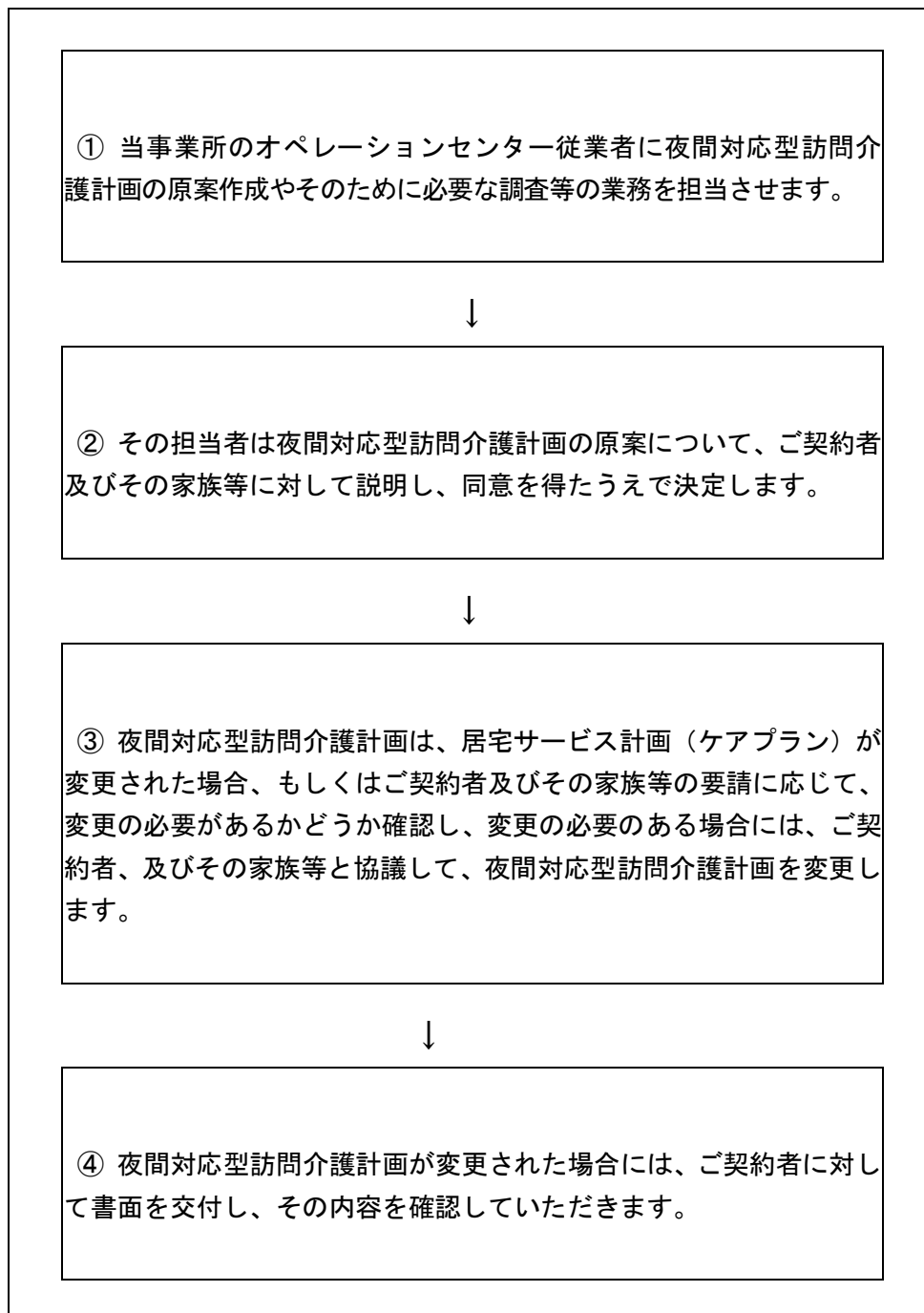
営業日 年中無休

営業時間 18:00～8:00

相談 9:00～17:30

3 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成するそれぞれのサービスに係る介護計画（以下、「夜間対応型訪問介護計画」という。）に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次のとおりです。



(2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

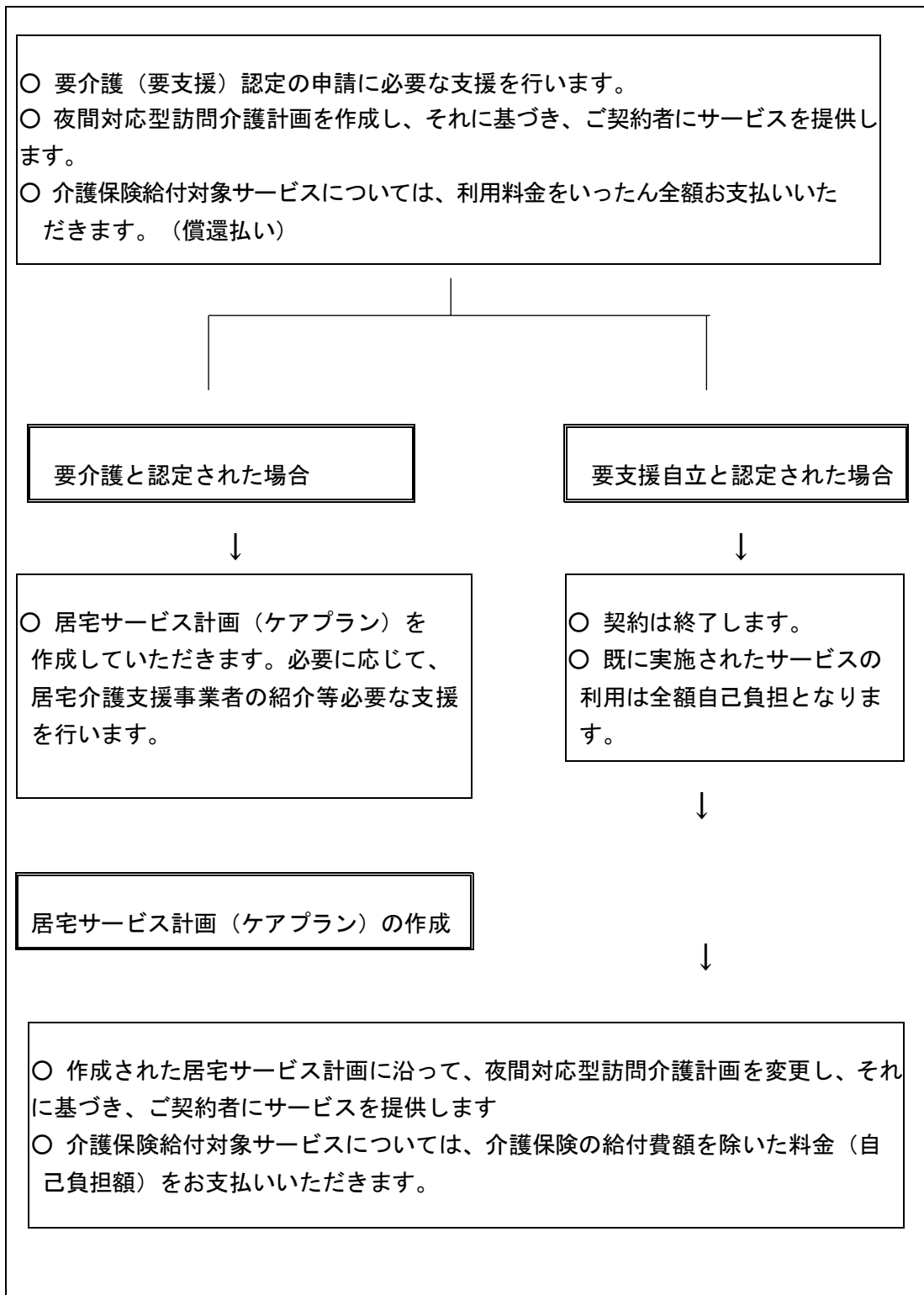
① 要介護認定を受けている場合

- 居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。
- 夜間対応型訪問介護計画を作成し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。（償還払い）

居宅サービス計画（ケアプラン）の作成

- 作成された居宅サービス計画に沿って、夜間対応型訪問介護計画を変更し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

② 要介護（要支援）認定を受けていない場合



4 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して夜間対応型訪問介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>

○夜間対応型訪問介護

職 種	常勤	非常勤
1 管理者	1名	0名
2 面接相談員	2名	0名
3 オペレーター	5名	0名
4 訪問介護員	5名	0名

常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当施設における

5 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者に対して以下のサービスを提供します。

夜間対応型訪問介護

また、サービスについて

- 1) 利用料金が介護保険から給付される場合
- 2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合があります。

<サービスの概要（夜間対応型訪問介護）>

- ① オペレーションセンターサービス（随時対応サービス）
あらかじめ契約者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、随時、契約者又はその家族等からの通報と受け、通報内容等を基に相談援助又は訪問介護員等の訪問もしくは看護師等による対応の安否等を判断し対応します。
- ② 定期巡回サービス、
ご自宅を定期的に巡回訪問して、夜間帯における各種の介護・介助を行います。
- ③ 随時訪問サービス
上記の随時対応サービスにおいて、随時訪問が必要だとオペレーターが判断した場合は、訪問介護員等が随時の訪問を行います。
※定期又は随時での訪問サービス提供中に通報があった場合は、そのサービス提供が終了してからの訪問となります。
また、複数の利用者の随時訪問の必要性が生じた場合には、アセスメントの結果に基づき緊急性の高い利用者を優先して訪問することがありますので、あらかじめご了承ください。

<サービス利用料金>

- ① 介護保険からの介護給付サービスを利用する場合の利用者負担金は、利用金額のうち「負担割合証」に記載されている利用者負担割合分になります。この金額は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。ただし、介護保険の支給限度額の範囲を超えたサービスや、介護保険の給付対象外のサービス利用は、全額自己負担となります。また、要介護認定区分が自立と判定した方等、何らかの理由にて介護保険の給付をうけない方については全額自己負担となります。

A【料金表（単位数）】 別紙1参照

項目	サービス 利用可能時間	単位数
オペレーションセンターサービス基本料金（1ヶ月あたり）	18時～翌8時	989
定期巡回サービス（1回につき）		372
随時訪問サービスⅠ（1名の訪問介護職員による）		567
随時訪問サービスⅡ（2名の訪問介護職員による）		764

【加算】

項目	単位数
24時間通報対応加算	1月につき 610単位
サービス提供体制強化加算Ⅰ	1回につき 22単位
介護職員処遇改善加算Ⅰ	1月につき 所定単位×24.5%

※介護報酬告示額に、地域区分毎の加算（1単位＝10,84円）と、契約者負担割合を乗じた金額が、契約者負担になります。

B 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料料金の金額が契約者の負担となります。

① 通常のサービス提供の範囲を超える「保険外の費用」

② 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、ご契約者様にご負担いただきます。

③ モバイル端末

サービス内容を記録するモバイル端末を設置させていただく際は、モバイル端末の充電に係る費用をご負担いただきます。

④ 訪問の際、サービス提供のために使用する電気、ガス、水道等の費用はご利用者様のご負担になります。

⑤ 複写物の交付には1枚につき10円いただきます。

<利用料金のお支払い方法>

前記の料金・費用は次のとおりお支払い下さい。

- | |
|--|
| ア サービス提供者へ現金支払
イ 銀行自動引落し（別紙の申込書による） |
|--|

6. 夜間対応型訪問介護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

実際のサービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員が交代してサービス提供します。

② 定められた業務以外の禁止

夜間対応型訪問介護サービスの利用にあたり、契約者は当事業所が提供するサービスと料金の定められたサービス以外の業務を事業者には依頼することはできません。

③ 夜間対応型訪問介護サービス実施に関する指示・命令

夜間対応型訪問介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、事行者は夜間対応型訪問介護サービスの実施にあたって契約者の事情・意慮等に十分に配慮するのとしします。

④ 備品等の使用

夜間対応型訪問介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。訪問介護員が事業所に連絡する場合等も使用させていただきます。

⑤ 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたり、利用者宅に設置する専用のキーボックスにて保管します。(キーボックスは無償で貸与します。)

合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者及びその家族に連絡をし、必要な措置を講ずるものとします。

また、契約終了時や返却のご要望があった場合はすみやかに返却いたします。

⑥ ケアコール機器の貸し出しについて

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたり、必要に応じて利用者宅に緊急通報用のケアコール機器を設置します。ケアコール機器は無償で貸し出したします。契約終了時に、ケアコール機器をご返却頂きます。

⑦ モバイル端末の設置について

サービス提供の記録については、モバイル端末を活用して記録を取ります。状況に応じてモバイル端末を利用者宅に設置させていただく場合があります。設置費用は発生しません。契約終了時にモバイル端末を設置している場合、モバイル端末をご返却頂きます。当事業所から利用者宅に設置した「キーボックス」「ケアコール機器」「モバイル端末」が、利用者及びその関係者の過失にて破損したことが明らかな場合、それぞれの機器の実費相当額を当事業所に対してお支払い頂きます。

⑧ サービス変更について

自然災害、火災、事故等が発生し、訪問に危険が伴うと予想される場合には可能な限り早めに相談させて頂き、訪問時間の変更を申し出ます。

また状況に応じて急遽中止させて頂くこともあります。

危険な状態を脱した後は、出来るだけ速やかに訪問の予定を組ませて頂きます。

⑨ ペットについて

大切なペットを守る為、また職員が安全にサービスを行うためにも、訪問中はリードをつけて頂くかゲージやご本人がおられる居室以外の部屋へ保護するなど配慮をお願いします。

職員がペットによる何らかの被害を受けた場合、治療費等の相談をさせて頂きます。

⑩ 虐待防止について

事業者は、ご契約様の人権の擁護・虐待の防止等の為に、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

① 虐待防止に関する責任者を選定しており、苦情解決体勢を整備しています。

② 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及する為の研修を実施しています。

③ サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合には、速やかに、これを市町村に通報します。

➢ 虐待防止に関する責任者 管理者：中村 亮介

⑪ 介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介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。

- ・ 医療行為又は医療補助行為
- ・ ご契約者もしくはその家族等からの物品等の授受
- ・ ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ・ 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
- ・ その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

7 サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約期間満了の7日前までに契約者から契約終了の申入れがない場合には、契約は更に6ヶ月間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。

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・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
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
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

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）

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

契約の有効期間中であっても、ご契約者から利用契約の全部又は一部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・解除届出書をご提出下さい。但し、以下の場合には、即時に契約の全部又は一部を解約・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事業所の運営規定の変更に同意できない場合

③ご契約者が入院された場合（一部解約はできません）

④ご契約者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合（一部解約は出きません）

⑤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サービスを実施しない場合

⑥事業者もしくはサービス従事者が秘密保持に違反した場合

⑦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、または著しい不信行為、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

以下の事項に該当する場合には、本契約の全部又は一部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サービス等の財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ご契約者の行動が他の利用者もしくはサービス従事者の生命、身体、健康に重大な影響を及ぼすおそれがあったり、あるいは、ご契約者が重大な自傷行為（自殺にいたるおそれがあるような場合）を繰り返すなど、本契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合
- ⑤常時医療ケアが必要等当事業所のサービス体制では安全なサービス提供が出来ないと判断した場合
- ⑥ご契約者及びその関係者より、ハラスメント行為等（職員への性的不快・暴言・危険行為、職位への付け届けなどを強要する行為・ストーカー行為など）が判明した場合
- ⑦その他契約を継続することが困難な事情があると事業者が判断したとき

(3) 契約の一部が解約または解除された場合

本契約の一部が解約又は解除された場合には、当該サービスに関わる条項はその効力を失います。

(4) 契約の終了に伴う援助

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。

8 サービス提供における事業者の義務

当事業所は、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、ご契約者の生命、身体、生活環境等の安全やプライバシーの保護などに配慮します。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、医師又は看護職員と連携の上ご契約者から聴取、確認します。
- ③ 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の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ④ ご契約者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。ただし、ご契約者生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなど、適正な手続きにより、身体等を拘束する場合があります。
- ⑤ ご契約者へのサービス提供において、ご契約者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治医又は救急医療機関への連絡を行う等必要な処置を講じます。
- ⑥ 事業者及びサービス従事者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者また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。(秘密保持)ただし、ご契約者に医療上の必要がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。
- ⑦ 前項⑥にかかわらず、ご契約者に係わる他の居宅支援事業所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同意を得た上で、ご契約者又はご家族等の個人情報を用いることができます。
- ⑧ ご契約者との契約の終了に伴う援助を行う際には、ご契約者の同意を得ます。

9 事故発生時の対応について

事故が発生した場合には、契約者やその家族に対し、速やかに状況を報告、説明し、その被害の拡大防止を図るなど必要な措置を講じます。

10 損害賠償について

- (1) 当事業所において、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場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。
- (2) 事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。
 - ① 契約者（その家族も含む）が、契約締結に際し、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれをつけず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
 - ② 契約者（その家族も含む）が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
 - ③ 契約者の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合
 - ④ 契約者が事業者もしくはサービス従事者の指示等に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

11 苦情の受付について

(1) 当施設における苦情の受け付け

当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○ 苦情受付担当者

[氏名・職名] 中村 亮介 在宅ケア部 課長
受付時間 毎週月曜日～土曜日（9：00～17：00）
TEL 078-851-5050 FAX 078-851-1449

○ 第三者委員

氏名 能瀬 敏文
職名 弁護士
連絡先 TEL 06-6361-7759 FAX 06-6361-7759

氏名 鳥井 隆史
職名 公認会計士
連絡先 TEL 078-411-6201

○ 苦情解決責任者

[氏名・職名] 内海 健一 管理者

なお、苦情の受付窓口は、受付担当者となります。また、第三者委員も直接苦情を受け付けることができます。さらに第三者委員は、苦情解決を円満に図るために双方への助言や話し合いへの立ち会いなども致します。

苦情解決責任者は、苦情の申し出をされた方と話し合いによって円満な解決に努めます。

(2) 行政機関その他の苦情受付機関

兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	電話番号 (078) 3 3 2 - 5 6 1 7 受付時間 8 : 45 ~ 17 : 15 平日
神戸市福祉局監査指導部	電話番号 (078) 3 2 2 - 6 3 2 6 受付時間 8 : 45 ~ 12 : 00 平日 13 : 00 ~ 17 : 30 平日
神戸市消費生活センター (介護保険サービスの質や 契約上のトラブルについて)	電話番号 (078) 3 7 1 - 1 2 2 1 受付時間 9 : 00 ~ 17 : 00 平日
養介護施設従業者等による 高齢者虐待通報専用電話 (監査指導部内)	電話番号 (078) 3 2 2 - 6 7 7 4 受付時間 8 : 45 ~ 12 : 00 平日 13 : 00 ~ 17 : 30 平日

令和 年 月 日 時 分～ 時 分
交付場所 _____

夜間対応型訪問介護サービスの提供に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者 社会福祉法人 神戸老人ホーム
住 所 神戸市東灘区住吉本町3丁目7-41
事業者名 夜間対応型訪問介護センター
代表者氏名 (管理者) 内海 健一 印

説明者職名 氏名 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、夜間対応型訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

契約者（利用者）

住所 _____

氏名 _____ 印

私は、契約者が事業者から重要事項の説明を受け、夜間対応型訪問介護サービスの提供開始に同意したことを確認しましたので、私が、契約者に代わって署名を代行いたします。

署名代行者

住所 _____

氏名 _____ 印

(契約者との関係)