

夜間対応型訪問介護

「訪問介護看護 パストーン24」

重 要 事 項 説 明 書

＜令和8年8月1日現在＞

当事業所はご利用者に対して夜間対応型訪問介護事業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の内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	社会福祉法人 美 鈴 会
主たる事務所の所在地	〒362-0073 上尾市浅間台2-17-1
代表者（職名・氏名）	理事長 鈴 木 茂
設 立 年 月 日	平成13年12月17日
電 話 番 号	048-777-1001

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	訪問介護看護 パストーン24	
サ ー ビ ス の 種 類	夜間対応型訪問介護事業	
事 業 所 の 所 在 地	〒362-0073 上尾市浅間台2-17-1	
電 話 番 号	048-777-1001	
指定年月日・事業所番号	平成28年4月1日指定	1191600152
管 理 者 の 氏 名	米岡 光子	
通常の事業の実施地域	上尾市	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活機能を営むことができるよう、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、定期的な巡回と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、安心して日常生活を過ごすことができるよう、介護サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の有する能力を最大限活用することができるよう、適切なサービスの提供に努めます。

4. サービス提供可能な日時

営業日	365日
営業時間	基本 21:00 ～ 翌6:00 (24時間対応可)

5. 事業所の職員体制

当事業所では、利用者に対して夜間対応型訪問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。

※ 職員の配置については指定基準を遵守しています。

職 種		計	常勤	非常勤	業 務 内 容
管 理 者		1 名	1 名		サービス管理全般
サービス提供責任者		5 名	4 名	1 名	サービス計画の作成
オ ペ レ ー タ ー		4 名		4 名	随時通報の対応等
訪問介護員	介護福祉士	8 名	3 名	5 名	定期巡回及び随時訪問 介護サービス業務
	実務者研修 ヘルパー１級	2 名	1 名	1 名	
	初任者研修 ヘルパー２級	7 名		7 名	
	介護職員基礎研修	1 名		1 名	

6. サービス内容

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

定期巡回サービス	① 個別サービス計画に基づき、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。 ② 定期的に利用者宅を巡回して、排泄介助、体位交換、移動・移乗介助、その他の必要な介助を行います。
随時対応サービス	① オペレーターは、利用者・その家族等からの随時の連絡に対する受付、相談等を行います。 ② 随時訪問サービスを適切に行うため、オペレーターは、計画作成責任者や定期巡回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把握に努め、利用者又はその家族等に対し、適切な相談及び助言を行います。
随時訪問サービス	利用者・その家族等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。

(2) 介護保険の対象とならないサービス

介護保険給付の支給限度額を超えて夜間対応型訪問介護サービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額が利用者の負担となります。

7. 利用料金

(1) 基本サービス料金

以下の料金表によって、ご利用者の介護度に応じたサービス利用料金をお支払いいただきます。

なお、基本サービス費及び加算の自己負担額は「介護保険負担割合証」に記載されている割合を適用します。

※ 当事業所は、地域区分6級地・地区別単価10,42円を適用します。

【基本サービス費】

項 目	基本利用料	介護保険適用時の自己負担額		
		1 割	2 割	3 割
オペレーションセンター サービス基本料金 (1ヶ月当たり)	10,305円	1,031円	2,061円	3,092円
日 割	343円	35円	69円	103円
定期巡回サービス (1回につき)	3,876円	388円	776円	1,163円
随時訪問サービス(Ⅰ) 《1名対応の場合》 (1回につき)	5,908円	591円	1,182円	1,773円
随時訪問サービス(Ⅱ) 《2名対応の場合》 (1回につき)	7,960円	796円	1,592円	2,388円

(注1) オペレーションセンターサービス基本料金は、月の途中からの利用開始及び月の途中での利用中止の場合には、日割り計算を行います。

(注2) 定期巡回サービスは、原則30分未満の訪問介護となります。

(注 3) 随時訪問サービス(Ⅱ)について、以下のいずれかに該当する場合であつ、1人の利用者に対して2人の訪問介護員等により随時訪問介護サービスを行った場合に算定します。

- ① 利用者の身体的理由により1人訪問介護員等による介護が困難と認められる場合
- ② 武力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合
- ③ 長期間にわたり定期巡回サービス又は随時訪問サービスを提供していない利用者からの通報を受けて、随時訪問介護サービスを行う場合
- ④ その他利用者の状況等から判断して、上記①から③までのいずれかに準ずると認められる場合

但し、安全確保のため2人の訪問介護員等によるサービス提供を行った場合は、利用者及びその家族等から同意を得た場合を除いて算定しません。

(2) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

	加算の要件	加算料金	自己負担額		
			1割	2割	3割
24時間通報対応 加 算	日中(注2)においてオペレーションセンターサービスの利用を希望する利用者に対して算定します。 通報を受け、オペレーターが訪問が必要と判断した場合、訪問介護事業所に情報提供を行い、必要なサービスを実施した場合に算定 (1月につき)	6,356円	636円	1,272円	1,907円
介護職員等処遇 改善加算 (Ⅲ) ※	介護職員の確保に向けて、介護職員等の処遇改善のための措置を事業所が活用し、推進する観点で運用するもの	+20.4%	<u>基本サービス費と各種加算料金を 合算した額に乗じます</u>		

(注1) ※印の加算は、区分支給限度額の算定対象から除かれます

(注2) 24時間通報対応加算は、18時～翌8時以外の日中にサービスを利用した場合。

(3) キャンセル料

利用予定日の直前に「定期巡回サービス」をキャンセルした場合は、下記のとおりキャンセル料をいただきます。（TEL： 048-777-1001）

キャンセルの時期	キャンセル料
サービス利用の前日	無 料
サービス利用の当日	予定サービスの 100%

※ 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
キャンセル料を頂きません。

(4) 支払い方法

上記（1）から（3）までの利用料（利用者負担分の金額）は、1ヶ月毎にご請求しますので、翌月 20 日（金融機関の休日の場合は、翌営業日）に、あなたが指定する口座より引き落としします。

なお、領収書については、利用者負担金の引き落としを確認後に発行いたします。

8. サービス利用に関する留意事項

(1) サービス提供する訪問介護員

サービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービス提供します。

(2) 訪問介護員の交替

① 利用者からの交替の申し出

訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他の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の交替を申し出ることができます。但し、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合は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) 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

利用者は「6. 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 夜間対応型訪問介護サービスの実施に関する指示・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、事業者は夜間対応型訪問介護サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分配慮するものとします。

③ 備品等の使用

居宅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の電話等も使用させていただきます。

④ サービス提供する際の利用者宅の出入り用の鍵の保管について

- (i) 利用者及びその家族等との合意のもと、利用者宅の出入りするための鍵を保管するための専用の「キーボックス」を利用者宅に設置します。
- (ii) 鍵を紛失した場合は、速やかに利用者及びその家族等に連絡を行うとともに、上尾警察署(TEL 048-773-0110)への届出等必要な措置を行います。

⑤ 備品の貸し出し

- (i) 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。機器は無償で貸し出しします。契約終了時に、ケアコール機器は返却していただきます。
- (ii) 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、モバイル端末は返却していただきます。

※ 上記「キーボックス」、「ケアコール機器」及び「モバイル端末」が利用者及びその家族等の過失等により破損等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お支払いいただきます。

(4) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用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。

- ① 医療行為
- ② 利用者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- ③ 利用者の家族等に対する居宅サービスの提供
- ⑤ 飲酒及び利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤ 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
- ⑥ その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(5) 身体拘束について

利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護する等の緊急やむを得ない理由で行動を制限する場合には、利用者及びその家族等に身体拘束の内容、目的、時間及び期間等について、

十分に説明を行い理解した上で同意を得ます。その際の利用者の心身の状況、やむを得ない理由及び経緯について記録します。

9. 虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権擁護・虐待の発生又はその発生を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定します。
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について職員に周知徹底を図ります。
- (3) 虐待防止のための指針を整備します。
- (4) 職員に対して、虐待の防止するための定期的な研修を実施します。

10. 衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業者における感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会を概ね月に 1 回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底します。
- (2) 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備します。
- (3) 従業者に対し、感染の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

11. 業務継続計画策定等について

- (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居宅介護支援の提供を継続的に実施するため、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。

12. ハラスメント行為の禁止

ハラスメントは、個人の尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為です。

事業者と利用者及びその家族等がお互いに信頼しあい、ハラスメントのない健全な職場環境を整えるために、次のような行為を禁止します。なお、下記の記載は例示であり、これらに限るという趣旨ではありません。

(1) 身体的暴力（回避したため危害を免れたケースを含む）

身体的な力を使って危害を及ぼす行為

（例）物を投げる、叩かれる、蹴られる、唾を吐く等

(2) 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

（例）大声を発する、怒鳴る、特定の職員に嫌がらせをする、

理不尽な要求をする等

(3) セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為

（例）必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、入浴介助中あからさまに性的な話をする等

1 3. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

主治医	医療機関の名称				
	医 師 名				
	所 在 地				
	電 話 番 号				
緊急連絡先	1	氏名・（続柄）		()	
		住 所			
		電話番号	自宅 携帯	—	—
	2	氏名・（続柄）		()	
		住 所			
		電話番号	自宅 携帯	—	—

1 4. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生したときは、下記のとおり迅速かつ適切な対応により円滑かつ円満な解決に努めます。

- (1) サービスの提供により、利用者に対する事故が発生した場合には、速やかに、利用者の家族、担当の介護支援専門員及び市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

- (2) サービスの提供により、利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。
- (3) 事故が生じた際には、その原因を解明し再発を防ぐための対策を講じます。

15. 心身の状況の把握

居宅サービスの提供の当たっては、オペレーションセンター従事者は、計画作成責任者や定期巡回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、他の保健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。

16. サービス提供に関する相談、要望、苦情等窓口

(1) 当センターのお客様相談

(相談担当者) 牧野 美紀、菅野 陽子
 (電話番号) 048-777-1001
 (受付時間) 9:00 ~ 18:00
 (除く 日曜日及び12/31~1/3)

(2) 苦情対応委員会第三者委員

加 藤 武 夫	電話	048-771-6452
里 村 志 津 子	電話	048-726-3560

(3) 行政機関その他の受付機関

当センター以外に市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

上尾市健康福祉部高齢介護課	電話	048-775-6473
埼玉県国民健康保険団体連合会 介護福祉課	電話	048-824-2568
埼玉県社会福祉協議会 権利擁護センター	電話	048-822-1243

17. 福祉サービス等第三者評価の実施の有無

私どもの事業所では、第三者機関による評価は受けておりません。

令和 年 月 日

夜間対応型訪問介護サービスの提供にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事 業 者 所在地 上尾市浅間台2丁目17番地1

事業者 社会福祉法人 美鈴会

事業所 訪問介護看護 パストーン24

説明者 

私は、契約書及び本書面により、事業者から重要事項の説明を受けました。

利 用 者 住 所

氏 名 

署名代行者（又は法定代理人）

住 所

氏 名 

（利用者との関係）