

定期巡回・随時対応サービスひのき大泉学園

定期巡回・随時対応型訪問介護看護

介護保険指定 第1392001184号

重要事項説明書

(令和 年 月 日 現在)

株式会社Cーコネクトが設置・運営する定期巡回・随時対応サービスひのき大泉学園（以下、「当事業所」といいます。）は、利用者に対して、居宅介護サービスを各利用者との契約に基づき、提供します。

当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

◇ 目次 ◇

1. 運営事業者	2 頁
2. 事業者の概要	2 頁
3. 事業実施地域及び営業時間	2 頁
4. 居宅介護サービスの提供における留意事項	2 頁
5. 勤務体制の確保等	5 頁
6. 居宅介護サービスの終了に伴う援助について	5 頁
7. 虐待・身体拘束の防止について	5 頁
8. 緊急時の対応について	6 頁
9. 事故発生の防止策及び事故発生時の対応方法	6 頁
10. 身分証の携行義務	7 頁
11. 衛生管理等	7 頁
12. 業務継続計画の策定等について	7 頁
13. サービス提供に関する相談、苦情、虐待について	7 頁
14. 指定居宅サービスにおける個人情報の取り扱いの順守について	8 頁
15. 当事業所が提供する居宅介護サービスと利用料金について	8 頁
16. 利用料金のお支払い方法	13 頁
17. 第三者評価の実施状況について	14 頁

1. 運営事業者

- (1) 法人名 株式会社Cーコネクト
- (2) 事業所名 定期巡回・随時対応サービスひのき大泉学園
- (3) 法人所在地 〒178-0061 東京都練馬区大泉学園町5-29-10
- (4) 電話番号 03-5933-0177
- (5) 代表者氏名 永井 光春
- (6) 設立年月日 2017年 10月 5日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の名称 定期巡回・随時対応サービスひのき大泉学園
- (2) 事業所の所在地 〒178-0061 東京都練馬区大泉学園町5-29-10
交通機関 西武池袋線 大泉学園駅から西武バス「大泉郵便局」降車徒歩10分
- (3) 電話番号 03-5933-0177
FAX番号 03-5933-0178
- (4) 管理者氏名 永井 光春

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 練馬区
- (2) 営業日 365日
- (3) 営業時間 24時間
- (4) 事務受付時間 9:00～18:00

※ 土日祝日及び、12月29日～1月3日を除きます。

4. 居宅介護サービスの提供における留意事項

- (1) 居宅介護サービスを行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、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替してサービスを提供します。

- (2) 訪問介護員等の交替

(ア)利用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、当事業所に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問介護員の指定はできません。

(イ)当事業所からの訪問介護員等の交替

当事業所の都合により、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に利用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十分に配慮するものとします。

(3) 地域連携

当事業所の従業者によって適切な定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供が行われる体制を構築している場合においても、他の訪問介護事業所等との密接な連携を図ることにより効果的な運営を期待することができる場合であり、且つ利用者の処遇に支障がないときは、事業の一部を、他の訪問介護事業所等との契約に基づき、委託する事ができ、委託先の訪問介護事業所等の従業者に行わせることができるものとします。

(4) 居宅介護サービス実施時の留意事項

(ア) 定められた業務以外の禁止

居宅介護サービスの利用にあたり、利用者は「**15. 当事業所が提供する居宅介護サービスと利用料金について**」で定められたサービス以外の業務を当事業所に依頼することはできません。

(イ) 居宅介護サービスの実施に関する指示・命令

居宅介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて当事業所が行います。但し、当事業所は居宅介護サービスの実施に当って利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

(ウ) 風水害等の自然現象により、行政機関等から「警報」が発せられている場合（可能性も含む）、お客様ヘルパー双方の安全を第一と考え、安全を確保する為、緊急処置的にサービスの時間変更、日程変更、サービスの中止をする場合もありますので、ご了承ください。

(エ) 気象庁による「特別警報」が出た場合、地域は数十年に一度しかないような非常に危険な状況にあります。周囲の状況や市区町村から発表される避難指示・避難勧告などの情報を厳守し、即座にサービスの中止をさせていただきます。

(オ) 夏季の期間中「高温注意情報」として、翌日又は当日の最高気温が概ね35℃以上になることが予想される場合には、室内熱中症の危険があります。室内の空調をつけていただくかサービスの時間帯、日程の変更をお願い致します。

「熱中症等特別警報」発令時には、状況によりサービスの一時停止をさせていただきます。

(カ) 品等の使用

居宅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）は無償で使用いたします。

(キ) 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法

利用者宅に設置する専用のキーボックスにて保管する事とします。

キーボックスは無償で提供いたします。契約終了時に、キーボックスはご返却いただきます。また、合鍵を紛失した場合は、すみやかに利用者およびその家族、または管理者に連絡をし、必要な措置を講じるものとする。

(ク) ケアコール機器の貸し出しについて

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いたします。契約終了時に、ケアコール機器はご返却いただきます。

(ケ) 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。モバイル端末の充電にかかる費用をご負担いただきます。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いただきます。

※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いただきます。

(コ) ハラスメントについて

下記の行為は、ハラスメントに該当する可能性があり、サービスを中止させていただくことがありますので、ご理解・ご了承ください。

- ① 暴力又は乱暴な言動、無理な要求・物を投げつける・刃物に向ける、服を引きちぎる、手を払いのける・怒鳴る、奇声、大声を発する・対象範囲外のサービスの強要
- ② セクシュアルハラスメント・介護従事者の体を触る、手を握る・腕を引っ張り抱きしめる・ヌード写真を見せる・性的な話し卑猥な言動をするなど
- ③ 介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く・ストーカー行為 など

(5) 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等は、利用者に対する居宅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。

(ア) 利用者もしくはその家族等からの物品等の授受

(イ) 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

(ウ) 飲酒及び喫煙

(エ) 利用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

(オ) その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(6) 提供の拒否の禁止

利用者からの居宅介護サービスの申し込みに対して、当該事業所の人員体制上等の問題から利用申し込みに応じることができない場合、または通常の事業の実施地域外からの申込者に対して適切な居宅介護サービスを提供することが困難である等の正当な理由がない限り、当事業所は拒否することができません。

(7) 居宅介護サービス提供困難時の対応

前項の正当な理由により、居宅介護サービスを提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業所への連絡、適当な他の居宅介護サービス事業者等の紹介、その他の必要な措置を速やかに講じます。

(8) 受給資格等の確認

居宅介護サービスの提供を開始する際には、介護保険被保険者証の提示を受け、被保険者資格等の確認を行います。

(9) 身分証の携行

訪問介護員等は利用者が安心して居宅介護サービスの提供を受けられるよう、身分を明らかにする名札等を携行し、求めに応じて提示します。

(10) サービス提供記録用紙

居宅介護サービスを提供した記録については、モバイル端末を活用して記録を行います。記録用紙については、利用者又は家族から申し出があった場合に提示します。

(11) 事業の開始年月日

2022年 7月 1日

(12) 当事業所は、事務室・相談室及び感染症予防に必要な設備または備品を備えます。

5. 勤務体制の確保等

- (1) 当事業所は、利用者に対し適切な居宅介護サービスを提供できるよう、適切な勤務の体制を定めます。
- (2) 事業所は従業員の資質向上のために次のとおり研修の機会を確保します。
 - (ア) 採用時研修 採用後 1 か月以内
 - (イ) 定期的研修 適宜

6. 居宅介護サービスの終了に伴う援助について

利用者は以下の事由により、居宅介護サービスを終了・変更することができます。

- (1) 要介護認定により利用者の心身の状態が自立と判断された場合
- (2) 利用者から契約解除の申し出があった場合
- (3) 利用者及び家族の故意または重大な過失により、契約の継続が困難な場合
- (4) 事業所のやむを得ない事情による契約の継続が困難な場合
- (5) 利用者が死亡した場合
- (6) サービスが終了する場合には、事業所は利用者の置かれている環境等を勘案し、必要な支援を行うよう努めます。

7. 虐待・身体拘束の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待・身体拘束防止に関する担当者を選定しています。

虐待・身体拘束防止に関する担当者	管理者：永井 光春
------------------	-----------

- (2) 虐待・身体拘束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員に周知徹底を図っています。
- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 虐待・身体拘束防止のための指針の整備をしています。
- (5) 介護相談員を受入れます。
- (6) 従業員に対して、虐待・身体拘束を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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は、速やかに、これを市町村に通報します。
- (8) 事業者は原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある

る場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げことに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがございます。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等について記録を行います。また、事業所として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- ①緊急性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- ②非代替性・・・身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
- ③一時性・・・利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及びことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

8. 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者にて病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

【家族等緊急連絡先】	氏 名	続柄
	住 所	
	電 話 番 号	
	携 帯 電 話 勤 務 先	
【主治医】	医療機関名	
	氏 名	
	電 話 番 号	

9. 事故発生の防止策及び事故発生時の対応方法

- (1) 事業所は、安全かつ適切に、質の高い介護保険サービスを提供するために、サービスの安全性はもとより、職員の健康管理、事故防止に努め、事業所の保全について計画的に取り組む。
- (2) 利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
また、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損保
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険

- (3) 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録する。
- (4) 利用者に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う。

10. 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を呈示します。

11. 感染症等について

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ①事業所における感染症の予防及びまん延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、従業者に周知徹底しています。
 - ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

12. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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実施します。
- (3) 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います。

13. サービス提供に関する相談、苦情、虐待について

(1) 相談・苦情処理の体制

提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

(2) 苦情・相談・虐待等の窓口

① 社内苦情・相談等担当

担当：永井 光春 電話：03-5933-0177

②当社以外に、区市町村の相談・苦情・虐待窓口に苦情を伝えることができます。

- ・練馬区介護保険課 3993-1111（代表）
- ・練馬区保険福祉サービス苦情調整委員事務局 3993-1344
- ・東京都国民健康保険団体連合会 介護相談指導課 6238-0177

・各地域包括支援センター

センター名	担当地域	連絡先
やすらぎミラージュ地域包括支援センター	大泉町1～4丁目	03-5905-1190
大泉北地域包括支援センター	大泉学園町4～9丁目	03-3924-2006

大泉学園地域包括支援センター	大泉町 5.6 丁目、大泉学園町 1～3 丁目、東大泉 3 丁目 (52～55 番、58～66 番)	03-5933-0156
南大泉地域包括支援センター	西大泉、西大泉町、南大泉 5.6 丁目	03-3923-5556
大泉地域包括支援センター	東大泉 1.2 丁目、東大泉 3 丁目 (1～51 番、56～57 番)、東大泉 4～6 丁目	03-5387-2751
やすらぎシティ地域包括支援センター	東大泉 7 丁目、南大泉 1～4 丁目	03-5935-8321

14. 指定居宅サービスにおける個人情報の取り扱い基準の順守について

[平成11. 3. 31. 厚令三十七に基づく]

- (1) 個人情報の収集は、介護関係並びに関係事業のサービス提供前に、利用目的の範囲を説明し、同意を頂いた上で収集いたします。
- (2) 個人情報の利用は、別途取り交わす「個人情報に関する同意書」にて、定めた内容に基づき、適切に取り扱います。

15. 当事業所が提供する居宅介護サービスと利用料金について

【定期巡回・随時対応型訪問介護看護】

(1) 事業の目的

利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、24 時間計画的に、または利用者からの随時の通報に適切に対応を行うことにより、利用者が安心してその居宅において生活を送ることを目的とします。

(2) 運営方針

要介護となった場合でも、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でき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・排泄・食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応その他、安心してその居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行い、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を目指します。

(3) 職員体制

職種	職務の内容	人員数
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所の従業者および業務の一元的な管理 ・ 従業者に基準を遵守させるための必要な指揮命令 	1 名 (常勤兼務)
オペレーター	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者および家族からの通報を随時受け付け、適切に対応 ・ 利用者またはその家族に対して、適切な相談及び助言 	提供時間を通じて 1 名以上 (常勤兼務)

計画作成責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成および交付 ・サービス提供の日時等の決定 ・サービス利用の申し込みに係る調整、サービス内容の管理 	1名以上 (常勤兼務)
定期巡回サービス訪問介護員	・定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に沿った定期的な利用者宅巡回訪問	必要な人数 (常勤兼務)
随時対応サービス訪問介護員	・オペレーターからの要請を受けての利用者宅の訪問	提供時間を通じて1名以上(常勤兼務)

(4)サービスの内容

定期巡回・随時対応型訪問介護看護について、以下の2つの場合があります。

イ) 利用料金が介護保険の給付の対象となる場合
ロ) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

① 利用者負担金

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受けない方については全額自己負担となります。

② 利用料金が介護保険の給付の対象となるサービス

〈サービスの概要〉

定期巡回サービス	訪問介護員が定期的に利用者宅を巡回し介護サービスを提供します。
随時対応サービス	利用者・家族からの通報を受け、24時間オペレーター(専門職)が対応するサービスです。
随時訪問サービス	オペレーターからの要請を受け、随時利用者宅を訪問し、介護サービスを提供します。
看護サービス	アセスメント、モニタリング及び連携先の訪問看護事業所が定期的並びに随時状況に応じて看護サービスを行う。

※定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、利用者が安心してその居宅において生活を送るのに必要な援助をします。

※随時訪問サービスを適切に行うため、オペレーターは計画作成責任者、定期巡回サービスを行う訪問介護員等と密接に連携し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。

※随時訪問サービスの提供にあたっては、利用者からの随時の連絡に迅速に対応し、必要な援助を行います。

※訪問看護サービスの提供にあたっては、定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する指定訪問看護事業所および主治の医師との密接な連携に基づき、医師による指示を文書で受けた場合に、指定訪問看護事業所により提供されます。

③ サービス利用料金

サービス利用料金については、契約書別紙1「定期巡回・随時対応型訪問介護看護利用料金表（利用者負担金）」の通りとします。利用料金に変更がある場合は、契約書別紙1を差し替え、その都度覚書を締結します。

④ 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、利用料金の全額が利用者の負担となります。

イ) 通信料	利用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、利用者が実費分をご負担いただきます。
ロ) 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かかる費用をご負担いただきます。

⑤ 請求について

利用者は、「16. 利用料金のお支払い方法」からいずれかを選択し、利用者負担額をその選択した方法にて支払います。

⑥ サービスのキャンセル

利用者がサービスの利用の中止を選択する際は、速やかに事業者までご連絡ください。利用者の都合でサービスをキャンセルする場合には、できるだけお早めに事業者までご連絡ください。直前でのキャンセルは、次のキャンセル料を申し受けますので、ご了承ください。（ただし、利用者の容態の急変等、緊急でやむを得ない事情がある場合はその限りではありません。）

時 期	キャンセル料
サービス利用の前日 18:00 まで	無 料
サービス利用の前日 18:00 から	500 円（税別）

(5) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画

① 計画作成責任者は、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・随時対応型訪問介護看護の目標、当該目標を達成するための具体的な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 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画は、居宅サービス計画に沿って作成されなければならないものです。ただし、日々の定期巡回サービスの提供や看護職員によるアセスメントにより、把握した利用者の心身の状況に応じた柔軟な対応が求められることから、居宅サービス計画に位置づけられたサービス提供の日時にかかわらず居宅サービス計画の内容を踏まえた上で計画作成責任者が定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する日時及びサービスの具体的な内容を定める事ができます。

③ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成にあたっては、その内容について利用者またはその家族に説明し、利用者の同意の上、交付します。

- ④ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成後においても、常に計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて計画の変更を行うものとします。

(6) 介護・医療連携推進会議

- ① 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたっては、地域に密着し開かれたものとするために、介護・医療連携推進会議を設置し、サービス提供状況等を報告し、評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聞く機会が義務付けられています。
- ② 介護・医療連携推進会議の開催は、おおむね6ヶ月に1回以上とします。
- ③ 介護・医療連携推進会議のメンバーは、利用者、家族、地域住民の代表者、医療関係者、地域包括支援センターの職員、介護保険課担当者、有識者等です。
- ④ 介護・医療連携推進会議の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表します。
- ⑤ 介護・医療連携推進会議の開催方法は、対面またはリモート等で実施するものとする。ただし、利用者がリモートにより参加する際は、テレビ装置等の活用に対して、事前同意を得たうえでを行います。

(7) 指定訪問看護事業所との連携

当事業所は、連携する指定訪問看護事業所との契約に基づき、以下の事項について、連携する指定訪問看護事業所から協力を得るものとします。

- ① 利用者に対するアセスメント
- ② 随時対応サービスの提供に当たっての連絡体制の確保
- ③ 医療・介護連携推進会議への参加
- ④ その他必要な指導及び助言

【夜間対応型訪問介護】

(1) 事業の目的

利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、夜間において計画的に、または利用者からの随時の通報に適切に対応を行うことにより、利用者が安心してその居宅において生活を送ることを目的とします。

(2) 運営方針

要介護となった場合でも、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でき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・排泄・食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応その他、安心してその居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行い、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を目指します。

(3) 職員体制

職種	職務の内容	人員数
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所の従業者および業務の一元的な管理 ・ 従業者に基準を遵守させるための必要な指揮命令 	1名（常勤兼務）

オペレーター	・利用者および家族からの通報を随時受け付け、適切に対応 ・利用者またはその家族に対して、適切な相談及び助言	提供時間を通じて 1名以上(常勤兼務)
訪問介護員職員	・夜間対応型訪問介護計画に沿った定期的な利用者宅巡回訪問	3名以上 (常勤兼務)
面接相談員	・日中の面接等を通じて利用者の状況を把握する	1名以上(常勤兼務)

(4) サービスの内容

夜間対応型訪問介護について、以下の2つの場合があります。

- | |
|--------------------------|
| イ) 利用料金が介護保険の給付の対象となる場合 |
| ロ) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合 |

①利用者負担金

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受けない方については全額自己負担となります。

②利用料金が介護保険の給付の対象となるサービス

〈サービスの概要〉

オペレーションセンターサービス(随時対応サービス)	あらかじめ利用者の心身の状況、その置かれている環境等を把握した上で、随時、利用者又はその家族等からの通報を受け、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要否等を判断するサービス。
定期巡回サービス	介護員が定期的に利用者宅を巡回して夜間帯における日常生活上の世話・介護・介助を行います。
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うサービス。

※居宅サービス計画(ケアプラン)に基づき、利用者が安心してその居宅において生活を送るのに必要な援助をします。

※随時訪問サービスを適切に行うため、オペレーターは面接相談員、定期巡回サービスを行う訪問介護員等と密接に連携し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。

※随時訪問サービスの提供にあたっては、利用者からの随時の連絡に迅速に対応し、必要な援助を行います。

③サービス利用料金

サービス利用料金については、契約書別紙 2「夜間対応型訪問介護料金表(利用者負担金)」の通りとします。利用料金に変更がある場合は、契約書別紙 2 を差し替え、その都

度覚書を締結します。

④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、利用料金の全額が利用者の負担となります。

イ) 通信料	利用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、利用者が実費分をご負担いただきます。
ロ) 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かかる費用をご負担いただきます。

⑤請求について

利用者は、「16. 利用料金のお支払い方法」からいずれかを選択し、利用者負担額をその選択した方法にて支払います。

⑥サービスのキャンセル

利用者がサービスの利用の中止を選択する際は、速やかに事業者までご連絡ください。利用者の都合でサービスをキャンセルする場合には、できるだけお早めに事業者までご連絡ください。直前でのキャンセルは、次のキャンセル料を申し受けますので、ご了承ください。(ただし、利用者の容態の急変等、緊急でやむを得ない事情がある場合はその限りではありません。)

時 期	キャンセル料
サービス利用の前日 18:00 まで	無 料
サービス利用の前日 18:00 から	500 円 (税別)

16. 利用料金のお支払い方法

費用の請求及び支払い方法について

利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合)、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料利用者負担額 (介護保険を適用する場合) 及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてにお届け (郵送) します。</p>
利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合)、その他の費用の支払い方法等	<p>ア 下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア)利用者指定口座からの自動振替</p> <p>(イ)現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)</p>

※利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合) 及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 か月以上遅延し、さらに支払いの督促から 10 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いさせていただきます。

17. サービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	
第三者評価機関名	
評価結果の開示状況	

(その他)

介護保険適用の場合でも介護保険料の滞納等により、保険給付金が直接株式会社Cーコネクトに支払われない場合があります。その場合は一旦介護保険適用外として料金をいただきます。後日、区市町村の窓口へ株式会社Cーコネクトの発行するサービス提供証明書を提出することで差額の払戻しを受けることができます。

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

令和 年 月 日

事業所 定期巡回・随時対応サービスひのき大泉学園
所在地 東京都練馬区大泉学園町5-29-10
代表者 永井光春

説明者

私は、事業者から重要事項説明書の説明を受け承諾・同意をいたします。

利用者 住所

氏名

代理人 住所

氏名

- *1 代理人又は、立会人欄に署名された方（以下「ご署名者」といいます。）は同欄の署名をもって本契約に基づくサービス提供に必要な範囲でご署名者の個人情報を提供することに同意したものとします。
- *2 ご署名者は、利用者の家族情報がサービス提供に必要な場合には、ご署名者の責任において提供するものとします。
- *3 主な介護者の個人情報が、サービス担当者会議等で必要になることがあります。そのため、利用者ご自身が契約締結される場合でも、主な介護者の方の署名を（代理人又は立会人）欄に記入していただきますようお願いいたします。