

夜間対応型訪問介護 重要事項説明書

この夜間対応型訪問介護重要事項説明書は、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

夜間対応型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	SOMPOケア 若木 夜間対応訪問介護	
	担当者名	小島 篤士	

私は、本書面に基づいて事業所から夜間対応型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「夜間対応型訪問介護事業所（以下「事業所」といいます。）」が行う指定夜間対応型訪問介護の事業（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及び管理運営に関する事項を定め、事業所のオペレーションセンター従業員および訪問介護員等（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、適正な指定夜間対応型訪問介護を提供し、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夜間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必要な時に必要な夜間対応型訪問介護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】

- 事業所は、ご利用者が可能な限りその居宅において、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、夜間において、定期的な巡回または通報によりその者の居宅を訪問し、排泄の介助等日常生活上の介護、ベッドからの転倒転落など突発的な介護への対応、その他夜間において安心して在宅生活を送ることができるよう夜間対応型訪問介護を提供いたします。
- 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、ご自身で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. 【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】 この項目に記載されている内容は、説明月時点の当該事業所の概要となります。

事業所名	SOMPOケア 若木 夜間対応訪問介護	指定事業所番号	1391901228
所在地	東京都板橋区若木3-3-1	通常の事業の実施地域	板橋区
電話番号	03-5922-3397	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	03-5922-3398		

サービス提供	
提供日	365日
提供時間	22：00～8：00
受付・相談	
営業日	月曜日～金曜日（年末年始祝日除く）
営業時間	9：00～18：00

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、事業者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	事業所の従業員の管理および業務の管理を一元的に行います。
オペレーター ※オペレーター同様	1 人	(1) 利用の申し込みに関する調整を行います。 (2) ご利用者の居宅への訪問面接、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) 夜間対応型訪問介護計画を作成します。 (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 ※看護師	8 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 ※介護職員初任者研修	20 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) 夜間対応型訪問介護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。

5. 【夜間対応型訪問介護の内容】

夜間対応型訪問介護の内容	夜間対応型訪問介護のイメージ
オペレーションセンターサービス	<p>(1) サービスの利用開始にあたり、ご利用者の居宅にケアコール端末およびその付属品を設置します。</p> <p>(2) 面接相談員が事前面接および3ヶ月に1回程度ご利用者の居宅を訪問し、ご利用者の心身状況等を継続的に把握します。</p> <p>(3) 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に出動を要請します。</p>
随時訪問サービス	<p>オペレーターからの要請に基づき、ご利用者の居宅を訪問し、夜間対応型訪問介護を提供します。</p>
定期巡回サービス	<p>夜間対応型訪問介護計画に基づき、あらかじめ決められた日時にご利用者の居宅を訪問し、夜間対応型訪問介護を提供します。</p>

6. 【ご利用料金およびお支払い方法等】

夜間対応型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。

7. 【夜間対応型訪問介護のご利用についての注意事項】

【実施する夜間対応型訪問介護について】

- (1) 夜間対応型訪問介護は、居宅サービス計画および夜間対応型訪問介護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夜間対応型訪問介護計画で定められた以外の業務を訪問介護員に依頼することはできません。
- (3) 夜間対応型訪問介護の内容変更に関しては、ご利用者またはご家族等が直接訪問介護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) 夜間対応型訪問介護の内容変更については、介護支援専門員または管理者等にご依頼ください。
- (5) ご利用者以外のご家族等に対する夜間対応型訪問介護の提供はできません。

【担当する訪問介護員について】

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

【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、夜間対応型訪問介護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きますことがあります。

【随時訪問・定期巡回サービスの到着時間について】

- (1) 随時訪問・定期巡回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に出動を要請します。

【守秘義務】

- (1) 事業者は、夜間対応型訪問介護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。

【従業者の倫理規定】

- (1) 従業者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) 従業者は茶菓、お礼は一切受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。

【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、および夜間対応型訪問介護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. 【教育・研修体制】

事業所は、夜間対応型訪問介護の従業者に対し、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) 夜間対応型訪問介護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、夜間対応型訪問介護の実施のために必要な事項について

9. 【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。

10. 【相談・苦情の対応】

事業所受付	相談・苦情窓口	(電話)	03-5922-3397
		(受付時間)	事業所概要の通り
		(担当者)	小島 篤士
事業者	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)	板橋区介護保険苦情相談室
		(受付時間)	9:00~17:00(土日祝除く)
	都道府県国民健康保険団体連合会	(電話)	03-3579-2079
		(担当窓口)	国保連合会苦情相談窓口
		(受付時間)	9:00~18:00(土日祝除く)
		(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			

11. 【緊急時・事故発生時の対応】

