

訪問介護 重要事項説明書

この訪問介護重要事項説明書は、事業所の運営規程の概要や勤務体制、その他重要事項を記したものです。ご利用者またはご家族に対してこの書面を交付し、ご説明することは事業者の義務として法令上規定されています。

20 年 月 日

訪問介護の提供開始にあたり、本書面に基づいて重要事項（利用料金含む）の説明を行いました。

事業者	法人名 代表者名 住 所	SOMPOケア株式会社 代表取締役 鷲見 隆充 本社/〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番8号
説明者	事業所名 担当者名	SOMPOケア 成城 訪問介護

私は、本書面に基づいて事業所から訪問介護についての重要事項（利用料金含む）の説明および当該重要事項説明書（重要事項説明書別紙利用料金表含む）の交付を受け、その内容について同意しました。

ご利用者	氏名
代理人 または 署名代行人	氏名 ご利用者との関係

1. 【事業の目的】

SOMPOケア株式会社（以下「事業者」といいます。）が開設する「訪問介護事業所（以下「事業所」といいます。）」が行う訪問介護事業の適切な運営を確保するために人員および管理運営に関する事項を定め、事業所の訪問介護員およびその他の従業者（以下「訪問介護員等」といいます。）が、要介護状態にあるご利用者に対し、適正な訪問介護を提供することを事業の目的とします。

2. 【運営の方針】

- (1) 事業所は、ご利用者の心身の特徴を踏まえて、その有する能力に応じ、居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介助、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継続できるよう支援します。
- (2) 事業所は、自立支援の理念に基づき、ご利用者が自立して生活していくために、本人の能力に応じ、本人にできることは可能な限りしていただくことで、心身機能の維持向上を図るといふ介護本来の理念を実践します。
- (3) 事業所は、市区町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所、介護保険施設等との連携に努めます。

3. 【SOMPOケア株式会社の概要】

法人名	SOMPOケア株式会社	代表者	代表取締役 鷲見 隆充
法人所在地	東京都品川区東品川四丁目12番8号	電話番号	03-6455-8560 (本社代表)
事業内容	有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅・グループホームの運営、居宅サービス事業等		

4. 【サービスを提供する事業所の概要】 ※記載内容は、説明日時点の概要となります

事業所名	SOMPOケア 成城 訪問介護	指定事業所番号	1371215227
所在地	〒157-0066 東京都世田谷区成城6-18-3 小島ハウスA	通常の事業の実施地域	世田谷区 調布市 狛江市
電話番号	03 - 6411 - 2144	損害賠償責任 保険加入先	損害保険ジャパン株式会社
F A X 番号	03 - 6411 - 2925		

サービス提供	
提供日	365日
提供時間	24時間
サービス受付	
営業日	月曜日～金曜日（12/31～1/3、祝日を除く）
営業時間	午前9時～午後18時
緊急を要する場合などは、上記の営業日、営業時間に限らず、ご相談を承ります。	

第三者評価について	
実施の有無	無し
直近の実施年月日	-
評価実施機関	-
開示状況	無し

※ 第三者評価とは、事業所の提供するサービスの質を当事者（事業者および利用者）以外の公正中立な第三者機関が、専門的かつ客観的な立場から評価するものです。
都道府県毎に対象サービスが異なるため、事業所所在地域では非該当となる場合においても「無」と記載します。

職種 ※主な必要資格	人数	職務内容
管理者	1 人	(1) 事業所の訪問介護員等の管理、訪問介護の利用の申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 (2) 事業所の訪問介護員等に対し、法令などにおいて規定されている訪問介護の実施に関する規定を遵守させるため必要な指揮命令および相談、指導を行います。
サービス提供責任者 ※介護福祉士 ※介護職員実務者研修	11 人	(1) ご利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 (2) 各サービスの担当者やご利用者およびご家族と、サービス内容について意見を交換する機会であるサービス担当者会議へ出席し、居宅介護支援事業所との連携を行います。 (3) 訪問介護計画を作成します。 (4) 訪問介護員に対し、具体的な援助目標および援助内容を指示するとともに、ご利用者の状況について情報を伝達します。 (5) ご利用者の口腔に関する問題や服薬状況等に係る気付きを、居宅介護支援事業者等のサービス関係者に情報共有します。 (6) 訪問サービスの提供時間が、プラン上の標準時間と著しく乖離している場合には、担当の介護支援専門員へ連絡します。
訪問介護員 ※介護職員初任者研修等	27 人	訪問介護計画に基づき、訪問介護の提供にあたります。

5. 【サービスの内容】

訪問介護は、身体介護と生活援助の2つの種類があります。

種類	訪問介護の内容
身体介護	(1) 入浴、排泄、食事、清拭、体位交換、移動移乗介助など、ご利用者の身体に直接接触して行う介助ならびにこれを行うために必要な準備および後片付けのサービス (2) ご利用者の日常生活動作能力や意欲の向上のためにご利用者と共に行う自立支援のためのサービス ※身体介護とは、ご利用者の身体に直接接触して行う介助等と、日常生活に必要な機能の向上等のための介助・専門的な援助のことをいいます。
生活援助	(1) 調理、洗濯、掃除、買い物など、身体介護以外のご利用者本人の日常生活のサービス (2) ご利用者が単身またはご家族が障害疾病、その他やむを得ない事情等のため、家事を行うことが困難な場合にご利用できます ※生活援助とは、日常生活に支障が生じないように行われる調理、洗濯、掃除等をいいます。またご利用者がひとり暮らし、または同居家族が障害、疾病およびやむを得ない事情のため、これらの家事を行うことが困難な場合に限り、提供されることになっています。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">次のような行為は生活援助の内容として認められていません。</div> (1) 商品の販売、農作業など生業の援助的な行為

生活援助	(2) 直接本人の援助に属さない判断される行為 例) ご利用者以外の方に係る調理、洗濯、掃除、買い物、布団干し、主としてご利用者が使用する居室等以外の掃除、来客の応接（お茶、食事の手配など）、自家用車の洗車清掃など
	(3) 日常生活の援助に該当しない行為 例) 草むしり、花木の水やり、ペットの世話など、家具・電気器具などの移動、修繕、模様替え、大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ、室内外家屋の修理・ペンキ塗り、植木の剪定などの園芸、正月・節句などのために特別な手間をかけて行う調理など

6. 【訪問介護の手順】

重要事項の説明・同意・交付および契約の締結

事業所の管理者やサービス提供責任者が相談の受付を行います。ご利用者やご家族に、サービスの内容、利用料、提供方法、事業所の概要などについて、わかりやすく丁寧に説明し、同意いただいた上で契約を締結します。

訪問介護計画の説明・同意・交付

心身の状況などの把握と課題の分析を行い、他のサービス担当者との意見交換等を通し、介護支援専門員が作成する居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合は、これに添って訪問介護計画を作成します。

訪問介護の開始

ご利用者に同意していただいた、訪問介護計画に添って、訪問介護の提供が開始されます。

経過の観察・評価

ご利用者の心身の状況に変化はないか、訪問介護の効果はどうかなどの評価を継続して行います。
※心身の状況の変化などにより、サービスの内容に変更の必要性がある場合には、再度適切な訪問介護が提供できるよう援助いたします。

7. 【ご利用料金およびお支払い方法等】

訪問介護の利用に係わる、ご利用料金ならびにお支払い方法等につきましては、重要事項説明書別紙利用料金表のとおりとします。

8. 【守秘義務・個人情報の保護】

- 事業所は、訪問介護を実施する上で知り得た、ご利用者またはご家族などに関する事項については、ご利用者または第三者の生命、身体などに危険がある場合など、正当な理由がある場合を除いて第三者に提供しません。
- 事業所は、その業務に携わる訪問介護員等に対し、その業務に従事する際には正当な理由なく業務上知り得たご利用者またはご家族などの情報を第三者に提供してはならない旨の書面を取り交わすなど必要な措置を講じます。
- 事業所は、従業員であった者に、業務上知り得たご利用者またはご家族などの秘密を保持させるため、従業員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の書面を取り交わすなど、必要な措置を講じます。
- 事業所は、サービス担当者会議や介護支援専門員および他の居宅サービス事業所などとの連絡調整において、個人情報に関係者へ提供することが必要である場合は、あらかじめご利用者およびご家族等に対して、情報提供の目的と、情報を提供する関係者に関する事項を説明し、書面にて同意を得ます。

9. 【損害賠償責任】

事業所は、ご利用者に対する訪問介護の提供により、万一事故が発生し、ご利用者に損害が発生した場合には、すみやかに市区町村、ご利用者のご家族などに連絡をとり、必要な措置を講じるとともに当事業所の責に帰すべき事由による場合は損害を賠償します。

10. 【教育・研修体制】

事業所は、訪問介護員に対し、その知識および技能の向上を目的として、定期的な教育と研修の機会およびその内容を以下のように設けています。

- 入社時研修 採用後1ヶ月以内
- 継続研修 年10回以上

【研修内容】

- 訪問介護員としての専門的な業務について
- 高齢者虐待防止法などの他法制度について
- その他、訪問介護の実施のために必要な事項について

11. 【虐待防止の為の措置】

- 事業所は、ご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します。
 - 虐待を防止するための訪問介護員等に対する研修の定期的な実施
 - ご利用者およびそのご家族からの苦情処理体制の整備
 - 成年後見制度の利用支援
 - 虐待防止に関する責任者として管理者を選定
 - 虐待の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、訪問介護員等に周知徹底を図る
 - 虐待の防止のための指針の整備
 - その他虐待防止のために必要な措置
- 事業者は、ご利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努め、虐待を受けている恐れがある場合にはただちに防止策を講じ市区町村へ報告するものとします。

12. 【ご協力いただきたい事項】

ご利用者およびご家族は以下の事項についてご理解いただき、当事業所が行う訪問介護の提供にご協力ください。

- ご利用者の疾患および心身の状態などの事項は訪問介護計画を作成する上で、重要な情報です。詳細にお知らせいただき、サービス提供責任者等が行う状況把握にご協力ください。
- ご利用者の急激な体調の変化などの事項は訪問介護を行う上で、重要な情報です。すみやかに、かつ詳細にお知らせください。
- 買い物、薬の受け取り以外のお金の取り扱い（預金通帳を預かる等）はできません。
- お金の管理が困難な場合には、成年後見制度や権利擁護事業の利用をご検討ください。なお、制度の内容については、担当の介護支援専門員や当事業所の管理者またはサービス提供責任者に、お問い合わせください。
- ご利用者のお宅の鍵をお預かりする際には、鍵預り証を取り交わします。
- 物品等の破損が、自然または老化により発生した場合は、その損害に関する賠償責任は負いません。
- 訪問介護員は、法律により医療関連行為（床ずれの処置、マッサージ等）はできません。
- 訪問介護員個人の電話番号や住所は、お知らせできませんので、あらかじめご了承ください。
- 訪問介護員への茶菓、お礼は固くお断りしております。ご理解いただけますようお願い申し上げます。
- サービス提供責任者およびサービスを担当する訪問介護員は、ご利用者およびそのご家族による指名はできませんので、あらかじめご了承ください。
- 訪問介護の内容の変更に関しては、事業所の管理者またはサービス提供責任者にご相談ください。
- 事業所は、居宅介護支援事業所の介護支援専門員（セルフケアプランの場合はご利用者）に対して、自身の事業所のサービス利用に係る不当な働きかけは行いません。万が一、事業所の選定理由やサービス内容に不明な点がございましたら、担当の介護支援専門員、または13条に記載する当社の相談・苦情窓口にご相談ください。
- 訪問介護員等に対する暴言・暴力・ハラスメント等、社会通念上許容できない行為はお控えいただけますようお願いいたします。これらの行為が認められた場合、サービスの停止や契約を解約することがあります。ご理解くださいようお願いいたします。
【ハラスメント等の具体例】
 - 身体的な攻撃（暴行・傷害）
 - 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）
 - 過大な要求（サービス利用に関し明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・業務の妨害）
 - 個の侵害（私的なことに過度に立ち入る）
 - セクシャルハラスメント

13. 【相談・苦情の対応】

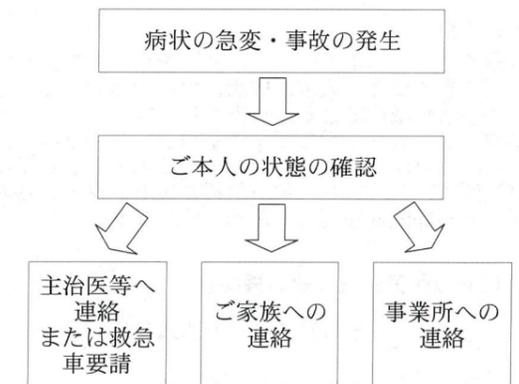
事業所受付	相談・苦情窓口	(電話)	03-6411-2144
		(受付時間)	事業所概要の通り
		(担当者)	浜田 直幸
事業者受	お客様相談窓口	(電話)	0120-65-1192
		(受付時間)	9:00~18:00 (土日祝除く)
申し外立部 て苦情関	ご利用者がお住まいの各市区町村外部苦情窓口	(担当窓口)	世田谷区役所砦総合支所 保健福祉課地域支援担当
		(受付時間)	8:30~17:00 (土・日・祝日・ 年末年始12/29~1/3を除く)
	(電話)	03-3482-8193	
	都道府県国民健康保険 団体連合会	(担当窓口)	東京都国民健康保険団体連合会
		(受付時間)	9:00~17:00 (土・日・祝日を除く)
		(電話)	03-6238-0177

【相談・苦情発生時の対応】

- 相談・苦情の受付
- 相談・苦情の内容確認
- 事実の調査と再発防止策の立案
- 苦情再発防止策の実施

14. 【緊急時・事故発生時の対応】

事業所は、訪問介護の実施により、病状の急変および事故が発生した場合には、すみやかに主治医およびご利用者のご家族などに連絡を行うとともに必要な措置を講じます。



緊急事態・事故発生後の対応

- 事故の状況、原因の明確化
- 責任の所在と内容の明確化
- 必要に応じ損害賠償の手続き
- 必要に応じ都道府県・市区町村への報告
- 居宅介護支援事業所への報告

再発防止への対応

- 事故発生の原因の分析
- 具体的な防止策の検討・立案
- 事業所従業員への周知と再発防止策の実施の指示
- 社内関連部署への周知と再発防止策の実施の指示