

定期巡回・随時対応型訪問介護看護

重要事項説明書

〒047-0021

小樽市入船3丁目7番21号

ケア・オフィス 優 (介護看護課)

TEL (0134) 22-3951

FAX (0134) 64-5861

令和7年1月1日～

要事項説明書

1. 訪問介護看護事業所の概要

(1) 訪問介護看護事業所サービス提供地域

事業所名	ケア・オフィス 優 (介護看護課)
所在地	北海道小樽市入船3丁目7番21号
委託者	小樽市
電話番号 ファックス番号	(0134) 22-3951 (0134) 64-5861
代表者	株式会社 ケア・オフィス優 代表取締役 二丹田 早稲子
管理者	二丹田 早稲子
サービス提供地域	小樽市(忍路・桃内・蘭島・塩谷・オタモイ・ 新光・新光町・朝里・朝里川温泉・張碓・春香・ 桂岡・見晴・銭函・星野を除く区域)

(2) 事業所の職員体制

職種	人数	業務内容
管理者 看護師	1名	事業所の管理業務 サービス業務の管理・指導 介護看護計画の作成等
オペレーター 看護師・准看護師	1名以上	ご利用者からの通報対応 相談・助言業務 必要に応じ、介護職員や看護職員へ連絡し 随時訪問の指示
定期訪問介護員 介護福祉士・ヘルパー2級 初任者研修・実務者研修	1名以上	日常生活に合わせた短時間定期巡回 訪問の実施
随時訪問介護員 介護福祉士・ヘルパー2級 初任者研修・実務者研修・ 看護師	1名以上	オペレーターからの連絡により、随時短時間 訪問の実施
訪問看護員等 看護師・准看護師	2.5名以上	定期的アセスメント・モニタリングの実施 オペレーターの連絡により、随時短時間訪問 の実施 リハビリテーションの実施
計画作成責任者 介護福祉士	1名以上	ご利用者の心身の状況および日常生活 全般の状況、希望を踏まえ、居宅サー ビス計画の内容に基づいた定期巡回・ 随時対応型訪問介護看護計画の作成

- (3) 営業時間
 年中無休・24 時間体制

2. 当法人の概要

名称・法人種別	株式会社 ケア・オフィス優 代表取締役 二丹田 早稲子
所在地・電話番号	〒047-0021 小樽市入船3丁目7番21号 (0134) 22-3951
業務の概要	介護保険法に基づく居宅サービス事業 介護保険法に基づく指定地域密着型サービス事業 指定訪問看護事業 障がい者自立支援法に基づく障がい福祉サービス事業 介護保険法に基づく老人居宅生活支援事業
事業所数	株式会社 ケア・オフィス優 ケア・オフィス 優 (看護課) ケア・オフィス 優 (介護看護課)

3. 当事業所の理念

ご利用者様が快適に暮らすことを応援し、お手伝いいたします。
 私たちは、サービスをご利用していただくご利用者様、ご家族様のお気持ちを第一と考えております。その気持ちを大切に守っていくために、私たちの知識、技術、経験をお役立てください。皆様が安心かつ快適に暮らすことを目標に、ともに進んでいきたいと考えております。

4. 当事業所のサービスの特徴

- ①ご利用者様の心身の状況、置かれている環境、他の保健医療サービスまたは福祉サービスの利用状況を把握し、医療と福祉の連携に努めます。
- ②ご利用者様の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に努め、安心した日常生活の継続を目標とし、訪問介護看護計画に基づきサービスを行ないます。
- ③提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図るよう努力すると共に、技術の進歩に対応して適切な介護および医療技術をもって、サービスの提供を行ないます。
- ④懇切丁寧にサービスを提供し、ご利用者様またはご家族様に対し、サービスの提供方法や機器の取り扱いやしきみについてわかりやすく説明いたします。
- ⑤ご利用者様またはご家族との話し合いの上、必要不可欠である場合、別途同意書を交わしてご自宅の鍵をお預かりして、サービスの提供をいたします。

⑥サービス提供の際、スタッフは常に身分証を携行し、初回訪問時およびご利用者様やご家族様から提示を求められた時はいつでも身分証を提示します。

5. 当事業所が提供するサービス

- ①定期巡回サービス事業
- ②随時対応サービス事業
- ③随時訪問サービス
- ④訪問看護サービス

6. 利用料金

(1) サービス利用料金

定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅰ）		（1月につき）
介護度	介護・看護利用者	介護のみの利用者
要介護1	7,946 単位	5,446 単位
要介護2	12,413 単位	9,720 単位
要介護3	18,948 単位	16,140 単位
要介護4	23,358 単位	20,417 単位
要介護5	28,298 単位	24,692 単位
定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅲ）		
基本夜間訪問サービス費	（1月につき）	989 単位
定期巡回サービス費	（1回につき）	372 単位
随時訪問サービス費（Ⅰ）	（1回につき）	567 単位
随時訪問サービス費（Ⅱ）	（1回につき）	764 単位
緊急時訪問看護加算（Ⅰ）	325 単位／月	
特別管理加算	（Ⅰ） 500 単位／月 （Ⅱ） 250 単位／月	
ターミナルケア加算	2,500 単位／死亡月	
初期加算	30 単位／日	
退院時共同指導加算	600 単位／回	
サービス提供体制 強化加算（Ⅰ）	定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅰ） 750 単位／月	
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護費（Ⅲ） 定期巡回サービス・随時訪問サービス 22 単位／回	
総合マネジメント体制 強化加算（Ⅰ）	1,200 単位／月	

生活機能向上連携加算	(Ⅰ) 100 単位/月 (Ⅱ) 200 単位/月
介護職員等処遇改善加算 V (11)	定期巡回・随時対応型訪問介護看護費 (Ⅰ)、(Ⅲ)、 その他加算の合計の 12.1%相当の単位数

料金表単位数に単価 (10 円) を掛けます。

- * 准看護師が訪問看護サービスを行った場合は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護費 (Ⅰ) の単位数 98/100 で算定します。
- * ご利用月に連続した入院が 14 日以上あった場合、日割り計算させていただきます。(日割り計算単位数表参照)
- * 短期入所系サービス (短期入所生活介護、短期入所療養介護、特定施設入居者生活介護、夜間対応型共同生活介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護、看護小規模多機能型居宅介護) を受けている間は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護費 (Ⅰ) は算定せず (退所日を除く) 日割り計算となります。

日割り計算単位数 (1 日当たり)

要介護度	介護・看護利用者	介護のみの利用者
要介護 1	261 単位	179 単位
要介護 2	408 単位	320 単位
要介護 3	623 単位	531 単位
要介護 4	768 単位	672 単位
要介護 5	931 単位	812 単位

- * 通所介護、通所リハビリテーション又は認知症対応型通所介護を受けている方は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護費 (Ⅰ) の単位数から、1 日当たり次の単位数を減算します。

要介護度	介護・看護利用者	介護のみの利用者
要介護 1	91 単位	62 単位
要介護 2	141 単位	111 単位
要介護 3	216 単位	184 単位
要介護 4	266 単位	233 単位
要介護 5	322 単位	281 単位

<各加算>

① 緊急時訪問看護加算

利用者またはその家族等に対して 24 時間連絡できる体制にあって、かつ緊急時における訪問を必要に応じて行う体制にあり、利用者様に同意を得た場合、および十分に業務の管理体制が整備されている場合に加算させていただきます。

② 特別管理加算

気管カニューレ、ドレーンチューブや留置カテーテルを使用している方の管理及び在宅酸素や人工呼吸器の管理や、人工肛門、人工膀胱を設置している方の指導管理を要する方、点滴を週 3 日以上行う必要がある場合等に加算させていただきます。

③ ターミナルケア加算

死亡日および死亡前 14 日以内に 2 回以上訪問させていただいた場合、加算させていただきます。

④ 初期加算

利用を開始した日から起算して 30 日以内の期間について、1 日につき算定させていただきます。

⑤ 退院時共同指導加算

病院、診療所又は介護老人保健施設に入院中または入所中の方が、退院又は退所するに当たり、主治医やその他の職員と共同して在宅での療養上必要な指導を行い、その内容を文書により提供した場合算定させていただきます。

⑥ サービス提供体制強化加算（I）

以下に該当する場合に算定させていただきます。

- i) 訪問介護員等の総数のうち、介護福祉士の割合が 60%以上であること
- ii) 従事者ごとに研修計画を作成し、研修を実施、または実施を予定していること
- iii) 利用者に関する情報や留意事項の伝達または従事者の技術指導を目的とした会議を定期的に行っていること
- iv) すべての従業員に対し、健康診断を定期的に行っていること

⑦ 総合マネジメント体制強化加算

利用者様の心身の状況や家族を取り巻く環境の変化を踏まえ、介護職員、看護職員等他職種協働により訪問介護看護計画を随時適切に見直し、サービスの特性に応じて病院又は診療所等に対し日常的に情報提供等を行った場合および地域共生社会への取り組みをした場合に算定させていただきます。

⑧生活機能向上連携加算

訪問リハビリテーションもしくは通所リハビリテーションを実施している事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師からの助言を受けたり、利用者宅へ訪問し身体状況等の評価を共同して行ったりし、計画作成責任者が生活機能の向上を目的とした訪問介護看護計画を作成した場合に、算定させていただきます。

⑨介護職員処遇改善加算

当事業所は厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善を実施しているものとして市長に届出ており、既定の単位数を算定させていただきます。

※ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスが、介護保険の適用を受ける場合、原則として利用料のうち介護保険負担割合証に応じた額をお支払いただきます。

(2) 提供実施地域の交通費およびキャンセル料

いずれも無料です。(キャンセルの場合は速やかにお申し出ください。)

(3) その他の料金

①オペレーターとの連絡機器料金および通話料金は当事業所が負担いたしますが、機器の充電にかかる電気利用料金は、ご利用者様の負担となりますのでご了承ください。

②当サービスをご利用の方で、通院時院内介助が必要な場合、当事業所介護員が次の自費料金にてお受けいたします。

30分	900円
-----	------

(4) 支払い方法

料金が発生する場合、月ごとの清算とし、サービス提供の翌月に請求をしますので、3ヶ月以内にお支払い願います。

お支払い頂きますと領収書を発行致します。

お支払方法は、現金または銀行振込でお願い致します。

7. サービスの利用に関する留意事項

(1) オペレーターについて

オペレーターは、看護師、准看護師、介護福祉士などの専門職が対応し、相談業務を遂行し、状況を的確に判断し、随時の訪問介護員または訪問看護員へ連絡を行い、迅速に対応いたします。

(2) サービス提供について

サービスは「訪問介護看護計画書」に基づいて行ないます。実施に関する訪問介護員および看護員への指示、指導は事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、ご利用者様の訪問時の状況、意向等に十分に配慮します。

(3) 訪問介護員の交替

サービスの提供時には、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供しますが担当する訪問介護員が交替する場合は、ご利用者様、ご家族様に対して不利益が生じないように十分に配慮します。ご利用者様から特定の訪問介護員を指名されることはご遠慮願いますが、訪問介護員についてご要望やお気づきの点がありましたら、ご相談ください。

8. 秘密保持

①ご利用者様またはそのご家族様に対し、当事業所の定める個人情報保護法に関する基本方針にのっとり業務上知り得た秘密については、ご利用者様または第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、契約中および契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

②ご利用者様またはご家族様の同意を得た場合には、居宅介護支援事業者および主治医との連絡調整、その他必要な範囲内で、同意したご利用者様およびそのご家族様の個人情報を用いることができますものとして。

(別紙個人情報使用同意書の取り交わしを行なうこととします。)

9. サービスの利用開始と終了

(1) サービスの利用開始

訪問介護看護計画作成のための話し合いと内容の確認を行い、重要事項を説明し契約を締結した後、サービス提供の開始といたします。

また、居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員と連絡を取り合い、適切な訪問回数を設定いたします。

(2) サービスの終了

①ご利用者様のご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前日までにお申し出ください。

②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。

- ご利用者様が介護保健施設に入所した場合
- ご利用者様の要介護区分が非該当（自立）や要支援と認定された場合
- ご利用者様がお亡くなりになった場合

③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、ご利用者様やご家族様に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、ご利用者様はお申し出により、即座にサービスを終了することができます。
- 道路事情や他のご利用者様に急な訪問を必要とする方がおられる場合は訪問予定時間の変更をお願いすることがございます。
- 事業所の都合により、当日担当スタッフの変更や時間変更をお願いする場合がございます。

(3) 事業者の解除

以下の場合において、当事業所は文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

- ご利用者様が、サービス利用料金を3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず30日以内にお支払いいただけない場合
- ご利用者様やご家族様などが、当事業所や当事業所のサービス従業者に対して、本契約を継続しがたいほどの背信行為(暴言・暴力・ハラスメント行為)を行った場合
- ペットを飼われている方が、ペットをケージへ入れる、リードにつなぐ等、適切なサービス提供の協力を得られない場合

10. 緊急時の対応方法

サービス提供中にご利用者様に容態の変化があった場合は、主治医、親族、居宅支援事業者等に連絡をいたします。

主治医	病院・医院名	
	氏名	
	連絡先	住所： 電話：
ご家族	氏名	
	連絡先	住所： 電話：

11. 事故時の対応等

- ①サービス提供に際して、ご利用者様のけがや体調の急変があった場合には医師やご家族様への連絡、その他適切な措置を迅速に行ないます。
- ②事故原因を究明後、改善会議を開催し、再発防止に努めます。
- ③改善項目および対策に関してご利用者様やご家族様へ説明を行ないます。
- ④前項の事故状況および事故に際しての経緯は記録に残し、サービス提供終了後2年間保持し、ご利用者様の求めに応じて閲覧に供します。
また、写しが必要な場合は、申し出によりお渡しいたします。(実費)
- ⑤サービスの提供にあたってご利用者様の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、当事業者の故意または過失によらないときは、この限りではありません。

12. 介護医療連携推進会議の開催

事業所は、サービス提供に当たり、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、地域の医療関係者および市の職員又は地域包括支援センターの職員などで構成される協議会を設置し、概ね6か月に1回以上会議の開催を行い、サービスの評価を受けるとともに必要な要望・助言等を聞く機会を設けます。内容は記録に残し、これを公表いたします。

13. 事業所評価の実施

事業所は、サービスに関し、毎年、ご利用者様へのアンケート及び外部評価を受け、質向上に努めます。

外部評価とは、指定項目に対して事業所自己評価を実施後、12項に記載の協議会メンバーにより、その内容に対してのご意見や改善点などを求め、記録に残し、これを公表するものです。(当社ホームページにて公表)

*直近の外部評価日 令和5年10月6日 (小樽市介護保険課提出日)

14. 相談窓口、苦情対応

*サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

相談・苦情 窓口	(株)ケア・オフィス優 電話番号 (0134) 22-3951 ケア・オフィス 優 (介護看護課) 管理者 二丹田早稲子 電話番号 (0134) 22-3951 受付時間 午前8時40分~午後5時15分(月~金曜日)
-------------	--

* 公的機関においても、苦情申し出等ができます。

小樽市医療保険部 介護保険課 (小樽市役所)	住 所 〒047-8660 小樽市花園2丁目12番1号 電話番号 0134-32-4111 (代表) FAX 番号 0134-27-6711
北海道国民健康保険 団体連合会	住 所 〒060-0062 札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館6階 電話番号 011-231-5161 (直通) FAX 番号 011-233-2178
北海道社会福祉協議会 北海道福祉サービス 運営適正化委員会	住 所 〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目 かでる2・7 (5階) 電話番号 011-204-6310 (直通) FAX 番号 011-204-6311

- ① 苦情の申し出または相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応いたします。
- ② 苦情内容に関しては、内容調査を行なった後、改善会議を開催し、再発防止に努めます。
- ③ 改善項目および対策に関して、苦情申し出者や相談者に対して説明を行ないません。
- ④ 経緯は記録に残し、サービス提供終了後、2年間これを保存し、ご利用者様の求めに応じて閲覧に供します。
 また、写しが必要な場合は、申し出によりお渡しいたします。(実費)
- ⑤ 事業者は、ご利用者様が苦情申し出等を行なったことを理由として何らの不利益な取り扱いも致しません。