

定期巡回・随時対応型訪問介護看護（連携型）重要事項説明書

この定期巡回・随時対応型訪問介護看護（以下「定期巡回」といいます。）重要事項説明書は、当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。ご利用者またはその代理人（ご家族等）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

定期巡回・随時対応型訪問介護看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 定期巡回

私は、本書面に基づいて事業所から定期巡回・随時対応型訪問介護看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「定期巡回事業所（以下「事業所」といいます。）」が行う指定定期巡回の事業（以下「事業」といいます。）の適正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、事業所のオペレーター、訪問介護員および看護職員（以下「従業者」といいます。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定定期巡回を提供し、①重度な介護が必要な状態になっても24時間安心して在宅で暮らし続けることができるサービス基盤を確立する、②いつでも介護の専門職がコールを受け付けることで在宅で生活する要介護高齢者の不安を解消する、③必要な時に必要な定期巡回を提供することで要介護高齢者の自立を支援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、ご利用者が可能な限りその居室において、ご利用者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、定期的な巡回または通報によりその者の居室を訪問し、入浴、排泄、食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応、ベッドからの転倒転落など突発的な介護への対応など安心して在宅生活を送ることができるよう定期巡回を提供いたします。
- (2) 事業所は、自立支援の理念に基づき、ご利用者が自立生活していくために、ご利用者の能力に応じて、ご自身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う介護本来の理念を実践いたします。
- (3) 事業所が、養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅の建物内に設置されている場合においても、正当な理由がある場合を除き、地域のご利用者に対してもサービスを提供いたします。

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、説明月時点の概要となります

事業所名	SOMPOケア 成城 定期巡回	指定事業所番号	1391201678
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
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		第三者評価について	
提供日	365日	実施の有無	無し
提供時間	24時間	直近の実施年月日	-
サービス受付		評価実施機関	-
営業日	月曜日～金曜日（12/31～1/3、祝日を除く）	開示状況	無し
営業時間	午前9時～午後18時		

※ 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	事業所の従業者の管理および業務の管理を一元的に行います。
計画作成責任者	13 人	(1) 利用の申し込みに関する調整を行います。 (2) ご利用者の居室への訪問面接、関連機関との連携等によりご利用者の心身状況等を把握します。 (3) 定期巡回計画を作成します。 (4) 勤務時間は、営業日の「受付・相談」時間に準じます。
オペレーター ※介護福祉士 ※社会福祉士 ※看護師	7 人	(1) ご利用者からの通報を受け付け、あらかじめ把握しているご利用者の心身状況等を踏まえて随時訪問サービスの提供の必要性を判断し、必要に応じて訪問介護員等または看護職員に出動を要請します。 (2) 勤務時間は、営業日の「サービス提供」時間に準じます。
訪問介護員等 ※介護職員初任者研修	49 人	(1) オペレーターからの要請に基づき随時訪問サービスの提供に当たります。 (2) 定期巡回計画に基づき定期巡回サービスの提供に当たります。 (3) 勤務時間は、営業日の「サービス提供」時間に準じます。
看護職員 ※看護師 ※准看護師	0 人	(1) オペレーターからの要請に基づき随時訪問サービスの提供に当たります。 (2) 定期巡回・随時計画に基づき定期巡回サービスの提供に当たります。 (3) 定期的にご利用者の居室を訪問しアセスメントを行います。 (4) 勤務時間は、営業日の「サービス提供」時間に準じます。

5. 【定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容】

定期巡回の内容	定期巡回のイメージ
(1) 定期巡回サービス 定期巡回計画に基づき、あらかじめ決められた日時にご利用者の居室を訪問し、定期巡回を提供します	<div>利用者</div> <div>定期巡回事業所</div> <div>計画作成責任者</div> <div>オペレーター</div> <div>訪問介護員・看護師等</div> <div>・ケアコール端末を設置 ・定期的に居室を訪問し心身状況等を把握</div> <div>介護が必要な時に コールボタンを押して連絡</div> <div>随時訪問サービスの提供</div> <div>随時訪問サービスの 出動要請</div> <div>定期巡回サービス等の提供</div>
(2) 随時対応サービス ① サービスの利用開始にあたり、ご利用者の居室にケアコール端末およびその付属品を設置します ② オペレーターがご利用者からのコールを受け付け、ご利用者の心身状況や対応履歴等の情報を参照しながら、会話を通じてご利用者の状況を把握し、随時訪問サービスの提供の必要性を判断し、必要に応じて訪問介護員等または看護職員に出動を要請します	
(3) 随時訪問サービス オペレーターからの要請に基づき、ご利用者の居室を訪問し、定期巡回を提供します	

6. 【ご利用料金およびお支払い方法等】

定期巡回の利用に係わる、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。

7. 【定期巡回のご利用についての注意事項】

実施する定期巡回について

- (1) 定期巡回は、居宅サービス計画および定期巡回計画に基づいて提供いたします。
- (2) 居宅サービス計画および定期巡回計画で定められた以外の業務を訪問介護員等および看護職員に依頼することはできません。
- (3) 定期巡回の内容変更に関しては、ご利用者またはご家族が直接訪問介護員等および看護職員に指示することはできません。サービス実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。
- (4) 定期巡回の内容変更については、計画作成責任者にご依頼ください。
- (5) ご利用者以外のご家族に対する定期巡回の提供はできません。

担当する訪問介護員等について

- (1) 随時訪問サービスおよび定期巡回サービスの提供にあたっては、介護福祉士などの資格をもった従業者が行います。
- (2) 当社の選任した訪問介護員等が定期巡回を行います。ご利用者またはご家族が訪問介護員を指名することはできません。

担当する看護職員について

- (1) 随時訪問サービスおよび定期巡回サービスにおける療養上の世話または必要な診療の補助の提供にあたっては、看護師などの資格をもった従業者が行います。
- (2) 当社の選任した看護職員が定期巡回を行います。ご利用者またはご家族による看護職員の指名はできません。
- (3) 当社の看護職員による訪問看護サービスの提供はできません。訪問看護サービスは事業所の連携する訪問看護事業所より提供いたします。

サービス提供する上で使用する物品について

ご利用者のお住まいで、定期巡回を提供するために必要な備品等（水道、ガス、電気等）を無償で使用させていただくことがあります。

随時訪問サービスの到着時間について

- (1) 随時訪問サービスの提供に際しては、到着までに要する時間はその時点での交通事情、気象状況や訪問介護員等または看護職員の稼働状況等により変化いたします。
- (2) オペレーターは、ご利用者に対してあらかじめ想定される到着時刻を伝え、ご利用者の了解を得た上で訪問介護員等または看護職員に出勤を要請します。

守秘義務

- (1) 事業者は、定期巡回を提供する上で知り得たご利用者およびご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、サービスが終了した後も継続します。
- (2) 事業者は、ご利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者に関する心身の状況等の情報を提供できるものとします。
- (3) 事業者は、ご利用者およびご家族等にかかる居宅介護支援事業者やその他居宅サービス事業所との連携を図るために、個人情報を用いる必要がある場合、事前に同意の書面を交わすことといたします。

訪問介護員等および看護職員の倫理規定

- (1) 訪問介護員等または看護職員個人の電話番号や住所は、お知らせできないことになっております。ご理解いただけますようお願い申し上げます。
- (2) 訪問介護員等および看護職員は、工作中的の茶菓、お礼は一切受け取れないことになっております。ご理解いただけますようお願い申し上げます。

金銭等の取り扱いについて

- (1) 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。
- (2) 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計画作成責任者にお問い合わせください。

合鍵の預かりについて

- (1) 随時訪問サービスまたは定期巡回サービスを実施する上で、居宅への入室方法を確保するために必要に応じて合鍵をお預かりいたします。
- (2) 合鍵をお預かりする際には、鍵預かり証を発行します。
- (3) お預かりした合鍵は当事業所で責任を持って保管・管理いたしますが、万が一紛失した際には当事業所の費用負担によりすみやかに錠前を交換させていただきます。
- (4) ご利用者より合鍵返却の求めのある都度、および定期巡回が終了となった時点で、鍵返却証を発行し、すみやかに合鍵を返却します。

ハラスメントについて

従業者に対する暴言・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。ご理解くださいますようお願いいたします。

【ハラスメント等の具体例】

- ①身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ②精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）
- ③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）
- ④個の侵害（私的なことに過度に立ち入る）
- ⑤セクシャルハラスメント

8. 【損害賠償責任】

事業所は、ご利用者に対する定期巡回の提供により、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ときは損害を賠償します。

9. 【教育・研修体制】

事業所は、定期巡回の従業者に対し、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内容を以下のように設けています。

- (1) 入社時研修 採用後1ヶ月以内
- (2) 継続研修 年10回以上

【研修内容】

- (1) 定期巡回の従業者としての専門的な業務について
- (2) 高齢者虐待防止法などの他法制度について
- (3) その他、定期巡回の実施のために必要な事項について

10. 【虐待防止の為の措置】

- (1) 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。
 - ①虐待を防止するための従業者に対する研修の定期的な実施
 - ②ご利用者およびそのご家族からの苦情処理体制の整備
 - ③成年後見制度の利用支援
 - ④虐待防止に関する責任者として管理者を選定
 - ⑤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、従業者に周知徹底を図る
 - ⑥虐待の防止のための指針の整備
 - ⑦その他虐待防止のために必要な措置
- (2) 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。

11. 【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
事業者受付	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 部 で 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】

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

12. 【緊急時・事故発生時の対応】

事業所は、定期巡回の実施により、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。		
<div><div>病状の急変・事故の発生</div><div>↓</div><div>ご本人の状態の確認</div><div>↙ ↓ ↘</div><div>主治医等へ 連絡 または救急車要請</div><div>ご家族への 連絡</div><div>事業所への 連絡</div><div>緊急事態・事故発生後の対応</div><div>再発防止への対応</div></div>		
(1) 事故の状況、原因の明確化	(2) 責任の所在と内容の明確化	(3) 必要に応じ損害賠償の手続き
(4) 必要に応じ都道府県・市区町村への報告	(5) 居宅介護支援事業所への報告	
(1) 事故発生時の要因の分析	(2) 具体的な防止策の検討・立案	(3) 事業所従事者への周知と再発防止策の実施の指示
(4) 社内関連部署への周知と再発防止策の実施の指示		