

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所

24時間巡回介護・看護 ドマーニケア24 サービス契約書

重要事項説明書・個人情報利用の同意書

株式会社 サンリベラル

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護 重要事項説明書

〔令和6年6月1日現在〕

1. 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事業者について

事業者名称	株式会社サンリベラル
代表者氏名	代表取締役 星山 春夫
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒791-0122 松山市末町甲56-1 TEL 089-914-0277 FAX 089-914-0288
法人設立年月日	平成15年7月10日

2. 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	24時間巡回介護・看護 ドマーニケア24
介護保険指定 事業所番号	3890101326
事業所所在地	〒790-0036 松山市小栗二丁目3番5号
連絡先 相談担当者名	TEL 089-931-1521 FAX 089-931-1522 管理者 前田 淳一
事業所の通常の 事業の実施地域	松山市雄郡地区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社サンリベラルが開設する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所「24時間巡回介護・看護 ドマーニケア24」（以下「事業所」という。）が行う指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の看護職員及び介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し適正な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供することを目的とする。
運営の方針	1 事業所の訪問介護員・訪問看護職員は、要介護者の心身の特徴を踏まえて、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、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行い生活の質の向上を目指した在宅生活が維持できるよう支援する。 2 事業の実施に当たっては、関係市町村及び地域との結びつきを重視し、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図りながら在宅生活を維持できるよう、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(3) 事業所の職員体制

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1 事業所の従業者(事業所の看護職員及び介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者及び事務職員)・業務の管理を一元的に行います。 2 法令等において規定されている指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施に関し、従業者に対し遵守すべき事項において指揮命令を行います。	常 勤 1 名
計画作成責任者	1 適切なサービスが提供されるよう介護計画を作成します。 2 利用の申込みに係る調整等のサービスの内容の管理を行います。	常 勤 2 名 非常勤 0 名
オペレーター	1 利用者又はその家族等からの通報に対応します。 2 計画作成責任者及び定期巡回サービスを行う訪問介護員と密接に連携し、利用者の心身の状況等の把握に努めます。 3 利用者又はその家族に対し、相談及び助言を行います。 4 事業所に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用の申込みに係る調整を行います。 5 訪問介護員等に対する技術的指導等のサービスの内容の確認を行います。	常 勤 2 名 非常勤 6 名
定期巡回サービスを行う訪問介護員等	定期的な巡回により、排せつの介護、日常生活上の世話等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。	常 勤 1 名 非常勤 11 名
随時訪問サービスを行う訪問介護員等	利用者からの通報によりその者の居宅を訪問し、日常生活上の緊急時の対応等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。	常 勤 0 名 非常勤 9 名
訪問看護サービスを行う看護師等	主治医の指示によりその者の居宅を訪問し、療養上の世話又は必要な診療の補助等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行います。	看護職員 看護師 3 名 常勤 2 名 非常勤 1 名 准看護師 0 名 常勤 0 名 非常勤 0 名

(4) 営業日、営業時間及び実施地域

営業日	365 日
営業時間 サービス提供時間	24 時間
事業の通常の実施地域	松山市 雄郡地区

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	サ ー ビ ス の 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ため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 作成に当たっては、利用者の状態に応じた多様なサービスの提供に努め、さら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 利用者からの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、排せつ介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な介護を行います。 4 利用者からの随時の連絡に対応した排せつ介助、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。

(2) 訪問介護員および訪問看護職員の禁止行為

訪問介護員および訪問看護職員は、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。(ただし、訪問看護職員は①を除きます)

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対する訪問サービスの提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えた訪問サービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

（３）介護保険給付サービス利用料金

	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
訪問介護利用	5,446 単位	9,720 単位	16,140 単位	20,417 単位	24,692 単位
訪問介護・看護利用	7,946 単位	12,413 単位	18,948 単位	23,358 単位	28,298 単位

※ 利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、その 1 割、2 割または 3 割の支払いを受けるものとします。

※ 1 か月ごとの包括費用（月限定）です。

※ 月途中からの利用開始や、月途中での利用中止の場合日割り日額を乗じた利用料となります。

※ （訪問看護サービスを行う場合）准看護師が訪問する場合は、所定単位数の 100 分の 98 に相当する単位数を算定します。

※ （利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。

※ 通所系サービス利用時の 1 日当たりの減算額

	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
訪問介護利用	62 単位	111 単位	184 単位	233 単位	281 単位
訪問介護・看護利用	91 単位	141 単位	216 単位	266 単位	322 単位

※ 短期入所系サービス利用時の 1 日当たりの減算額

	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
訪問介護利用	186 単位	332 単位	552 単位	698 単位	844 単位
訪問介護・看護利用	272 単位	424 単位	648 単位	798 単位	967 単位

※ 事業所と同一建物の利用者にサービスを行う場合の 1 ヶ月あたりの減算単位

事業所と同一建物の利用者にサービスを行う場合	1ヶ月につき 600 単位
上記の内、当該建物に居住する利用者の人数が1月あたり 50 人以上の場合	1ヵ月につき 900 単位

(4) 加算

初期加算	最高 900 単位	利用開始日より 30 日間に限り 1 日 30 単位を算定
サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	640 単位	サービス体制基準を満たしている事業所に算定
介護職員処遇改善加算(Ⅰ)	利用単位×24.5%	介護職員の賃金改善に取り組む事業所に算定

(5) その他の費用

通常の事業の実施地域を越えてサービスを行う場合は、交通費をいただきます。

- ・実施地域を越えて片道 1 キロメートル以上 50 円(税別)

4. 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	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。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
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	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の 15 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア) 事業者指定口座への振り込み (イ) 利用者指定口座からの自動振替 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となることがあります。)

※ 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 3 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 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いただくことがあります。

※ その他の費用について、交通費等の利用料等の支払いを受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の利用料（個別の費用ごとに区分したもの）について記載

した領収証を交付します。

5 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- (3) 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明いたします。その内容及び支払いに同意される場合は、同意する旨の文書に署名（記名押印）いただきます。
- (4) サービス提供は「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」に基づいて行います。なお、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更します。
- (5) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (6) サービス提供を行う訪問介護員および訪問看護職員
サービス提供にあたり、複数の訪問介護員または訪問看護職員が交替してサービスを提供します。
- (7) 訪問介護員および訪問看護職員の交替
 - ① ご契約者からの交替の申し出
選任された訪問介護員または訪問看護職員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員または訪問看護職員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または訪問看護職員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または訪問看護職員の指名はできません。
 - ② 事業者からの訪問介護員または訪問看護職員の交替
事業者の都合により、訪問介護員または訪問看護職員を交替することがあります。
訪問介護員または訪問看護職員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十分に配慮するものとします。
- (8) サービス実施時の留意事項
 - ① 定められた業務以外の禁止

契約者は「3. 提供するサービス内容」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。

- ① 備品等の使用

- ② 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。訪問介護員または訪問看護職員が事業
所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

(9) サービス内容の変更

- ① 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。

6 衛生管理等

- ① 定期巡回・随時対応型訪問介護看護職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について、衛生的な管理に努めます。

7 緊急時の対応方法について

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その
他緊急事態が生じた場合は、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。また、主治医への連絡が困
難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じます。

8 事故発生時の対応方法について

利用者に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看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。

事故の状況及び事故に際して採った処置・経過を記録し、原因の分析、再発防止のため
の取り組みを行います。

また、利用者に対する定期巡回・随時対応型訪問介護看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。

9 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した定期巡回・随時対応型訪問介護看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。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

②相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- ・ 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。
- ・ 管理者は、職員に事実関係の確認を行います。
- ・ 介護主任は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。
- ・ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必

ず対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します。）

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 管理者 前田 淳一	所在地 松山市小栗二丁目3番5号 電話番号：089-931-1515 FAX：089-931-1516 受付時間 8：30～17：30
【市町村（保険者）の窓口】 松山市 指導監査課	所在地 松山市二番町四丁目7-2 別館2階 電話：089-948-6867 FAX：089-934-0815 受付時間 8：30～17：15 （土日祝休み）
【公的団体の窓口】 愛媛県国民健康保険団体連合会	所在地 愛媛県松山市高岡町101-1 電話：089-968-8800（代表）FAX：089-965-3800 受付時間 8：30～17：00 （土日祝休み）
愛媛県運営適正化委員会 苦情解決部会	所在地 愛媛県松山市持田町3丁目8-15 電話：089-998-3477 受付時間 9：00～12：00 13：00～16：30

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ときは、いつでも身分証を提示します。

11 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	ア 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 イ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ウ また、この秘密を保持する義務は、サービス提
--------------------------	---

	供契約が終了した後においても継続します。 エ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	ア 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 イ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ウ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。

12 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法について

- (1) 利用者から合鍵を預かる必要のある場合は、書面によりその取扱い方法について説明した上で、合鍵を預かることに同意する旨の文書に署名（記名押印）を得ます。
- (2) 預かった合鍵については、使用時以外は施錠された保管庫に保管します。
- (3) 合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者へ連絡を行うとともに、警察への届出等必要な措置を行います。

13 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、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います。

虐待防止に関する責任者	管理者 前田 淳一
-------------	-----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。

- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。それらの研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や、知識・技術の向上に努めます。
- (5) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (6) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

14 心身の状況の把握

定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、計画作成責任者による利用者の面接によるほか、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保険医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

15 居宅介護事業者との連携

- ①定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ②サービス提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保険医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとします。

16 地域との連携について

- ①定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、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、地域包括支援センターの職員等により構成される協議会（以下、「介護・医療連携推進会議」といいます。）を設置し、概ね3月に1回以上、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供状況等を報告し、介護・医療連携推進会議の評価を受けます。
- ②定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、①の評価、要望、助言等についての記録を作成し、当該記録を公表します。

17 サービス提供の記録

- ① 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はそのサービスが完結した日から5年間保存します。
- ② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

以上

24 時間巡回介護・看護 ドマーニケア 24 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 サービス契約書

第一章 総 則

第 1 条（契約の目的）

事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、契約者がその居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる定期巡回随時対応型訪問介護看護を提供し、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います。利用者又は利用者の代理人は事業者に対しそのサービスの利用料金を支払います。

第 2 条（契約期間）

本契約の有効期間は、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とします。

但し、契約期間満了の2 日前までに契約者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

第 3 条（定期巡回随時対応型訪問介護看護計画の決定・変更）

1 事業者は、契約者に係る居宅介護サービス計画に基づき、定期巡回随時対応型訪問介護看護計画等を作成し、定期巡回随時対応型訪問介護看護の提供を行います。また、当該事業所は、日々の定期巡回随時対応型訪問介護看護計画の実施状況や看護職員による状況確認また、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえ、必要に応じて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変更します。

2 事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看護の提供にあたり、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の身体状況、日常生活全般の状況、その他保健医療、福祉サービスの利用状況の把握に努めます。

3 事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看護計画について、利用者及びその家族に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。

4 事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看護計画の提供するにあたって居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。また、定期巡回随時対応型訪問介護看護の提供の終了に際しては、利用者又は利用者代理人に対して適切な指導を行うとともに居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者と密接な連携に努めます。

5 事業者は、定期巡回随時対応型訪問介護看護計画を変更した場合には、利用者に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。

第4条（定期巡回サービス）

事業者は、利用者の居宅に訪問介護員を派遣し、定期的に利用者に対して入浴、排せつ、食事等の日常生活上の介護を行います。

第5条（随時対応サービス）

事業者は、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を行う又は訪問介護員等の訪問若しくは看護師等による対応の可否等を判断するサービスを行います。

第6条（随時訪問サービス）

事業者は、利用者又はその家族等からの通報を受けて、在宅介護の相談等に適切に対応します。また随時の訪問の必要性がある場合は訪問介護員を派遣して対応します。

同時に複数の利用者に対して随時の訪問が必要となった場合は、状況確認の結果に基づき緊急性の高い利用者を優先する場合があります。

第7条（訪問看護サービス）

事業者は、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の一部として看護師等が利用者の居宅を訪問して行う療養上の世話又は必要な診療の補助を行います。

第8条（訪問介護員等の交代等）

事業者は、定期巡回サービス、随時訪問サービス及び訪問看護サービスを提供するにあたり訪問介護員または訪問看護職員を派遣します。訪問介護員及び訪問看護職員は専従の者（オペレーターも含む）と、当該事業所と連携をとっている事業所の訪問介護員または訪問看護職員となります。その為、複数の訪問介護員または訪問看護職員が関わる事をあらかじめご了承ください。

利用者は、選任された訪問介護員または訪問看護職員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員または訪問看護職員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または訪問看護職員の交替を申し出ることができます。

事業者は、訪問介護員または訪問看護職員の交替により、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十分に配慮するものとします。

第9条（サービスの実施）

利用者は第4条、第5条、第6条及び第7条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。

定期巡回・随時対応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、事業者は定期巡回サービス、随時対応サービス、訪問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。

利用者は、定期巡回サービス、随時対応サービス、訪問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）を無償で提供し、訪問介護員または訪問看護職員が事業所に連絡する場合の電話等の使用を承諾するものとします。

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第10条（サービス利用料金の支払い）

契約者は、第4条から第8条に定めるサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護保険給付額を差し引いた差額分（自己負担分：通常はサービス利用料金の1割または2割）を事業者を支払うものとします。

サービス利用料金は1か月ごとに計算し、契約者はこれを翌月15日までに支払うものとします。

1か月に満たない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日割り計算を行います。

第11条（利用の中止、変更、追加）

利用者は、利用期日前において、定期巡回サービス、随時対応サービス及び訪問看護サービスの利用を中止又は変更、もしく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るものとします。

利用者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員または訪問看護職員の稼働状況により利用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利用者に提示して協議するものとします。

利用者が入院された場合、退院後以前利用されていた曜日、時間では利用できない場合があります。又当時派遣していた訪問介護員または訪問看護職員が引き続き入れるとは限りません。

第12条（サービス内容の変更）

事業者は、サービス利用当日、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することができるものとします。

第13条（利用料金の変更）

重要事項説明書に定める所定のサービス利用料金について、介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービスの利用料金を変更することができるものとします。

利用者は、利用料金の変更に同意する事が出来ない場合には、本契約を解約する事が出来ます。

第三章 事業者の義務

第14条（事業者及びサービス従事者の義務）

事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。

2 事業者は、サービス実施日において、訪問介護員により利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、利用者又はその家族等からの聴取・確認の上で定期巡回サービス、随時対応サービスを実施するものとします。

3 事業者は、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るものとします。

4 事業者は、利用者に対する定期巡回サービス、随時対応サービス及び訪問看護サービスの実施について記録を作成し、それを5年間保管し、契約者又は代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、又は、その複写物を交付するものとします。

第15条（守秘義務等）

事業者、サービス従事者又は従業員は、定期巡回サービス、随時対応サービス及び訪問看護サービスを提供する上で知り得た契約者及びその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。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。

2 事業者は、契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。

3 前2項にかかわらず、契約者に係る他の居宅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、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

第16条（訪問介護員および訪問看護職員の禁止行為）

訪問介護員および訪問看護職員は、利用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、次の各号に該当する行為を行いません。（但し、訪問看護職員は、一を除く。）

一、医療行為

二、利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

三、利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

四、利用者の同居家族に対する訪問サービスの提供

五、利用者の日常生活の範囲を超えた訪問サービス提供（大掃除、庭掃除など）

六、利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

- 七、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- 八、その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

第四章 損害賠償（事業者の義務違反）

第17条（損害賠償責任）

事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。第15条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用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、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

第18条（損害賠償がなされない場合）

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。

- 一 利用者が、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ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- 二 利用者が、サービスの実施のため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
- 三 利用者の急激な体調の変化等、事業者が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
- 四 利用者が、事業者及びサービス従事者の指示・依頼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

第19条（事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

事業者は、本契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、利用者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

第五章 契約の終了

第20条（契約の終了事由、契約終了に伴う援助）

利用者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。

- 一 利用者が死亡した場合
 - 二 利用者の要介護区分が、要支援または自立とされた場合。
 - 三 事業者が解散命令を受けた場合及び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
 - 四 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
 - 五 第21条から第23条に基づき本契約が解約又は解除された場合
- 2 事業者は、前項第一号を除く各号により本契約が終了する場合には、利用者の心身の状況、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るものとします。

第21条（契約者からの中途解約）

利用者は、本契約の有効期間中、本契約を解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者へ通知するものとします。

2 利用者は、以下の事項に該当する場合には、本契約を即時に解約することができます。

- 一 第11条より本契約を解約する場合
- 二 利用者が入院した場合
- 三 利用者に係る居宅サービス計画が変更された場合

第22条（利用者からの契約解除）

利用者は、事業者もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する行為を行った場合には本契約を解除することができます。

- 一 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定期巡回サービス、随時対応サービスを実施しない場合
- 二 事業者もしくはサービス従事者が第13条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者もしくはその家族等の身体・財産・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

第23条（事業者からの契約解除）

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には本契約を解除することができます。

- 一 利用者が契約締結時に、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、又は不実の告知などを行い、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
- 二 利用者による第8に定め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促にもかかわらずこれが支払われない場合
- 三 利用者が、故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財産・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

四 利用者が非協力など利用者および事業所間の信頼関係を損壊する行為をなし、改善の見込みがない為、この契約の目的を達する事が不可能となった時は、30日以上予告期間をもってこの契約を解除します。

第24条（精算）

第20条第1項第二号から第五号により本契約が終了した場合において、利用者がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務その他事業者に対する義務を負担しているときは、契約終了日から1週間以内に精算するものとします。

第六章 その他

第25条（苦情処理）

事業者は、その提供したサービスに関する契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

第26条（協議事項）

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、契約者と誠意をもって協議するものとします。

この契約書は、平成27年10月1日より施行する。

この改訂版は、平成30年5月10日より施行する。

この改訂版は、令和3年4月1日より施行する。

この改訂版は、令和6年6月1日より施行する。

個人情報の利用目的

お客様からいただいた個人情報は、以下の目的に利用されます。

【お客様への介護サービス提供に必要なもの】

- ① 当社がお客様に介護サービスを提供するための連絡
- ② 居宅サービス計画、介護サービス計画および個別サービス計画の作成
- ③ 介護保険事務
- ④ サービスの管理、会計・経理、事故の報告等の事業所内の管理業務
- ⑤ ご家族等へのお客様の心身の状況説明
- ⑥ 介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料作成（匿名化の上）

【他事業者等への情報提供】

- ① お客様の在宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所および医療機関等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答

【介護報酬の請求のため】

- ① 審査支払機関等へのレセプト等の提出
- ② 審査支払機関又は保険者からの照会への回答

【行政機関等への対応】

- ① 市区町村から要求された文書等の提出等
- ② 厚生労働大臣又は都道府県知事による報告命令、帳簿書類等の提示命令等への対応
- ③ 都道府県知事による立入検査等への対応
- ④ 市町村が行うお客様からの苦情に関する調査への協力等
- ⑤ 事故発生時の市区町村への連絡

【その他】

- ① 法令上の義務に基づく場合
- ② 損害賠償保険等に係る保険会社等への相談又は届出等
- ③ 介護職員初任者研修受講生、福祉専門学校学生等の実習への協力

個人情報提供同意事項

私（利用者、家族）の個人情報については、以下に記載するところに従って、貴社が第三者に提供することに同意します。

1. 提供する個人情報

定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画やサービス実施記録上の個人情報その他サービス従事者が適正に取得した個人情報で、介護サービスの実施に必要な個人情報。

2. 提供する目的と提供先（第三者）

介護サービス計画にそって円滑に介護サービスを実施するため、介護支援専門員や主治医、他のサービスの担当者等に対し、サービス担当者会議やその他の連絡調整等において提供すること。

3. 提供にあたっての注意

個人情報の提供はあくまでも介護サービスの実施に必要な限りでのみ行ない、また個人情報の提供にあたっては提供先以外の者に漏れることのないように十分に注意を払うこと。

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供開始に当たり、利用者に対して、重要な事項を説明しました。

説明者

事業所名 24時間巡回介護・看護 ドマーニケア24

氏 名 _____ 印

私および家族は、事業者から重要な事項および個人情報の利用目的の説明を受け、サービスの提供開始について同意しました。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和____年____月____日

事業者

法人名 株式会社 サンリベラル

住 所 松山市末町甲56番地1

代表者 代表取締役 星山 春夫 ⑩

事業所名 24時間巡回介護・看護 ドマーニケア24

住所 松山市小栗2丁目3番5号

〔利用者〕

住 所 _____

氏 名 _____ ⑩

〔代理人〕

住 所 _____

氏 名 _____ ⑩

〔家族〕

住 所 _____

氏 名 _____ ⑩

**指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所
24 時間巡回介護・看護 ドマーニケア 24 運営規程**

(事業の目的)

第 1 条 株式会社サンリベラルが開設する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所「24 時間巡回介護・看護 ドマーニケア 24」(以下「事業所」という。)が行う指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の看護職員及び介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者(以下「訪問介護員等」という。)が、要介護状態にある高齢者に対し適正な指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供することを目的とする。

(運営の方針)

- 第 2 条 事業所が実施する事業は、利用者が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に配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。
- 2 事業の実施に当たっては、必要な時に必要な定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供ができるよう努めるものとする。
- 3 事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。
- 4 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。

(事業の運営)

第 3 条 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たっては、事業所の訪問介護員等によってのみ行うものとし、第三者への委託は行わないものとする。

(事業所の名称等)

第 4 条 事業を行う名称及び事業所の所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名 称 24 時間巡回介護・看護 ドマーニケア 24
- (2) 所在地 松山市小栗二丁目 3 番 5 号

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第 5 条 事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1 名(常勤職員)

従業者および業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。

- (2) 計画作成責任者 2 名(常勤 2 名、非常勤 0 名)

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画作成等を行う。また、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画作成等において必要なアセスメントのための訪問を行う。

(3) オペレーター 7名(常勤 2名、非常勤 5名)

事業所に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行う。

(4) 訪問介護員 9名(常勤 3名、非常勤 6名)

① 定期巡回サービスを行う訪問介護員等

定期的な巡回により、排せつの介護、日常生活上の世話等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たる。

② 随時訪問サービスを提供する訪問介護員等

利用者からの通報によりその者の居宅を訪問し、日常生活上の緊急時の対応等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たる。

(5) 看護職員 3名

看護師 3名(常勤 2名、非常勤 1名)

准看護師 0名(常勤 0名、非常勤 0名)

主治医の指示によりその者の居宅を訪問し、療養上の世話又は必要な診療の補助等の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に当たる。

(営業日及び営業時間)

第6条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

(1) 営業日 365日とする。

(2) 営業時間 24時間とする。

(指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容)

第7条 事業所で行う指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容は、次のとおりとする。

(1) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成

(2) 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

②利用者からの随時の連絡に対する受付、相談等

③定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づく定期巡回による定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス(排せつ介助、体位変換、移動・移乗介助、その他の必要な介護)

④利用者からの随時の連絡に対応する定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービス(排せつ介助、体位変換、移動・移乗介助、その他の必要な介護)

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

(指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用料等)

第8条 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、その1割または2割の支払いを受けるものとする。法定代理受領以外の利用料については、介護報酬告示上の額とする。

2 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収する。
なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額とする。

(1) 実施地域を越えて片道1キロメートル以上 50円(税別)

3 前2項の利用料等の支払を受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の利用料

(個別の費用ごとに区分したもの)について記載した領収書を交付するものとする。

- 4 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供の開始に際しては、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用に関し事前に文書で説明した上で、その内容及び支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けるものとする。
- 5 法定代理受領サービスに該当しない指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に係る利用料の支払いを受けたときは、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付するものとする。

(通常の事業の実施地域)

第9条 通常の事業の実施地域は、松山市の雄郡地区とする。

(衛生管理等)

第10条 定期巡回・随時対応型訪問介護看護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

(緊急時等における対応方法)

- 第11条 定期巡回・随時対応型訪問介護看護員等は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告する。また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずるものとする。
- 2 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供により事故が発生した場合は、利用者の所在する市町村、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するとともに、必要な措置を講ずるものとする。
 - 3 利用者に対する指定定期巡回・随時対応型訪問介護看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うものとする。

(苦情処理)

- 第12条 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供に係る利用者及び家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。
- 2 事業所は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
 - 3 事業所は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(個人情報の保護)

第13条 事業所は、利用者又は家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

- 2 事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとする。

（合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法）

第14条 利用者から合鍵を預かる必要がある場合は、書面によりその取扱方法について説明した上で、合鍵を預かることに同意する旨の文書に署名（記名押印）をうけることとする。

- 2 預かった合鍵については、使用時以外は施錠された保管庫に保管するものとする。
- 3 合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者へ連絡を行うとともに、警察への届出等必要な措置を行うものとする。

（虐待防止に関する事項）

第15条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- （1）人権の擁護・高齢者虐待の防止のための従業者に対する研修の実施
- （2）利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- （3）その他虐待防止のために必要な措置

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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、これを市町村に通報するものとする。

（その他運営に関する重要事項）

第16条 事業所は、従業者の資質向上のために次のとおり研修の機会を設けるものとし、また、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1か月以内
- （2）継続研修 年12回

- 2 従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持することとする。
- 3 事業所は、従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とするものとする。
- 4 事業所は、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に関する諸記録を整備し、そのサービスが完結した日から最低5年間は保存するものとする。
- 5 この規程に定める事項の外、運営に関する重要事項は株式会社サンリベラル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。

附 則

この規程は、平成27年8月1日から施行する。

この改訂版は、平成28年10月1日から施行する。

この改訂版は、平成29年6月30日から施行する。

この改訂版は、平成30年4月1日から施行する。

この改訂版は、平成30年5月10日から施行する。

この改訂版は、令和3年4月1日から施行する。

